كلية الصحة العامة-فلسطين
School of Public Health
فلسطين–القدس

وزارة الصحة

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

تقييـــــم الخدمات الفندقية المقدمة للمرضى فى مستشفى دار الشفاء

قطاع غزة – فلسطين

مقدمة من الطالب

عامر سليمان إبراهيم أبو شريعة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

٢٠٠٥

تقييم الخدمات الفندقية المقدمة للمرضى في مستشفى دار الشفاء
قطاع غزة – فلسطين

مقدمة من الطالب
عامر سليمان إبراهيم أبو شريعة
بكالوريوس إدارة المستشفيات من جامعة العلوم التطبيقية / الأردن

المشرف الأستاذ الدكتور / يحيى عابد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الصحة العامة

كلية الصحة العامة
جامعة القدس

يونيو ٢٠٠٥

برنامج ماجستير الصحة العامة

كلية الصحة العامة

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تقييم الخدمات الفندقية المقدمة للمرضى في مستشفى دار الشفاء

غزة – فلسطين

اسم الطالب : عامر سليمان إبراهيم أبو شريعة

الرقم الجامعي : ٢٠٢١١٥١٣

المشرف : الأستاذ الدكتور / يحيي عابد

نوقشت هذه الرسالة : ٢٥ / ٥ / ٢٠٠٥

من لجنة المناقشة المدرجة أسماءهم وتواقيعهم :

١- أ.د / يحيى عابد رئيس لجنة المناقشة التوقيع :.....

٢- أ. د.عبد العزيز ثابت ممتحناً داخلياً التوقيع :.....

٣- أ. د. فارس أبو معمر ممتحناً خارجياً التوقيع :.....

جامعة القدس – القدس

(٢٠٠٥)

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يَرفَعِ اللهُ الذِينَ آمَنُوا مِنكُم وَ الذِينَ أوتُوا العِلمَ دَرَجَاتٍ ﴾

صدق الله العظيم

المجادلة آية ١١

إهداء

اهدي عملي هذا لمن لهم الفضل علي بعد الله سبحانه وتعالى

والدي الفاضل

والدتي الحنون

زوجتي الغالية ، بناتي العزيزات

أخواني وأخواتي الأكارم

روح عمي محمود الذي لم يمهله القدر مشاركتي في إنجاز هذا العمل

إلى روح الزعيم الراحل ياسر عرفات (أبو عمار)

إلى كل معتم بهذا الموضوع

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
-	البيان	I
-	شكر وعرفان	II
-	ملخص الدراسة باللغة العربية	III
-	ملخص الدراسة اللغة بالإنجليزية	V
-	قائمة الاختصارات	VII
-	قائمة الجداول	VIII
-	قائمة الأشكال	XII
-	قائمة الملاحق	XIII
الفصل الأول		
١-١	المقدمة	١
١-٢	مشكلة الدراسة	٢
١-٣	مبررات الدراسة	٢
١-٤	أهداف الدراسة	٤
١-٥	خصائص المجتمع الفلسطيني	٥
١-٥-١	الوضع السكاني	٥
١-٥-٢	الوضع الاجتماعي والاقتصادي	٦
١-٥-٣	النظام الصحي	٧
١-٥-٤	مستشفي دار الشفاء	٩
١-٦	استعراض عام لفصول الرسالة	١١
الفصل الثاني- المراجع الادبية		
٢-١	المقدمة	١٢
٢-٢	الخدمات الفندقية	١٢
٢-٣	تاريخ الخدمات الفندقية	١٣
٢-٤	خدمات التغذية	١٣

٢-٤-١	المهام الرئيسية لأقسام التغذية في المستشفيات	١٥
٢-٤-٢	التشغيل والإدارة لقسم التغذية	١٦
٢-٤-٣	تحضير وتوزيع الأغذية	١٦
٢-٤-٤	أوجه القصور في بعض أقسام التغذية في المستشفيات	١٧
٢-٤-٥	اعتبارات يجب أخذها بعين الاعتبار عند إنشاء قسم تغذية في المستشفى	١٧
٢-٥	خدمات التنظيف	١٨
٢-٥-١	المهام الرئيسية لقسم التنظيف	١٨
٢-٥-٢	كيفية القيام بأعمال النظافة	١٩
٢-٥-٣	التعليم والتدريب للعاملين في قسم التنظيف	١٩
٢-٥-٤	التعاقد مع شركات خاصة بالنظافة	٢٠
٢-٥-٥	أوجه القصور في أقسام التنظيف في المستشفيات	٢١
٢-٦	خدمات الغسيل والمفروشات	٢١
٢-٦-١	إجراءات العمل في قسم المغسلة	٢٢
٢-٧	خدمات الإتصال	٢٣
٢-٨	مواقف السيارات	٢٣
٢-٩	مرافق المستشفى	٢٤
٢-١٠	الأثاث والفرش	٢٥
٢-١١	أماكن الترفيه	٢٦
٢-١٢	أوقات الزيارة	٢٦
٢-١٣	أمن المستشفى	٢٨
٢-١٤	حدائق المستشفى	٢٩
٢-١٥	المصروفات التشغيلية للخدمات الفندقية	٣٠
الفصل الثالث (الإطار المفاهيمي)		
٣-١	مقدمة	٣١
٣-٢	الخدمات الفندقية	٣٢
٣-٣	تعريف متغيرات الدراسة	٣٢

٣-٤	رضا المرضى	٣٥
٣-٥	دراسات في رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم	٣٧
الفصل الرابع (الأساليب)		
٤-١	مقدمة	٤١
٤-٢	نوع الدراسة	٤٢
٤-٣	مجتمع الدراسة	٤٢
٤-٤	حجم العينة ومعدل الاستجابة	٤٣
٤-٥	مدة الدراسة	٤٤
٤-٦	مكان الدراسة	٤٤
٤-٧	الاعتبارات الأخلاقية والإدارية للدراسة	٤٤
٤-٨	أدوات البحث	٤٥
٤-٩	الدراسة الاستطلاعية	٤٥
٤-١٠	طريقة جمع البيانات	٤٦
٤-١١	معالجة البيانات	٤٦
٤-١٢	معوقات الدراسة	٤٦
الفصل الخامس (النتائج)		
٥-١	مقدمة	٤٨
٥-٢	المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية	٤٨
٥-٢-١	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الإقامة في القسم وحسب القسم الموجود به .	٥١
٥-٢-٢	توزيع عينة الدراسة حسب العمل ونوع العمل	٥٢
٥-٢-٣	توزيع عينة الدراسة حسب دخولهم مستشفى دار الشفاء للمعالجة والمبيت وتلقيهم العلاج بالخارج	٥٣
٥-٣	خدمات التغذية	٥٤
٥-٤	النظافة وخدماتها	٥٨
٥-٥	خدمات الغسيل والمفروشات	٦٠
٥-٦	مرافق المستشفى	٦١

٥-٧	الأثاث والفرش	٦٣
٥-٨	الزيارة ومواعيدها	٦٥
٥-٩	حدائق المستشفى	٦٦
٥-١٠	وسائل الترفيه	٦٧
٥-١١	خدمات الاتصال	٦٧
٥-١٢	مواقف السيارات	٦٨
٥-١٣	الأمن في المستشفى	٦٩
٥-١٤	استطلاع آراء المرضى وتسجيل ملاحظاتهم وشكواهم بخصوص الخدمات الفندقية	٧٠
٥-١٥	توزيع نسبي لإعجاب المرضى بالخدمات الفندقية التي قدمت لهم	٧١
٥-١٦	توزيع نسبي لنسبة الخدمات الفندقية التي ضايقت المرضى من الخدمات الفندقية بشكل عام	٧٢
٥-١٧	توزيع نسبي لاهتمام المرضى بخدمة فندقية معينة من الخدمات الفندقية كافة	٧٣
٥-١٨	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة المكوث وأكثر شئ أعجب المرضى من الخدمات الفندقية .	٧٤
٥-١٩	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة المكوث في قسم ما وأكثر شئ ضايق المرضى من الخدمات الفندقية	٨٨
٥-٢٠	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة مكوث في قسم ما وأكثر اهتمامات المرضى في الخدمات الفندقية .	١٠٢
٥-٢١	أهم خدمات ركز عليها المرضى	١١٦
٥-٢٢	ملاحظات أخرى أظهرتها الدراسة .	١١٦

الفصل السادس (الاستنتاجات والتضمينات)		
٦-١	المقدمة	١١٧
٦-٢	مناقشة النتائج	١١٨
٦-٢-١	المتغيرات الديموغرافية و الاجتماعية	١١٨
٦-٢-٢	خدمات التغذية	١٢١
٦-٢-٣	النظافة وخدماتها	١٢٣
٦-٢-٤	خدمات الغسيل والمفروشات	١٢٤
٦-٢-٥	مرافق المستشفى	١٢٦
٦-٢-٦	الأثاث والفرش	١٢٧
٦-٢-٧	الزيارة ومواعيدها	١٢٩
٦-٢-٨	حدائق المستشفى	١٣٠
٦-٢-٩	وسائل الترفيه	١٣١
٦-٢-١٠	خدمات الاتصال	١٣٢
٦-٢-١١	مواقف السيارات	١٣٣
٦-٢-١٢	الأمن في المستشفى	١٣٤
٦-٢-١٣	استطلاع آراء المرضى وتسجيل ملاحظاتهم وشكواهم بخصوص الخدمات الفندقية	١٣٥
٦-٢-١٤	توزيع نسبي لإعجاب المرضى بالخدمات الفندقية التي قدمت لهم	١٣٦
٦-٢-١٥	توزيع نسبي لنسبة الخدمات الفندقية التي ضايقت المرضى من الخدمات الفندقية بشكل عام	١٣٦
٦-٢-١٦	توزيع نسبي لاهتمام المرضى بخدمة فندقية معينة من الخدمات الفندقية كافة	١٣٧
٦-٢-١٧	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة المكوث وأكثر شئ أعجب المرضى من الخدمات الفندقية .	١٣٨

٦-٢-١٨	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة المكوث في قسم ما وأكثر شئ ضايق المرضى من الخدمات الفندقية	١٣٩
٦-٢-١٩	العلاقة بين الجنس والعمر والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية ومكان السكن والإقامة في قسم ما ومدة مكوث في قسم ما وأكثر اهتمامات المرضى في الخدمات الفندقية .	١٤٠
٦-٢-٢٠	أهم خدمات ركز عليها المرضى و ملاحظات أخرى أظهرتها الدراسة .	١٤١
٦-٣	الخلاصة	١٤٣
٦-٤	التوصيات	١٤٦
المراجع		
-	المراجع بالعربية	١٤٨
-	المراجع بالإنجليزية	١٥٢
-	مراجع شبكة الإنترنت	١٥٤

بـيـان

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير ، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد .

وأن هذه الرسالة أو أى جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد

التوقيع .....

عامر سليمان إبراهيم أبو شريعة

التاريخ :

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالي على توفيقه لي لإنجاز هذا العمل

أتقدم بجزيل شكرى وعظيم امتنانى إلى كل الذين لولاهم لما رأى هذا البحث النور ، من عميق فؤادى وخالص مشاعرى أتقدم لكل من ساعدنى في هذا العمل الجليل بكل الشكر والتقدير ، فأتوجه بالشكر إلى الأخ د. يحيى عابد مشرفى وأستاذى الذي أشرف علي رسالتى وكان معى خطوة بخطوة ولم يدخرا أى جهد لمساعدتى .

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلي الأخت د. سوزان شعشاعة والتي لم تدخر أي جهد لمساعدتي وإلي الأخ الفاضل . الدكتور عبد العزيز ثابت منسق عام البرامج في الكلية الذي لم يبخل علىّ بأي جهد وأتقدم بالشكر الجزيل لجميع طاقم العاملين في كلية الصحة العامة – غزة ، د. بسام أبو حمد استاذ الإدارة الصحية ، الأستاذ . سعدي أبو عواد ، الأستاذة . سماح السباح ، الأخ . شعبان مرتجي ، الأخ . مازن العلمي والأخوات . لبقة حنونة ، سوزان عابد ، سماح شبير ، رائدة السوسى ، الأخ . غسان الصيداوي .

* كما أتوجه بعظيم شكرى وامتنانى إلى الأخ الدكتور / محمود العسلى مدير مستشفى الشهيد كمال عدوان، الذي وفر لى فرصة الارتقاء بنفسى علمياً وعملياً ، وهيأ لى كل أسباب التقدم والنجاح فجزاه الله عنى خيراً .

كما لا يفوتنى أن أتقدم بجزيل شكرى وعميق حبى لأخواتى وأخوانى المرضى(مجتمع الدارسة) الذين ساعدونى في إنجاح هذه الدراسة ، من خلال تكرمهم بالموافقة على المشاركة فيها .

إلي أصدقائي وزملائي الذين شجعونى وحفزونى على الاستمرار في هذا العمل الأخ . كامل الأسمر ، الأخ . خالد أبو غالي ، الأخ . إبراهيم منصور ، الأخ د . كامل داوود

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلي الأخت/ رجاء محمد رضوان والتي ساعدتنى في الطباعة وإلي الأخ / جهاد عكاشة الذي ساعدنى في تحليل البيانات .

ولا أنسي أن أتقدم بخالص شكرى وعميق امتنانى إلي أخوانى وزملائى جامعي البيانات من العاملين في مستشفى كمال عدوان الأخ . سائد أبو العطا ، الأخ . صالح صالح ، الذين لم يبخلوا على بجهدهم في جمع البيانات.

وأخيراً ... لا أنسي أسرتى الغالية التي ساعدتنى ودعمتنى خلال فترة دراستى ، وخاصة والدى ووالدتى بدعائهم ، وزوجتى بصبرها ، وأخوتى بدعمهم المعنوي والمادي لي .

الباحث

عامر سليمان أبو شريعة

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى : تقويم الخدمات الفندقية المقدمة للمرضى في مستشفى دار الشفاء وتحديد مستوي رضا المرضى عن الخدمات الفندقية من وجهه نظر المرضى ومعرفة نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات ، وتحديد مجالات التدخل لتحسين هذه الخدمات ، واقتراح الأولويات في مجال التحسين ، وتوفير المعلومات وعمل التوصيات للمسئولين من أجل التخطيط لتحسين هذه الخدمات .

ومنهجياً فهذه الدراسة وصفية مقطعية والفئة المستهدفة هم مرضى المبيت في أقسام مستشفى دار الشفاء باستثناء ما تم الإشارة إليه في الفئات المستثناه من الدراسة .

وتم إستخدام إستبانة لجمع البيانات من الفئة المستهدفة للدراسة .

أهم النتائج :

أوضحت الدراسة أن 45.5% لا يتناولون الوجبة المقدمة من المستشفى وأن 92.8 % لا تقدم لهم المشروبات الساخنة ، وبينت استبانة الدراسة ٥٢,٣% من مجتمع الدراسة أجابوا بأن مستوى النظافة في الحمامات ودورات المياه غير مقبول .

وأوضحت الدراسة أن 60.6 % يتم فرش السرير لهم يومياً وأظهرت وجود بعض النواقص في الأثاث ، مثل عدم وجود مرآة وصبانة وحامل ورق تنشيف أيدٍ وخزانة وشطافات في الحمامات .

وبينت الدراسة كذلك 86.3 % من المرضي يؤكدون أن مخالفة البعض لمواعيد الزيارة تؤثر سلباً على المريض و الطواقم الطبية ، وأظهرت الدراسة قصور في مجالات الصيانة ، وفي توفير وسائل الترفيه للمرضى ، وفي تجهيز الحديقة الخاصة بالمستشفي من الكراسي والمظلات، وفي توفير وسيلة اتصال بين محطة التمريض وسرير المريض .

كما بينت الدراسة أن المرضى راضون عن المظهر العام لموظفي الأمن بنسبة 82.9 % ، بينما ٤٤,٧%غير راضين عن معاملتهم .

وأوضحت الدراسة أن المستشفى لا يقوم باستطلاع آراء المرضى بخصوص الخدمات الفندقية ولا يقبل الشكاوى ولا يعالجها .

وأظهرت الدراسة أن أكثر خدمة أعجبت المرضى هي خدمات التغذية ، رغم أن ٤٥,٥% من مجتمع الدراسة لا يتناولون الوجبة ، بينما أكثر خدمة ضايقت المرضى هي خدمات النظافة كما أهتم وأوصى المرضى بضرورة الإهتمام بالنظافة كخدمة هامة وضرورية .

وقد أوصى الباحث بما يلي :

- تخصيص ميزانية للخدمات الفندقية ، التدريب المستمر للعاملين بهذا المجال .
- استطلاع آراء المرضى بخصوص الخدمات الفندقية .
- إدراج الخدمات المفقودة كخدمات الترفيه .
- العمل نحو تشجيع تناول الوجبة الغذائية المقدمة من المستشفى و ذلك بتفادي أسباب رفضها.
- الاهتمام بحدائق المستشفى وتوفير الكراسي والمظلات للحدائق وعدم التوسع في المباني على حساب حدائق السمتشفى ومواقف السيارات .
- عمل دراسات مماثلة في جميع المستشفيات .
- عمل دراسات للمرافقين وللعاملين ومقدمي هذه الخدمات .