



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

تقييم جودة خدمات المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

ولاء خالد عبد الله جعبري

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ / 2019م

تقييم جودة خدمات المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

إعداد:

ولاء خالد عبد الله جعبري

بكالوريوس إدارة أعمال - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

إشراف: الدكتور يوسف أبو فارة

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية
المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية / معهد
التنمية المستدامة / كلية الدراسات العليا - جامعة القدس

1440هـ / 2019م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تقييم جودة خدمات المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

اسم الطالب: ولاء خالد عبد الله جعبري.

الرقم الجامعي: 21712392

إشراف: د. يوسف أبو فارة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 06 / 08 / 2019 من لجنة المناقشة

المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع: د. يوسف أبو فارة

رئيس لجنة المناقشة: د. يوسف أبو فارة

التوقيع: د. سمير صايح

ممتحن داخلي: د. سعدي الكرنز

التوقيع: د. سمير صايح

ممتحن خارجي: د. سمير صايح

القدس - فلسطين

1440هـ / 2019م

الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل أسمه بكل افتخار، أرجو
من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم
وفي الغد وإلى الأبد، إلى رمز الرجولة والتضحية، والدي الطيب

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسملة الحياة وسر الوجود
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى من بها أكبر وعليه أعتمد، إلى شمعة متقدة تنير
ظلمة حياتي، إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من تستقبلني بابتسامه وتودعني
بدعوة أسأل الله أن يحفظها لي، أُمي الحبيبة

إلى من هم أقرب إليّ من روحي، إلى من شاركني حزن الأم وبهم استمد عزتي وإصراري

اخوتي واخواتي

إلى من أرى التفاؤل بعينه . . والسعادة في ضحكته، إلى شعلة الذكاء والنور شكرا لك ايها المعطاء

خالي خالد أبوزينة

إلى الأخوات اللواتي لم تلد هن أُمي، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي
إلى من معهم سعدت، وبرفتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح
والخير، إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني ألا أضيعهم

صديقاتي واصدقائي

ولاء خالد الجعبري

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة، بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم تقدم لنيل درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: *Walaan Khaled*

ولاء خالد عبد الله جعبري

التاريخ: 2019/08/06

الشكر والتقدير

قال تعالى: [لَنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ] {إبراهيم: 7}

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً غير مكفي ولا مستغنى عنه والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد.

فالشكر لله الذي منّ علينا بسابغ فضله وأجلّ نعمه حيث هدانا للعلم وبلغنا مناهله، ومن ثم فإن وافر شكري وكثير امتناني أقدمه إلى من مد لي يده داعماً جهودي المبذولة ومباركاً خطا هذا العمل.

وأقدم بشكري الجزيل إلى مشرفي الدكتور يوسف ابوفارة، الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، ومنحني جهداً ووقتاً، ولم يدخر وسعاً في توجيهي ومتابعتي.

كما أتقدم بشكري إلى هذا الصرح الأكاديمي الذي أتاح لي الوصول اليوم إلى هذه الخطوة من حياتي، جامعة القدس، وجميع أعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية، وأتقدم بالشكر الجزيل إلى د. عزمي الأطرش، مدير معهد التنمية المستدامة في الجامعة لما قدمه لي من مساعدة ومن توجيهات رافقتني طوال فترة دراستي العليا، وإلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في معهد التنمية المستدامة.

تعريفات الدراسة

المستشفى: تعرف بأنها " مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشتمل على أسرة للتنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة وذلك لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين " (جلدة، 2006).

خدمات الرعاية الصحية: هي مجموع الخدمات والمؤسسات العامة والخاصة التي توفرها الدولة للعناية بصحة مواطنيها سواء في قطاعها أو ضمن القطاع الخاص. وهي تشمل جميع المستشفيات والعيادات والصيدليات والموارد البشرية من أطباء وممرضين ومهندسي أجهزة طبية وفنيين وباحثين وجميع من يعمل في هذا المجال. كما وتشجع الصناعات الداعمة للخدمات الطبية كصناعة الأدوية والأجهزة وغيرها. كما تشمل الأبحاث الطبية والتعليم وتهيئ الفرص للأجيال المتعاقبة على دعم هذا القطاع. (wikipedia, 2019)

الجودة: مجمل السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو المضمنة (businessdictionary, 2019) .

جودة الخدمات الصحية: هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الصحية المتوقع للمرضى (الضمور وآخرون، 2012).

العناصر الملموسة: وهي تعتبر مظهراً خارجياً للتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال مثل: المقاعد، الإضاءة، المباني... الخ (الجزائري، 2011).

الاعتمادية: وهي القدرة على أداء الخدمة حسب ما تم تحديده مسبقاً وبشكل موثوق ودقيق في الوقت المناسب (ذياب، 2012).

الاستجابة: وهي وجود الإرادة لمساعدة المرضى وتزويدهم فوراً بالخدمة المطلوبة دون تمييز أو تباطؤ في تقديم الخدمة (أبو عيد، 2016).

الأمان: وهو القدرة على الجدارة والكياسة في كسب وخلق الثقة والأمان في نفوس المراجعين عند التعامل معهم وتقديم الخدمة لهم (درويش، 2016).

التعاطف: وهو التفاعل العاطفي مع المرضى من خلال العلاقة الشخصية لإشعار المريض بأنه مفهوم على نحو جيد، كما يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص (عيدة، 2016).

ملخص

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة خدمات المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وهي الميزان والأهلي ومستشفى شهيرة ومستشفى الهلال الأحمر، وذلك من خلال معايير عناصر جودة الخدمة الصحية، حيث تم اختيار معايير جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) التي تتعلق بتقييم جودة الخدمات الصحية وتطويرها.

ولتحقيق هذا الغرض، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتم تحديد مجتمع الدراسة والذي تمثل في موظفي المستشفيات والبالغ عددهم (1150) موظفاً ممن يعملون في المهن الطبية والمختبرات والمهن الإدارية، حيث أخذت عينة عشوائية بلغت (350) موظفاً، وبلغت نسبة الاسترجاع منها 86%.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن النسب الكلية لعناصر الجودة في مستشفيات محافظة الخليل والمتمثلة في الـ (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، والتعاطف) كانت بدرجة مرتفعة، وهي نسبة لا بد من العمل عليها لرفعها إلى درجة أعلى تتوافق ومتطلبات المجتمع الفلسطيني في محافظة الخليل.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: زيادة الانفاق على قطاع الصحة مع اتخاذ التدابير الاجراءات اللازمة التي تضمن المساءلة والشفافية في هذا القطاع، وبالتالي ضمان وصول الموارد للجهات المقصودة والمجالات الأكثر احتياجاً وبالتالي تحسين الجودة. كما أوصت الدراسة بضرورة اجراء برامج تدريبية للطواقم الطبية وشبه الطبية في مجالاتهم المتخصصة، حيث أن مجال الصحة والتداوي يشهد تطورات واكتشافات جديدة وذلك من اجل تحقيق فاعلية هذا الطاقم والتخفيض من المخاطر التي قد تصيب المريض بسبب قلة المعرفة. كما اوصت الدراسة بضرورة زيادة الرقابة على ممارسي الخدمات لضمان جودة خدمة صحية عالية الجودة.

Evaluation of the quality of non-governmental hospital services in Hebron Governorate.

Prepared By: Walla' Khalid Abd Allah Ja'bari

Supervisor: Dr. Yousif Abu Farah

Abstract

The aim of the study was to identify the quality of health services in the non-governmental sector hospitals in Hebron governorate: Al- ahli, Al-Mizan, Shaheera and Red Crescent hospitals, after discussing the criteria of the quality of health service. The quality of service (reliability, responsiveness, assurance, Tangibles, empathy) Health services and development.

To achieve this purpose, the researcher used the descriptive approach, and the study population was identified, which was represented by hospital staff and service recipients in hospitals. The number of employees was 1150, with a random sample of 350 employees, the response rate was 86%.

The study found a number of results, the most important of which is that the overall ratios of the quality components in the hospitals in Hebron governorate (reliability, satisfaction, motivation, security, and empathy) were high, a percentage that must be worked on to raise them to a higher degree that meets the requirements Palestinian society in the Hebron governorate.

The study concluded with a set of recommendations, the most important of which is the increase in spending on the health sector, with the necessary measures to ensure accountability and transparency in this sector, thus ensuring access of resources to destinations and areas of need.

The study also recommended the need to conduct training programs for medical and paramedical staff in their specialized fields, as the field of health and medication is witnessing new developments and discoveries in order to achieve the effectiveness of this crew and reduce the risks that may affect the patient due to lack of knowledge. Service practitioners to ensure the quality of quality health service.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

شهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا على جميع المستويات، حيث أصبحت جودة الخدمات الصحية محل اهتمام عالمي متزايد، سعيا من المؤسسات الاستشفائية لتقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضى ممكن للمريض (عتيق، 2012).

وبعد ظهور القطاعات الخدماتية المربحة، لقي قطاع الخدمات الصحية أهمية خاصة كونه يمثل قطاع حيوي ويعرض أهم الفرص للتجديد والتنمية ومثل هذا التطور جلب اهتمام أكبر لتسويق الخدمات كحالة المؤسسات الخدماتية الصحية التي تريد تبني فلسفة عمل مرتكزة على الذهن، لان الاهتمام اليوم ينصب على مشكلات تكييف عرض الخدمة الصحية رفيعة المستوى تتوافق مع رغبات العملاء والمستفيدين مما دفع نحو تعظيم الاهتمام بتقييم جودة خدمات المستشفيات سواءً على المستوى العالمي او العربي او المحلي (شعيب، 2014).

ويجب ان تقدم المستشفيات عالميا جودة في الخدمات الصحية وذلك لارتباطها ارتباطا وثيقا بصحة وحياة الانسان، وقد تبين هذا الاهتمام ببناء وتأهيل مؤسسات ومستشفيات بتقديم الخدمة الصحية بأشكالها المختلفة، وذلك لتوفير الخدمات الصحية للمجتمع على حد سواء.

قام العديد من الباحثين في مجال جودة الخدمة الصحية المقدمة للمجتمع بأبحاث عديدة ودراسات حديثة للنهوض بجودة الخدمات الصحية المقدمة، وقد تم اعتماد العديد من المؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمة الصحية، ومن هذه المؤشرات: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية والتعاطف (ذياب، 2012).

وقد شهد قطاع الخدمات الصحية والرعاية الطبية بفلسطين بعض التطورات الكبيرة مقارنة بالآخرين، تزامنا مع التغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمع الفلسطيني بشكل عام من القرن الماضي، ولعل أبرزها هو فتح قطاع الاستثمار الوطني لهذا القطاع الحساس وعلى الرغم من ضخامة ما تنفقه السلطة الوطنية الفلسطينية على الرعاية الصحية، وما تبذله من جهود في سبيل رفع مستوى الخدمة الصحية التي تقدمها القطاعات العامة او الخاصة (الشولي، 2011).

وهناك اهتمام متزايد من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية برفع جودة الخدمات الطبية فهي تعتبر الحصول على الخدمات الصحية حقا اساسيا لكافة افراد المجتمع وذلك من خلال الاطلاع على قانون الصحة العامة الفلسطيني رقم 20 لسنة 2004 مادة 2 الفقرة رقم 6، (على الوزارات القيام بالعمل على تحديث وتطوير الخدمات الصحية)، وتعمل المؤسسات الطبية على تحقيق اهداف القانون في توفير خدمة صحية شاملة ومتكاملة لجميع الافراد وبناءً على نظام فعال ومتكامل مع باقي مقدمي الرعاية الصحية وخاصة وزارة الصحة ، ويجاد نظام فعال للمتابعة والتقييم كأساس يمكن الرجوع اليه من اجل المساءلة والتصحيح والاستفادة منه لزيادة فرصة تحسين الجودة وسلامة المريض (المقتفي، 2019).

يتكون القطاع الصحي الفلسطيني من ثلاث محاور وهي: الرعاية الصحية الأولية، والرعاية الصحية الثانية، والرعاية الصحية الثلاثية، ويتم تقديم الخدمات الصحية في فلسطين من خلال وزارة الصحة، والخدمات الطبية العسكرية، ووكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، والمنظمات الاهلية غير الحكومية والقطاع الخاص، وفي هذه الدراسة سيتم استهداف المستشفيات غير الحكومية.

وتؤكد الدراسات ان رضا المريض هو أحد المعايير المهمة الذي يجب ان يستخدم من قبل مديري المنظومة الصحية وصانعي السياسات من أجل الحصول على فهم أفضل لوجهات نظر وتصورات المرضى حول جودة الخدمة من أجل تقديم رعاية صحية أفضل للمنتفعين.

وقد سعت هذه الدراسات والابحاث للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية في جميع المؤسسات الصحية لاختلاف انواعها ولتقديم أفضل الخدمات للمجتمع والحصول على الرضا التام للمرضى والمراجعين، وبما أن محافظة الخليل من أكبر المحافظات في الوطن، ولأن عدد المراجعين للمستشفيات والمراكز الصحية يعد عدداً كبيراً، مما يؤثر على مقدمة الخدمة، بالتالي سعت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات غير الحكومية في هذه المحافظة.

1.2 مشكلة الدراسة

وبالرغم من أن المستشفيات الحكومية في فلسطين تتحمل عبئاً كبيراً جداً من حيث عدد المراجعين وقلة أو شح الموارد، فإنها قامت بعملها ودورها في خدمة المجتمع الفلسطيني وتقديم الخدمات اللازمة وخاصة في ظل الانتفاضة الاولى وانتفاضة الأقصى، ولكن ذلك لا يعني عدم الاهتمام بجودة ونوعية الخدمة المقدمة للمراجعين والمرضى.

بل لا بد من الاهتمام بجودة الخدمة الصحية وخاصة أنها تمس جميع فئات الشعب الفلسطيني، وانطلاقاً من مبدأ أن البقاء والاستمرار يكون للمنظمات التي تواكب التطورات العالمية وتكيف نفسها مع هذه التطورات، لذلك تعتبر جودة الخدمة الصحية من الأمور الهامة والتي يجب أخذها بالحسبان من قبل إدارات المستشفيات وخاصة في محافظة الخليل.

ولذلك فإن مشكلة الدراسة تتمحور في السؤال الرئيس الآتي: ما واقع جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل؟

1.3 أهمية الدراسة

أهمية الدراسة بالنسبة لإدارة المستشفيات:

- تلقت هذه الدراسة رؤية ادارة المستشفيات غير الحكومية حول كيفية تقييم وتطوير الخدمات الصحية.

- تشدد هذه الدراسة على أهمية دمج العناصر الادارية في تطوير جودة الخدمات داخل المستشفيات غير الحكومية.

أهمية الدراسة بالنسبة لمقدمي الخدمة:

- تسلط هذه الدراسة الضوء على دور الاطباء والمرضى في تقييم جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات غير الحكومية.
- تلقت هذه الدراسة النظر حول كيفية تطوير الخدمة من خلال تدريب وتطوير الاطباء والمرضى وفنيي المختبرات والأشعة.

1.4 أهداف الدراسة

- يعد الهدف الرئيس من الدراسة هو التعرف على درجة جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات غير الحكومية محافظة الخليل، وذلك من خلال التطرق إلى:
- معرفة مقدمي الخدمات لمفهوم جودة الخدمات في المستشفيات غير الحكومية.
- مدى تقييم جودة الخدمات في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.
- تحديد اهم المعوقات المؤثرة في تطوير جودة خدمات المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.
- واقع جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

1.5 أسئلة الدراسة

- السؤال الأول: ما الواقع الحالي لجودة خدمات المستشفيات في محافظة الخليل فيما يتعلق بعنصر الاعتمادية؟
- السؤال الثاني: ما الواقع الحالي لجودة خدمات المستشفيات في محافظة الخليل فيما يتعلق بعنصر الاستجابة؟
- السؤال الثالث: ما الواقع الحالي لجودة خدمات المستشفيات في محافظة الخليل فيما يتعلق بعنصر الضمان؟
- السؤال الرابع: ما الواقع الحالي لجودة خدمات المستشفيات في محافظة الخليل فيما يتعلق بعنصر الملموسية؟
- السؤال الخامس: ما الواقع الحالي لجودة خدمات المستشفيات في محافظة الخليل فيما يتعلق بعنصر التعاطف؟

1.6 حدود ومحددات الدراسة

- **الحدود الزمانية:** تغطي هذه الدراسة بالبحث والتحليل واقع جودة الخدمات الصحية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في الفترة من (2018-2019).
- **الحدود المكانية:** جميع المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وهي (مستشفى الاهلي، مستشفى الهلال الاحمر، مستشفى الميزان، مستشفى شهيرة)
- **الحدود البشرية:** العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل ممن يعملون في وظائف إدارية وطبية (أطباء، ممرضين، فنيي أشعة، فنيي مختبرات وعلاج طبيعي)، وقد بلغ حجم العينة (350) موظف وموظفة، وبلغ حجم العينة المسترجعة (300) موظف وموظفة.

1.7 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الدرجة الكلية لجودة الخدمات الصحية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، تعزى لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

وقد تفرعت هذه الفرضية إلى خمس فرضيات فرعية هي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الخدمات الصحية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في المستشفيات في محافظة الخليل، تعزى لمتغير الجنس.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الخدمات الصحية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، تعزى لمتغير الفئة العمرية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الخدمات الصحية بأبعادها