

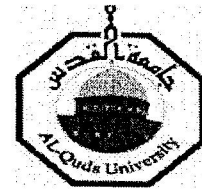
ملخص الدراسة

لقد تم إجراء هذه الدراسة المقطعية لتقييم آراء المنتفعين في الخدمات الصحية المقدمة للأطفال من خلال مركزي جمعية ارض الإنسان في المحافظات الجنوبية من قطاع غزة، حيث أن تقييم الخدمات الصحية يعتبر معايمة لمدى رضا المنتفعين من تلك الخدمات و بدورة الرضا العام للمنتفعين يمثل تقييم شامل للبرنامج و يعتبر مؤشر عن مدى جودة الخدمات الصحية المقدمة. هذه الدراسة البحثية جاءت لتقييم الخدمات الصحية المقدمة للأطفال باستخدام بعض فروع و عناصر التقييم المستخدمة في تقييم الخدمات الصحية و ذلك من اجل الوقوف على عناصر القوة و الضعف، لتعزيز الايجابي و تحسين نقاط الضعف. كذلك من خلال هذه الدراسة يمكن معرفة و التحقق من العلاقات بين بعض المتغيرات الديموغرافية و التنظيمية من جانب و تأثيرها على آراء المنتفعين، حيث أن مثل تلك المشاريع تهدف في النهاية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

لقد أجريت هذه الدراسة في جمعية ارض الإنسان - المنطقة الجنوبية (رفح و خان يونس) حيث تم اختيار نظام العينة بواسطة استخدام المتاح أو الملائم داخل المركز المحدد لإجراء عملية جمع المعلومات بالشكل السليم.

لقد شملت الدراسة 202 من أمهات الأطفال اللواتي يتابعن في المركز، حيث وزعت العينه على المركزين في منطقتي الدراسة بين رفح و خان يونس، حيث أعطيت رفح 92 حالة فيما حصلت خان يونس على 110 حالة. لقد أجريت المقابلات الانفرادية من خلال مقابلة شخصية وجها لوجه وذلك باستخدام لاستبانة. لهذا كان معدل الاستجابة (100%) . لقد أظهرت النتائج انسجاما و اختلافا مع الدراسات السابقة من ناحية المتغيرات السبعة المستخدمة لقياس آراء الأمهات فيما يتعلق بالخدمات الصحية المقدمة لأطفالهن. فقد أظهرت الدراسة أن 82.5% من الأمهات المشاركات في الدراسة أبدين درجة عالية من الرضا العام عن الخدمات التي تلقاها أطفالهن، و بخصوص المتغيرات الأخرى، فقد بينت أن هناك فروق بين آراء المنتفعات من هذه المؤسسة فيما يتعلق بهذه المتغيرات التي بحثت. فقد كان معدل رضا الأمهات فيما يتعلق بالبعد الأول "الرضا العام" 84% والذي يشتمل على الولاء للمؤسسة و وقت الانتظار، حوالي 81% معدل الرضا فيما يتعلق بالتوجهات والاحترام، و قد سجل أعلى معدل لرضا الأمهات حوالي 87% فيما يتعلق بمدى الاستفادة من الخدمات المقدمة لأطفالهن، و حوالي 80% من الأمهات أبدين موافقتهن فيما يتعلق ببعدها مكانية و سهولة

الوصول للمؤسسة مع توفر وسائل النقل، الاتصال و المعلومات 85%، والاستشارة الصحية 84%، أما اقل معدلات الرضا فقد سجلت فيما يتعلق بالعاية بالطفل وكانت 78%. أما فيما يتعلق بالسكن فقد سجل سكان محافظة خان يونس توافقا ايجابيا أكثر ممن يسكن رفح بفارق بسيط، و كذلك أبدين سكان القرى عدم رضاهن عن مكان المؤسسة، و الأمهات اللواتي سجلن عدد زيارات أكثر للمؤسسة عبرن عن رضاهن أكثر من الأخريات، كذلك سجلت الدراسة أن الأمهات الأكبر سنا و الأعلى مستوى تعليمي عبرن عن رضاهن عن الخدمات ألمقدمه أكثر ممن دونهن، كذلك تبين أن اللواتي لم يسبق أن ادخل أطفالهن لمستشفى قبل زيارة المؤسسة أكثر رضا من غيرهن وان اللواتي زرن عيادات صحية أخرى أبدين موافقتهم و رضاهن عن الخدمات المقدمة أكثر من غيرهن، وكذلك اللواتي حصلن على مساعدات غذائية أو غيره عبرن عن موافقتهم و رضاهن أكثر ممن لم يحصلن على شيء. في النهاية الخدمات الصحية للأطفال تقدم من خلال الكثير من المؤسسات، يجب على صانعي القرار أن يأخذوا مثل تلك النتائج بعين الاعتبار ومحاولة الوقوف على ما يمكن الاستفادة منه بهدف الارتقاء بالخدمات إلى أفضل المستويات. كما أتمنى أن يقوموا بتسهيل وصول و تلقى الحالات للخدمة و الاستجابة لاحتياجاتهم قدر الإمكان.



Thesis Approval

**Evaluation of the child health services provided by Ard El
Insan health center at southern part of Gaza Strip: clients
perspectives.**

**Prepared By: Jamal Ahmed Zourob
Registration No.: 20220219**

Supervisor: Dr. Suzan Shasha'a

Master thesis submitted and accepted, Date: 21/01/2007

1- Head of committee: Dr. Suzan Shasha'a

Signature.....

2- Internal examiner: Dr. Yehia Abed

Signature.....

3- External examiner: Dr. Yousef Al Jeesh

Signature.....

Jerusalem-Palestine

1427/2007

Acknowledgment

I would like to thank my supervisor Dr. Suzanne Shasha'a, for her extraordinary supervision, guidance, patience, support, and encouragement. She generously offered me the opportunity to complete my study successfully. I am deeply grateful to Mr. Saadi Awad for his guidance, support and valuable comments who realizing my life time wish.

I would like to thank Dr. Yehia Abed for his guidance, support, and his valuable comments.

I would also like to thank Dr. Yousef Al-Jeesh for accepting to read my thesis and his valuable comments.

Without my father dedication I would never dare to think of standing where I am. Father thanks for dedicating your youth, beauty, energy and wealth to see me blossom. Thanks for your encouragement, support, and extraordinary patience. Thanks for your prayers and blessings. I dedicate this thesis to my beloved mother, wife and lovely sons who were my meaning and reason for life.

Many thanks to Ard El Insan Management Team; Executive manager Ms. Itedal Al Khateeb and all Ard El Insan staff for believing in me, encouraging and supporting me, for their wise pieces of advice. Thanks for being my compassionate, kind and wise friends Mr. Salem Al arjani Yehia Al, Malahi, Yehia Al Buhassi, Rafat Ghouty, Mohanad Younis, Mohammad Mebed, Tariq Al Qrenwi, Fayez Abu Ghali, Ramzy, Zieyad, Zohair and all my colleagues. Thanks to my all brothers for their support. Thanks to every one who participated in this study and to every one whom not mentioned by the name. Many thanks for the hidden hands that stand behind my

Abstract

This descriptive analytical cross sectional study was conducted to evaluate client's views about the child health services, and to investigate the differences in client's perspectives among the services offered by the two clinics of AEI's at the southern part of Gaza. The evaluation of the health care they received assesses client satisfaction, which it is a key component of comprehensive program evaluation. Patient satisfaction with health care has emerged as a key quality indicator.

This study evaluate the client perspective regarding to the child health services, identify the strengths areas and areas for improvement to identify the dimensions related to the client satisfaction and its relation to some organizational and demographic variables affecting their perspectives. Study results could contribute to improve the quality of child health services which provided by NGOs at Gaza.

A 202 clients were face to face interviewed according to the inclusion criteria. The response rate was 100%.the study investigate the seven dimensions of clients' perspective related to the child health care. Study results revealed that clients reported a relatively moderate degree of satisfaction or positive scores (82.5%).

The result showed that there is differences in the level of clients perspectives among the investigated dimensions at this organization and the type of services provided, there were seven dimensions of mother's perspectives, findings revealed that, the positive scores with services general satisfaction 84%, attitudes and respect with 81%, utilization from the offered services with 87% considered the highest one, accessibility of services with 80%, communication and information with 85%, the lowest one the child care dimension with 78%, and health counseling dimension with 84%.

Also, the results shows the incongruence with others variables as the place of residency and governorate where clients live, mothers who lives in Khan Younis Governorate showed more positive scores than Rafah residents, also, Villages residents were unsatisfied with the centers places, also, mothers with high number of visits revealed more positive scores than whom were less, also, the results revealed that the positive scores increased as the mothers ages and educational level increased,

and mothers with no history of hospitalization before visit reporting the slightly higher positive scores than others whom were hospitalized, in addition to that , the mothers who were visits other health centers during visits reporting higher positive scores than others not.

Also, mothers who were received social aids reporting more positive scores than whom not. Finally, because the child health services provided at GS through much different organization, thus, the results of this study well contributes to improving the level of the offered child health services. Decision makers recommended to facilitate clients services and improve the responsiveness for clients needs as possible, also, to look forward to take care with this results to improve the provided health services.

List of Contents

	Subject	Page
	Declaration	I
	Acknowledgement	II
	Abstract	III
	Arabic abstract	V
	List of contents	VII
	List of tables	X
	List of figures	XI
	Definitions	XII
	Abbreviations	XIII
	Chapter (1): Introduction	
1.	Introduction	2
1.1	Justification	5
1.2	Objectives of the study	7
1.2.1	General objectives	7
1.2.2	Specific objectives	7
1.3	Research Questions	8
1.4	Geographic location	9
1.5	Demographic context	9
1.5.1	Population size	9
1.5.2	Palestinian economy	11
1.5.3	Parents' level of education	12
1.6	Palestinian health care system	12
1.6.1	Hospitals	12
1.6.2	Primary health care	12
1.6.3	Non-governmental organizations (NGOs) clinics	13
1.6.4	Child health services and status	13
1.7	Ard El Insan institution	15
	Chapter (2): Literature Review	
2.1	What is Evaluation	17
2.2	Importance of evaluation studies	19
2.3	Concept of perspective	20
2.4	Why Measuring client satisfaction	22
2.5	Concept of satisfaction	25
2.6	Attitudes and Respect	27

2.7	Accessibility of services	29
2.8	Services utilization	30
2.9	Communication and information	30
2.10	Child care	31
2.11	Health counseling	32
	Literature review summary	34
	Chapter (3): Conceptual Framework	36
3.1	Technical approach	38
3.2	Interpersonal approach	40
3.3	Structure	41
3.4	Outcomes of care	42
	Chapter (4): Methodology	44
4.1	Study Design	45
4.2	Study Population	45
4.3	Sample Size and Sampling process	46
4.4	Place of the Study	46
4.5	Period of the Study	46
4.6	Research Instrument	47
4.6.1	Questionnaire design	47
4.6.2	Validity of the instrument	47
4.6.3	Reliability of the instrument	48
4.7	Ethical Considerations and Procedures	49
4.8	Pilot Study	49
4.9	Data Collection	50
4.10	Data Entry and analysis	51
4.11	Eligibility Criteria	51
	Inclusion Criteria	51
	Exclusion Criteria	51
4.12	Limitations of the Study	51
4.13	Response Rate	52
	Chapter (5): Results and Discussion	53
5.1	Characteristics of study population	54
5.2	Variables affecting mothers perspectives	55
5.2.1	Respondents Governorates	55
5.2.2	Respondents Residency Place	58
5.2.3	Respondents Age	61

5.2.4	Respondents Educational Level	64
5.3	Child Health Status Profile	71
5.3.1	Respondents Number of Visits	71
5.3.2	Child Hospitalization Before Visit	75
5.3.3	Child Hospitalization during FU period	79
5.3.4	Respondents visit to other Health centers	83
5.3.5	Causes of Selecting AEI's Clinics	86
5.3.6	Respondents and Social Aids	89
5.4	Overall Perspective	93
5.5	Domains of Evaluation Process	95
5.5.1	General Satisfaction Approach	96
5.5.2	Attitudes and Respect	97
5.5.3	Utilization of Services Approach	97
5.5.4	The Availability Dimension	98
5.5.5	Communication and Information	99
5.5.6	Approach of Childcare	100
5.5.7	Approach of Health Counseling	102
	Chapter (6): Conclusion and Recommendations	104
	Conclusion	105
	Recommendations	109
	Areas for Further Research	111
	References	112
	Annexes	119