

## أثر جودة الخدمة الطبية علي زيارة العملاء للمستشفيات الحكومية بالتطبيق علي مستشفى عطبرة - ولاية نهر النيل - السودان

### The Impact of Medical Service Quality on Customer Visits to Government Hospitals: A Case Study of Atbara Hospital, Nile River State, Sudan.

د/ محمد البشير البدوي علي - أستاذ مساعد - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة وادي النيل  
د/ نهى حسن الصديق سليمان - أستاذ مساعد - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة وادي النيل

#### المستخلص

تناولت الدراسة اثر جودة الخدمة الطبية علي زيارة العملاء للمستشفيات الحكومية بالتطبيق علي مستشفى عطبرة التعليمي - ولاية نهر النيل - السودان وهدفت الدراسة الي توضيح اثر البيئة الداخلية للمستشفيات علي جودة الخدمة الطبية ، وتسلط الضوء علي اهم الصعوبات والمشاكل المتمثلة في عدم توفر الأجهزة الطبية الحديثة ، وعدم توفر الخبرات من الأطباء والكوادر المساعدة ، وضعف التدريب . واستخدمت الدراسة في اختبار الفرضيات المنهج الوصفي التحليلي والحصول علي المعلومات من خلال الاستبانة وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج منها ان المستشفى تعاني من نقص في المعدات الطبية والتحاليل . ووضعت الدراسة بعض التوصيات، منها علي ادارة المستشفى توفير المعدات الطبية والعمل علي صيانة ومتابعة الاجهزة بصورة دورية لكي لاتخرج من الخدمة .

**الكلمات المفتاحية :** جودة الخدمة الطبية ، بيئة العمل الصحية ، الكوادر الطبية ، الأجهزة الطبية .

## Abstract

The research dealt with the impact of the quality of medical service on customers ' visit to government hospitals by applying it to Atbara Teaching Hospital- Nile- river state – sudan. The study aimed to clarify the impact of the internal environment of hospital on the quality of medical service, and to shed light on the most important difficulties and problems represented in the lack of modern medical equipment and the lack of expertise among doctors and supporting staff, and poor training. The study used the descriptive analytical method to test the hypotheses and obtained information through questionnaire. the study reached several result, including that the hospital suffers from a shortage of medical equipment and tests. the study made some recommendation, including that the hospital administration should provide medical equipment and work on maintaining and monitoring the equipment periodically so that it does not go out of service.

**Keywords:** Quality of medical service, Healthy work environment, Medical personnel, Medical equipments

## المقدمة:

إن من حقوق الإنسان المشروعة حق العلاج والصحة ويعتبر الاهتمام بجانب العلاج وصحة الإنسان من أهم الطرق التي تحافظ علي الوجود البشري علي وجه الأرض , لان الأمراض تعد العدو للدود للإنسان . توفير الخدمات الصحية يحتاج إلي توفير بيئة صحية وتوفير كوادر وخبرات تعمل علي تعزيز الصحة وخدماتها وذلك بالممارسات المثالية المطابقة للطرق العلمية الموضوعية مع مراعاة الجودة في الخدمة . لذلك إن من أهم أسباب انهيار القطاع الصحي ضعف الجودة وانهيار بيئة العمل الصحي وهروب الكوادر إلي خارج البلاد حيث تعتبر هذه العوامل من أهم معوقات تحقيق الجودة في الخدمات الصحية داخل البلاد. يشهد السودان في الفترة الأخيرة من الأعوام المنصرمة انهيار وتدني في مستوى تقديم الخدمات الطبية ورضاء المراجعين لهذه الخدمات وانزلاق في بيئة الحقل الصحي الي الهاوية .هنالك مجموعة من العوامل التي أدت إلي هذا الانهيار منها نزوح الأطباء وهجرتهم لتحسين أوضاعهم المعيشية والاقتصادية , أيضا تدهور الرقابة الطبية علي المؤسسات الحكومية وضعف وهشاشة النظام الطبي والخدمي . أيضا من الأسباب عدم توفر البيئة المثلي للعمل داخل المستشفيات وضعف جانب التدريب وكسب الخبرات .

## مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في تدهور البيئة الصحية بالمستشفيات الحكومية من حيث عدم توفر الأجهزة الطبية الحديثة وكذلك عدم توفر الخبرات من الأطباء والكوادر المساعدة وضعف التدريب والتأهيل مما يؤثر سلبا علي جودة الخدمة الصحية والذي بدوره يؤثر سلبا علي رضا المرضى ومرافقيهم لذلك تجيب الدراسة علي هذه الأسئلة

1/ ما هو أثر تدهور البيئة الصحية داخل المستشفيات الحكومية وأثرها علي زيارة المرضى

2/ ما هو اثر عدم توفر الخبرات من الأطباء والكوادر المساعدة داخل المستشفيات علي زيارة المرضى .

## فروض الدراسة:

1/ هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل الصحية وزيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان .

2/ هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخبرات من الكوادر الطبية وزيارة المرضى للمستشفيات

الحكومية بالسودان

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلي الآتي :

1/توضيح اثر البيئة الداخلية للمستشفيات علي جودة الخدمة الطبية .

2/توضيح اثر خبرة الكوادر الطبية علي جودة الخدمة الطبية .

## أهمية الدراسة :

تتبلور أهمية هذه الدراسة في معرفة اثر جودة الخدمات الطبية المقدمة علي زيارة المرضى المراجعين للمؤسسات الصحية داخل البلاد.

## منهجية الدراسة:

اتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

## الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة أحمد عباس يوسف ( أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات علي رضا العملاء .

مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص . الكويت 2010م

استهدفت الدراسة الجودة المدركة ورضا المرضى المتلقين للعلاج في المستشفيات الحكومية والخاصة في دولة الكويت كما أنها سعت إلي التعرف علي الدور الذي تلعبه الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط ما بين الجودة والرضا وقد أظهرت الدراسة عدد من النتائج المهمة يأتي في مقدمتها ارتفاع مستوى جودة الخدمة المدركة وكذلك رضا المرضى في مستشفى السلام الدولي الخاص قياسا بالمستشفى الأميري الحكومي وكذلك وجود ذي دلالة إحصائية علي كل من رضا المرضى والاتصالات والمعلومات كما أكدت الدراسة أهمية الاتصالات والمعلومات كمتغير وسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة المدركة علي رضا المرضى . وقد خلصت الدراسة الي بعض التوصيات منها ضرورة إيلاء المستشفيات وبصفة خاصة المستشفى الحكومي اهتمام أكثر غي البيئة المادية لخدمة الرعاية الصحية وكذلك الاهتمام بتطوير أداء العاملين وبصفة خاصة ما يتعلق بأسلوب التعامل مع المرضى ومستوى الاستجابة لحاجاتهم وإشعارهم بالتعاطف والأمان.

الدراسة الثانية: دراسة محمد نور الطاهر أحمد ( قياس جودة الرعاية الصحية في المستشفيات

الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين دراسة ميدانية علي المستشفيات التعليمية

الكبرى بولاية الخرطوم 2015م

هدفت الدراسة الي قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. وأجريت الدراسة علي المستشفيات التعليمية الكبرى في ولاية الخرطوم وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى المنومين والمراجعين وتوصلت الدراسة إلي أن هنالك إدراكا تاما لدي المرضى والمرجعين لمستويات جودة الخدمة الصحية الواجب توافرها في المستشفيات الحكومية . كما بينت أيضا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية عند مستوى معنوية اقل من (0.05) تبعا للنوع والعمر والتعليم والدخل ومكان السكن. وأوصت الدراسة بتهيئة المستشفيات الحكومية بالأجهزة والمعدات المطلوبة ، وتوفير الكوادر الطبية والكوادر المساعدة

المؤهلة وتوفير التقييم المادي المناسب لها لضمان استمرارها في العمل بها لزرع الثقة والأمان في نفوس المرضى والمراجعين لها .

## الإطار النظري :

### تعريف الخدمات الصحية :

لقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة , فقد عرف قرونورس الخدمة بانها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين الزبون وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل الزبون . (الضمور 2008م)

اما كوتلر فقد عرفها علي انها أي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر ,وتكون اساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أي ملكية , وان انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس او لا يكون .فالخدمة الصحية في مفهومها تنبثق من المنبع الاساسي للمفهوم العام للخدمات , حيث ان مفهوم الخدمة يكمن في انها منتج غير ملموس يقدم منافع للزبون نتيجة استخدام جهد بشري او الي , وبناء علي ذلك هناك عدة تعريفات للخدمة الصحية : (الضمور 2008م)

اولا: هي اوجه النشاط غير الملموسة التي تقدم للزبون (المريض) , والتي تهدف اساسا الي اشباع حاجاته ورغباته , أي تهدف الي تحسين الصحة وزيادة فرص الشفاء والتقليل من القلق الذي يراود الزبون (المريض), والتحرر من المرض والسعي نحو السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية . ويتم الحصول عليها من المنظمات الصحية سوء كانت عامة او خاصة . (المساعد 1998م)

ثانيا : هي الخدمة العلاجية او الاستشفائية او التشخيصية التي يقدمها احد اعضاء الفريق الطبي الي فرد واحد او اكثر من افراد المجتمع ,مثل المعالجة الطبية لشخص مريض سوء كان ذلك في مركز صحي خاص او في منظمة صحية عمومية , او العناية التمريضية التي يقدمها طاقم التمريض , او التحاليل المخبرية التشخيصية التي يقدمها فنيو المختبر لشخص ما , غير ان الخدمة الصحية قد تقدم علي شكل خدمات صحية وقائية كان يقدم الطبيب المعالج لشخص ما معلومات حول مرض ما و طرق انتشاره و كيفية الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه في المستقبل و بذلك يقوم الطبيب بدور الخدمة الصحية الي جانب الرعاية الطبية . (سفيان 2006م)

من التعريفين السابقين نستنتج ان الخدمة الصحية هي مختلف العناصر التي يحصل عليها المريض و التي تهدف اساسا الي تلبية احتياجاته و التي تتضمن سلامته الجسمانية و العقلية و الاجتماعية .

## أنواع الخدمات الصحية :

هنالك عدة أسس تصنف عليها الخدمات الصحية :

**1/ علي أساس وظيفتها :** تصنف حسب الوظيفة التي تؤديها الي ثلاثة أنواع : (مريزق 2007/2008م)

. خدمات علاجية :موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات علي مستوي المؤسسات الصحية بالإضافة الي الخدمات المساعدة مثل الأشعة والتحليل والتغذية والنظافة وخدمات الإدارة .

- خدمات وقائية : تعمل علي حماية المجتمع من الأمراض .

- خدمات إنتاجية : تعمل علي الإنتاج الطبي من الأمصال واللقاحات والأدوية والمعدات الطبية وغيرها .

## 2/ علي أساس مستوي الخدمة الصحية :

تصنف حسب مستوياتها إلي : (المساعد 1998م)

- **الخدمات الأساسية :** و تشمل الخدمات الوقائية و العمليات الجراحية , أقسام الطوارئ و بنك الدم , العلاج الطبيعي , الصيدلية , الأشعة , العناية المكثفة و غيرها من الخدمات الأساسية .  
الخدمات المساعدة : مثل المبيت للمرض و الغذاء و الوسائل المستخدمة للوقاية و الحراسة

## 3/ علي أساس المستفيدين من الخدمة الصحية :-

تصنف علي هذا الأساس إلي خدمات فردية و جماعية .

في الخدمات الفردية تكون الفائدة لشخص واحد ليس له صلة بأي جهة أما الخدمات الجماعية تتمثل في الفائدة التي تقدم إلي مجموعة من الأشخاص الذين ينتمون إلي مؤسسة واحدة .

## تقديم الخدمات الصحية :

يتم تقديم الخدمة الصحية بصورة مباشرة او غير مباشرة عن طريق منافذ مصممة لذلك.

1-التقديم المباشر للخدمة الصحية : ان معظم الخدمات الصحية يتم تقديمه مباشرة للمريض كما في الخدمات الجراحية و العلاج .ويتم هذا النوع في المستشفيات و العيادات و المراكز .

2-التقديم الغير مباشر للخدمة الصحية :وهنا يتم استخدام وسطاء لتقديم الخدمة الطبية ولكن علي نطاق محدود ,كالخدمات التي تقدمها المنظمات لحماية البيئة .

## جودة الخدمة الصحية :

تعريف الجودة :-

ان مفهوم الجودة لا يقتصر فقط علي المنتجات السلعية بل يمتد الي باقي المنتجات كالخدمات مثل الخدمة الصحية التي لا بد ان تحقق المنفعة التي يتوقعها الزبون (المريض ) .ان جودة الخدمة تشتترط اولاً تعريف الجودة اصطلاحاً وتسويقياً .

. الجودة اصطلاحاً : يرجع مفهوم الجودة الي الكلمة اللاتينية كوالتيز التي تعني طبيعة الشخص او طبيعة الشيء وكانت تعني الدقة والإتقان .(الدراركة وآخر 2002م)

. الجودة اقتصاديا :

أ- حسب الجمعية الامريكية لضبط الجودة :مجموعة من المزايا و خصائص المنتج او الخدمة القادرة علي تلبية حاجات المستهلكين.

الجودة حسب فيشر تعبر عن درجة التألق و التميز وكون الاداء ممتاز او كون خصائص او بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعه من منظور المنظومة او من منظور الزبون ,كما انها تعني تحقيق اهداف و رغبات الزبائن باستمرار.

**تعريف منظمة الصحة العالمية :** التوافق مع المعايير و الاداء الصحيح بطريقة امنة و مقبولة من المجتمع , و بتكلفة مقبولة , بحيث تؤدي الي احداث تاثير علي نسبة الحالات المرضية , ونسبة الوفيات و الاعاقة و سوء التغذية.(الضمور 2008م)  
**اهداف جودة الخدمة الصحية :**

هناك مجموعة من الاهداف الموضوعه المنوط لجودة الخدمة تحقيقها حيث تهدف جودة الخدمة الطبية الي الاتي :

1/ ضمان الصحة البدنية و النفسية للزبائن (المرضي).

2/ تحقيق جودة صحية مميزة من شأنها ارضاء الزبون و جذبه لزيارة المؤسسات الصحية

3/ تطوير و تحسين قنوات الاتصال بين الزبون و المؤسسات الخدمية الصحية

4/ تمكين المؤسسات الصحية من تقديم مهامها بصورة فعالة .

5/ تحقيق مستويات انتاجية افضل .

**ابعاد جودة الخدمة الصحية :**

نقصد بأبعاد جودة الخدمة الصحية المعايير التي يقيم بها الزبون جودة الخدمة الطبية المقدمة وهناك مجموعة من المعايير (الابعاد ) التي يقيم بها الزبون :

1-الملموسية : و هي تشمل العناصر المادية للخدمة (الكراسي , الاسرة , المباني وغيره)

2-الاعتمادية :أي درجة الاعتماد علي مورد الخدمة الطبية و دقة انجازه للخدمة.

3-الاستجابة :بمعني سرعة الاستجابة و المساعدة المقدمة من مقدم الخدمة

4-التوكيد :يشير الي المعلومات و كياسة العاميين علي الخدمة و قدرتهم علي توليد الثقة و الامان للزبون

5-التعاطف : يشير هذا المعيار الي درجة الاهتمام بالزبون و العجلة في قضاء حاجاته

## خصائص الخدمة الصحية:

تتميز الخدمة بجملة من الخصائص والتي تفرقها عن المنتجات المادية وتتمثل هذه الخصائص اساسا في:

### 1- الطابع غير المادي للخدمة

الخدمة عموما هي عبارة عن منتج غير مادي او غير ملموس لا يمكن قياسه يمكن فقط تحسسه واشباع حاجة ما من خلاله او بواسطته، فالخدمة المنتجة عادة ما تسبقها حاجة معبر عنها او متوقعة فهي مرتبطة اساسا بجوانب ثقافية وسلوكية لمجتمع ما، ونجاحها يعتمد علي مدي كفاءة مقدمها وقدرته علي تحقيق الرضا لدي الزبون (طالب الخدمة) من خلال ما يقدم له من خدمة وهنا يكمن التحدي الاكبر للمؤسسة الخدمية الا وهو الحصول علي ولاء الزبون لضمان الاستمرارية في النشاط الخدمي المتخصص فيه.

### 2- وجود علاقة تداخل بين منتج ومقدم الخدمة ومستهلكها

عادة ما لا يشرع في انتاج الخدمة الا عند الطلب والذي يلبي من خلال التقديم المباشر للخدمة المطلوبة. وهذا في حد ذاته يمثل علاقة انسانية تقوم علي عامل التحفيز من اجل اقتناء الخدمة والاستمرار في ذلك وعامل المساهمة في تحديد خصائص ومواصفات الخدمة المرغوب بها.

### 3- الزبون يمكنه المساعدة في انتاج الخدمة التي يستهلكها

يمكن لطالب الخدمة ان يكون مساهما فعليا في انتاج الخدمة التي يريدها وذلك من خلال الاقتراحات التي يقدمها بخصوص ما يريد ويمكنه حتي تحديد المكان والزمان اللذان يحصل فيهما علي الخدمة .

### 4- تزامن عمليتي الانتاج والاستهلاك

الخدمة غير للتخزين فهي تستهلك لحظة انتاجها أي تقديمها وهذا ما يجعل عمليتي الرقابة والتصحيح في حالة الخطأ امر صعب واحيان غير ممكن كما هو الحال عند حدوث بعض الاخطاء في مجال الخدمات الصحية .

### 5- الخدمة غير متجددة بنفس مستوي الاداء

يكون من الصعب في اغلب الاحيان المحافظة علي نفس المستوي لاداء الخدمة المطلوبة فكل حالة تتطلب خدمة معينة وخلال لحظة زمنية معينة .اي هناك حالة تباين في مستوي وطبيعة الخدمة المقدمة وهذا راجع لعدة اسباب منها التوقيت الزمني التي تتطلب فيه الخدمة ، السرعة المطلوبة في تقديمها ...الخ فهذا ينعكس علي مستوي اداء الخدمة ودرجة تماثلها .

### 6- تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة التقديم

عادة ما تعتمد فعالية وموضوعية تقييم الخدمات المنتجة والمقدمة علي رد فعل المستهلك ، رد الفعل هذا والذي عادة ما يخضع لسلوكيات الافراد ، أي الزبائن ، والتي تختلف وتتباين من فرد لآخر . فالخدمة التي قد يرضي بها شخص ما وقد لا ترضي شخص اخر وهذا راجع لاعتبارات منها التوقيت الزمني الذي قد



تطلب فيه الخدمة ، السرعة في تقديمها وهذا ينعكس علي مستوى اداء الخدمة ودرجة تماثلها.  
(الأغا 2006م)

الدراسة الميدانية :

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموجودين داخل مستشفى عطبرة سواء كانوا مرضي أو مرافقين وقد تم توزيع (100) استبانة وتم جمعها كلها وقد تم استخدام أسلوب المعاينة والتي من خلاله يتم جمع البيانات باستخدام عدد محدود من مفردات الإطار ثم تعميم نتائج الدراسة على جميع مفردات المجتمع .

التحليل الوصفي للمتغيرات الأساسية:

جدول (1) خصائص عينة الدراسة:

النسب المئوية	التكرارات	البيان	
		فئات الخاصة	المتغير
72	72	ذكر	النوع
28	28	انثى	
38	38	مريض	وجود هنا داخل المستشفى كمرافق
62	62	مرافق	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة، 2023.

يعرض جدول (1) التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد العينة، حيث يتضح للباحث من الجدول أن 72% من أفراد العينة هم من الذكور و28% من الإناث، وأن 62% هم مرافقين للمرضي بينما 38% هم من المرافقين .

قياس الاعتمادية لأداة الدراسة:

تم قياس درجة الاعتمادية لاستمارة الاستقصاء بموجب طريقة الفا كرونباخ وكانت النتائج كما في الجدول رقم(2).

جدول (2) نتائج قياس الاعتمادية لأداة الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
بيئة العمل الداخلية تؤثر علي زيارة المرضي للمستشفيات الحكومية بالسودان	5	0.86	0.92
الخبرات من الكوادر الطبية يؤثر علي زيارة المرضي للمستشفيات الحكومية بالسودان	7	0.88	0.93

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة، 2023.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (Package for Social Sciences) فقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام طريقة الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لقياس درجة الاعتمادية، معامل الارتباط لبيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

### التحليل الوصفي لمحاوَر الدراسة:

#### جدول (3) المحور الأول: بيئة العمل الداخلية تؤثر علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية

#### بالسودان

#	عبارات المحور الأول	لا أوافق	محايد التكرار	أوافق التكرار	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه			
								النسبة	النسبة	النسبة
								التكرار	التكرار	التكرار
1	تمتلك المستشفى معدات طبية جيدة و تحاليل طبية جيدة	24	27	49	2.02	0.821	أوافق			
		24	27	49						
2	المستشفى و العاملون فيه علي درجة عالية من النظافة و الاهتمام بالنظافة	43	17	40	2.03	0.915	لا أوافق			
		43	17	40						
3	وجود دورات مياه نظيفة و تلبى رضاء المريض والمرافق	64	7	29	2.35	0.903	لا أوافق			
		64	7	29						
4	العنابر مؤهلة ونظيفة ومهيئة للمرضي	54	13	33	2.21	0.913	لا أوافق			
		54	13	33						
5	وجود لوحات وعلامات إرشادية تشير إلي الأقسام و تسهل البحث عن الأقسام داخل المستشفى	49	12	39	2.10	0.937	لا أوافق			
		49	12	39						
	إجمالي العبارات	234	56	190	2.10	1.02	لا أوافق			
		48.8	11.6	39.6						

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة، 2023.

يتبين للباحث من الجدول (3) أن نسبة الذين لا يوافقون على العبارة الأولى (تمتلك المستشفى معدات طبية جيدة و تحاليل طبية جيدة) بلغ 24% والمتوسط الحسابي 2.02 وهو يمثل اتجاه الموافقة على العبارة مما يدل على أن المستشفى تمتلك معدات وتحاليل طبية جيدة ، كما أن نسبة الذين لا يوافقون على العبارة الثانية (المستشفى و العاملون فيه علي درجة عالية من النظافة و الاهتمام بالنظافة) بلغ 43% والمتوسط الحسابي 2.03 وهو يمثل اتجاه عدم الموافقة على العبارة بعدم الاهتمام بالنظافة . كما ان نسبة الذين لا يوافقون علي العبارة الثالثة (وجود دورات مياه نظيفة و تلبية رضاء المريض والمرافق) بلغ 64% والمتوسط الحسابي 2.35 وهو يمثل اتجاه عدم الموافقة علي العبارة . كما أن نسبة الذين لا يوافقون علي العبارة الرابعة (العنابر مؤهلة ونظيفة ومهيئة للمرضي ) بلغت 54% والمتوسط الحسابي 2.21 وهو يمثل عدم الموافقة علي العبارة. كما أن نسبة الذين لا يوافقون علي العبارة الخامسة (وجود لوحات وعلامات إرشادية تشير إلي الأقسام و تسهل البحث عن الأقسام داخل المستشفى) بلغت 49% والمتوسط الحسابي 2.10 وهو يمثل عدم الموافقة علي وجود لوحات وعلامات إرشادية.

**جدول (4) المحور الثاني: الخبرات من الكوادر الطبية يؤثر علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان**

#	عبارات المحور الثاني	لا أوافق	محايد	أوافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه			
								التكرار	التكرار	التكرار
								النسبة	النسبة	النسبة
1	الكوادر الطبية العاملة بالمستشفى تمتلك خبرة طبية جيدة	15	33	52	2.63	0.734	لا أوافق			
		15	33	52						
2	لا يوجد نقص في الكوادر ملاحظ وواضح	31	11	58	2.73	0.908	لا أوافق			
		31	11	58						
3	يوجد أماكن للاستراحة و الانتظار	30	26	44	2.86	0.853	لا أوافق			
		30	26	44						
4	لا يتأخر العاملين بالمستشفى عن الزمن الرسمي للعمل	34	33	33	2.81	0.823	لا أوافق			
		34	33	33						
5	لم تصادفك أي أخطاء طبية أثناء الزيارة	31	16	53	2.78	0.894	لا أوافق			
		31	16	53						
6	يتوفر الطبيب العمومي و الاختصاصي بصورة مرضية لطموحك داخل المستشفى	41	19	40	2.31	0.904	لا أوافق			
		41	41	40						
7	أنت راضي من خلال زيارتك للمستشفى عن الخدمة الصحية المقدمة	26	31	44	2.83	0.817	لا أوافق			
		26	31	44						
	إجمالي العبارات	208	169	323	2.70	1.02	لا أوافق			
		29.8	24.1	46.1						

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة، 2023.

يتبين للباحث من الجدول (4) أن نسبة الذين يوافقون على العبارة الأولى (الكوادر الطبية العاملة بالمستشفى تمتلك خبرة طبية جيدة) بلغ 52% والمتوسط الحسابي 2.63 وان نسبة الذين يوافقون على العبارة الثانية (لا يوجد نقص في الكوادر ملاحظ وواضح) بلغ 58% والمتوسط الحسابي 2.73 وهو يمثل اتجاه الموافقة على العبارة . كما ان نسبة الذين يوافقون على العبارة الثالثة (يوجد أماكن للاستراحة و الانتظار) بلغ 44% والمتوسط الحسابي 2.86 وهو يمثل اتجاه الموافقة على العبارة. كما أن نسبة الذين لا يوافقون على العبارة الرابعة (لا يتأخر العاملون بالمستشفى عن الزمن الرسمي للعمل) بلغت 34% والمتوسط الحسابي 2.81 وهو يمثل عدم الموافقة على العبارة. كما أن نسبة الذين يوافقون على العبارة الخامسة (لم تصادفك أي أخطاء طبية أثناء الزيارة) بلغت 53% والمتوسط الحسابي 2.78 وهو يمثل الموافقة على العبارة . كما أن نسبة الذين لا يوافقون على العبارة السادسة (يتوفر الطبيب العمومي و الاختصاصي بصورة مرضية لطموحك داخل المستشفى) بلغت 41% والمتوسط الحسابي 2.31 وهو يمثل عدم الموافقة على العبارة . كما أن نسبة الذين يوافقون على العبارة السابعة (أنت راضي من خلال زيارتك للمستشفى عن الخدمة الصحية المقدمة) بلغت 44% والمتوسط الحسابي 2.83 وهو يمثل الموافقة على

م	الفقرات	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	الدلالة
1	تمتلك المستشفى معدات طبية جيدة و تحاليل طبية جيدة	39.51	4	9.48	0.000	وجود فروق
2	المستشفى و العاملون فيه علي درجة عالية من النظافة و الاهتمام بالنظافة	53.68	4	9.48	0.000	وجود فروق
3	وجود دورات مياه نظيفة و تلبية رضاء المريض والمرافق	64.36	4	9.48	0.000	وجود فروق
4	العنابر مؤهلة ونظيفة و متهينة للمرضي	23.58	4	9.48	0.000	وجود فروق
5	وجود لوحات وعلامات إرشادية تشير إلي الأقسام و تسهل البحث عن الأقسام داخل المستشفى	28.64	4	9.48	0.000	وجود فروق
	جميع الفقرات	41.9	4	9.48	0.000	وجود فروق

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2023

يتضح من الجدول (8) أنه بلغت قيمة (كاي تربيع) للفقرة الأولى (39.51) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% و عليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفقرة (2.02) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة على الفقرة (تمتلك المستشفى معدات طبية جيدة و تحاليل طبية جيدة). وبلغت قيمة (كاي تربيع) للفقرة الثانية (53.68) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% و عليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفقرة (2.03) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جدا على الفقرة (المستشفى و العاملون فيه علي درجة عالية من النظافة و الاهتمام بالنظافة). وبلغت قيمة (كاي تربيع) للفقرة الثالثة (64.36) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% و عليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفقرة (2.35) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة متوسطة على الفقرة (وجود دورات مياه نظيفة و تلبية رضاء المريض والمرافق). وبلغت قيمة (كاي تربيع) للفقرة الرابعة (23.58) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% و عليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق

ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفقرة (2.21) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جدا على الفقرة (العناصر مؤهلة ونظيفة ومتهينة للمرضي).

5. بلغت قيمة (كاي تربيع) للفقرة الخامسة (28.64) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفقرة (2.10) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة على الفقرة (وجود لوحات وعلامات إرشادية تشير إلى الأقسام و تسهل البحث عن الأقسام داخل المستشفى). وبلغت قيمة (كاي تربيع) لجميع الفقرات (41.9) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط اجمالي الفقرات (2.10) والوسط الفرضي للدراسة (2) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جدا على اجمالي الفقرات التي تقيس (بيئة العمل الداخلية تؤثر علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان).

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن (بيئة العمل الداخلية تؤثر علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان) في جميع الفقرات بمستوى استجابة مرتفعة. ماعدا الفقرة الأولى ( تمتلك المستشفى معدات طبية جيدة و تحاليل طبية جيدة) والتي كان مستوى الاستجابة متوسطة.

#### اختبار (كاي تربيع): لفقرات الفرضية الثانية

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار (كاي تربيع) لدلالة الفروق. وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق للفقرات التي تقيس محور الفرضية الثانية.

#### جدول (9) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لفقرات المحور الثاني

م	الفقرات	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	الدلالة
1	الكوادر الطبية العاملة بالمستشفى تمتلك خبرة طبية جيدة	16.49	4	9.48	0.000	وجود فروق
2	لا يوجد نقص في الكوادر ملاحظ وواضح	32.86	4	9.48	0.000	وجود فروق
3	يوجد أماكن للاستراحة و الانتظار	42.53	4	9.48	0.000	وجود فروق
4	لا يتأخر العاملین بالمستشفى عن الزمن الرسمي للعمل	26.54	4	9.48	0.000	وجود فروق
5	لم تصادفك أي أخطاء طبية أثناء الزيارة	44.45	4	9.48	0.000	وجود فروق
6	يتوفر الطبيب العمومي و الاختصاصي بصورة مرضية لطموحك داخل المستشفى	61.39	4	9.48	0.000	وجود فروق
7	أنت راضي من خلال زيارتك للمستشفى عن الخدمة الصحية المقدمة	41.61	4	7.81	0.000	وجود فروق
	جميع الفقرات	33.69	4	9.48	0.000	وجود فروق

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2023

#### مناقشة الفرضية:

يتضح من الجدول (9) معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون على جميع الفقرات التي تعبر عن فرضية الدراسة الثانية حيث يلاحظ أن إجاباتهم في جميع الفقرات تسير في الاتجاه الإيجابي حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية من التوزيع التكراري لفقرات الفرضية (74) % وهذه النسبة تدل على الموافقة على محتوى ومضمون الفرضية بمستوى استجابة مرتفعة جدا ومما سبق نستنتج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على تأثير الخبرات من الكوادر الطبية علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان).

كما يلاحظ من الجدول (7) أن الوسط الحسابي لجميع فقرات الفرضية أكبر من الوسط الحسابي الفرضي للدراسة والمقدر حسب مقياس ليكرت الخماسي بالرقم (2) وهذا يشير إلى أن اتجاه أفراد عينة الدراسة

تسير في الاتجاه الإيجابي أي يعني موافقة أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات الفرضية حيث بلغ المتوسط العام لجميع الفقرات (2.70) بانحراف معياري (1.02) وأهمية نسبية مرتفعة مقدارها (70%) , ومما سبق يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على مدى اثر الخبرات من الكوادر الطبية علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان).

كما يلاحظ في الجدول (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع فقرات الفرضية وذلك من خلال اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق حيث بلغت قيمة (كاي تربيع) لدلالة الفروق لجميع فقرات محور الفرضية (33.69) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعلية فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول فرضية الدراسة والتي نصت على أن (الخبرات من الكوادر الطبية تؤثر علي زيارة المرضى للمستشفيات الحكومية بالسودان) في جميع الفقرات بمستوى استجابة مرتفعة جدا.

## النتائج :

- 1- إتضح من الدراسة أن المستشفى تعاني من نقص في المعدات الطبية والمحاليل التي تخدم المريض .
- 2- إهتمام ادارة المستشفى بتطوير بيئة العمل الداخلية والتي من شأنها جذب الكادر ثم المريض الذي يتلقي الخدمة .
- 3- ضعف الاهتمام بتدريب الكادر الطبي بالمستشفى .
- 4- نقص الخبرات من الكوادر الطبية والتقنية

## التوصيات :-

- 1- الاهتمام بتوفير المعدات الطبية والمحاليل والعمل علي صيانة ومتابعة الاجهزة بصورة دورية لاكتشاف الاعطال مسبقا حتي لا نتوقف الخدمة المقدمة للمريض .
- 2- الارتقاء بتطوير البيئة الداخلية حتي تكون اكثر جاذبية
- 3- علي ادارة المستشفى أن تهتم بتدريب الكوادر الطبية والكوادر والمساعدة
- 4- العمل علي سد النقص من الكادر الطبي ولو بنظام التعاقد من الاختصاصيين الذين تفتقر لهم المستشفى

**المراجع :**

- 1/ هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط4 ، الاردن 2008, ص20-21
- 2/ زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات الصحية ، دار حامد للنشر ، الاردن ,1998,ص291
- 3/ عصماني سفيان ، دور التسويق في نظام الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها ، مذكرة ماجستير ، تخصص علوم التسيير ، فرع التسويق ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ,2006,ص38
- 4/ عدنان مريزق ، واقع جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية ,شهادة دكتوراه في علوم التسيير ,جامعة الجزائر 2007/2008,ص20
- 5/ مامون الداردكة و طارق الشبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة الطبعة واحد , دار صفاء للنشر و التوزيع ,الاردن ,2002.ص15
- 6/ وفيق حلمي الاغا ، الجودة الشاملة و طرق ابداعها بالقطاع الصحي الفلسطيني ,المؤتمر العام الثاني لكلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ,الاردن ,2006,ص6