

قياس جودة الخدمات الصحية على وفق أنموذج SERVQUAL

د. عماد عبد الجبار علي غناوي
بكالوريوس طب وجراحة عامة
دبلوم عالي إدارة مستشفيات
العراق

المخلص

هدف البحث إلى تقييم جودة الخدمات الصحية ، وذلك من خلال مقارنة توقّعات المرضى من هذه الخدمة بإدراكاتهم لمستويات الأداء الفعلي لها ، والكشف عن مجالات التطابق والاختلاف بينهما، والتحقق من مدى فاعليّة مقياس الفجوات الخمسة SERVQUAL في قياس جودة الخدمات الصحية ، وقد سعى البحث في جانبه التطبيقي إلى تطوير استبانتي الدراسة ، الأولى موجهة إلى المرضى والتي احتوت على ثلاثة أسئلة ، واشتمل كل من السؤال الأول والثاني على اثنتي وعشرين عبارة متماثلة تماماً من حيث المحتوى ، ولكنها مختلفة من حيث الصياغة ، وتمثّل عبارات السؤال الأول توقّعات عينة البحث لإيجاد جودة الخدمة الصحية ، بينما تمثّل عبارات السؤال الثاني إدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة لهم ، وتعكس عبارات كل سؤال منهما الأبعاد الخمس الرئيسة لجودة الخدمة، وقد توصل البحث لمجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

1. أثبتت نتائج البحث المتعلقة بتوقّعات المرضى وإدراكاتهم لجودة الخدمات الصحية التي يقدّمها المستشفى ، وجود فجوات سالبة لمختلف أبعاد وعناصر كل بعد من الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمات ، ممّا يشير إلى عجز إدارة المستشفى عن تقديم هذه الخدمات وفق توقّعات ورغبات المرضى لمستوى جودة الخدمات وهذا يوضّح انخفاض مستوى جودتها ، ويرجع إلى عدم قدرة هذه الإدارة على الوفاء بتوقّعات عملائها من المرضى من حيث الاعتمادية ، والتعاطف ، والاستجابة ، والأمان ، والجوانب المادية الملموسة للخدمة .
2. تفاوتت الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية وفقاً لإدراك المرضى من تلك الخدمات ، حيث أخذت هذه الأبعاد الترتيب التالي : الاعتمادية ، والتعاطف ، والاستجابة ، والأمان ، ثم بعد الجوانب المادية الملموسة للخدمة .

Measuring the Quality of Health Services According to the SERVQUAL Model

Dr. Imad Abdul Jabbar Ali Ghanawi
Bachelor of Medicine and General Surgery
Higher diploma in hospital management
Iraq

ABSTRACT

The aim of the research is to evaluate the quality of health services, by comparing patients' expectations of this service with their perceptions of the levels of actual performance, and to discover the areas of congruence and difference between them, and to verify the effectiveness of the scale of five services in measuring the quality of health services, the research has sought in its applied aspect To develop the two questionnaires of the study, the first addressed to patients, which contained three questions, and each of the first and second question included twenty two completely identical terms in terms of content, but they are different in terms of formulation, and the phrases of the first question represent the expectations of the research sample to find quality Health service, while the second question statements represent perceptions of the level of the actual performance of the health service provided to them, and reflect the terms of each question them five main dimensions of the quality of service, has reached search for a set of conclusions was the most important:

.1The results of the research related to patients' expectations and perceptions of the quality of health services provided by the hospital demonstrated that there are negative gaps for the various dimensions and elements of each dimension of the five dimensions of the quality of services scale, which indicates the hospital administration's inability to provide these services according to the expectations and desires of the level of quality of services and this explains The low level of its quality, due to the inability of this department to fulfill the expectations of its patients patients in terms of reliability, sympathy, responsiveness, safety, and tangible physical aspects of the service.

.2The relative importance of the dimensions of the quality of health services varied according to the patients 'awareness of those services, as these dimensions took the following order: reliability, empathy, response, and safety, and then after the physical aspects of the service.

المقدمة

يُعد مفهوم الجودة من الركائز الرئيسية للمنافسة في العقدين الماضيين ، لذا أصبحت الجودة المحور الرئيسي لإدارة المستقبل. لقد أصبحت جودة الخدمات الصحية ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على إشباع الرغبات الكاملة للمرضى، سواء داخل المستشفى أم خارجه، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة .

لذا تُعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة العليا للمنظمة الصحية لرفع مستوى أدائها من حيث الكفاءة والفاعلية .

وتنبثق أهمية الجودة من المفهوم الجديد لها ، فقد أصبحت إحدى أهم الأدوات الاستراتيجية التي يجب على المنظمات أن تدركها وتحاول أن تطبقها ، وذلك للدور الفعال الذي تلعبه على الصعيد المحلي والدولي في مجال تحسين مركزها التنافسي وزيادة الإنتاجية .

إن ذلك يتطلب من مقدمي الخدمات التعرف على العوامل التي تؤثر على جودة ما يقدمونه وطرق معالجتها مما سيؤدي إلى تحسين الجودة ورفعها إلى المستوى المطلوب .

كل ذلك يدعو إلى القيام بهذا البحث للتعرف على رضا المستفيدين من الخدمات الصحية والتعرف على آرائهم حولها ، من خلال قياس جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي ، عن طريق تقييم إدراكات وتوقعات المرضى المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المستشفى .

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يمثل موضوع قياس جودة الخدمة أحد الموضوعات الحديثة في مجال إدارة العمليات التي ما زال الجدل مستمرًا حولها ، حيث لا يوجد اتفاق عام حتى الآن على مقياس واحد مقبول يصلح تطبيقه على جميع أنواع عمليات الخدمة (Carmen, 2009) ، لذا جاء هذا البحث إلى قياس وتقييم جودة أداء الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي ، باستخدام مقياس الفجوات الخمسة SERVQUAL .

ويمكن ترجمة مشكلة البحث إلى مجموعة من التساؤلات التي تحتاج من خلال التحليل والتقييم إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة ، وتمثل هذه التساؤلات بالآتي :

1. هل هناك فجوة بين توقعات المرضى لجودة الخدمات الصحية التي يحصلون عليها من مستشفى الكاظمية التعليمي ، وبين إدراكاتهم لمستوى الجودة الفعلي لتلك الخدمات ؟ وكيف يمكن قياسها ؟
2. هل هناك فجوة بين توقعات المرضى لأبعاد جودة الخدمات الصحية ، وبين إدراكات الإدارة المسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية لتوقعات المرضى ؟ وكيف يمكن قياسها ؟
3. ما هي درجة الثبات والمصدقية التي يتمتع بها مقياس الفجوات الخمسة في قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية ومظاهرها ؟
4. هل مقياس الفجوات الخمسة يمكن أن يساعد إدارة المستشفى على تحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الصحية التي يمكن التركيز عليها في التطبيق العملي لتحسين وتطوير هذه الجودة ؟

ثانياً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي :

1. تقييم جودة الخدمات الصحية ، وذلك من خلال مقارنة توقعات المرضى من هذه الخدمة بإدراكاتهم لمستويات الأداء الفعلي لها ، والكشف عن مجالات التطابق والاختلاف بينهما .
2. التحقق من مدى فاعلية مقياس الفجوات الخمسة SERVQUAL في قياس جودة الخدمات الصحية ، وكذلك صلاحيته في تحديد أبعاد هذه الجودة .
3. التوصل إلى دليل عملي للأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات الصحية كما يراها المرضى منها ، بما يساعد إدارة المستشفى في وضع السياسات والبرامج اللازمة لتحسين جودة هذه الخدمات .

4. تقييم مقياس الفجوات الخمسة من حيث قدرته على تفسير التباين في الجودة الكلية المدركة للخدمة الصحية من جانب المرضى .

ثالثاً: فرضية البحث

يسعى البحث إلى اختبار الفرضية التالية والتي تنص على:
" لا يوجد اختلاف بين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلياً للمرضى من قبل مستشفى الكاظمية التعليمي وبين مستوى الجودة الذي يتوقعه هؤلاء المرضى من خدمات صحية".

رابعاً: أسلوب البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وعلى أسلوب الدراسة الميدانية التي استخدمت بياناتها من المصادر المكتوبة ، ومن المصادر الأولية المتمثلة بالبيانات التي تم جمعها بواسطة استبنايين تم توزيعهما على عيني البحث .

خامساً: أداة البحث

بعد الإطلاع على الأدبيات ونتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات ، وعلى سبيل المثال تلك الدراسة التي قام بها الباحث Parasuraman وزملاؤه في عام 2013 ، قد أفادت الباحث في تطوير استبنايين الدراسة ، الأولى موجهة إلى المرضى والتي احتوت على ثلاثة أسئلة ، واشتمل كل من السؤال الأول والثاني على اثنتي عشرة عبارة متماثلة تماماً من حيث المحتوى ، ولكنها مختلفة من حيث الصياغة ، وتمثل عبارات السؤال الأول توقعات المستقصى منهم لإيجاد جودة الخدمة الصحية ، بينما تمثل عبارات السؤال الثاني إدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة لهم ، وتعكس عبارات كل سؤال منهما الأبعاد الخمس الرئيسية لجودة الخدمة كما حددها Parasuraman وزملاؤه في مقياس "SERVQUAL" ، وهي الجوانب المادية الملموسة ، والاعتمادية ، والاستجابة ، والأمان ، والتعاطف ، بينما السؤال الثالث تضمن اثنتين وعشرين عبارة لتحديد رأي المستقصى منهم في الأهمية النسبية لعناصر مقياس جودة الخدمات الصحية . وقد تم قياس عناصر كل سؤال باستخدام مقياس ليكرت المكوّن من خمس درجات ، ثم ترجيح كل منها بدرجة تعبر عن قوتها .

وبالنسبة لاستقصاء المسؤولين (الإدارة) عن تقديم الخدمات الصحية ، فقد اشتمل على سؤاليين ، أحدهما يحتوي نفس العبارات الخاصة بسؤال قياس التوقعات عن عناصر جودة الخدمات الصحية في استبنايين استقصاء المرضى ، وقد تم قياسه بالمقياس نفسه الذي سبق الإشارة إليه في استبنايين استقصاء المرضى ، أما السؤال الثاني فتضمن تحديد الأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد الخمس لجودة الخدمة من وجهة نظر المسؤولين .

سادساً: صدق وثبات أداة البحث

تم اختبار صدق الاستبنايين من خلال عرضها على عدد من الخبراء المختصين، وتجريبها على بعض أفراد عيني البحث ، إلى أن تمت صياغتهما بشكل نهائي بعد تعديل أجزاءهما وفق ما أشارت إليه ملاحظات الخبراء ، وأكدته نتائج التطبيق الميداني على بعض أفراد عيني البحث .

وقبل الشروع في تحليل النتائج تم القيام باختبار ثبات الاستبنايين عن طريق استخراج معامل الفايكرونيباخ للاتساق الداخلي ، حيث بلغ ثبات المقياس الكلي للاستبنايين لجميع أبعاد جودة الخدمة الصحية "86% " ، أما معامل الثبات فقد بلغ "93%" وهي نسبة مرتفعة جداً ، مما يدعو إلى الاطمئنان والثقة في أداة القياس المستخدمة .

سابعاً: مجتمع وعينة البحث

تم تطبيق هذه البحث على الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي ، ويرجع هذا الاختيار لأسباب عديدة منها شكاوى المستفيدين لمستوى جودة الخدمات الصحية التي يحصلون عليها من هذا المستشفى ، وقوائم الانتظار لإجراء العمليات الجراحية والتحليلات الطبية والأشعة ، إضافة إلى أن هذا المستشفى هو المستشفى الوحيد في المدينة الذي يحتوي على جميع أنواع الخدمات الصحية .

ويتكوّن مجتمع البحث من المرضى الداخليين في مستشفى الكاظمية التعليمي البالغ عددهم " 820000 " مفردة وفقاً لأرقام المجموعة الإحصائية السنوية لعام 2018 ، وتتمثل وحدة المعاينة من المريض الداخلي (المقيم في غرفة بالمستشفى) ، وطبقاً لجدول سحب العينات العشوائية بمعامل ثقة 95% وخطأ مسموح به 5%

يكون حجم العينة " 384 " مفردة أما بالنسبة لعينة الإداريين ، وهم المسؤولين عن تقديم الخدمات الصحية للمرضى ، فقد تم استقصائهم جميعاً على أساس الحصر الشامل وكان عددهم " 60 " مفردة وهم رؤساء كل من الأقسام الطبية والتمريض والفنيين والاستقبال في المستشفى .

ثامناً: أساليب تحليل البيانات

بعد مراجعة قوائم الاستقصاء التي تم استيفاءها وتجميعها ، تمت جدولة البيانات ومعالجتها ، وكذلك اختبار الفرضية باستخدام الأساليب الآتية :
أ. مقياس الفجوة SERVQUAL :
والذي يعتمد على طرح المتوسطات لتحديد طبيعة الفجوة بينها ، ويتم ذلك باستخدام المعادلة الآتية :

$$SQ_{ij} = \sum_{ij}^k Wi(E_{ij} - P_{ij})$$

وتعني مكونات النموذج :

SQ : الجودة المدركة للخدمة الكلية للبعد (i) .
K : عدد العناصر المرتبطة بجودة الخدمة للبعد (i) .
Wi : القيم الموزونة للأبعاد في حالة تباين الأهمية النسبية لكل بعد .
Eijz : توقّعات المرضى للجودة للعنصر (i) ضمن البعد (i) .
Pij : الأداء الفعلي للبعد (i) بالنسبة للعنصر (i) .
وتنطبق هذا النموذج الرياضي للفجوات يمكن حساب الفجوة الخامسة بالخدمة الصحية لكل عنصر من عناصر الجودة الكلية على حده ، ثم يلي ذلك قياس الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة من المستشفى لجميع العناصر مجتمعة بعد ترجيح الأوزان الخاصة بكل منها .
ويلاحظ من هذا النموذج أنّ الجودة المدركة للخدمة الكلية تزداد كلما قلّت الفجوة بين توقّعات المرضى للجودة (Eij) وبين ما يحصلون عليه فعلاً من خدمات (Pij) .

تاسعاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

إنّ البيانات التي تم جمعها هي بيانات وصفية ، فإنّ أفضل أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية لتلك البيانات بقصد اختبار مدى صحة فرضية البحث ، أي بقصد الاستدلال الإحصائي هي الأساليب الإحصائية الوصفية ، وفي هذا البحث استخدمت الأساليب الآتية :
- معامل الارتباط ألفا للتحقق من درجة الثبات في مقياس الفجوات الخمسة لجودة الخدمات الصحية ، الذي يمتاز بتركيزه على اختبار درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار .
- المتوسط المرجح ، والانحراف المعياري ، والانحدار لتحليل نوع العلاقة وقوتها بين أبعاد مقياس الفجوات وبين الجودة الكلية المدركة ، وكذلك تحديد قدرة هذا المقياس على تفسير التباين في الجودة الكلية المدركة .

المبحث الثاني: الخدمة الصحية

إنّ دراسة موضوع الخدمات الصحية وتفهم أبعاده المختلفة يتطلب إحاطة كاملة بالأسس الفكرية التي يقوم عليها ، ويتم ذلك من خلال استعراض بعض ما طرح عن هذا الموضوع في الفكر الإداري، وكما يلي:

1. طبيعة الخدمة :

إنّه من السهل وصف السلعة لما لها من وجود ملموس في حياتنا ، أما الصعوبة فتكمن في وصف الخدمة بسبب طبيعتها المعنوية فمثلاً كيف يمكن أن توصف الأعمال الاستشارية لشخص ما لم يمر من قبل بتلك التجربة؟

ويمكن التغلّب على هذه الصعوبة في وصف الخدمة بأن ننظر إليها على أنّها منتجات ، وتصبح الصورة السائدة في الأذهان عن كيفية سير العمل في منظمات الخدمة ، عبارة عن صورة إنتاج سلعة لا خدمة ، ممّا يؤدي إلى غلبة لغة السلعة على لغة الخدمة أثناء عمليّة الاتصال مع العملاء .
برغم أنّ أغلب مفاهيم الخدمة هي تؤكّد على أنّ الخدمة غير ملموسة قياساً إلى السلع الملموسة .

إنّ هذا المفهوم للخدمة غير واضح لأنّه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة ، (Schroeder, 2011, 133) فالخدمة تعني أنّها " بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن " ، (Norman, 2008, 30) . بينما يعرفها الباحثون فوسس وزملاؤه (Vosset .at., 2005 ,4) إنّها عبارة عن " تفاعل اجتماعي بين مقدّم الخدمة والعميل ، ويهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما " .

مما سبق يتّضح بأنّ الخدمة تتمتع بطبيعة خاصة تختلف عن طبيعة السلعة والتي من أهمها :

أ. أنّ الخدمة غير ملموسة : أي لا يمكن الإحساس بها أو تذوقها أو سماعها أو شمها .
ب. خاصيّة عدم القابلية للتخزين : تتميّز الخدمة بخاصيّة الفناء ، أي إنتاجها واستهلاكها يتم في آن واحد .
ج. خاصيّة عدم التجانس : أي أنّ الخدمة المقدّمة تتسم بالتغيير والتبدل ، وذلك يعود على مقدّم الخدمة من جهة (مثلاً اختلاف طبيب على طبيب آخر) والمستفيد من الخدمة من جهة أخرى –(أي اختلاف مريض عن مريض آخر) .

د. خاصيّة التلازم والتفاعل : ويُقصد بها عدم المقدرة على الفصل بين مقدّم الخدمة والمستفيد منها ، أي أنّ المستفيد سيشارك في تقديم الخدمة من خلال حضوره لمكان الخدمة ، وتفاعله مع نظام تقديم الخدمة وتقييمه لجودة الخدمة المقدّمة له .

2. مفهوم جودة الخدمات :

لقد تعدّدت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع جودة الخدمات ، حيث يرى الباحثان جوران وجريان (Juran and Gryna,2009) ، أنّ جودة الخدمة للعميل تعني " تلبية طلباته واحتياجاته " ، أي ينظر للجودة على أنّها تحقيق رغبات العميل .
في حين يعرفها الباحث جيزير (Gaither,2006) " إنّ جودة الخدمة تتحدّد في ضوء إدراك العميل لجودة الخدمة ودرجة تطابقها لتوقّعاته " .

بينما يتفق كل من الباحثين (Bolton and Drew,2008) ، (Lewis and Booms,2009) على أنّ جودة الخدمة يجب أن تُعرف من منظور عميل الخدمة ، ولهذا تُعرّف بأنّها " هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقّعات العملاء .

وينطلق هذا الفهم لجودة الخدمة من حقيقة أنّ الجودة المدركة هي حكم أو تقدير شخص للعملاء ، أي شكل من أشكال الاتجاهات والذي ينتج عن قيامهم بالمقارنة بين توقّعاتهم للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها .

3. أبعاد جودة الخدمات :

لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدّد مستوى جودة الخدمة ، حيث يرى الباحثان (Swan and Comb,2007) ، إنّ أبعاد جودة الخدمة هي :

- الجودة المادية : والتي تتضمّن الجوانب المادية للملموسة التي يتعرّض لها العميل عند حصوله على الخدمة .
- الجودة التفاعلية : وهي التي تهتم بأداء الخدمة من خلال تفاعل مقدّم الخدمة مع العملاء .
في حين يميّز (Sasser et.at.,2011) بين ثلاثة أبعاد للجودة وهي : العناصر المادية ، التسهيلات ، الأفراد

بينما يرى كلّ من (Lehtinen and Lehtinen,2008) ، أنّ الجودة في مجال الخدمة هي نتاج تفاعل ثلاثة أبعاد رئيسيّة هي :

- الجودة المادية .
- الجودة التفاعلية .

- جودة المنظمة : وهي تمثّل صورة منظمة الخدمة والانطباع الذهني عنها في نظر العميل .
وقد توصّل الباحث باراسارمان وزملاؤه (Parasuraman et.at.,2013) إلى تطوير عشرة أبعاد للجودة

وهي التي تحدّد جودة الخدمة وفقاً لإدراك العملاء وهي :

1. الجوانب المادية "Tangible Aspects" : وهي تشمل الجانب المادي للخدمة من :

- المباني (مظهر المكان من الداخل والخارج) .

- مظهر مقدّم الخدمة .

- الأدوات والأجهزة التي تستخدم في تقديم الخدمة .

2. الاعتمادية " Reliability " : أي تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وهي تتضمن :
 - الدقة في القيام بالعمل .
 - تقديم الخدمة بطريقة صحيحة .
 - أداء الخدمة في الوقت المحدد .
 3. الاستجابة Responsiveness أي سرعة استجابة مقدّمي الخدمة إلى طلبات العملاء ، وتتضمن :
 - الدقة في مواعيد التنفيذ .
 - السرعة في تلبية الخدمة .
 - تقديم الخدمات التي من شأنها حث العميل على التعامل مع المنظمة .
 4. كفاءة وقدرة مقدّمي الخدمة Competence : وهي تعني امتلاك الأفراد مقدّمي الخدمة للقدرات التي تمكّنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء ، وتتضمن :
 - قدرة ومهارة مقدّمي الخدمة المتصلين اتصالاً مباشراً بالعملاء .
 - قدرة ومهارة القائمين على مساعدة الأفراد المتصلين مباشرة بالعملاء .
 - قدرة المنظمة على البحث والتقصّي .
 5. السهولة Access : وتشير إلى سهولة الوصول إلى مقدّمي الخدمة والاتصال بهم عند الضرورة ، وتتضمن :
 - سهولة الاتصال بالخدمة عن طريق الهاتف .
 - اختيار ساعات مناسبة للعمل .
 - اختيار مكان مناسب لتقديم الخدمة .
 6. المجاملة Courtesy : وتشير إلى حسن معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة .
 7. المصداقية "Credibility" : وتعني توافر درجة عالية من الثقة لدى مقدّمي الخدمة ، وتتضمن :
 - سمعة المنظمة .
 - اسم المنظمة .
 - السمات الشخصية لمقدّمي الخدمة .
 8. الأمان Security : أي تقديم الخدمة من قبل العاملين دون مخاطر .
 9. الاتصال Communication : ويشير إلى تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدّمي الخدمة والعملاء بشكل سهل ومبسط ، لكي :
 - توضّح له الخدمة ذاتها .
 - توضّح له تكلفة الخدمة .
 - توضّح له العلاقة بين التكلفة وجودة الخدمة .
 10. الاهتمام والرعاية والعبء Empathy : وتتضمن بذل الجهود للتعرف على حاجات العميل من خلال الآتي :
 - معرفة طلبات العميل بالتحديد .
 - إعطاء اهتمام خاص لحاجاته وظروفه الشخصية والتكيف معها .
- وفي عام 2013 استطاع الباحث باراسورامان وزملاؤه ، بعد محاولات مستمرة (Parasuraman et.al,2013)، بعد محاولات مستمرة من تخفيض الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد فقط وهي :
- أ. الجوانب المادية .
 - ب. الاعتمادية .
 - ج. الاستجابة .
 - د. الأمان .
 - هـ. التعاطف .

المبحث الثالث: قياس جودة الخدمات

رغم تعدد مداخل قياس وتقييم جودة الخدمات ، إلا أنّ هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين في هذا المجال على أنّه يوجد نموذجان رئيسيان لقياس جودة الخدمات يُنسب أولهما إلى (Parasurman et.al.,1985) وهو الذي يستند على توقّعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدّمة بالفعل ، ومن ثمّ تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقّعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمات والمشار إليها سابقاً ، وأطلق على هذا النموذج في قياس جودة الخدمات اسم مقياس الفجوة أو مقياس SERVQUAL .

أمّا النموذج الثاني فقد توصل إليه كل من (Cronin and Taylor, 1992) ، ويُطلق عليه نموذج الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF ، ويعتبر نموذجاً معدّلاً من سابقه ، ويركّز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدّمة للعميل على اعتبار أنّ جودة الخدمة يتمّ التعبير عنها كنوع من الاتجاهات . وقد تبني العديد من الدراسات نموذج الفجوة في محاولاتها لقياس وتقييم جودة الخدمات في العديد من منظمات الخدمة على اختلاف أنشطتها الخدميّة ، (parker and Boller,1994) ، (Samson and pavker,1994) ، وتستند دراستنا الحالية في قياسها لجودة الخدمات الصحية إلى نموذج SERVQUAL نظراً لتمتّعه بقبول أوسع لدى الباحثين في هذا المجال .

- نموذج الفجوات

يُعد هذا النموذج أحد المرتكزات الأساسية التي استندت إليها نظرية الفجوات التي وضعها كل من (Parasuraman,Berry,zeithmal,2013,41) في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بتقييم جودة الخدمات والحكم عليها ، ويقوم هذا النموذج على أنّ مستوى جودة الخدمة يتمّ تحديده على أساس الاختلاف بين توقّعات العميل بالنسبة للأداء والتقييم الفعلي بعد الأداء ، وضمن هذا السياق فإنّ مستوى جودة الخدمة يحدّد بالفرق بين الخدمة المتوقّعة والخدمة المدركة (Expectation- performance) أي وجود فجوة بين ما أدركه العميل من مستويات أداء الخدمة وتوقّعاته المسبقة لهذه المستويات والتي هي محصّلة أربع فجوات أخرى ، والتي تؤدي منفردة أو مجتمعة إلى حدوث ما يُسمّى بمشكلات الجودة . وبوجود هذه الفجوات تمّ تسمية هذا النموذج بنموذج الفجوات (The Gaps Model) ، وهو أيضاً يُعرف باسم نموذج SERVQUAL .

يمكن تلخيص الفجوات الخمسة على النحو الموضّح في الشكل (1) وكما يلي:

الفجوة الأولى : وتنتج عن الاختلاف بين توقّعات العملاء لمستوى الخدمة وبين تقديرات الإدارة لهذه التوقّعات ، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقّعة ، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي :

- عدم اهتمام منظمات الخدمة بالاهتمام الكافي بالتعرّف المستمر على توقّعات العملاء .
- التقليل من شأن العملاء ذاتهم ، والادعاء بأنّ العملاء أنفسهم لا يعرفون تماماً ما الذي يجب أن يتوقّعه .
- الفجوة الثانية :** وتنتج عن الاختلاف بين تقديرات الإدارة لتوقّعات العملاء من الخدمة والمواصفات الخاصة بالخدمة المقدّمة بالفعل ، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي :
- عدم الالتزام بتطبيق مواصفات جودة أداء الخدمة من قبل مقدّمها .
- اعتقاد الإدارة في عدم جدوى تقديم جودة عالية للعملاء .

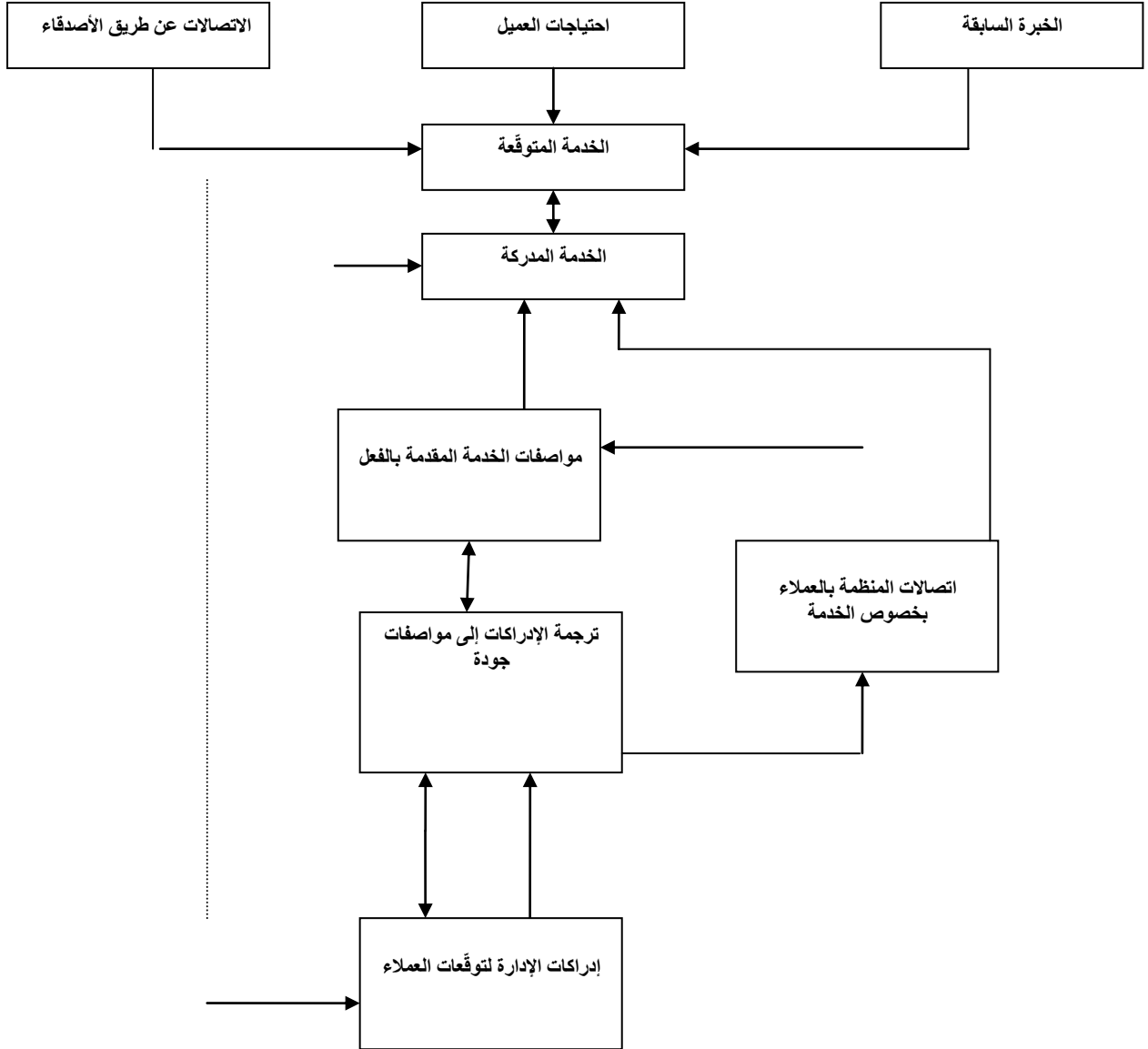
الفجوة الثالثة : وتنتج عن الاختلاف بين مواصفات جودة أداء الخدمة والأداء الفعلي لهذه المواصفات ، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي :

- تدني مستوى مهارة مقدّم الخدمة .
- عدم وضوح دور مقدّم الخدمة .

الفجوة الرابعة : وتنتج عن الخلل في مصداقية منظّمة الخدمة بين ما تعلنه من مستويات أداء خدمة وما تقدّمه فعلياً من مستويات أداء الخدمة .

ومن أهم أسباب حدوث هذه الفجوة هي :

- قلة الاتصالات الجانبية بين أقسام منظّمة الخدمة .
- المبالغة في إطلاق الوعود عن المستويات العالية للجودة .
الفجوة الخامسة : وتنتج عن الاختلاف بين ما أدركه العملاء من مستويات أداء الخدمة وتوقعاته المسبقة لهذه المستويات وهي نتاج واحدة أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة .
ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمات ، وذلك بالتطبيق على خدمات متنوّعة منها الخدمة الصحيّة (Koeing and Mcalexander,1994,34- 40) ،
والخدمة التعليميّة (Edris and Alghais,1996,22- 41) ، والخدمات المصرفيّة (Richardsonand Robninsons,1986,3 - 30)



شكل (1)
نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة
Source:Parasuraman et.al,2013,44

المبحث الرابع: مناقشة نتائج التحليل نتائج نموذج SERVQUAL

خصص الباحث هذا المبحث لاختبار فرضية البحث لتحديد مدى صلاحية مقياس الفجوات لقياس جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي، وتحديد مدى إدراك المرضى وتوقعاتهم لجودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى، ومدى إدراك الإدارة لتوقعات هؤلاء المرضى، ويمكن تناول ذلك كما يأتي:

1. نتائج الفجوة الأولى:

وفقاً لمقياس الفجوات SERVQUAL فإن تحديد الفجوة الأولى (إدراك الإدارة لتوقعات المرضى - توقعات المرضى) يتطلب طرح قيم توقعات المرضى من قيم إدراكات إدارة المستشفى لما يتوقعه المرضى، وذلك بالنسبة لكل عبارة من عبارات المقياس، كما تم استخراج متوسط الفروق المرجح بحجم العينة بالنسبة لكل عبارة على حده، وكذلك تم حساب متوسط الفروق المرجح بحجم العينة لكل بعد من الأبعاد الخمس للمقياس، ويمكن تفسير النتائج من خلال الجدول رقم (1)، وفق الآتي:

أ. توجد فجوة سالبة بين توقعات المرضى لأبعاد جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي، وبين إدراكات الإدارة (المسؤولين) في المستشفى لما يتوقعه هؤلاء المرضى، وذلك في الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمة، وهذا يعني أن ما يتوقعه المرضى لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة يفوق ما تدركه الإدارة عن هذه التوقعات.

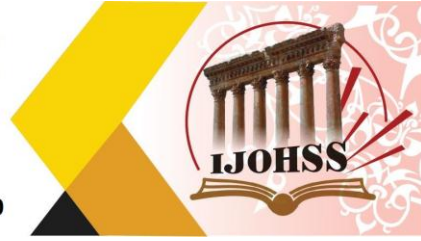
ب. إن الأبعاد التي تمثل أكثر الفجوات السالبة اتساعاً هي على التوالي: الاعتمادية، والجوانب المادية الملموسة، والاستجابة، أما الأبعاد الأقل فجوات سالبية فهي: الأمان، والتعاطف.

ج. تباين أحجام الفجوات السالبة لعناصر كل بعد وبالتالي تباين درجات مساهمتها في تكوين مجالات الضعف والتقصير في مستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات، فأكثر العناصر في بعد الاعتمادية، تتمثل في: الوفاء في تقديم الخدمات في المواعيد المحددة، توافر العدد الكافي من مقدمي الخدمة، تسارع إدارة المستشفى لحل مشاكل كل المرضى على وجه السرعة، وفي بعد الجوانب المادية الملموسة، فإن أكثر العناصر ضعفاً في مستوى جودة الخدمات الصحية تتمثل في: تناسب المظهر العام للمستشفى لنوع الخدمات الصحية المقدمة، واهتمام العاملين بالمستشفى بمظهرهم الخارجي، وأن المرافق المادية للمستشفى وتسهيلات ملاءمة وجذابة، وفي بعد الاستجابة فإن أكثر مجالات الضعف في مستوى جودة الخدمات الصحية تتمثل في: إعلام المرضى بالمواعيد التي ستقدم فيها الخدمات.

د. تدرك الإدارة بشكل واضح توقعات المرضى بخصوص الخدمات لصحية المقدمة للمرضى (فحص طبي، إجراء تحاليل، أشعة، إجراءات جراحية، وغيرها)، والشعور بالأمان في التعامل مع المستشفى، وضرورة تحلي العاملين بالأدب وحسن الخلق، والحرص على حل مشاكل المرضى، واستمرارية متابعة المرضى، وملائمة أوقات تقديم الخدمة للمرضى.

ه. إن الإدارة لا تدرك أن مرضاها يتوقعون أن يحصلوا على الخدمات الصحية ضمن مواعيد محددة، وتوفر عدد كافي من العاملين لخدمة المرضى، وحدات الأجهزة والمعدات الطبية، توافر الثقة في الأطباء والعاملين بالمستشفى، وإعلام المرضى بالمواعيد التي ستقدم فيها الخدمات.

و. تقل الفجوة السالبة بدرجة ملحوظة بين إدراكات الإدارة لتوقعات المرضى وبين توقعاته بالنسبة لكل من: شعور المرضى بالأمان عند التعامل مع العاملين بالمستشفى، ملاءمة أوقات عمل المستشفى لكافة المرضى، وإيلاء المرضى اهتماماً شخصياً، والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى، وتفهم احتياجات المرضى، وتعكس هذه النتيجة جانباً إيجابياً يجب التنويه إليه، ويتمثل في أن الإدارة تدرك أهمية هذه العناصر في تحقيق الجودة في الخدمة الصحية كما يتوقعها طالبوها، ولا سيما أنها من السمات الأساسية لمثل هذا النوع من الخدمات الحيوية المرتبطة بالصحة.

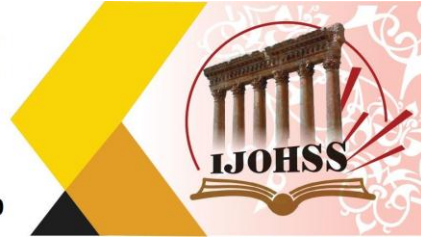


جدول (1)

نتائج قياس الفجوة بين توقعات المرضى لجودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي وبين إدراكات إدارة المستشفى حسب مقياس SERVQUAL

الفجوة		المتوسط المرجح		عناصر مقياس الجودة
لكل بعد	لكل عنصر	للتوقعات	للإدراكات	
1.24-	1 -	4.2	3.2	البعد الأول : الجوانب المادية الملموسة: 1. استخدام الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة . 2. مظهر المستشفى لنوع الخدمات المقدمة . 3. اهتمام العاملين بالمستشفى بمظهرهم الخارجي . 4. ملائمة مرافق المستشفى للخدمات المقدمة .
	1.5 -	4.6	3.1	
	1.4-	4.7	3.3	
	1.1 -	4.2	3.1	
1.59 -	1.8 -	4.7	2.9	البعد الثاني : الاعتمادية : 5. تقديم الخدمة وفقاً للمواعيد المحددة . 6. حل مشاكل المرضى على وجه السرعة . 7. تولد الشعور لدى المرضى بالاعتماد على المستشفى . 8. توافر عدد كافي من العاملين بالمستشفى . 9. الثقة بالعاملين في المستشفى .
	1.7 -	4.8	3.1	
	1.4 -	4.6	3.2	
	1.8 -	4.7	2.9	
	2.1 -	4.3	3.1	

الفجوة		المتوسط المرجح		عناصر مقياس الجودة
لكل بعد	لكل عنصر	للتوقعات	للإدراكات	
1.06 -	1.3 -	4.5	3.2	البعد الثالث : الاستجابة : 10. إعلام المريض بموعد حصوله على الخدمة . 11. السرعة في تقديم الخدمة . 12. الاستعداد التام لمساعدة المرضى . 13. الرد الفوري على تلبية طلبات المرضى .
	1 -	4.6	3.6	
	1 -	4.7	3.7	
	1 -	4.6	3.6	
0.61 -	0.6 -	4.4	3.8	البعد الرابع : الأمان : 14. تحلي العاملين بالمستشفى بالأدب



	0.2 -	4.3	4.1	والأخلاق الحميدة . 15. المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى . 16. الشعور بالأمان في التعامل . 17. توافر الخبرات والمهارات بالمستشفى .
	0	4.6 4.7	4.6 3.2	
	1.5 -			
0.52 -	0.5 -	4.6	4.1	البعد الخامس : التعاطف : 18. إيلاء كل مريض باهتمام خاص . 19. إشعار المرضى بأنهم موضع اهتمام . 20. تفهم احتياجات المرضى . 21. تقدير ظروف المريض والتعاطف معه . 22. ملائمة الوقت المخصص للخدمة .
	0.8 -	4.7	3.9	
	0.6 -	4.7	4.1	
	0.5 -	4.6	4.1	
	0.2 -	4.1	3.9	

2. نتائج الفجوة الخامسة :

لتحديد الفجوة الخامسة وهي الفجوة بين إدراكات المرضى لمستوى الأداء الفعلي لأبعاد جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى وبين توقعاتهم لأبعاد جودة الخدمات وفقاً لمقياس SERVQUAL ، تم القيام بطرح القيم الخاصة بالتوقعات من القيم الخاصة بالإدراكات لكل مستقصى منه ، وبالنسبة لكل عنصر من العناصر التي اشتمل عليها المقياس ، كما استخرج متوسط الفروق المرجح بحجم العينة بالنسبة لكل عنصر على حده ، وكذلك تم احتساب متوسط الفروق المرجح بحجم العينة لكل بعد من الأبعاد الخمس للمقياس ، ويمكن توضيح هذه النتائج في الجدول (2) ، وكما يأتي :

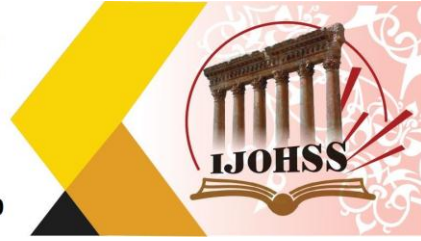
أ. توجد فجوة سالبة بين إدراكات وتوقعات المرضى بالخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي ، وذلك بالنسبة لمختلف أبعاد جودة هذه الخدمات (الجوانب المادية الملموسة ، والاعتمادية ، والاستجابة ، والأمان ، والتعاطف) ، وكذلك مختلف العناصر الخاصة بكل من هذه الأبعاد .

وتوضح هذه النتيجة أنّ توقعات المرضى لأبعاد وعناصر جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم تفوق ما يحصلون عليه بالفعل ، الأمر الذي يوضح وجود قصور من جانب الإدارة لمقابلة توقعات المرضى بالنسبة لمختلف عناصر الخدمات الصحية المقدمة بالفعل .

ب. تمثل الأبعاد الخاصة بالتعاطف ، والاستجابة أكثر الأبعاد التي يتسع فيها نطاق الفجوة السالبة بين توقعات المرضى وإدراكاتهم للأداء الفعلي ، ومن ثمّ تظهر مواطن القصور في الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى من جانب الإدارة ، وهي في الوقت نفسه تمثل أكثر الأبعاد أهمية لدى المرضى ، وهذا يؤكد أنّ هذه الأبعاد لا بد وأن تأخذ الأولوية عند إجراء أي تحسين في جودة هذه الخدمات وتطويرها مستقبلاً .

ج. تمثل الأبعاد الاعتمادية ، والأمان ، والجوانب المادية الملموسة ، أقل الأبعاد التي يتسع فيها نطاق الفجوة السالبة بين التوقعات والأداء الفعلي .

د. تتباين درجة اختلاف كل بعد من الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمات في تحديد حجم الفجوة السالبة لكل منها ، وبالتالي تختلف أهميتها النسبية في تكوين مواطن القصور في تقديم تلك الخدمات ، ففي بعد التعاطف يبرز عنصري إيلاء المرضى اهتماماً شخصياً ، ووضع الإدارة مصلحة المرضى نصب أعينها ، كأهم مجالات القصور في مستوى جودة الخدمات ، وفي بعد الاستجابة يبرز عنصرا السرعة في تقديم الخدمة ، والرد الفوري على مساعدة المرضى ، وفي البعد الخاص بالاعتمادية يظهر عنصرا : حل مشاكل المريض بسرعة ، وتقديم الخدمة وفقاً للمواعيد المحددة كعنصري ضعف في مستوى أداء تلك الخدمات الصحية ، أمّا بعد الأمان فيظهر ضعف في عنصري توافر الخبرات والمهارات في العاملين بالمستشفى ، وشعور المرضى بالأمان عند التعامل



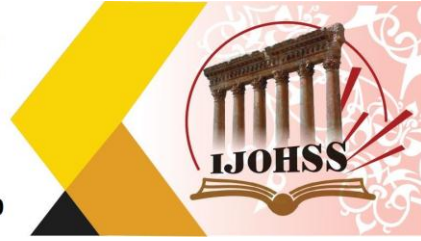
بالمستشفى ، وفي بعد الجوانب المادية الملموسة فيظهر عنصرا حداثة المعدات والأجهزة الطبية ، وملاءمة المرافق المادية للمستشفى ومظهر المستشفى لنوع الخدمات المقدمة .
هــ من خلال نتائج الفجوة الأولى والخامسة لنموذج الفجوات SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الصحية ، والمقارنة بين نتائج هاتين الفجوتين ، يتضح أهمية استخدام هاتين الفجوتين معاً عند القيام بأي محاولة لتقييم جودة الخدمة على أساس الإدراكات والتوقعات ، بمعنى أنّ مقارنة إدراكات المرضى للاداء الفعلي للخدمة مع توقعاتهم لا يكفي وحده ، لأنه لا يكشف عن مدى إدراك الإدارة المسؤولة عن تقديم الخدمات بالمستشفى باحتياجات المرضى ورغباتهم من ناحية ، كما أنّ مقارنة إدراك الإدارة لتوقعات المرضى بما يتوقعه هؤلاء المرضى عن الخدمات لا يكفي وحده لكشف مدى ترجمة معرفة الإدارة باحتياجات المرضى المتوقعة إلى أداء فعلي عند تقديم الخدمات الصحية بالمستشفى .

جدول (2)

نتائج قياس الفجوة بين إدراكات المرضى وتوقعاتهم لجودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي وبين إدراكات إدارة المستشفى حسب مقياس SERVQUAL

الفجوة		المتوسط المرجح		عناصر مقياس الجودة
لكل بعد	لكل عنصر	للتوقعات	للإدراكات	
0.56-				البعد الأول : الجوانب المادية الملموسة: 1. استخدام الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة . 2. مظهر المستشفى لنوع الخدمات المقدمة . 3. اهتمام العاملين بالمستشفى بمظهرهم الخارجي . 4. ملاءمة مرافق المستشفى للخدمات المقدمة .
		1.1 -	4.2	3.1
		0.4 -	4.6	4.2
		0.2 -	4.7	4.5
		0.4 -	4.2	3.8
0.96 -				البعد الثاني : الاعتمادية : 5. تقديم الخدمة وفقاً للمواعيد المحددة . 6. حل مشاكل المرضى على وجه السرعة . 7. تولد الشعور لدى المرضى بالاعتماد على المستشفى . 8. توافر عدد كافي من العاملين بالمستشفى . 9. الثقة بالعاملين في المستشفى .
		1.2 -	4.7	3.5
		1.6 -	4.8	3.2
		1.1 -	4.6	3.5
		0.4 -	4.7	4.3
		0.4 -	4.3	3.9

الفجوة		المتوسط المرجح		عناصر مقياس الجودة
لكل بعد	لكل عنصر	للتوقعات	للإدراكات	
1.36 -	1.1 -	4.5	3.4	البعد الثالث : الاستجابة : 10. إعلام المريض بموعد حصوله على الخدمة.



	1.5 - 1.4 -	4.6 4.7	3.1 3.3	11. السرعة في تقديم الخدمة . 12. الاستعداد التام لمساعدة المرضى . 13. الرد الفوري على تلبية طلبات المرضى .
	1.4 -	4.6	3.2	
0.95 -	0.2 - 0.2 - 1.4 - 1.6 -	4.4 4.3 4.6 4.7	4.2 4.1 3.2 3.1	البعد الرابع : الأمان : 14. تحلي العاملين بالمستشفى بالأدب والأخلاق الحميدة . 15. المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى . 16. الشعور بالأمان في التعامل . 17. توافر الخبرات والمهارات بالمستشفى .
1.39 -	1.3 - 1.7 - 1.7 - 1.5 - 0.8 -	4.6 4.7 4.7 4.6 4.1	3.3 3 3 3-1 3-3	البعد الخامس : التعاطف : 18. إيلاء كل مريض باهتمام خاص . 19. إشعار المرضى بأنهم موضع اهتمام . 20. تفهم احتياجات المرضى . 21. تقدير ظروف المريض والتعاطف معه . 22. ملائمة الوقت المخصص للخدمة .

3. قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات :
ويمكن قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية للمستشفى في جانبين هما :
أ. قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى :
يهدف هذا القياس إلى اختبار الأهمية النسبية لإدراك المرضى لهذه الأبعاد الخمس ند لتحديد جودة الخدمات ويمكن توضيح نتائج الترتيب من خلال الجدول (3) .

جدول (3)
ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية وفقاً لإدراك المرضى

الترتيب	أبعاد جودة الخدمات الصحية	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قوة الاتجاه
1	الاعتمادية	4.43	1.85	70%
2	التعاطف	4.41	1.80	70%
3	الاستجابة	4.	1.71	50%
4	الأمان	4.	1.68	50%
5	الجوانب المادية الملموسة	3.8	1.41	40%

تم احتساب قوة الاتجاه باستخدام المعادلة والتي هي : قوة الاتجاه = المتوسط المرجح - 3 (درجات = المنصف) × 100

ومن الجدول السابق يتضح أنّ الأهمية النسبية لبعد الاعتمادية جاء في الترتيب الأول بالنسبة للمرضى بمتوسط مرجح بلغ (4.43) وبانحراف معياري مقداره (1.85) على مقياس مداه (5) درجات وبقوة اتجاه للمرضى مقدارها (70%) ، ثم بعد التعاطف بمتوسط مرجح مقداره (4.41) وبانحراف معياري مقداره (1.80) وبقوة اتجاه للمرضى مقدارها (70%) .
وجاء في الترتيب الخامس بعد الجوانب المادية الملموسة بمتوسط مرجح بلغ (3.8) درجات وبانحراف معياري مقداره (1.41) ، وبقوة اتجاه ضعيفة مقدارها 40% .
إنّ البيانات في الجدول السابق تشير إلى تفاوت الأهمية النسبية لأبعاد مقياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر عينة البحث من المرضى .

ب. قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الإدارة :

يوضّح الجدول (4) الأهمية النسبية للأبعاد الخمس لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر إدارة المستشفى

حصل البعد الخاص بالجوانب المادية الملموسة على أعلى نسبة مئوية (21.8%) ، يليه في الأهمية بُعد التعاطف والذي حصل على (21.3%) وجاء في المرتبة الثانية ، بينما جاء البعد الخاص بالاستجابة في الترتيب الثالث وبنسبة (20.4%) ، بينما حصل بعد الأمان على (18.4%) وحصل بعد الاعتمادية على الترتيب الأخير من أبعاد مقياس الجودة .

جدول (4)

قياس الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر إدارة المستشفى

الترتيب	أبعاد جودة الخدمات الصحية	النسبة المئوية
1	الجوانب المادية الملموسة	21.8
2	التعاطف	2.3
3	الاستجابة	20.4
4	الأمان	18.4
5	الاعتمادية	18.1
الأهمية الإجمالية		%100

ج. الاختلاف بين وجهة نظر المرضى وإدارة المستشفى في الأهمية النسبية لأبعاد الجودة :

بمراجعة النتائج التي تمّ الحصول عليها من الجدول رقم (3) والخاص بالأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر المرضى مع النتائج التي تمّ الحصول عليها من الجدول رقم (4) والخاص بوجهة نظر إدارة المستشفى في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية ، نجد أنّ إدارة المستشفى لم تنجح في تحديد الأهمية النسبية لهذه الأبعاد كما يراها مرضى المستشفى ، أي عدم تطابق في وجهة نظرهم مع وجهة نظر المرضى ، وهذا الاختلاف يمكن النظر إليه من زاويتين ، الأولى تتعلّق بوعي المرضى بالخدمة الصحية واهتمامهم في الحصول على الخدمة بشكل صحيح من أول مرة لما لها من تأثير على حياة المرضى ، وهذا المفهوم بالنسبة للجودة نادى به كل من (Juran,2009) ، (Crosby, 1991) والذي يجسّده بعد الاعتمادية الذي جاء بالمرتبة الأولى بالنسبة لأبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر المرضى ، والثانية تتعلّق بعدم إدراك الإدارة للتأثير المباشر لبعد الاعتمادية في جودة الخدمات الصحية على النحو الذي يجعل الاهتمام بها .

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

1. الاستنتاجات

من خلال تحليل بيانات البحث ، يمكن تلخيص أهم النتائج التي تمّ التوصل إليها وكما يأتي :
أ. في ضوء مقارنة مستوى الأداء الفعلي للخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الكاظمية التعليمي بتوقعات المرضى ، نتج عن وجود فجوات سالبة متباينة بينهما ، حيث أخذت الأبعاد من حيث حجم الفجوة الترتيب التالي بعد الاعتمادية ، ثم الجوانب المادية الملموسة ، فالاستجابة ، ثم الأمان وأخيراً التعاطف .

وهذا فسّر عجز إدارة المستشفى عن مقابلة توقّعات المرضى لمستوى الخدمات الصحية المقدّمة ، الأمر الذي يفسّر انخفاض مستوى جودتها .

ب. أثبتت نتائج البحث المتعلقة بتوقّعات المرضى وإدراكاتهم لجودة الخدمات الصحية التي يقدّمها المستشفى ، وجود فجوات سالبة لمختلف أبعاد وعناصر كل بعد من الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمات ، ممّا يشير إلى عجز إدارة المستشفى عن تقديم هذه الخدمات وفق توقّعات ورغبات المرضى لمستوى جودة الخدمات وهذا يوضّح انخفاض مستوى جودتها ، ويرجع إلى عدم قدرة هذه الإدارة على الوفاء بتوقّعات عملائها من المرضى من حيث الاعتمادية ، والتعاطف ، والاستجابة ، والأمان ، والجوانب المادية الملموسة للخدمة .

وهذا ما يؤكّد صحة فرضية البحث والتي تنص على : " يوجد اختلاف بين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلياً للمرضى من قبل مستشفى الكاظمية التعليمي وبين مستوى الجودة الذي يتوقّعه هؤلاء المرضى من خدمات صحية " .

ج. تفاوتت الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الصحية وفقاً لإدراك المرضى من تلك الخدمات ، حيث أخذت هذه الأبعاد الترتيب التالي : الاعتمادية ، والتعاطف ، والاستجابة ، والأمان ، ثم بعد الجوانب المادية الملموسة للخدمة .

بينما اختلفت تلك الأهمية لأبعاد جودة الخدمات الصحية وفقاً لإدراك إدارة المستشفى لتلك الخدمات ، وفق الترتيب التالي : الجوانب المادية الملموسة ، والتعاطف ، والاستجابة ، والأمان ، وأخيراً بعد الاعتمادية .

د. دلّت نتائج البحث أنّ مقياس الفجوات الخمسة يعتبر طريقة مفيدة للحصول على معلومات مرتدّة من المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية التي يقدّمها المستشفى .

هـ. أثبتت البحث أنّ مقياس جودة الخدمات SERVQUAI والمستخدم في هذا البحث يتمنّع بالثبات والمصدقية في مجال قياس جودة الخدمات الصحية .

2. التوصيات :

يوصي البحث على ضوء نتائجها السابقة إلى ما يلي :

أ. تبني إدارة مستشفى الكاظمية التعليمي لمقياس الفجوات كمقياس لتحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفى ، والعمل على إشاعة هذا المقياس بين المستويات الإدارية المختلفة ، والعمل على تطوير الخطط والسياسات الخاصة بالمستشفى لمواجهة الفجوات السالبة بين توقّعات المرضى وإدراكاتهم وذلك لرفع مستوى الجودة الكلية للخدمات الصحية ، وذلك بالتركيز على عناصر أبعاد مقياس الجودة والتي أثبتت البحث أولويتها وهي :

- السرعة في تقديم الخدمة الصحية .

- توافر العدد الكافي من مقدّمي الخدمة الصحية .

- الوفاء في تقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة .

- توفير التخصصات الطبية بما يفي بجميع احتياجات ورغبات المرضى المستفيدين من خدمات المستشفى .

ب. نشر ثقافة الجودة الصحية بين المرضى وبيان أوجه الاستفادة لهم عند إتباع الإجراءات الخاصة بأداء الخدمة لهم .

ج. وضع نظام فعّال لتلقّي شكاوى المرضى ، يضمن بسرعة الرد عليها وعلاجها ، لتحقيق التواصل المستمر بينهم وبين إدارة المستشفى .

د. تنمية المهارات السلوكية لجميع العاملين في المستشفى لتحسين قدراتهم التعاملية مع المرضى ، ومعاونتهم وتحقيق الاستجابة السريعة لهم ، وتفهم احتياجاتهم ، وكسب ثقتهم وتنمية علاقات ودية معهم .

هـ. توفير نظام جيد للمتابعة والتقييم للأداء ، مع ضرورة وجود مؤشرات للتقييم الموضوعي لأداء العاملين بالمستشفى ، بما يساهم ذلك من تقديم خدمة ذات جودة عالية للمرضى .

و. ضرورة وضع معايير لقياس أداء الخدمات الصحية للمستشفى ، والعمل باستمرار على تقييم إدراكات وتوقّعات المرضى المستفيدين من الخدمات التي يقدّمها المستشفى بما يضع احتياجات ورغبات المرضى في مقدّمة اهتمامات إدارة المستشفى .

المصادر

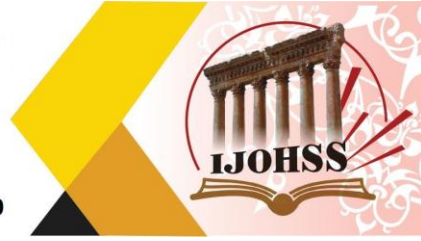
أ- المصادر العربية:

1. ثابت عبد الرحمن إدريس، (2016)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 4، العدد 1.
2. ثابت عبد الرحمن، وجمال الدين محمد، (2015)، "قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء: مدخل منهجي تطبيقي"، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر.
3. عبد الله أمين محمود، (2011)، "المتغيرات المؤثرة على إدراك المستهلكين لجودة الخدمات الصحية وأثارها التسويقية- دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الخاصة بمدينة القاهرة"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، بنها، جامعة الزقازيق، مصر.

ب – المصادر الأجنبية

1. Bolton, R. and Drew, J., (2008), “ A Model of Perceived Service Values”, in Efficiency and Effectiveness in Marketing, Chicago American Marketing Association.
2. Babakus, E. and Boller, W., (2009), “ An Empirical Assessment of SERVQUAL Scale”, Journal of Business Research, Vol. 24, May.
3. Carmen, J., (2009), “ Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment SERVQUAL Dimensions”, Journal of Retailing, Vol. 66, No. 1.
4. Cronin, J. and Taylor, E., (2017), “SERVQUAL Versus SERVPER: Reconciling Performance Based and Perceptions- Minus of Service Quality”? Journal of Marketing, Vol. 58, January.
5. Crosby, P., (2018), Le’s Talk Quality: 96 Questions You Always Wanted to Ask, Philipo Crosby, McGraw-Hill, New York.
6. Edris, T. and Al Ghais, M., (2016), “Education Service Quality As Perceived by Kuwait Consumers: An Application of SERVQUAL Scale”, Middle East Business Review, Vol. 1, No. 1.
7. Juran, J., (2009), Planning for Quality, The Free Press, McGraw-Hill, Inc., New York.
8. Koeing, H. and Mcalexander , J., (2005) , "Service Quality Measurment " , Journal Of Health Care Mareting , Vol.14 , No . 3.
9. Lehtinen, J. and Lehtinen, O., (2008), Service Quality: A Study of Quality Dimensions, Unpublished Working paper, Helsinki, Services Management Institute.
10. Lewis, R. and Booms, B., (2009), The Marketing Aspects of Service Quality, Berry, G. et. al., Emerging Perspectives on service Marketing, Chicago: American Marketing Association.
11. Norman, R., (2008), Service Management, Chichester- John Wiley.
12. ParaSurman, A. et. al., (2013), “ A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol. 49, Autumn.
13. ParaSurman, A. et. al., (2015), “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, Vol. 64. Spring.

14. Richardson, B. and Robinsons, C., (2008), “ The Impact of International Marketing on Consumer Service in a Retail Bank”, International Journal of Bank Marketing, Vol. 4, No. 5.
15. Schroeder, R., (2011), Operations Management: Decision Making in the Operation Function, 5th ed., McGraw-Hill, Inc., Singapore.
16. Samson, R. and Parker, R., (2009), “ Service Quality: The Gap in The Austrian Consulting Engineering Industry”, Industrial Journal of Quality and Reliability Management, Vol.11, No. 7.
17. Sasser, W., et. al., (2011), Management of Services Operations: Tests and Cases, Allyn and Baco.
18. Swan, J. and Comb, L., (2007), “ Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept,” Journal of Marketing, April.
19. Voss, A., et. al.,(2009), Operations Management in Service Industries And The Public Sector , John Wiley and Sons , New York .



إستمارة إستبانة

الأخ العامل : تحية طبية

يقوم الباحث بإجراء دراسة تطبيقية بعنوان " استخدام نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمات الصحية" .
ويطيب للباحثان أن يضع بين أيديكم نسخة من الإستبانة المتضمنة عدد من الفقرات ، فيرجى منكم قراءة كل فقرة
من الفقرات بتمعن واختيار الإجابة التي تعكس الواقع فعلياً ، دون حاجة لذكر الاسم أو ما يشير إلى الشخصية ،
وستعامل البيانات والمعلومات التي تعطونها بمنتهى السرية ولأغراض البحث العلمي .

شاكرين حسن تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

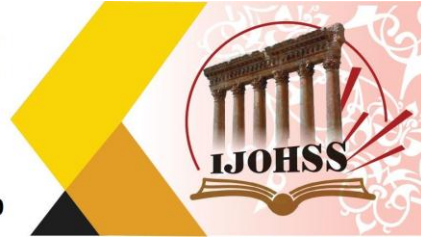
الباحث

أسئلة الإستبانة

السؤال الأول :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس جودة الخدمات الصحية التي يتوقع المريض الحصول عليها من
المستشفى الذي يتعامل معه ، الرجاء وضع علامة (×) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة من
هذه العبارات .

درجة الموافقة					عبارات لإبعاد جودة الخدمة الصحية
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
البعد الأول : الجوانب المادية للموسسة.					
					1 يجب أن تتوفر في المستشفى معدات وأجهزة طبية حديثة .
					2 من المتوقع تناسب المظهر العام للمرافق المادية للمستشفى لنوع الخدمات المقدمة.
					3 يشترط اهتمام العاملون في المستشفى بمظهرهم الخارجي .
					4 يجب أن تكون المرافق المادية للمستشفى وتسهيلاته ملائمة وجذابة.
					5 لا بد أن تقدم الخدمة الصحية طبقاً للمواعيد المحددة .
البعد الثاني : الإعتمادية .					
					6 يجب أن تسارع إدارة المستشفى لحل مشاكل المرضى على وجه السرعة .
					7 يجب على إدارة المستشفى أن تولد لدى المرضى الشعور بإمكانية الاعتماد عليها.
					8 لا بد من توافر عدد كافي من العاملين لخدمة المرضى والمراجعين.
					9 لا بد من تبادل عامل الثقة بين العاملين بالمستشفى والمرضى.
					10 من واجب إدارة المستشفى إعلام المرضى بالمواعيد التي ستقدم فيها الخدمات.
البعد الثالث : الاستجابة .					
					11 من واجب العاملين بالمستشفى تقديم الخدمة فوراً.
					12 من الضروري أن يكون العاملين بالمستشفى دائماً على استعداد لمساعدة المرضى.

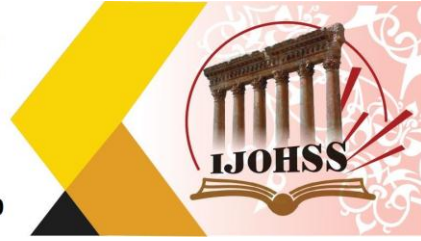


13	يجب أن ينشغل العاملون بالمستشفى بتلبية طلبات المرضى فوراً.
14	يجب أن يتحلى العاملون بالمستشفى بالأداب والأخلاق الحميدة.
	البعد الرابع : الأمان .
15	يشترط أن تعامل المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية تامة .
16	من المتوقع أن يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع العاملين بالمستشفى .
17	يشترط توافر الخبرات والمهارات في العاملين بالمستشفى.
	البعد الخامس : التعاطف .
18	من المتوقع قيام إدارة المستشفى بإيلاء كل مريض اهتماماً فردياً خاصاً .
19	يشترط أن تضع إدارة المستشفى المصلحة العليا للمرضى نصب عينها.
20	من المتوقع قيام العاملون بالمستشفى بإيلاء المرضى اهتماماً شخصياً .
21	من الضروري معرفة وتفهم حاجات المرضى من قبل العاملين بالمستشفى .
22	لا بد أن تكون أوقات عمل المستشفى ملائمة لكافة المرضى .

السؤال الثاني :

إلى أي مدى ترى أهمية كل بعد من الأبعاد التالية . (الرجاء تحديد نسبة المنوية لكل بعد)

الترتيب	النسبة المنوية	البعد
		1- النواحي المادية الملموسة .
		2- الإعتمادية.
		3- الاستجابة.
		4- الأمان.
		5- التعاطف .
	% 100	الإجمالي



استمارة استبانة

الأخ المريض : تحية طبية

يقوم الباحث بإجراء دراسة تطبيقية بعنوان " استخدام نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمات الصحية " . ويطلب للباحث أن يضع بين أيديكم نسخة من الاستبانة المتضمنة عدد من الأسئلة (فقرات) ، فيرجى منكم قراءة كل فقرة من الفقرات بتمعن ، واختيار الإجابة التي تعكس الواقع فعلياً ، دون حاجة لذكر الاسم أو ما يشير إلى الشخصية ، وستعامل البيانات والمعلومات التي تعطونها بمنتهى السرية ولأغراض البحث العلمي ، بالإضافة إلى أن ما تشعر به وتحدده من خلال هذه الفقرات سوف يساعدنا على تقرير بعض التوصيات التي يمكن أن تفيد المسؤولين عن هذه المؤسسة .

شاكرين حسن تعاونكم وأمنياتنا لكم بالشفاء العاجل

الباحث

أسئلة الإستبانة

السؤال الاول :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس جودة الخدمة الصحية التي يتوقع المريض الحصول عليها من المستشفى الذي يتعامل معه ، الرجاء وضع علامة (×) في الخانة التي تعكس درجة موافقتك على كل عبارة من هذه العبارات .

ر.م	عبارات لأبعاد جودة الخدمة الصحية	دون الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يجب أن تتوفر في المستشفى معدات وأجهزة طبية حديثة						
2	من المتوقع تناسب المظهر العام للمرافق المادية للمستشفى لنوع الخدمات المقدمة						
3	يشترط اهتمام العاملون في المستشفى بمظهرهم الخارجي						
4	يجب أن تكون المرافق المادية للمستشفى وتسهيلاته ملائمة وجذابة						
5	لا بد أن تقدم الخدمة الصحية طبقاً للمواعيد المحددة						
6	يجب أن تسارع إدارة المستشفى لحل مشاكل المرضى على وجه السرعة						
7	يجب على إدارة المستشفى أن تولد لدى المرضى الشعور بإمكانية الاعتماد عليها						
8	لا بد من توافر عدد كافي من العاملين لخدمة المرضى والمراجعين						
9	لا بد من تبادل عامل الثقة بين العاملين بالمستشفى والمرضى						
10	من واجب إدارة المستشفى إعلام المرضى بالمواعيد التي ستقدم فيها الخدمات						
11	من واجب العاملين بالمستشفى تقديم الخدمة فوراً						
12	من الضروري أن يكون العاملون بالمستشفى دائماً على استعداد لمساعدة المرضى						
13	يجب أن ينشغل العاملون بالمستشفى بتلبية طلبات المرضى فوراً						
14	يجب أن يتحلى العاملون بالمستشفى بالأدب والأخلاق الحميدة						
15	يشترط أن تعامل المعلومات الخاصة بالمرضى بسرية تامة						
16	من المتوقع أن يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع العاملين بالمستشفى						

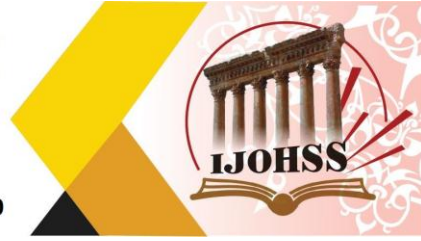


					يشترط توافر الخبرات والمهارات في العاملين بالمستشفى	17
					من المتوقع قيام إدارة المستشفى بإيلاء كل مريض اهتماماً فردياً خاصاً	18
					يشترط أن تضع إدارة المستشفى المصلحة العليا للمرضى نصب أعينها	19
					من المتوقع قيام العاملون بالمستشفى بإيلاء المرضى اهتماماً شخصياً	20
					من الضروري معرفة وتفهم حاجات المرضى من قبل العاملين بالمستشفى	21
					لابد أن تكون أوقات عمل المستشفى ملائمة لجميع المرضى	22

السؤال الثاني :

يرجى التكرم بتقييم الخدمات الصحية المقدمة لك بوضع إشارة (x) أمام العبارات التي يقع اختيارك لها وفقاً للمقياس المحاذي لها :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجات الموافقة	ر.م
					عبارات لأبعاد جودة الخدمة الصحية	
					يتوافر في المستشفى معدات وأجهزة حديثة	1
					يناسب المظهر العام للمرافق للمستشفى نوع الخدمات المقدمة	2
					يهتم العاملون في المستشفى بمظهرهم الخارجي	3
					يعتبر تصميم المبنى والترتيب الداخلي للمستشفى مهم للمرضى	4
					يقدم المستشفى الخدمات الصحية في المواعيد المحددة	5
					يهتم المستشفى بمشاكل المرضى المتعلقة بحالاتهم الصحية	6
					يقدم المستشفى خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء تقريباً	7
					يتوافر لدى المستشفى العدد الكافي من العاملين لخدمة المرضى والمراجعين	8
					تتوفر الثقة بين المرضى والمستشفى فيما يتعلق بأداء العاملين لوظائفهم	9
					يعلم المستشفى المرضى بالمواعيد التي ستقدم بها الخدمات	10
					يستجيب العاملون في المستشفى فوراً لاحتياجات المرضى مهما كانت درجة انشغالهم	11
					يتوافر لدى العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى	12
					يقوم العاملون بالمستشفى بالرد الفوري على جميع شكاوي واستفسارات المراجعين	13
					يتحلى العاملون في المستشفى بالصبر والأخلاق الحميدة	14
					يحافظ الأطباء على سرية المعلومات الخاصة بالمريض	15
					الخدمات الدقيقة لدى المستشفى تزيد شعور المريض بالأمان عند التعامل مع المستشفى	16
					يتوافر لدى العاملين في المستشفى المعرفة والمهارة المتخصصة	17
					تهتم إدارة المستشفى بالمرضى الذين لديهم حالات خاصة	18
					يضع العاملون بالمستشفى شفاء المرضى نصب أعينهم	19
					يقوم العاملون بالمستشفى بإيلاء المرضى اهتماماً شخصياً	20
					يتفهم العاملون في المستشفى المرضى بصورة جيدة ويقدرُوا ظروفهم الصحية	21
					أوقات العمل في المستشفى ملائمة لجميع المرضى	22



السؤال الثالث :

إلى أي مدى ترى أهمية كل عامل من العوامل التالية عند تفضيلك التعامل مع هذا المرفق الصحي .
(الرجاء اختيار درجة لكل عامل من العوامل التالية) .

الدرجات					العوامل	ر.م
1	2	3	4	5		
					وجود أجهزة تقنية حديثة	1
					وجود مرافق وتسهيلات مادية جذابة	2
					وجود موظفين ذوي هندام حسن	3
					وجود مرافق وتسهيلات مادية تتناسب مع نوع الخدمات المقدمة	4
					مدى الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بأعمال موعودة	5
					التعاطف والدعم عند مواجهة المشاكل	6
					إمكانية الاعتماد على إدارة المستشفى	7
					تقديم الخدمة في الموعد المحدد	8
					وجود عدد كافٍ من العاملين بالمستشفى	9
					إخبار المرضى بالوقت الصحيح لتأدية الخدمة	10
					الحصول على خدمة فورية	11
					وجود موظفين يرغبون دائماً في خدمة المرضى	12
					وجود موظفين مهتمين بتلبية طلبات المرضى	13
					وجود موظفين يوثق بهم	14
					الشعور بالأمانة في التعامل مع العاملين بالمستشفى	15
					وجود موظفين يتحلون بالأدب والأخلاق الحميدة	16
					مدى دعم إدارة المستشفى للعاملين بما يساعدهم على تقديم خدمة أفضل	17
					مدى الاهتمام بعمل دون الآخر	18
					مدى الاهتمام الشخصي بالمرضى	19
					مدى معرفة العاملين بالمستشفى بحاجات المرضى	20
					مصلحة المريض	21
					ملاءمة أوقات دوام العمل	22