

جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية

الحاصلة على JCIA

أعدت من قبل الطالبة

ياسمين أيمن عبد الفتاح محمود

أشرف عليها

الدكتور بلال السكارنة

قدّمت هذه الرسالة

إلى كلية إدارة الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

أيار 2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ

الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)﴾

صدق الله العظيم

(العلق: 1-5)

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة للطالبة وعنوانها : " جودة خدمات الرعاية الصحية واثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCI".

للتالبة : ياسمين أيمن عبد الفتاح محمود

وقد أُجيزت بتاريخ : 2020 / 5 / 9

أعضاء هيئة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الاسم	
	جامعة الإسراء	مشرفاً ورئيساً	د. بلال خلف السكارنه
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً	أ.د. زكريا مطلق الدوري
	جامعة الزيتونة	مناقشاً خارجياً	د. مؤيد عبد الرزاق الفواعير

جامعة الإسراء

التفويض

أنا ياسمين أيمن عبد الفتاح محمود أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقيا و إلكترونياً
للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

Yasmeen : التوقيع

التاريخ: 2020/ 4 / 26

الإهداء

أهدي هذه الرسالة لرجلٍ صنع مني امرأةً طموحة تعشق التحديات .. لذلك الذي منه تعرفت على القوة

والتقّة بالنفس والروح الإيجابية .. إلى من كان نعم السند في رحلتي العلمية والبحثية، ولم يدخر جهداً

في مُساعدتي...حفظه الله وبارك فيه ، زوجي ..

وإلى من علّمتني الصبر والجِدَّ والاجتهاد في كافة مناحي الحياة، أمّي الحبيبة..

إلى سندي وعضدي في هذه الحياة ،أطال الله بعمره ، والدي ..

إلى من علمني الحياة بأجمل شكل وعلمني العطاء بلا مقابل ، خالي الغالي ..

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة، إخوتي وعائلتي..

إلى كل من ساندني من أعضاء الهيئة التدريسية في إنجاز هذا العمل، أصدقائي و زملائي ..

الباحثة :

ياسمين أيمن محمود

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى على إتمام هذا الجهد المتواضع ، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان للدكتور الفاضل بلال السكارنة ، الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة..

كما أتقدم بجزيل الشكر للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الإسراء، ولكل فرد قدم يد العون لإتمام وإنجاز هذا الجهد . والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ..

والله الموفق

الباحثة :

ياسمين أيمن محمود

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية القرآنية
ج	قرار لجنة المناقشة
د	التفويض
هـ	الإهداء
و	شكر وتقدير
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص بالعربية
ن	الملخص بالإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1.1): مقدمة
4	(2.1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3.1): أهداف الدراسة
5	(4.1): أهمية الدراسة
6	(5.1): فرضيات الدراسة
8	(6.1): أنموذج الدراسة
9	(7.1): حدود الدراسة
10	(8.1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
14	الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة

15	(1.2): مقدمة
15	(2.2): جودة خدمات الرعاية الصحية
23	(3.2): رضا المتعاملين
31	(4.2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
36	(5.2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
38	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
39	(1.3): مقدمة
39	(2.3): منهج الدراسة
40	(3.3): مجتمع وعينة الدراسة
40	(4.3): أداة الدراسة
42	(5.3): الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة
43	(6.3): اختبارات الصدق والثبات
52	(7.3): خصائص أفراد العينة الديموغرافية
56	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات
57	(1.4): مقدمة
57	(2.4): التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
64	(3.4): اختبار ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي
68	(4.4): اختبار الفرضيات
78	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
78	(1.5): مقدمة
78	(2.5): الاستنتاجات ومناقشة النتائج
83	(3.5): التوصيات

84	قائمة المراجع
84	أولا: المراجع العربية
87	ثانيا: المراجع الأجنبية
94	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الفصل - الجدول
41	مقياس ليكرت الخماسي	1-3
42	معالجة مقياس ليكرت الخماسي	2-3
45	التحليل العاملي لفقرات بعد الاستجابة	3-3
46	التحليل العاملي لفقرات بعد الأمان	4-3
47	التحليل العاملي لفقرات بعد التعاطف	5-3
48	التحليل العاملي لفقرات بعد المتطلبات الأساسية	6-3
49	التحليل العاملي لفقرات بعد متطلبات الأداء	7-3
50	التحليل العاملي لفقرات بعد المتطلبات الجاذبة	8-3
51	ثبات الاستبانة وقيم كرونباخ ألفا	9-3
52	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة	10-3
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد الاستجابة	1-4
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد الامان	2-4
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد التعاطف	3-4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد المتطلبات الاساسية	4-4
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد متطلبات الاداء	5-4
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الأهمية لبعد المتطلبات الجاذبة	6-4
65	إختبار التوزيع الطبيعي	7-4
66	إختبار الإزدواج الخطي	8-4
67	مصفوفة إرتباطات معامل بيرسون بين المتغيرات المستقلة	9-4
68	نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى	10-4

70	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى	11-4
73	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية	12-4
75	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة	13-4
77	ملخص نتائج فرضيات الدراسة	14-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل-الشكل
8	أنموذج الدراسة	1-1
21	أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية	1-2
29	أبعاد رضا المتعاملين	2-2

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
95	أسماء محكمي الاستبانة	1
96	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

جودة خدمات الرعاية الصحية واثرها على رضا المتعاملين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على (JCIA(Joint Commision international Accreditation).

إعداد الطالبة : ياسمين أيمن عبد الفتاح محمود

إشراف الدكتور : بلال السكارنة

الملخص بالعربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمات الرعاية الصحية في تحقيق رضا المتعاملين (المرضى) في المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCIA . حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المرضى المقيمين في المستشفيات الأردنية الحاصلة على شهادات ال JCIA في عمان والبالغ عددها (6) مستشفيات وهي : مركز الحسين للسرطان ، ومستشفى الجامعة الأردنية والمستشفى الاستشاري والخالدي والتخصصي ، ومستشفى الأردن ، وكان معدل عدد المرضى المقيمين في هذه المستشفيات 360 مريض/اليوم . أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من المرضى أقاموا في المستشفيات سلفة الذكر، وتم توزيع إستبانة إلكترونية عليهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقد تم استلام (191) إستبانة، وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. وبعد ذلك قامت الدراسة بتحليل البيانات إحصائياً عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وقد توصلت الدراسة لما يأتي من النتائج :

- أكدت نتائج هذه الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة،الامان،التعاطف)على رضا المتعاملين (المتطلبات الأساسية ومتطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة) في المستشفيات الاردنية الحاصلة على JCIA .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الامان، التعاطف) على المتطلبات الأساسية في المستشفيات الاردنية الحاصلة على JCIA .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة،الامان، التعاطف) على متطلبات الاداء في المستشفيات الاردنية الحاصلة على شهادة JCIA .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية (الاستجابة، الامان، التعاطف) على المتطلبات الجاذبة في المستشفيات الاردنية الحاصلة على شهادة JCIA.

وفي ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة المستشفيات الأردنية الحاصلة على JCIA على وضع

استراتيجية للمحافظة على هذه الشهادة ، والاهتمام بشهادات الجودة الأخرى .

الكلمات المفتاحية : جودة خدمات الرعاية الصحية ، رضا المرضى، JCIA .

**The quality of health care services and its impact on the
inpatients satisfaction on Jordanian hospitals have JCIA
(Joint Commision international Accreditation) .**

Prepared by

Yasmeen Ayman Mahmoud

Supervisor

Dr. Belal Al-Sakarneh

ABSTRACT

This study aimed to investigate the impact of quality healthcare services on achieving inpatients satisfaction on Jordanian hospitals have JCIA.

The study population included all JCIA-accredited Jordanian hospitals in Amman "6 hospitals " namely , Al Khalidi Hospital & Medical Center , Istishari Hospital, Jordan hospital , Jordan University Hospital , King Hussein Cancer Center, and The Specialty Hospital, the inpatients average at these hospitals was 360 patients / day. The study sample was randomized and consisted of all inpatents at the aforementioned hospitals, and it was possible to distribute an electronic questionnaire which was collected (191). And to achieve the study objectives the study analyzed data statistically through the Statistical Package for Social Sciences SPSS. The study reached the following results:

- The results of this study provide a statistically significant effect of the quality of health care services (response, safety, sympathy) on customer satisfaction (basic requirements, performance requirements, and attractive requirements) in Jordanian hospitals that have a JCIA.
- The effect of having a statistically significant effect on the dimensions of the quality of health care services (response, safety, sympathy) on the basic requirements in Jordanian hospitals that have a JCIA.
- The effect of a statistically significant effect of the dimensions of the quality of health care services (response, safety, sympathy) on performance requirements in Jordanian hospitals that have a JCIA certificate.
- The presence of a statistically significant effect of the dimensions of the quality of health care services (response, safety, sympathy) on the attractive conditions in Jordanian hospitals with JCIA certification.

According to the results, this study recommends Jordanian hospitals have JCI to develop a strategy to maintain this certificate, and to pay attention to other comprehensive quality certificate.

Keywords: quality of healthcare services, patient satisfaction, JCI.