



تقييم الاداء على وفق رضا الزبون (المريض)
في المستشفيات الحكومية



الباحث
فلاح حسن علي
دائرة صحة النجف

الباحث
حسن كاظم يوسف
دائرة صحة النجف



تقييم الاداء على وفق رضا الزبون (المريض) في المستشفيات الحكومية

الباحث
فلاح حسن علي
دائرة صحة النجف

الباحث
حسن كاظم يوسف
دائرة صحة النجف

ملخص:

دراسة العناصر التي تؤثر في رضا المرضى يقدم المعرفة بمستوى الاداء للمستشفى ومؤشرات الإنجاز والأهداف التي تواجه تحدي المنافسين في السوق الصحي من المستشفيات الأهلية لتطوير خدماتها وكسب رضا المرضى . (٢٠٠) مريض عينة البحث تم اختيارهم بشكل عشوائي للمدة من ٢٠٠٣/٥/١٥ ولغاية ٢٠٠٣/٥/٣٠ . تناولت الدراسة العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما رضا المرضى وأداء هذه المستشفى . تم اعداد استمارة الاستبيان لأبعاد المقياس المعتمد في هذه الدراسة والتي تتطلب فتح حوار مع المريض لمواجهة مستويات مختلفة من معانات المرضى واحاسيسهم ومخاوفهم وهو اجسامهم وتتطلب مهاره عالية في التعاطف والتواصل معهم من تلك الاستبيانات والتي اجريت عليها العمليات الحسابية وتدقيق الانحراف والمعيارية فرزت في جداول حسب تحديد المراكز الإدارية المسؤولة عن الانحرافات وجودة خدمات الرعاية الصحية مع فرز كل بعد من الابعاد خلال التدرج لقياس بنوع تقديري وحكمي وكانت نسبة الرضا عن مستشفى النجف العام هي (٦٩.٨%) بدرجة متوسط وهذا يعني إن الخدمات المقدمة اقل من طموح المريض ويمكن اعتبار هذا المؤشر غير إيجابي تجاه هذه المستشفى ، ويفترض بإدارة المستشفى أن تبحث عن اسباب تردي خدمات الرعاية الصحية من جودتها لتحديد المراكز الإدارية المسؤولة عن الانحرافات . دراسة العناصر التي تؤثر في رضا المرضى وفي سبل تطوير خدماتها

و تحسين الوضع العام للمستشفى الوقوف لتتمكن من مواجهة الانتقادات والتشكي وعزوف المرضى عن المؤسسة الصحية العامة (الحكومية) وتوجههم نحو المستشفيات الأهلية.

الكلمات المفتاحية: (تقييم الأداء، رضا (المريض) الزبون، جودة خدمات الرعاية الصحية، مهارة الطبيب، السوق الصحي، المستشفيات الحكومية، المستشفيات الأهلية).

Performance Evaluation According to (Patient) Customers Satisfaction At Government Hospitals

By researcher Hassan Kadom Yosif
Najaf Health Department

By researcher Falah Hassan Ali
Najaf Health Department

Summary

Studying the elements that affect patients satisfaction provides knowledge of the hospital s level of performance and achievement indicators and goals facing the challenge of competitors in health market from private hospitals , to develop its services and patients satisfaction . (200) patients the research sample was randomly selected, For the period from 15 / 5/ 2003 to 30 / 5/ 2003 , the study deals with the relationship between two main variables patients satisfaction and hospital performance . A questionnaire was prepared to this study, which requires opening a dialogue with the patients and facing different levels of the patient s suffering , feeling , fears and concerns . and requires highly skill in empathy and communication with them . Those questionnaires were performed on the calculations , checking the deviation and the standard , they were sorted in tables according to the administrative positions responsible for the deviations in quality of health care services . each dimension being sorted through the gradation in an estimative and judgmental type , The percentage of patients satisfaction with the

performance of Najaf General hospital (69,8 %) moderate degree , this is an indication that the patient s ambition, This indicator may be considered inappropriate for the hospital . Therefore, the hospital administration to search for the causes of the decline in quality of health care services and the administrative positions responsible for this deviations , in addition to that mast study what influences and attracts the patients and creates satisfaction with them

Key words : (Performance Evaluation , Customers (Patient) Satisfaction , Quality of health care services , Skill of the doctor Health market, Government Hospitals , private hospital)

Graph in table for the reseals of performance (percentage %)
according to administrative positions

	%	according to administrative position	n
	69,8	General Satisfaction (design, hygiene)	1
	73,1	quality of health care services	2
	62,5	Skill of the emergency doctor	3
	61,8	Skill of nurses	4
	71,3	Location and ease of access to emergency	5
	68,8	Respect for the patient	6
	63	Service affairs	7
	55,5	Wait times	8
	62	Efficiency of administrative work	9
	73.4	Efforts to inform the family	10
	81,7	Skill of the a specialist doctor	11
	67,1	Support medical services	12
	62	Explanations nurse	13
The percentage of patients satisfaction with the performance of hospital (67,07 %) moderate			

المقدمة

لوحظ في الآونة الأخيرة الانتقادات والتشكي وعزوف المرضى عن المؤسسة الصحية العامة (الحكومية) وتوجههم نحو المستشفيات الأهلية. والمؤسسة الصحية الحكومية التي تواجه مثل هذا التحدي في السوق الصحي لابد لها من التعرف على مستوى الاداء. والوقوف على اسباب تردي الخدمات . ودراسة العناصر التي تؤثر في رضا المرضى . وتكمن اهميه تقييم الأداء وهو(الطريقة الدورية للوصول إلى الصورة الواقعية لما تحقق في مختلف البرامج ومقارنة ذلك بما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معلومة) يقدم المعرفة بمستوى الاداء للمستشفى ومؤشرات الإنجاز والأهداف من خلال دراسة تجعل المعايير المحددة يمكن تحقيقها وقابلة للقياس والتغطية الكاملة لكل أنواع الإجابة في الأداء من حيث زيادة الكمية ، جودة الخدمات ، تخفيض التكاليف ، تخفيض الحوادث ، فتح أسواق ، عقد الصفقات ، تمثيل المستشفى ، تقديم أفكار جديدة وغيرها من أنواع مختلفة للأداء . العوامل المؤثرة في الأداء هي الموارد البشرية ، الموارد المالية ، الادارة وخطط العمل، المواد الاولية ،التكنولوجيا وتوفر المعدات، الوقت المحدد اختيرت مستشفى النجف العام مكان عمل الباحث ، ومن حيث الموقع في مركز محافظة النجف وهي من المستشفيات المهمة والكبيرة وتقدم الخدمات الطبية لرقعة جغرافية واسعة في مركز المحافظة واقضيتها ، وتعتبر من المستشفيات المتكاملة تقريباً حيث تضم جميع الاختصاصات الرئيسية ومعظم الاختصاصات الفرعية بالإضافة إلى الوسائل التشخيصية المتطورة من مختبرات وأجهزة أشعة وسونار ، جهاز المفراس وغيرها. إن طريقة المسح لقياس رضا المرضى تتضمن إجابات المرضى على مدى قبولهم أو عدم قبولهم أو عدم معرفتهم حول نوعية الخدمات وحول الإجراءات المتبعة. ويمكن قياس خدمة المريض ورضاه ووضع مؤشرات الأداء من خلال وجهة نظر المرضى ووضع أو تعديل السياسات والإجراءات والعمليات وإعادة تعيين العاملين الذي يحتاج إلى مهارات فنية. ولا شك أن أية عملية تطويرية لابد أن تستند إلى البحوث والدراسات التي تحقق أهدافها. وأهداف شعب وأقسام الطوارئ في المستشفيات هي تقديم الخدمات الطبية السريعة والدقيقة ذات النوعية الجيدة للمواطن الذي يراجع المؤسسة الصحية موضع الدراسة

والوقوف على رأيه في الخدمات الصحية المقدمة ومستوى جودتها، والنقاط الإيجابية والسلبية فيها لكي تكون لدى صاحب القرار فكرة واضحة يخطط على ضوءها للمستقبل .

العوامل المؤثرة في الأداء

- الموارد البشرية
- الموارد المالية
- الادارة وخطط العمل
- المواد الاولية
- ،التكنولوجيا وتوفر المعدات
- الوقت المحدد

التعبير عن الأداء

- ١-كمية العمل : عدد المراجعين ، عدد الفحوصات المختبرية، نسبة أشغال الأسرة .
- ٢-جودة العمل : نسبة الشفاء ،العمليات الجراحية ، دقة الفحوصات التشخيصية .
- ٣-التدريج : القياس بنوع تقديري وحكمي (ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول وضعيف).
- ٤-الترتيب : ويعين أداء الأفراد (الأول،الثاني، الثالث،الرابع).....
- ٥-الرضا : رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل المستشفى والعاملين فيها .

هدف البحث

مستشفى النجف العام من المؤسسات الصحية العامة التي تواجه التحدي والمنافسة في سوق الخدمات الصحية والانتقادات والتشكي وعزوف المرضى وتوجههم نحو المستشفيات الأهلية . و لابد لها من اجراء دراسة تطبيقية للأهداف التالية :

- ١- التعرف على مستوى الاداء في المستشفى .
- ٢- الوقوف على اسباب تردي الخدمات من جودتها .
- ٣- تحديد المراكز الإدارية المسؤولة عن الانحرافات.

٤- دراسة العناصر التي تؤثر في رضا المرضى .

عينة البحث المختارة والتي بلغت (٢٠٠) مريض تم اختيارهم بشكل عشوائي للمدة من ٢٠٠٣/٥/١٥ ولغاية ٢٠٠٣/٥/٣٠ . تناول العلاقة بين متغيرين رئيسين هما رضا المرضى وأداء هذه المستشفى . وكانت أوصاف العينة المختارة كما تعكسها الجداول التالية:

جدول رقم (١) عينة البحث حسب الجنس:

النسبة المئوية	العدد	الجنس
٧٦ %	١٥٢	ذكر
٢٤ %	٤٨	أنثى

جدول رقم (٢) عينة البحث حسب النشأة الاجتماعية:

النسبة المئوية	العدد	النشأة الاجتماعية
٦٠ %	١٢٠	حضري
٤٠ %	٨٠	ريفي

أما بالنسبة للتحصيل الدراسي للعينة فهو كما في الجدول رقم (٣):

النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
١٤ %	٢٨	أمي
٦ %	١٢	يقرأ ويكتب
١٨ %	٣٦	حاصل على الشهادة الابتدائية
٢٤ %	٤٨	حاصل على الشهادة المتوسطة
١٤ %	٢٨	حاصل على الدبلوم
١٦ %	٣٢	حاصل على الشهادة الجامعية
٦ %	١٢	حاصل على الشهادة العليا

طريقة وادوات البحث:

دراسة العناصر التي تؤثر في رضا المرضى تناولت العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما رضا المرضى وأداء هذه المستشفى التي تواجه التحدي والانقادات والمنافسة في سوق الخدمات الصحية . التوصل إلى الأهداف ، وإمكانية قياسها كما ونوعاً يعتمد على إيجاد مقياس ملائم و واقعي على مستوى المستشفيات العراقية ، (٢٠٠) مريض تم اختيارهم بشكل عشوائي ، تفاوت واسع من المفاهيم والعادات والقيم والمعتقدات ما بين النشأة الاجتماعية الريفية والحضري فضلا عن التفاوت في التحصيل الدراسي للعينة ممن يقرأ ويكتب او أمي لا يقرأ ولا يكتب الى الحاصل على الشهادة الابتدائية او المتوسطة وقد تجد منهم حاصل على الشهادة الجامعية او اعلى . طيف واسع من الثقافات البشرية مضاف الى تلك المواجهة مستويات مختلفة من معانات المرضى واحاسيسهم ومخاوفهم وهواجسهم تتطلب مهاره عالية في التعاطف والتواصل فان استمارة الاستبيان لأبعاد المقياس المعتمد في هذه الدراسة تتطلب فتح حوار مع المريض مباشر او غير مباشر للوصول الى معرفة حقيقية ودرجة مصداقية واعية ، لتحقيق درجة المقياس الفعلي دون التأثير على قناعة ورضا المريض وما يشعر به من انعكاسات خدمات الرعاية الصحية المقدمة له ودرجة الراحة والاطمئنان والرضا واختيار العبارات المكونة للمقياس استتبقت من دراسات عالمية (IS) او عربية (AS) او محليه (LS) تحتاج الى تبسيط دون المساس بالمحتوى كي تصل الى مستوى وادراك عينة البحث وبفاعلية عالية تعكس مستوى الرضا الحقيقي .. من كل ذلك وبعد جمع تلك الاستبيانات واجريت عليها العمليات الحسابية وتدقيق الانحراف والمعيارية فرزت في جداول حسب تحديد المراكز الإدارية المسؤولة عن الانحرافات وجودة خدمات الرعاية الصحية مع فرز كل بعد من الابعاد خلال التدرج لقياس بنوع تقديري وحكمي من درجة ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول وضعيف. للوقوف على اسباب تردي الخدمات من جودتها والتعرف على مستوى الاداء في المستشفى .

جدول (٤)

أبعاد المقياس المعتمد وعدد العبارات المكونة لها وأرقامها

ارقام اسئلة البعد على وفق المقياس	عدد الاسئلة للبعد	البعد
٥٧، ٥٢، ٤٥، ٣٣، ١٧، ١	٦	الرضا العام عن المستشفى
٥٣، ٤٦، ٣٤، ١٨، ٢	٥	نوعية الرعاية الطبية المقدمة
٣٥، ١٩، ٣	٣	مهارة طبيب الطوارئ
٥٨، ٥٤، ٤٧، ٣٦، ٢٠، ٤	٦	مهارة ممرضين الطوارئ
٣٧، ٢١، ٥	٣	مكان الطوارئ وسهولة الوصول إليه
٣٨، ٢٢، ٦	٣	تقدير المريض واحترامه
٤٨، ٣٩، ٢٣، ٧	٤	قابلية ومهارة الطبيب الاختصاص
٤٩، ٤٠، ٢٤، ٨	٤	الشؤون الخدمية الضرورية
٤١، ٢٥، ٩	٣	أوقات الانتظار
٥٩، ٥٥، ٥٠، ٤٢، ٢٦، ١٠	٦	تلبية الاحتياجات الطبية المتنوعة
٢٧، ١١	٢	سرعة تقويم الحالة من قبل الممرضة المعاونة
٢٨، ١٢	٢	مشاعر الممرضين تجاه ألم المريض
٦٠، ٥٦، ٥١، ٤٣، ٢٩، ١٣	٦	كفاءة الخدمات الإدارية والعمل الورقي
٣٠، ١٤	٢	التوضيحات التي تقدمها الممرضين
٤٤، ٣١، ١٥	٣	قابلية الهيئة التمريضية في إبلاغ المريض عن حالته
٣٢، ١٦	٢	جهود العاملين بالطوارئ في تبليغ عائلة المريض

نتائج التحليل :

جدول (٥) مستوى الرضا العام عن مستشفى النجف العام

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
١	ما درجة جمالية المظهر الخارجي للمستشفى	٣، ٧٨	٠، ٤٥	٦٨، ٥	متوسط
١٧	ماهي قناعتك عن مستوى نظافة المستشفى	٣، ١٥	٠، ٣٧	٦٧، ٥	متوسط
٣٣	قياساً بدوائر أخرى كنت قد زرتها	٣، ٠٨	٠، ٤١	٦٧، ٥	متوسط

				، ما مدى تفضيلك لخدمات مستشفى النجف العام ؟
متوسط	٦٧ ،٥	٠ ،٣٣	٣ ،١٧	٤٥ قناعتك عن المستشفى ككل وترتيبها ؟
متوسط	٦٩ ،٥	٠ ،٣٦	٣ ،١٨	٥٢ ما درجة التقدير التي لاحظتها أنت كشخص مراجع لمؤسسة صحية ؟
جيد	٧٨ ،٥	٠ ،٤٣	٣ ،١٧	٥٧ كيف ترى درجة رضاك في هذه المستشفى بشكل عام
متوسط	٦٩ ،٨	٠ ،٣٩	٣ ،٢٥	المجموع

وفقاً للإجابات عن الأسئلة السابقة (٦٩,٨ درجة قبول متوسط) التي عكست آراء أفراد العينة المؤلفة من (٢٠٠) مراجع إلى مستشفى النجف العام . ومدى تقييمهم لأداء المستشفى عبر الأبعاد الستة المحدودة في الاستبيان لقياس هذا التقييم

جدول (٦) نوعية الرعاية الطبية المقدمة

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٢	هل انت راضي عن مستوى الرعاية الطبية التي قدمت لك فوراً عند وصولك المستشفى ؟	٣ ،٢٤	٠ ،٣١	٧٤ ،٥	جيد
١	تمكن و مهارة العاملين في الرعاية الطبية التي قدمت لك في المستشفى ؟	٣ ،٠٤	٠ ،٤٣	٧١ ،٥	جيد
٣	درجة رضاك الكلية عن اهتمام العاملين في الرعاية الطبية لمعانانك ؟	٣ ،١٦	٠ ،٣٧	٧٣	جيد
٤	قناعتك بأن الوقت المصروف في تقديم الرعاية الطبية مناسب جداً ؟	٣ ،٠٥	٠ ،٤٣	٧١ ،٥	جيد
٥	ما درجة مهارة العاملين في المختبرات في الحصول على نتيجة بحث دقيق ؟	٣ ،١٤	٠ ،٤١	٧٢	جيد
	المجموع	٣ ،١٤	٠ ،٣٩	٧٣ ،١	جيد

إن مستوى الأداء في إطار نوعية الرعاية الطبية المقدمة كان بمستوى جيد (٧٣.١%)

جدول (٧) قابلية ومهارة طبيب الطوارئ

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٣	ما درجة مهارة طبيب الطوارئ؟	٣.١٨	٠.٤٣	٦٢.٥	متوسط
١٩	ما درجة عناية طبيب الطوارئ بك؟	٣.٠٧	٠.٤١	٦٣.٥	متوسط
٣٥	هل ترى لأن طبيب الطوارئ نجح في تلبية ما كنت تتوقعه؟	٣.١٧	٠.٣٣	٦١.٥	متوسط
	المجموع	٣.١٤	٠.٣٩	٦٢.٥	متوسط

كان تقييم مهارة طبيب الطوارئ بمستوى متوسط (٦٢.٥%) حيث أنه عادة يكون طبيبا مقيما دوريا (ذا خبرة محدودة في التعامل مع المريض) الامر الذي يستوجب باستمرار تواجد طبيب مقيم أقدم، أو طبيب ممارس أو طبيب اختصاص، خافر في شعبة الطوارئ.

جدول (٨) قابلية مهارة كادر التمريض

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٤	ما درجة سرعة التعامل مع الحالة التي لاحظتها من قبل الممرض؟	٣.٦٤	٠.٤٧	٦٤	متوسط
٢٠	هل انت راضي عن مهارات الممرضين؟	٣.١٧	٠.٣٣	٦١.٥	متوسط
٣٦	حُسن الاتصال والمعاملة اللذان شاهدتهما من قبل ممرض	٣.٠٤	٠.٤٣	٧١.٥	جيد
٤٧	مقتنع بان توضيحات رئيسة الممرضات مناسبة ووافية؟	٢.٧٧	٠.٤٣	٥٨	مقبول
٥٤	الرفقة و الإحساس حول حالتك المرضية من قبل رئيسة الممرضات	٢.٨٧	٠.٤٢	٥٧	مقبول
٥٨	هل تعتقد أن الهيئة التمريضية قد نجحن في تلبية ما كنت تتوقعه ،	٢.٦١	٠.٣٢	٥٩	مقبول
	المجموع	٣.١	٠.٤٠	٦١.٨	متوسط

إن مستوى الرضا عن مهارات الممرضين وتجاوبهم مع المريض كان بمستوى متوسط (٦١.٨ %)، وكان بمتوسط، إلا أن السبب في تدني هذا المتغير يعود إلى قلة عدد الممرضين بشكل عام الامر الذي يؤدي إلى التأخير في تقديم الخدمات التمريضية ، إضافة إلى أن تأهيل معظمهم ليس بالمستوى المطلوب .

جدول (٩) مكان الطوارئ وسهولة الوصول إليه .

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٥	سهولة الوصول إلى قسم الطوارئ داخل المستشفى	٣.٢٤	٠.٣٢	٧٤	جيد
٢١	رضاك من مكان الطوارئ وملاءمته داخل المستشفى	٣.٠٤	٠.٤٣	٧٧.٥	جيد
٣٧	مكان الطوارئ وسعته مناسبين	٣.١٥	٠.٤١	٦٢.٥	متوسط
	المجموع	٣.١٤	٠.٣٨	٧١.٣	جيد

أن مستوى الرضا عن مكان الطوارئ وسهولة الوصول إليه كان جيد (٧١.٣ %) وبمتوسط (٣.١٤) ، وهذا مؤشر إيجابي ، ويعود الفضل فيه إلى تصميم المستشفى ، إذ تقع شعبة الطوارئ بالقرب من مدخل المستشفى والشارع العام الامر الذي سهل الوصول إليها .

جدول (١٠) تقدير المريض واحترامه

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٦	عندما يحتاج أفراد عائلتك أو أصدقائك لخدمات الرعاية الطبية تفضل لهم مراجعة هذه المستشفى	٣.٠٦	٠.٤١	٧٢.٥	جيد
٢٢	هل شعرت باحترام ملاك المستشفى لخصوصيتك ؟	٣.١٤	٠.٣٩	٦٢.٥	متوسط
٣٨	ما الدرجة الكلية التي تعطيها للتقدير والاحترام اللذان يقدمان للمريض ككل في الردهة ؟	٣.٠٤	٠.٤٣	٧١.٥	جيد
	المجموع	٣.٠٨	٠.٤١	٦٨.٨	متوسط

حقق هذا البعد مؤشراً متوسطاً (٦٨.٨ %) في مستوى الرضا ،على الرغم أن درجة القبول كانت جيدة في كلا السؤالين (٦) و (٣٨) ، إلا أن مستوى الرضا في السؤال (٢٢) والذي مفاده (هل شعرت باحترام ملاك المستشفى لخصوصيتك ؟) جعل درجة القبول تنخفض ، ويعود ذلك إلى أن عدد ملاك شعبة الطوارئ أقل مما يجب أن يكون قياساً بسعة المستشفى وزحمة المراجعين ، فينعكس ذلك مؤشراً سلبياً في مستوى مراعاة خصوصية المريض .

جدول (١١) الشؤون الخدمية الضرورية

متوسط	٦٢	٠.٤٢	٣.١٥	توافر وسائل نقل وعربات إسعاف لحظة وصول المستشفى ؟	٨
متوسط	٦٦	٠.٤٣	٣.١٨	تواجد عمال مساعدين قد عاونوك عند وصولك للمستشفى	٢٤
متوسط	٦٨	٠.٣٦	٣.٨٧	اعتقادك أن الموظفين المساعدين يفهمون التعامل مع مختلف الإصابات والحالات المرضية ؟	٤٠
مقبول	٥٦	٠.٤٣	٣.٠٤	قناعتك أن جميع المتطلبات الخدمية متوافرة ؟	٤٩
متوسط	٦٣	٠.٤١	٣.٣١	المجموع	

مستوى الرضا بمستوى متوسط (٦٣ %) ، وفي هذا المؤشر نلاحظ السؤال رقم (٤٩) الذي مفاده [قناعتك أن جميع المتطلبات الخدمية لحالة الطوارئ متوافرة ؟] قد حصل على أقل تقدير ، وهذا يدل على أن المريض يطمح في توفير خدمات أكثر .

جدول (١٢) أوقات الانتظار

مقبول	٥٧	٠.٤١	٣.٠٦	ما درجة رضاك عن زمن الانتظار في الردهة ؟	٩
مقبول	٥٩	٠.٢٩	٣	راضي عن زمن الانتظار في مكان المعالجة لحين معاينتك من قبل الممرضين ؟	٢٥
مقبول	٥١	٠.٤٢	٣.٠٥	رضاك عن مقدار الوقت المصروف للانتظار حتى وصول الطبيب الاختصاص اليك ؟	٤١
مقبول	٥٥.٥	٠.٣٧	٣.٠٣	المجموع	

مستوى الأداء في مجال أوقات الانتظار لم يكن بالمستوى المطلوب ، اذ كان (٥٥.٥ %)
و يبدو أن الطبيب الاختصاص بعيد عن شعبة الطوارئ ، وقد يعود السبب لانشغاله بمسؤوليات أخرى أو عدم التزامه بالحضور إلى شعبة الطوارئ على الرغم من وجود جدول خافرات .

جدول (١٣) كفاءة الخدمات الإدارية والعمل الورقي

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
١٣	راضي عن عمليات التسجيل ككل من بداية وصولك الطوارئ وحتى خروجك من المستشفى ؟	٣.١٤	٠.٣٩	٦٢.٥	متوسط
٢٩	ها شعرت بالاهتمام واللطف المقدمين من قبل العاملين للخدمات الادارية ؟	٣.١٧	٠.٣٣	٦١.٥	متوسط
٤٣	مقتنع بمستوى كفاءة الخدمات الإدارية والتسجيل للحالة المرضية ؟	٣.١٥	٠.٤١	٦٢.٥	متوسط
٥١	ترى هناك درجة مناسبة للأمانات المالية المقدمة لإدارة المستشفى ونوع الحالة المرضية	٣.١٧	٠.٣٢	٦٤	متوسط
٥٦	مقتنع لكفاءة العاملين في هذا القسم	٣.٠٢	٠.٤١	٦٠	متوسط
٦٠	إن إجراءات الخروج من المستشفى كانت وافية وجديرة	٣.١٥	٠.٤٢	٦٢	متوسط
	المجموع	٣.١٣	٠.٣٨	٦٢	متوسط

إن إجراءات الخروج والتسجيل قد أعطت مستوى رضا متوسط (٦٢ %) ، ،

جدول (١٤) جهود العاملين في تبليغ عائلة المريض

١٦	هل احسست بجهود العاملين بإبلاغ عائلتك وطمأنتهم عن صحتك	٣.٠٤	٠.٤٣	٧١.٥ %	جيد
٣٢	راضي عن العاملين في المستشفى ومشاعرهم تجاه احتياجات عائلتك أو أقرابائك؟	٣.٢٤	٠.٣١	٧٤.٥ %	جيد
	المجموع	٣.١٤	٠.٣٧	٧٣ %	جيد

مستوى الأداء جيد (٧٣.٤%) لجهود العاملين في الطوارئ بتبليغ عائلة المريض وهو يشكل مؤشراً إيجابياً عن مدى الاهتمام بالمريض في حالة عدم وجود مرافق معه.

جدول (١٥) قابلية ومهارة الطبيب الاختصاصي

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
٧	رضاك عن الطبيب الاختصاصي وسؤاله عن حالتك وتشخيصه لها وتقديم العلاج المناسب ؟	٤.٢٩	٠.٤٧	٨٢	جيد جداً
٢٣	مقتنع بمهارة الطبيب الاختصاص الذي عالجك في المستشفى ؟	٤.١١	٠.٣٩	٨١.٥	جيد جداً
٣٩	رضاك عن الطبيب الاختصاص في مجال التعامل وتفهمه وتعاطفه لأحوالك	٤.١٧	٠.٣٩	٨٤.٥	جيد جداً
٤٨	شعرت بمراعاة مشاعر عائلتك من قبل الطبيب الاختصاص ؟	٤.٠١	٠.٤٦	٧٩	جيد
	المجموع	٤.١٤	٠.٤٢	٨١.٧	جيد جداً

أن مستوى الرضا عن قابلية الطبيب الاختصاصي قد حقق درجة قبول جيد جداً (٨١.٧%) وهذا مؤشر إيجابي ، وذلك لما يتمتع به الطبيب الاختصاصي من مهارة اتصال حصل عليها بسبب خبرته الطويلة في التعامل مع المراجعين ، على العكس مما ظهر في مستوى الرضا عن مهارة الطبيب المقيم الدوري الذي كان متواجداً في الطوارئ .

جدول (١٦) تلبية الاحتياجات الطبية المتنوعة

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
١٠	شعرت براحتك في ردهة المعالجة ؟	٣.٨٧	٠.٣٦	٦٨	متوسط
٢٦	رضاك عن النظافة في مكان العلاج وفي مجال تلبية احتياجاتك الطبية ؟	٣.٠٢	٠.٤٢	٦١	متوسط
٤٢	رضاك عن مقدار أو وقت الحصول على الأشعة أو السونار في مجال تلبية حاجتك الطبية ؟	٣.١٧	٠.٣٣	٦٢.٥	متوسط
٥٠	رضاك عن مدى ملائمة وقت استلام نتيجة الأشعة والسونار ؟	٣.٨٧	٠.٣٦	٦٨	متوسط
٥٥	دقة نتائج الفحص المخبري في إطار تلبية احتياجاتك الطبية ؟	٣.٩٤	٠.٤٧	٧٩	جيد
٥٩	رضاك عن مستوى الاحتياجات الطبية التي قدمت لك تماماً ؟	٣.١٧	٠.٣٢	٦٤.٥	متوسط
	المجموع	٣.٥	٠.٣٧	٦٧.١	متوسط

أن مستوى الرضا عن الراحة في ردهة المعالجة ونظافتها ومقدار الوقت اللازم المصروف في إطار تلبية الاحتياجات الطبية المختلفة من أشعة وعينات مخبرية واستلام نتائجها بالسرعة المناسبة ، قد حقق درجة قبول (٦٧.١ %) متوسطة تجاه هذه المستشفى ، غير أن درجة القبول عن السؤال (٢٦) جاءت متدنياً مما يشير إلى أن مستوى النظافة في ردهة الطوارئ أقل من مستوى النظافة في بقية أرجاء المستشفى ، وقد يكون السبب في ذلك أما أن عدد موظفي الخدمة في شعبة الطوارئ أقل مما يجب أن يكون قياساً بسعة الشعبة وزحمة المراجعين ، أو أن المتابعة الميدانية لهذه الناحية الحيوية من قبل المسؤولين دون المستوى المطلوب .

جدول (١٧) التوضيحات المقدمة من الممرضة

ت	عبارة السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة القبول
١١	مقتنع بدرجة سرعة تقويم حالتك الصحية من قبل الممرضة المعاونة	٣.١٧	٠.٣٣	٦١.٥	متوسط
٢٧	اعتقادك بأهلية الممرضات المساعدات والفنيات الموجودات في الطوارئ الآن؟	٣.١٤	٠.٤١	٦٢.٥	متوسط
	المجموع	٣.١٥	٠.٣٧	٦٢	متوسط

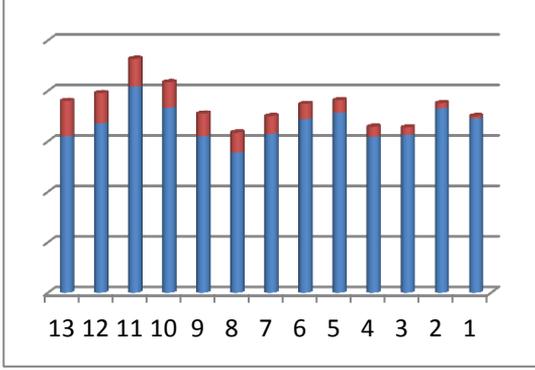
إن مستوى الرضا عن (التوضيحات المقدمة من الممرضة المعاونة قد حقق درجة متدنية (٦٢%) وبمتوسط ، والسبب يعود إلى أن تأهيل معظم الممرضات ليس بالمستوى المطلوب .

الاستنتاجات :

نسبة الرضا عن مستشفى النجف العام هي (٦٩.٨%) وهذا يعني إن الخدمات المقدمة اقل من طموح المريض ويمكن اعتبار هذا المؤشر غير إيجابي تجاه هذه المستشفى ، ويفترض بإدارة المستشفى أن تبحث عن سبل تطوير وتكون مسؤولة عن تحسين الوضع العام للمستشفى بكل ما ورد في نتائج البحث. إن مستوى الرضا عن نوعية الرعاية الطبية المقدمة كان بدرجة قبول جيد ٧٣.١% وهو مؤشر إيجابي فضلا عن مهارات الأطباء لعبت دوراً مهماً في تقييم الأداء في مستشفى النجف العام قبول ٨١.٧% وعلى العكس ظهرت مهارة الطبيب المقيم أقل مستوى بدرجة متوسط ٦٢.٥% ، مستوى الأداء في مجال أوقات الانتظار لم يكن بالمستوى المطلوب ، اذ كان (٥٥.٥%) .

جدول (١٨) مقارنة نتائج ابعاد التقييم بالنسب المئوية وحسب المركز الاداري

ت	ابعاد التقييم حسب المركز الاداري	النسبة المئوية
١	مستوى الرضا العام	٦٩,٨
٢	نوعية الرعاية الطبية المقدمة	٧٣,١
٣	قابلية ومهارة طبيب الطوارئ	٦٢,٥
٤	قابلية مهارة كادر التمريض	٦١,٨
٥	مكان الطوارئ وسهولة الوصول إليه	٧١,٣
٦	تقدير المريض واحترامه	٦٨,٨
٧	الشؤون الخدمية الضرورية	٦٣
٨	أوقات الانتظار	٥٥,٥
٩	كفاءة الخدمات الإدارية والعمل الورقي	٦٢
١٠	جهود العاملين في تبليغ عائلة المريض	٧٣,٤
١	قابلية ومهارة الطبيب الاختصاصي	٨١,٧
١	تلبية الاحتياجات الطبية المتنوعة	٦٧,١
٢		



١	التوضيحات	٦٢
٣	المقدمة من المرمضة	
نسبة الرضا عن مستشفى النجف العام هي (٦٧.٠٧%) بدرجة متوسط		

التوصيات :

القدرة على التقييم الجيد للأداء ، وتقدير ما تم التوصل إليه من الأهداف ، وإمكانية قياسه كماً ونوعاً يعتمد على إيجاد مقياس ملائم و واقعي على مستوى المستشفيات العراقية، والهدف الأساس من هذه الدراسة هو تطبيق لهذا المقياس يقدمه الباحث من خلال عمله المتواضع كمنفذ لبرنامج تقييم الأداء ، لتقويم أداء المستشفيات من خلال رضا المرضى . فهناك مستشفيات تُعد من المستشفيات الجيدة ، وذات إنتاجية عالية للخدمات الصحية ، لأنها تستقبل أعدادا كبيرة من المراجعين وتحقق ناتجا ربحيا بالارتباط مع مجموعة المتغيرات البيئية والسكانية بغض النظر عن الخدمات الطبية المتدنية التي تتكشف حين توضع في مقياس رضا المرضى .

وعلى ضوء هذه الدراسة نقدم التوصيات التي نراها ضرورية لرفع مستوى أداء ، فما بين سهولة الوصول إلى شعبة الطوارئ وبعدها عن الشارع العام لتجنب أصوات السيارات والضوضاء ، يحدد الموقع المناسب على أن يكون بالقرب من العيادة الاستشارية وقسم الإدخال إلى المستشفى تحديد السعة السريرية لايد أن يستند على مسح ميداني ودراسة دقيقة لمعرفة ا لعدد اليومي المحتمل للمراجعين ، مع الأخذ بنظر الاعتبار المرونة في التصميم والإمكانية في التوسع على ضوء الزيادة المستقبلية في عدد المراجعين وزيادة عدد السكان . توفير عدد كاف من الكراسي والأسرة المتحركة لتسهيل عملية نقل المرضى والمصابين من خارج المستشفى ، وكذلك بين وحداتها المختلفة ، لغرض اجراء الفحوصات المطلوبة وتلقي العلاج ، مع توفير عدد كاف من الكوادر الخدمية النشطة للمحافظة على نظافتها باستمرار توفير أماكن انتظار للمرضى والمراجعين فيها عدد كاف من الكراسي ، التهوية ، والإضاءة

، الماء الصالح للشرب ، مرافق صحية جيدة مع وجود استعلامات جيدة في الشعبة ، تساعد المرضى والمصابين وتسهل أمورهم على الرغم من ان الطبيب المقيم الدوري كان يقدم خدمة طبية بشكل علمي صحيح إلا ان حقيقة إقناع المريض بأدائها لم تكن بالمستوى المطلوب ، يعود ذلك إلى عدم امتلاك الخبرة المتميزة والمعرفة بمهارات الاتصال لذلك فان الباحث يقترح إدخال محاضرات في علم الاتصال ضمن المناهج العلمية في كلية الطب

تطبق برامج التعليم المستمر هي الأكثر نجاحا وفاعلية لإنجاز الممارسات التمريضية الأفضل وان حماسة وهمة الإدارة للتوسع في البرامج التعليمية يعد دلالة على الالتزام المتنامي اتجاه العناية بالمرضى تعيين مدير تسويق متخصص وذو موقع وظيفي داخل الهيكل التنظيمي للمستشفى ليقوم بوظيفتي العلاقات العامة والبحوث التسويقية سوف يطور أنظمة مراقبة رضا المرضى ، ولا بد من إدراك أهمية هذه الوظيفة وتوفير الميزانية المناسبة والصلاحيات بهدف اسناد ومواصلة العمل التسويقي وما زال أماننا متسع لتقديم تقرير شامل عن حجم العمليات الصحية وحول قياس الأداء لذلك يوصي الباحث الباحثين الآخرين ان يدخلوا متغيرات أخرى في تقييم الأداء بغية بناء مقياس اكثر حساسية لتقويم الخدمات الصحية المقدمة بشكل افضل .

المصادر

أولا المصادر العربية

أ-الكتب

١. ماهر ، احمد إدارة الموارد البشرية / ٢٠٠١
٢. اسطيفان ، رعد رزاق ، إدارة المستشفيات ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / ١٩٨٤م
٣. حرسثاني ، حسان محمد ، إدارة المستشفيات ، الإدارة العامة للبحوث في المملكة العربية السعودية / ١٩٩٠م
٤. فليح ، حسن جهاد ، تقييم الأداء في الأنشطة الإنتاجية / ١٩٨٠م

٥. جابر ، صباح باقر ، اسعاف الطوارئ المتخصص ، وزارة الصحة / ١٩٨٠م

٦. ندوى رافع (ضمان جودة الرعاية الصحية)

ب- النشرات

١. دليل عمل الأساليب المقترحة في التعامل مع الحالات الطارئة ، لجنة طب

الكوارث في وزارة الصحة / ١٩٩٣م

٢. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية (جامعة بغداد) المجلد الثامن / العدد ٢٦ /

٢٠٠١م بحث الاستاذ الدكتور سعد العنزي (بناء مقياس الرضا عن خدمات أقسام

الطوارئ بالمستشفيات العراقية).

ج- أرشيف شعبة الاحصاء في مستشفى النجف العام

ثانيا: المصادر الأجنبية

1. Snook, Hospitals, whet they are and how they work , ASPEN , 1981 .
2. Mayer and Cates , Journal of Health Care Management , 43/5 1998 .
3. W.H.O., Emergency Medical System , January 29 , 1997 Egypt .
4. Out Patient Hospital Reimbursement , Health Care Administration U . S . A . , 1997.
5. Emergency Care And Transportation Of the Sick and Injured , American academy of on Orthopedic Surgeons , 1987 .
6. Work Book for Emergency Care and Transportation of the Stick and Injured , American Academy of Orthopedic Surgeons , 1987 .