

تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون  
دراسة ميدانية داخل المركز الصحي حمدة بمدينة الجميل

Evaluation of the quality of health services from the customer's  
point of view

A field study inside the Hamda health center in Al-Jamil city

سناء عمر محمد الحرابي<sup>1\*</sup>، فاطمة الطاهر محمد الراجحي<sup>2</sup>، هبة إدريس عبد الله كعال<sup>3</sup>  
Sana Omar Mohamed Al-hrabi<sup>1\*</sup>, Fatima Taher Mohamed Al-rajhi<sup>2</sup>, Heba edres kaal<sup>3</sup>

<sup>3,2,1</sup> قسم الإدارة الصحية، كلية الصحة العامة –الجميل، جامعة صبراتة، ليبيا  
<sup>1,2,3</sup> Department of hospital and health services management, College of public health,  
Sabratha University, Libya

\*Corresponding author: [снаalhraby@gmail.com](mailto:снаalhraby@gmail.com)

Received: January 02, 2023

Accepted: January 27, 2023

Published: February 04, 2023

المخلص

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الخدمات الصحية المقدمة إلى المستفيدين في المراكز الصحية بالجميل من خلال تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز الصحية (حمدة) وذلك عن طريق توزيع استمارة استبيان محكمة ومختبرة تضمنت أبعاد جودة الخدمات الصحية وذلك لغرض اختبار الفرضيات للإجابة على أسئلة الدراسة. وقد تم استخدام عدد من الوسائل الإحصائية مثل معامل الارتباط وبرنامج (SPSS). توصلت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمات الصحية بأبعاده الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف) وقد كان التقييم إيجابياً إجمالاً مع تأكيد وجود تدني في نسب الاتفاق بين الأفراد المبحوثين حول معياري الأمان والملموسية.  
الكلمات المفتاحية: الخدمة الصحية، جودة الخدمات الصحية، رضا الزبون، إدارة الجودة الشاملة.

Abstract

The main objective of this study is to obtain the level of health services provided by health services to health services in health centers, by evaluating health services in health center (Hamda) by distributing a court-tested questionnaire that included the quality of health services and that Versus hypothesis testing to answer the study questions. A number of statistical methods have been used, such as the correlation coefficient and the SPSS program.

This study reached to obtain the evaluation of services in its five dimensions (Dependability, responsiveness, safety, tangibility, empathy).

**Keywords:** Healthy services, Health services quality, customer satisfaction, Total quality management

المقدمة

انطلاقاً من التطور والتقدم السريع وانتقال رؤوس الأموال سواء بشرية أو مادية، وفك القيود على جميع النشاطات، وبفعل العولمة أصبح العالم قرية صغيرة (صغير، 2012)، مما جعل أصحاب الاهتمام والمصالح يبحثون عن المراكز الخدمية ذات الجودة العالية، وقطاع الصحة من بين أهم القطاعات التي أعطيت اهتماماً كبيراً من طرف الحكومات والمنظمات الدولية (عبد القادر 2015)، حيث أنشأت منظمة خاصة بالصحة في العالم سنة 1948 من طرف الأمم المتحدة، حيث تهدف هذه المنظمة إلى تحسين الخدمات الصحية وتغطية أكبر نطاق ممكن، أي إرساء العدالة الصحية وتقديم أفضل

وأجود مستوى صحي وهو ما يصطلح عليه بالجودة (الجزائري 2010). وقد أصبحت المجتمعات الحديثة تولى اهتماماً كبيراً بجودة الخدمات الصحية لارتباطها بصحة وحياة الإنسان (بودية 2017) وقد اتضح هذا الاهتمام بإنشاء أكبر المراكز الخدمية الصحية بجميع تخصصاتها وبأشكالها المختلفة قصد توفير أكبر قدر من الخدمات الصحية ذات الجودة العالية (عتيق 2012). ومن أجل تقديم خدمات صحية ذات جودة أصبحت هناك مناهج صحية للتطوير المستمر من أجل ضمان رضا الزبون (المريض) (جون 1981) ، ولأجل تحسين وتطوير قطاع الصحة وتحقيق الجودة في المراكز الصحية (شادلي ابراهيم 2019) وفقاً لما تؤكد عليه وتمليه منظمة الصحة العالمية، فقد توجب إتباع إصلاحات من طرف وزارة الصحة وإصلاح المراكز الصحية لتحقيق الجودة في الخدمات الصحية (الشاعر 2000). ومن هنا جاءت أهمية الدراسة حول تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها في مدينة الجميل.

### مشكلة الدراسة

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم القضايا التي تواجه المراكز الصحية، سواء كان ذلك على المستوى العالمي أو المحلي، حيث أنه توجد الكثير من العوامل التي تفرض نفسها على تلك المراكز بما يجعلها تهتم بتقديم خدمات صحية تتلاءم مع توقعات الزبائن (المريض) وتلبية احتياجاتهم ومعرفة المعايير التي يعتمدون عليها في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم، فالتعرف على مستوى الخدمات الصحية المقدمة للزبائن، سيوفر المعلومات عن نقاط القوة التي يجب تنميتها ومراكز الضعف التي يجب معرفة أسبابها ومحاولة معالجتها.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو:

- ما هو مستوى تقييم المريض (الزبون) لجودة الخدمات الصحية في المراكز الصحية العاملة بمدينة الجميل؟  
ونأخذ من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم الخدمات الصحية؟
- ما هي أبعاد جودة الخدمات الصحية؟
- ما المقصود برضا الزبون؟
- ما هي متطلبات تقييم الخدمات الصحية؟
- ما هي الكيفية التي يمكن أن تقاس بها جودة الخدمات الصحية؟

### أهداف الدراسة

- توضيح المفاهيم النظرية لجودة الخدمة الصحية.
- تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للزبون.
- تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية للمراكز المتعددة الخدمات.

### أهمية الدراسة

- أهمية الدراسة بالنسبة للعلم: تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية بمعرفة وإضافات تفيد في دراسة موضوع جودة الخدمات الصحية.
- أهمية الدراسة بالنسبة للمراكز الصحية: حاجة المراكز الصحية محل الدراسة لتساير التحسين والتطوير السريع والمتلاحق في المجال الصحي، بما يمكنه من التغلب عن الصعوبات التي تعيق من تقدمه، كما يستفيد المسؤولين بهذه المراكز من توصيات هذه الدراسة في تحسين جودة خدماته
- أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع: تهتم الدراسة بجودة الخدمات الصحية والتي إذا ما تحققت في المراكز الصحية لليبية فأنها ستلعب دور كبير في إحداث التنمية الشاملة في مختلف المجالات.

### فرضيات الدراسة

انطلاقاً من الإشكالية المقدمة ولكي نتمكن من مناقشتها بالاعتماد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات الصحية نضع الفرضيات التالية:

- تقييم جودة الخدمات الصحية تقييماً متوسطاً من طرف الزبون من حيث بعد الاعتمادية.
- تقييم جودة الخدمات الصحية تقييماً متوسطاً من طرف الزبون من حيث بعد الاستجابة.
- تقييم جودة الخدمات الصحية تقييماً متوسطاً من طرف الزبون من حيث بعد الضمان.
- تقييم جودة الخدمات الصحية تقييماً متوسطاً من طرف الزبون من حيث بعد الملموسية.
- تقييم جودة الخدمات الصحية تقييماً متوسطاً من طرف الزبون من حيث بعد التعاطف.

## منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة في الجانب النظري منها على المنهج الوصفي وتحليل مضمون الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون، وفي الجانب العملي قد اعتمدت الدراسة أسلوب الاستنتاج وتحليل البيانات للوصول الى النتائج والتوصيات من واقع المعلومات والنتائج التي توصل اليها الباحث من خلال البيانات المستقاة من استمارة الاستبانة لعينة الدراسة. وتم بعد ذلك إجراء اختبارات الصدق والثبات عليها لمعرفة مدى سلامتها وقدرتها على استقصاء الواقع المطلوب. ومن أجل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها فإننا اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتي تحصلنا على نتائجها من خلال تفرغ ورقات الاستبانة المسترجعة في برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS: Statistical Package For Social Sciences) كما تمت الاستعانة ببعض المصادر ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

## مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المرضى المترددين على المركز الصحي حمدة بمدينة الجميل، حيث تم أخذ عينة عشوائية غير منتظمة والبالغ عددها (100) عينة.

## أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول " تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز الصحية التابعة لمدينة الجميل" وقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبانة المكون من ثلاث درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة، وكما هو مبين في الاستبانة في الملحق.

## منطقة الدراسة

**المركز الصحي حمدة:** يقع هذا المركز في منطقة حمدة بالجميل، وهو عبارة عن وحدة رعاية أولية للكشف ويشمل عدة تخصصات منها: الباطنة، النساء، الأسنان، العظام، الجلدية،  
- عدد الكادر الوظيفي في هذا المركز حوالي 200 موظف موزعة ما بين إداريين وفنيين وأطباء.  
- تاريخ الإنشاء سنة 1998 ف.

## الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة:

### 1- الجنس:

يبين الجدول رقم (1) أن ما نسبته (52%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، و (48%) من الذكور  
**جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:**

الجنس	العدد	النسب المئوية%
أنثى	52	52%
ذكور	48	48%
المجموع	100	100%

### 2- العمر:

يبين جدول رقم (2) أن ما نسبتهن (47%) من إجمالي عينة الدراسة أعمارهن أكثر من 40 سنة، وأن ما نسبتهن (53%) من إجمالي عينة الدراسة أعمارهن ما بين 20- 40 سنة.

**جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

العمر	التكرار	النسب المئوية%
من 20 الى 40 سنة	53	53%
أكثر من 40 سنة	47	47%
المجموع	120	100%

## تحليل النتائج ومناقشتها

استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V25) في تحليل البيانات، لمن خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:  
• اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة صدق وثبات فقرات الاستبانة.

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات البحث.
- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد البحث.
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد البحث لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

#### اختبار ألفا كرونباخ:

تم استخدام هذا الاختبار لغرض اختبار صدق وثبات فقرات الأسئلة الخاصة بتساؤلات البحث، وجدول (3) يوضح نتيجة هذا الاختبار والتي اوضحت صدق وثبات الاستبيان المستخدم.

جدول رقم (3) مقياس صدق وثبات البيانات

عدد الفقرات	مقياس ألفا كرونباخ
30	.792

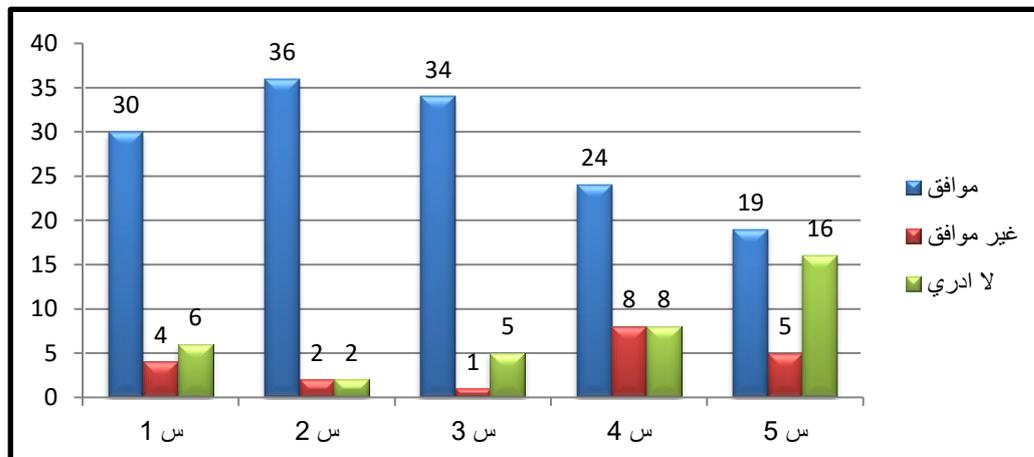
وصف وتشخيص معايير جودة الخدمة الصحية في المركز الصحي قيد الدراسة والتي شملت المعايير الآتية:

#### • معيار الاعتمادية:

يوضح جدول رقم (4) نتائج التحليل للأسئلة التي طرحت بهذا المعيار وفق معيار ليكرت الثلاثي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لها، بينما شكل رقم (1) يوضح التوزيعات التكرارية لها والتي توضح بمجملها لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاعتمادية في مركز حمدة الصحي

الجدول رقم (4) يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاعتمادية في مركز حمدة الصحي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا ادري		غير موافق		موافق		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
0,74	2,60	15	6	10	4	75	30	س 1
0,48	2,85	5	2	5	2	90	36	س 2
0,68	2,73	12,5	5	2,5	1	85	34	س 3
0,81	2,40	20	8	20	8	60	24	س 4
0,94	2,08	40	16	12,5	5	47,5	19	س 5
0,41	2,53	المؤشر الكلي لمعيار الاعتمادية						



الشكل رقم (1) يوضح التوزيعات التكرارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاعتمادية في مركز حمدة الصحي.

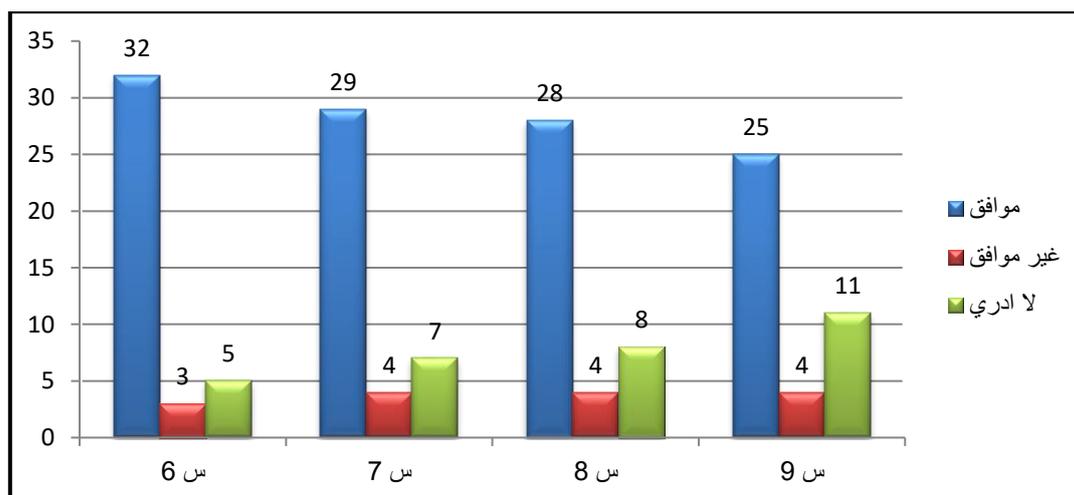
يتضح من الجدول رقم (4) أن قيمة الوسط الحسابي لمعيار الاعتمادية قد بلغت (2.53) والانحراف المعياري (0.41)، مما يشير الى وجود اتفاق حول هذا المعيار حسب مقياس ليكارت الثلاثي، وأن المتغير الأكثر مساهمة في ايجابية هذا المعيار هو المتغير (س<sup>2</sup>) يحرص المركز على تقديم الخدمات بطريقة ملائمة.

#### • معيار الاستجابة:

يوضح جدول رقم (5) نتائج التحليل للأسئلة التي طرحت بهذا المعيار وفق معيار ليكارت الثلاثي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لها، بينما شكل رقم (2) يوضح التوزيعات التكرارية لها والتي توضح بمجملها لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاعتمادية في مركز حمدة الصحي.

الجدول رقم (5) يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاستجابة في مركز حمدة الصحي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا ادري		غير موافق		موافق		المتغيرات	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
0,60	2,73	12,5	5	7,5	3	80	32	س <sup>6</sup>	
0,68	2,63	17,5	7	10	4	72,5	29	س <sup>7</sup>	
0,67	2,60	20	8	10	4	70	28	س <sup>8</sup>	
0,67	2,53	27,5	11	10	4	62,5	25	س <sup>9</sup>	
0,37	2,66	المؤشر الكلي لمعيار الاستجابة							



الشكل رقم (2) يوضح التوزيعات التكرارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاستجابة في مركز حمدة الصحي

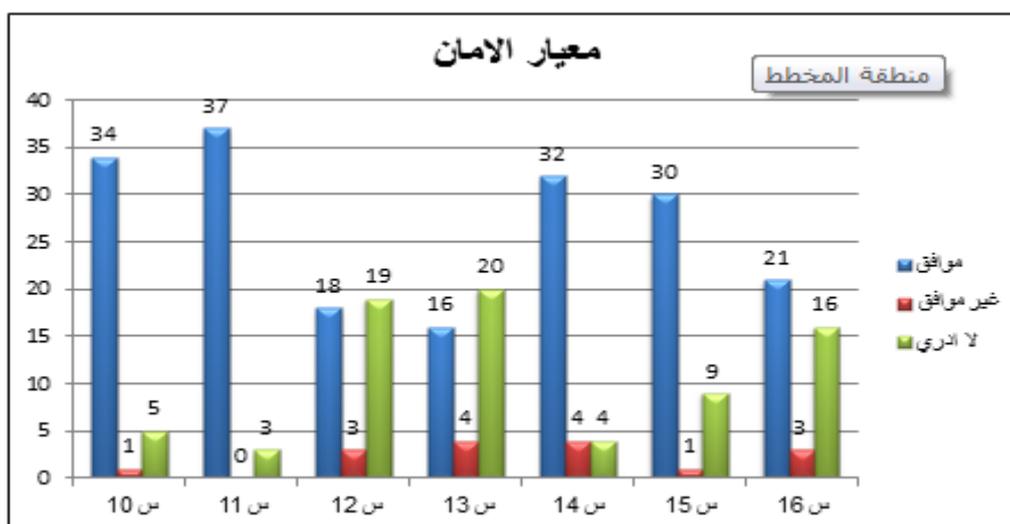
يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة الوسط الحسابي لمعيار الاستجابة قد بلغت (2.66) والانحراف المعياري (0.37)، مما يشير الى وجود اتفاق حول هذا المعيار حسب مقياس ليكارت الثلاثي، وأن المتغير الأكثر مساهمة في ايجابية هذا المعيار هو المتغير (س<sup>6</sup>) يقوم المركز بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة.

#### • معيار الامان:

يوضح جدول رقم (6) نتائج التحليل للأسئلة التي طرحت بهذا المعيار وفق معيار ليكارت الثلاثي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لها، بينما شكل رقم (3) يوضح التوزيعات التكرارية لها والتي توضح بمجملها لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الامان في مركز حمدة الصحي

الجدول رقم (6) يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الامان في مركز حمدة الصحي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا ادري		غير موافق		موافق		المتغيرات	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد		
0,44	2,83	12,5	5	2,5	1	85	34	س 10	
0,26	2,93	7,5	3	-	-	92,5	37	س 11	
0,62	2,375	47	19	7,5	3	45	18	س 12	
0,64	2,30	50	20	10	4	40	16	س 13	
0,64	2,70	10	4	10	4	80	32	س 14	
0,50	2,73	22,5	9	2,5	1	75	30	س 15	
0,63	2,45	40	16	7,5	3	52,5	21	س 16	
0,30	2,61	المؤشر الكلي لمعيار الامان							



الشكل رقم (3) يوضح التوزيعات التكرارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الاستجابة في مركز حمدة الصحي.

يتضح من الجدول رقم (6) أن قيمة الوسط الحسابي لمعيار الامان قد بلغت (2.61) والانحراف المعياري (0.30)، مما يشير الى وجود اتفاق حول هذا المعيار حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وأن المتغير الاكثر مساهمة في ايجابية هذا المعيار هو المتغير (س11) يشعر المرضى بالامان عند التعامل مع موظفي المركز.

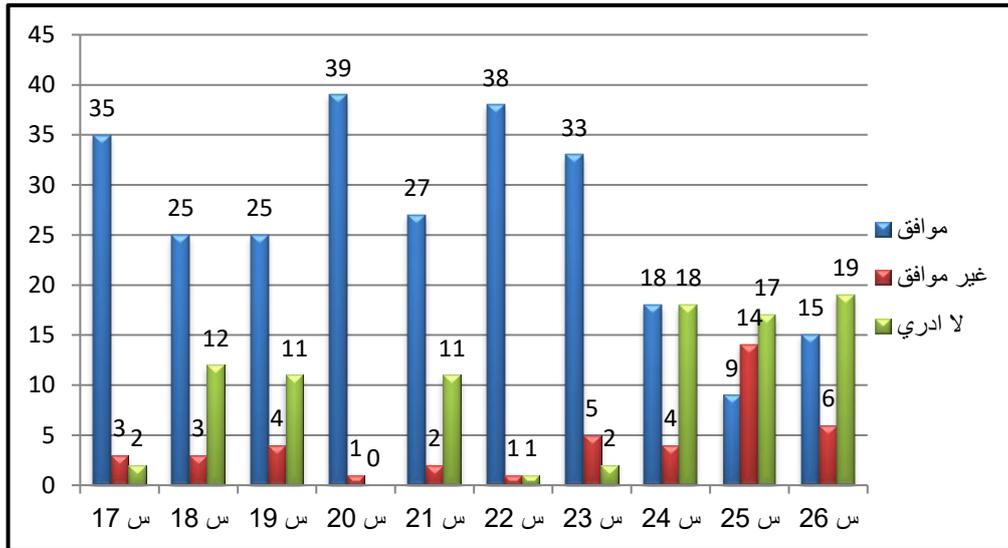
#### • معيار الملموسية

يوضح جدول رقم (7) نتائج التحليل للأسئلة التي طرحت بهذا المعيار وفق معيار ليكرت الثلاثي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لها، بينما شكل رقم (4) يوضح التوزيعات التكرارية لها والتي توضح بمجملها لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الملموسية في مركز حمدة الصحي.

الجدول رقم (7) يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الملموسية في مركز حمدة الصحي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا ادري		غير موافق		موافق		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
0,56	2,80	5	2	7,5	3	87,5	35	س 17
0,63	2,55	30	12	7,5	3	62,5	25	س 18
0,67	2,53	27,5	11	10	4	62,5	25	س 19

0,31	2,95	-	-	2,5	1	97,5	39	س 20
0,58	2,63	27,5	11	5	2	67,5	27	س 21
0,35	2,93	2,5	1	2,5	1	95	38	س 22
0,68	2,70	5	2	12,5	5	82,5	33	س 23
0,66	2,35	45	18	10	4	45	18	س 24
0,75	1,88	42,5	17	35	14	22,5	9	س 25
0,69	2,23	47,5	19	15	6	37,5	15	س 26
0,38	2,55	المؤشر الكلي لمعيار الملموسية						



الشكل رقم (4) يوضح التوزيعات التكرارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الملموسية في مركز حمدة الصحي.

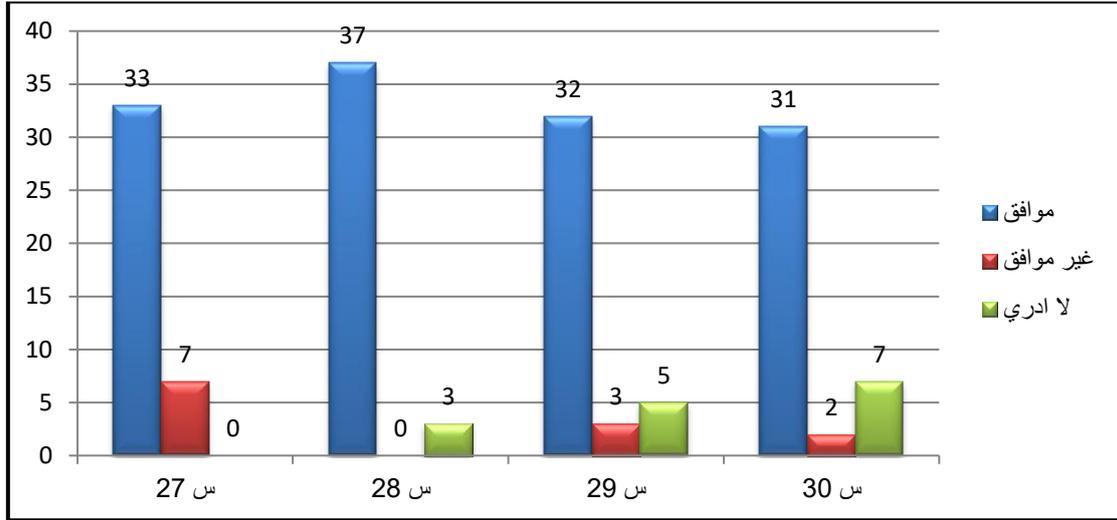
يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة الوسط الحسابي لمعيار الملموسية قد بلغت (2.55) والانحراف المعياري (0.38)، مما يشير الى وجود اتفاق حول هذا المعيار حسب مقياس ليكرت الثلاثي، وأن المتغير الأكثر مساهمة في ايجابية هذا المعيار هو المتغير (س 20) يحرص العاملون بالمركز على النظافة وحسن المظهر.

#### • معيار التعاطف

يوضح جدول رقم (8) نتائج التحليل للأستلة التي طرحت بهذا المعيار وفق معيار ليكرت الثلاثي والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لها، بينما شكل رقم (5) يوضح التوزيعات التكرارية لها والتي توضح بمجملها لجودة الخدمة الصحية حسب معيار الملموسية في مركز حمدة الصحي

الجدول رقم (8) يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار التعاطف في مركز حمدة الصحي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا ادري		غير موافق		موافق		المتغيرات
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	
0,77	2,65	-	-	17,5	7	82,5	33	س 27
0,26	2,93	7,5	3	-	-	92,5	37	س 28
0,59	2,73	12,5	5	7,5	3	80	32	س 29
0,55	2,73	17,5	7	5	2	77,5	31	س 30
0,37	2,75	المؤشر الكلي لمعيار التعاطف						



الشكل رقم (5) يوضح التوزيعات التكرارية لجودة الخدمة الصحية حسب معيار التعاطف في مركز حمدة الصحي

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة الوسط الحسابي لمعيار التعاطف قد بلغت (2.75) والانحراف المعياري (0.37)، مما يشير الى وجود اتفاق حول هذا المعيار حسب مقياس ليكارت الثلاثي، وأن المتغير الأكثر مساهمة في ايجابية هذا المعيار هو المتغير (س28) يتصف العاملون بالمركز بأخلاق عالية وروح طيبة.

#### الاستنتاجات:

نستنتج من دراسة موضوع (تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون) المتردد على المراكز الصحية في مدينة الجميل، حسب المعايير الخمسة المستخدمة في الاستبانة وهي (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف) بأنه قد تبين لنا أن المركز الصحي حمدة توافرت فيه كل هذه المعايير المذكورة انفاً بنسبة اتفاق في المدى المسموح حسب مقياس ليكارت الثلاثي .

#### التوصيات:

- 1) التركيز على الإنفاق بطريقة ملائمة ومناسبة مع مراعاة للموارد المتاحة للمراكز الصحية لتلبية احتياجات المريض بطريقة فعالة.
- 2) ترسيخ ثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين بالمراكز الصحية (أطباء، ممرضين، موظفين) من خلال تعريفهم بها، وتدريبهم على تطبيق مبادئها لتحقيق التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمات الصحية، وكسب رضا المستفيدين منها
- 3) العمل على تطوير الخدمات الصحية وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين منها، وذلك بالتنسيق مع وزارة الصحة لتوفير الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة، وتوفير الأدوية والمواد اللازمة لإجراء التحاليل الطبية وتوفير سيارات إسعاف تخدم المستفيدين منها.
- 4) تحسين بيئة تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين منها وتوفير كافة التسهيلات المادية.
- 5) توعية الزبائن (المرضى) بنظافة المراكز الصحية ومحاولة إرساء هذه الثقافة لديهم.
- 6) الاهتمام بتحديث العتاد الطبي وطريقة العمل لتحقيق جودة الخدمات الصحية والارتقاء بها.
- 7) اعتبار رضا الزبون أولوية المراكز الصحية.
- 8) التركيز على الجانب النفسي للمريض من خلال اعطاء دروس للعاملين في كيفية التعامل مع المرضى.

#### المراجع

1. نجاة صغيرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير منظمات جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012
2. ديون عبد القادر، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية) حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مجلة الباحث، ورقلة العدد11، سنة2012
3. صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة، سنة 2010.

4. بودية بشير، أثر تبني و تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، العدد 02(جوان 2019).
5. عائشة عتيق، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان 2012.
6. فرانسوا جون، الصحة استهلاك أو استثمار، إيكونوميكا، لبنان، سنة 1981.
7. شادلي إبراهيم، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون بالعيادة متعددة الخدمات رزيق يونس مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة. جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2019.
8. عبد المجيد الشاعر وآخرون: الرعاية الصحية الأولية، دار البازوري، ط1، عمان، الأردن 2000.

ملحق

استبيان

بحث بعنوان: تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز الصحية التابعة لمدينة الجميل بدولة ليبيا  
Evaluation of the quality of health services from the customer's point of view

A field study inside the Hamda health center in Al-Jamil city

استبيان موجه للمرضى المترددين على المراكز الصحية

أولاً: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

العمر: من 20 سنة الى 40 سنة ( )

: أكثر من 40 سنة ( )

ثانياً: أبعاد الجودة

الرقم	أولاً: معيار الاعتمادية Reliability	موافق	غير موافق	لا أدري
1	يلتزم المركز بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة			
2	يحرص المركز على تقديم الخدمات بطريقة ملائمة			
3	يبدي المركز اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المرضى			
4	يقدم المركز الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة			
5	يحتفظ المركز بسجلات دقيقة وموثقة			
الرقم	ثانياً: معيار الإستجابة Responsiveness	موافق	غير موافق	لا أدري
6	يقوم المركز بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة			
7	يقوم المركز بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المرضى			
8	تتم الإجراءات بصورة مبسطة لضمان سرعة وسهولة الخدمة			
9	ينشغل العاملون في المركز بتلبية طلبات المرضى فوراً			
الرقم	ثالثاً: معيار الأمان Assurance	موافق	غير موافق	لا أدري
10	يثق المرضى بمؤهلات ومهارات العاملين بالمركز			
11	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المركز			
12	يحتفظ المركز على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى			
13	يحتفظ المركز بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى			
14	يمتاز المركز بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع			
15	يتمتع العاملون في المركز بالمعرفة والخبرة والدراية الكافية			
16	يتخلص المركز من النفايات الطبية بطريقة صحيحة			
الرقم	رابعاً: معيار الملموسية Tangibility	موافق	غير موافق	لا أدري
17	يتمتع المركز بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة			
18	يملك المركز التجهيزات والمباني والمعدات المناسبة			
19	يوفر المركز الأدوية التي يحتاجها المريض			
20	يحرص العاملون بالمركز على النظافة وحسن المظهر			
21	يملك المركز دورات مياه صحية نظيفة للمرضى			
22	الممرات والطرق بالمركز واسعة ومريحة			

			يوفر المركز صالات انتظار بها كل المستلزمات المطلوبة	23
			يوجد بالمركز كل أدوات السلامة والطوارئ	24
			يوجد بالمركز سيارة إسعاف للطوارئ	25
			يوجد بالمركز مولد كهربائي احتياطي	26
لا أدري	غير موافق	موافق	Empathy رابعا: معيار التعاطف	الرقم
			أوقات عمل المركز الصحي ملائمة مع كافة المرضى	27
			يتصف العاملون بالمركز بأخلاق عالية وروح طيبة	28
			يشرح العاملون بالمركز المشاكل الصحية التي يعاني منها المرضى بطريقة مفهومة وواضحة	29
			يراعي المركز عند تقديم الخدمات الصحية العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع	30