

## رضا المرضى عن جودة أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على عينة من المترددين للعلاج بمستشفى غريان المركزي التعليمي

د. نجاح جمعة أبو حرارة أبوراوي

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية أبو سليم

najahaburawy@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-8553-5351>

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19183808>

### المستخلص:

تناول البحث رضا المرضى عن جودة أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على عينة من المترددين للعلاج بمستشفى غريان المركزي التعليمي، وتكونت عينة البحث من (120) مريض ومريضة، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة.

### وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- أن مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي جاء بدرجة عالية.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي يعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد عينة الدراسة الذكور.

**الكلمات المفتاحية:** رضا المرضى، أداء المختبرات الطبية، تقديم الخدمات الصحية، مستشفى غريان التعليمي.

### Abstract:

This study examined patients' satisfaction with the quality of medical laboratory performance in providing health services. It is a field study conducted on a sample of patients receiving treatment at Gharyan Central Teaching Hospital. The study sample consisted of 120 male and

female patients. The descriptive–analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the main tool for data collection.

The study yielded the following results:

-The level of patients' satisfaction with the performance of medical laboratories in providing health services at Gharyan Central Teaching Hospital was high.

-There were statistically significant differences in patients' satisfaction with the performance of medical laboratories in providing health services at Gharyan Teaching Hospital attributed to the gender variable, in favor of male respondents.

**Keywords:**Patients' satisfaction – Medical laboratory performance – Health service delivery – Gharyan Teaching Hospital.

### المقدمة:

يعد قطاع الصحة من أهم القطاعات التي تكتسي اهتماما خاص عن غيرها من القطاعات الأخرى، وهذا راجع لحساسية القطاع وأهميته في حياة أفراد المجتمع خاصة. في ظل زيادة الطلب على الخدمات الصحية، ويعتبر تحقيق الصحة للجميع هدف من أهداف منظمة الصحة العالمية التي قامت بوضع استراتيجيا وإصلاحات تسعى من خلالها لتقديم خدمات صحية تتضمن رعاية صحية ذو جودة وتوفر الشروط المطلوبة لتوفير خدمة صحية للأفراد والمجتمع جميعا.

إن إدارة المختبرات الطبية ترتبط أساسا بمجموعه من الأسس والمعايير يؤدي توفيرها إلى الارتقاء بمستوي الخدمة المقدمة، فمستوى الإدارة الصحية ضرورة حتمية لا بد منها خاصة في المؤسسات الصحية نظرا لتعلقها بصحة المرضى والمستفيد.

لقد أصبحت الخدمات الصحية وكفائتها من أولويات البرامج التنموية للدول بشكل عام، وبل من اهم المعايير التي تشير إلى تقدم الدول، فحرصت الكثير من الدول إلى تنمية الموارد البشرية للقطاعات الصحية عن طريق الاهتمام بالتدريب وتأهيل العاملين بقطاعات الخدمات الصحية، وكذلك الاهتمام بتوفير الأجهزة والتكنولوجيا المتطورة للكشف والتشخيص المبكر للأمراض.

وفي المجتمع الليبي شهدت الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة العديد من التحديات تتمثل في أهمية الاستمرار في رفع كفاءة أداء الخدمات الصحية والتوزيع العادل للخدمات الصحية وتوفيرها لكل المواطنين، وقدرتها على توظيف الكفاءة من المهن الطبية، وتوفير جميع متطلبات الخدمة لذلك فهي بحاجة دائما إلى أن تخضع للرقابة الإدارية وطبية بشكل مستمر من أجل نجاح المرافق الصحية على المدى الطويل. تكمن أهمية تقديم الخدمات الصحية في مدى رضا المريض عن تلك الخدمات المقدمة له وهذا من خلال شعوره تجاه هذه الخدمة بالراحة والاطمئنان لتلبية حاجياته ومتطلباته الصحية.

### أولا-مشكلة الدراسة:

تعتبر المختبرات الطبية من العناصر الأساسية في نظام الرعاية الصحية، حيث تلعب دورا حيويا في تشخيص الأمراض وتقديم معلومات دقيقة تساعد الأطباء في اتخاذ قرارات العلاج المناسبة ومع ذلك تواجه المختبرات الطبية العديد من التحديات التي تؤثر على ادائها في تقديم الخدمات الصحية من بين هذه التحديات نجد مشكلات تتعلق بالدقة والموثوقية في نتائج الفحوصات، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء في تحليل العينات إلى تشخيصات غير صحيحة تؤثر بشكل كبير على صحة المرضى كما تلعب سرعة تقديم النتائج دورا مهما في العلاج الفعال فالتأخير في الحصول على نتائج يمكن أن يؤخر بدء العلاج أو يسبب القلق للمرضى.

كما تعتبر التجهيزات والتكنولوجيا المستخدمة في المختبرات من العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة الخدمة المقدمة ويمكن ان تؤدي المعدات القديمة أو غير المناسبة إلى نتائج غير دقيقة، وأيضا يشكل تدريب الكوادر البشرية تحديا آخر حيث يتطلب أداء المختبرات مستوى عالي من الكفاءة والتدريب المستمر لضمان التعامل الصحيح مع الأجهزة والمواد الكيميائية وتعليمات السلامة.

كما ان التوزيع غير فعال للموارد يمكن أن يؤثر على قدرة المختبرات على تلبية احتياجات المرضى بشكل سريع وفعال وبتطلب تحسين الأداء في المختبرات الطبية تضافر الجهود بين تحديث المعدات وتحسين تدريب الموظفين وادارة الموارد بفعالية وبهذا ضروري تقييم دوري لأداء المختبرات ولتحديد جوانب القوة والضعف والعمل على تحسينها لضمان تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية تدعم النظام الصحي بفعالية.

## ثانيا-تساؤلات دراسة:

- 1-ما مستوى رضا المرضى على أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي العام؟
- 2-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى على أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية تعزى لمتغير النوع؟

## ثالثا-أهداف دراسة:

- 1-التعرف على مستوى رضا المرضى على أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي العام.
  - 2-البحث في الفروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى على أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية تعزى لمتغير النوع.
- رابعا-أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

**الأهمية العلمية:** تكمن أهمية الدراسة في كونها تحاول القاء الضوء علي مستوى الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى غريان المركزي التعليمي لغرض الارتقاء بهذا المرفق الصحي عن طريق دراسة رضى المرضى حول أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية.

**الأهمية العملية:** تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوع رضا المرضى على أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية باعتبار جودة الخدمات الصحية من القضايا التي كانت ولا زالت من أهم القضايا التي يجب الالتفات إليها والبحث فيها لأنثارها الكبيرة على الجوانب التنموية، كما تساهم هذه الدراسة في التوصل إلى نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات العامة.

## خامسا-مفاهيم الدراسة:

1- **رضا المرضى:** هو تقييم المريض للمنتجات او الخدمات التي يحصل عليها وكذلك طريقة الحصول عليها، فلا بد أن يدرك المريض هذه الخدمات بالعطف والاحترام (السروي، أحمد، 2018م: 55).

2- **المختبرات الطبية (التحاليل الطبية):** تعرف بأنها المختبرات التي تقوم عادة بإجراء الفحوص على العينات السريرية للحصول على معلومات عن صحة المريض كجزء

من التشخيص والعلاج والوقاية من الأمراض (مزاهرة وآخرون، أيمن، 2003م: 147).

**تعرف اجرائيا بأنها:** العلم الذي يجمع بين علم الأحياء والكيمياء، ويعتبر مجال في الرعاية الصحية تعتمد عليه الكثير من القرارات الطبية الحاسمة التي تغير حياة المريض.

**3-الخدمات الصحية:** تعرف بأنها مجموعة الخدمات والاجراءات الوقائية التي تقدمها نظم الرعاية الصحية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع عامة بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والعمل دائما على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها (البكري، ثامر ياسر، 2012م: 154).

**اجرائيا تعرف بأنها:** مجموعة متكاملة من الخدمات الصحية الأساسية التي تقدم من قبل المراكز الخاصة بالصحة التي تهدف إلى إتاحة عدد لا حصر له من العقاقير الطبية التي تستخدم في علاج العديد من الأمراض فضلا عن توفير مجموعة من التعليمات والنصائح التي تقي من الأمراض والفيروسات التي تصيب الفرد.

**ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية للمحاور الرئيسة الآتية:**

#### **أولا- مفهوم رضا المرضى:**

يحتل رضا المرضى في الخدمة الصحية موقع هام في قطاع الصحة كونه يقاس به كفاءة العمل والأداء داخل المؤسسة الصحية ومدى إمكانية العاملين والموظفين والمؤسسة الصحية بشكل عام للوصول لأعلي درجات التنافسية في مجال الخدمة الصحية , كما أكدت الدراسات الحديثة وبالضبط جامعة ديوك في كاليفورنيا بأن رضا المرضى يرتبط ارتباط وثيقا بجودة الخدمة الصحية الطبية أكثر من ارتباطه بالأداء الطبي وإن رضا المرضى هي الطموح المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى المرضى اتجاه ما تقدم لهم من خدمات رعاية داخل مستشفى ولحين خروجهم منها بافتراض توافر جميع مستلزمات الراحة النفسية والبدنية بالإضافة للعلاج وإدراك ما يسعى أن يحصل عليه المرضى فعلا من رعاية صحية (ري، محمد أحمد، 2001م: 78).

لقد عرف رضا المرضى بأنه يعبر عن موقف شخصي نحو تجربته مع المؤسسة الصحية التي تتعامل معها وهذا الرضا يتضمن كلا من الجوانب المعرفية والعاطفية مرتقبة بالتجارب السابقة (غواري مليكة، 2012 م: 77).

كما عرف بأنه مقياس درجة الإشباع المحققة الزبائن عن استخدامهم منتجات وخدمات المؤسسة (كري، ثامر ياسر، 2005م: 351).

وهو شعور المريض براحة على مجمل الخدمات التي تلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة (فندقية، طعام، نظافة، خدمات اجتماعية ونفسية)، مما يولد إحساساً بالاهتمام الأطر الطبية والخدمية به (مدحت محمد أبو النصر، 2007 م: 17).

مما سبق يعرف مفهوم رضا المريض بأنه شعور المريض بالإيجابية على واجب الخدمات الصحية التي تلقاها داخل المؤسسة الصحية ويمكن قياس رضاه من خلال طبيعة الخدمة الصحية المقدمة مثل خدمات ترميزية خدمات الرعاية السلوكية.

**ثانياً- أهمية رضا المرضى:** لرضا المرضى أهمية كبرى للمؤسسة وهذا لتحقيق الجودة وتبرز هذه الأهمية:

1- إن رضا المرضى عن الخدمات المقدمة إليه يقلل من انتقاله إلى المؤسسة المنافسة.

2- إن المؤسسة التي تهتم برضا المرضى تكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين.

3- إن المؤسسة التي تسعى لقياس رضا المرضى يمكنها تحديد حصتها السوقية.

4- أما إذا كان راضياً عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المستشفى فإن قراره بالعودة إليه سيكون سريعاً واحتمال توجهه إلى مستشفى أخرى يبقى منخفضاً.

5- يمثل رضا المرضى بعدية عكسية للمؤسسة فيما يخص الخدمة المقدمة مما يقود المؤسسة إلى التطوير والتحسين (واري مليكة، 2012م: 33).

يتضح من ذلك أن رضا المرضى يُعد ركيزة أساسية في نجاح واستمرارية المؤسسات الصحية، لما له من دور مباشر في تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق التميز التنافسي فارتفاع مستوى الرضا يسهم في بناء الثقة بين المريض والمؤسسة، ويعزز ولاء المرضى واستمرار تعاملهم معها كما يُعد رضا المرضى مؤشراً مهماً لتقييم الأداء المؤسسي والكشف عن نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة ويساعد الاهتمام بقياس رضا المرضى في توجيه قرارات الإدارة نحو التطوير والتحسين

المستمر وبذلك يصبح رضا المرضى أداة استراتيجية لضمان الاستدامة وتحقيق الأهداف الصحية والخدمية للمؤسسة.

### ثالثاً-خصائص رضا المرضى:

1-**الرضاء الذاتي:** يتعلق هذا النوع من الرضا بعنصرين هما طبيعية مستوى التوقعات الشخصية لعاملين من جهة ومن الإدراك الذاتي من جهة أخرى، فنظرات الزبون تعتبر النظرة الوحيدة يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص الرضا، لأن المستهلك لا يحكم على جودة الخدمة بالواقعية والموضوعية إن الخاصية الذاتية للرضا ينتج عنه ضرورة توفر عناصر خاصة بالأنشطة الخدمائية أي جعل العناصر المعنوية ملموسة حتى يتمكن من جعل جودة الخدمة جزئية وهذا الإظهار رضاء حرفي لدى الزبون.

2-**الرضا النسبي:** هو لا يرتبط بحالة مطلقة وإنما يرتبط بتقدير نسبي فكل عامل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق وبالرغم من أن الرضا ذاتي إلا إنه يتغير حسب مستوى التوقع، فهي حالة وجود عاملين يستخدمان نفس الخدمة ونفس الشروط ويمكن أن يكون لهما رأيين مختلفين تماماً لأن توقعاتهم نحو الخدمة مختلفة.

3-**الرضا التطوري:** يختلف رضا المستهلك من خلال تطوير معيارين هما مستوى التوقع من جهة ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى فمع مرور الوقت يمكن إدراك تطور ذلك راجع لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة (وليد يوسف صالح، 2011 م: 49).

يتضح من خصائص رضا المرضى أنه مفهوم دينامي ومتعدد الأبعاد، يرتبط بدرجة كبيرة بالإدراك الذاتي والتوقعات الشخصية أكثر من ارتباطه بالتقييم الموضوعي للخدمة فالرضا الذاتي يبرز أهمية الجوانب المعنوية والتواصل الإنساني في الخدمات الصحية، بينما يعكس الرضا النسبي اختلاف الأحكام بين المرضى تبعاً لتباين توقعاتهم وخبراتهم السابقة كما يؤكد الرضا التطوري أن مستوى رضا المرضى ليس ثابتاً، بل يتغير مع تطور الخدمات والمعايير الصحية بمرور الوقت ويبرز ذلك ضرورة متابعة توقعات المرضى باستمرار ومواكبة التطورات لتحسين جودة الخدمة وبذلك يصبح فهم خصائص رضا المرضى أساساً لتطوير الأداء الصحي وتحقيق رضا مستدام.

#### رابعاً-العوامل المؤثرة على رضا المرضى:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل فعال في سلوك المريض وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

1-**العوامل الثقافية:** وهي تلك العوامل التي يتم التعبير عنها بواسطة أسلوب الفرد في كيفية التعامل مع المفردات اليومية اتساقاً مع التراكم المعرفي المكتسب لدية والتعمق الفكري.

2-**العوامل الاجتماعية:** ويمثل في مجمل الأصدقاء وجماعات العمل وجيران النقبات والجمعيات فهي تؤثر مباشرة وغير مباشرة على الاتجاهات الأفراد وسلوكياتهم، بالإضافة للعائلة التي تعتبر المجموعة الأولى التي يتصل بها الفرد ويتأثر بها عند اتخاذ قرار معين بالتعلق لصحته.

3-**العوامل النفسية:** يتأثر المريض إلى حد كبير في سلوكه الشرائي للخدمات الصحية بمجموعة قوى الداخلية مثل الجامعات والدوافع الإدراك والتعلم بالإضافة إلى الخصائص الشخصية وتسمى هذه المؤثرات النفسية أحياناً بالعوامل الشخصية.

4-**العوامل الشخصية :** وتتمثل في العمر الذي يعتبر من بين العوامل التي تؤثر بدرجة كبيرة على سلوك الشراء للخدمة الصحية , بحيث كلما زاد العمر زاد الاعتقاد على الذات في اتخاذ قرار لشراء الخدمة الصحية ,إن الأنظمة والقوانين الصحية اشتملت موافقتها رب العائلة لحين كان تحت لسن القانوني 18 سنة ويكون الأمر معكوساً في حالة الشيخوخة والكهولة كما أن الشخصية تعد أحد أهم مؤشرات في تقييم سلوك الفرد وإحدى حسن التصرف وهي تتأثر بسمات المتميزة ومكتسبها لفرد من خبرة خلال ومسيرة حياتي , المؤثرات الخارجية المحيطة به فاصل وينضح بأن تتمتع الفرد أو المريض تلك الشخصية مميزه والواضحة تمكنهم من حسن اختيار الخدمة الصحية.

5-**العوامل الديموغرافية:** وهي تلك العوامل التي تؤثر على سلوك المريض وتتمثل في العمر والجنس أن المرافق الصحية ونفقاتها، تشكل في جميع أنحاء العالم طريقة باهظة التكاليف المعالجة المرضى المترددين على هذه المراكز للعلاج، وللحفاظ على استمرار ونمو العمل العلاجي والوقائي داخل هذه المراكز، وأيضاً تكوين سمعة طيبة لدى المجتمع المحلي به هذه المراكز.

وتعتبر المشكلات المادية من أهم العقبات التي تقف في سبيل تحقيق الأهداف وخاصة في منظمات الخدمات الطبية والإمكانات المادية نجدها تتمثل في الأجهزة والمعدات الطبية والأصول الثابتة كالمباني والأراضي والمساحات الخضراء وغيرها وبما أن الأجهزة والمعدات الطبية لها علاقة مباشرة بأداء الخدمات، تجدر الإشارة هنا إلى كيفية تأثير الأجهزة والمعدات على مستوى الخدمات الطبية، فالخدمات المقدمة للمترددين تعكس مدى كفاءة وتطور هذه الأجهزة ومدى مواكبتها للتطور التكنولوجي في هذا المجال وكلما تطورت الأجهزة وتعقدت أساليب الحصول عليها، كانت مرتفعة الثمن بدرجة يصعب في بعض الأحيان الحصول عليها، وتلعب الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة في مجال الخدمات الطبية دوراً متزايداً في العلاج الفعال وتقديم أفضل الخدمات الطبية للمستفيدين.

وأن الإمكانات البشرية الموارد البشرية هي عنصر من عناصر الإمكانات بشكل عام، فالموارد هي تعبير يطلق على الموارد والعناصر والمكونات الطبيعية من جهة وعلى جهود وطاقت الإنسان من جهة أخرى والاثنتان يكملان بعضهما البعض (أسامة الفراج، 2009م: 65).

مما سبق يتضح أن رضا المرضى يتأثر بمنظومة متكاملة من العوامل الثقافية والاجتماعية والنفسية والشخصية والديموغرافية، إضافة إلى الإمكانات المادية والبشرية المتاحة داخل المؤسسات الصحية فهذه العوامل مجتمعة تسهم في تشكيل سلوك المريض وتقييمه لجودة الخدمات الصحية المقدمة له كما يُعد توفر الأجهزة الطبية الحديثة وكفاءة الموارد البشرية من أهم المحددات المباشرة لمستوى الرضا ويؤكد ذلك أن تحسين رضا المرضى لا يقتصر على تطوير الجوانب التقنية فقط، بل يتطلب أيضاً الاهتمام بالبعد الإنساني والتواصل ومن ثم فإن الاستثمار في الموارد البشرية والمادية يُعد مدخلاً أساسياً للارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى.

#### خامساً- مفهوم الخدمات الصحية:

من الملاحظ أنه ليس هناك اتفاق جماعي بين العاملين في هذا المجال على تعريف واحد فقد يرى البعض أنه لا بد من اعتبار نوع معين من الخدمات كجزء من الرعاية الطبية بينما يرى البعض نقيض ذلك، وعموماً يمكن تعريف الخدمة الصحية على أنها "مجموعة الخدمات والإجراءات الوقائية التي تقدمها نظم الرعاية الصحية والمؤسسات

التابعة لها لجميع أفراد المجتمع عامة بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والعمل دائماً على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها" وقد عرفت على أنها تلك الوحدات المنفصلة كلياً إلا أنها تمثل أنشطة غير ملموسة لتحقيق الرضا وإشباع الحاجات للفرد (حمد حسن إبراهيم مراد، 2021م: 45).

وعرفت بأنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تبحث عن طريقة التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل (زينب حدمر، 2018م: 94).

وهي "أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وإنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون (صولي مراد , 2018م: 65).

وأخيراً بأنها "جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ (فيفران رشيد، الهواري جمال، 2020م: 41).

يتضح من تنوع تعريفات الخدمات الصحية أنها مفهوم شامل ومركّب لا يقتصر على الجانب العلاجي فقط، بل يمتد ليشمل الجوانب الوقائية والتنموية للصحة العامة كما تؤكد هذه التعريفات على الطبيعة غير الملموسة للخدمات الصحية وارتباطها المباشر بإشباع حاجات الأفراد وتحقيق رضاهم ويبرز عنصر التفاعل الإنساني بين مقدمي الخدمة والمستفيدين كعامل أساسي في جودة الخدمة الصحية وتعكس الخدمات الصحية كذلك دورها الحيوي في الوقاية من الأمراض والحفاظ على صحة المجتمع وعليه فإن فهم مفهوم الخدمات الصحية يُعد مدخلاً أساسياً لتطوير نظم الرعاية الصحية وتحسين مستوى الأداء والرضا.

**سادساً: أنواع الخدمات الصحية: تصنف الخدمات الصحية كالتالي:**

**1-خدمات علاجية:** موجهة للفرد، وترتبط بجميع الخدمات الطبية في مختلف التخصصات، سواء علي مستوى المصالح الاستشفائية أو مصالح الطب اليومي العيادات الخارجية، بالإضافة إلي الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة والتحليلات، وإلى جانب خدمات التغذية، النظافة، الإدارة وغيرها، وتشمل الخدمات العلاجية ما يلي:

-خدمات الرعاية الخارجية: وهي خدمات صحية لا تشمل أي رعاية إيوائية للمستفيد تقدم في العيادات الخاصة والمستوصفات وغيرها من مراكز العلاج الطبي.

-خدمات الرعاية الداخلية: وهي الخدمات الصحية الإيوائية أو الاستشفائية التي تقدم للمرضي الذين تقتضي حالتهم الصحية للإقامة بالمستشفى لمدة لا تتجاوز 30 يوم.

وعليه فإن الخدمات العلاجية تشمل الخدمات الصحية المرتبطة بصفة الفرد بصورة مباشرة والتي تشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج , سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو تم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المراكز الصحية أو تم ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو المعاصر يهدف هذا النوع من الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض إصابة أو تخفيف معاناة الفرد من آلام المرضي.

**2-خدمات وقائية:** تعمل هذه الخدمات علي تسهيل أداء الخدمات العلاجية , فهي مدعمة لها ويتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من الأمراض المعدية والأوبئة ,مثل الرقابة الصحية علي الواردات وهي خدمات محددة ومباشرة ,يجري تطبيقها لحماية الأفراد من مرض معين, مثل حملات التطعيم, وخدمات التشخيص المبكر لبعض الأمراض .... الخ.

وعليه فإن الخدمات الوقائية هي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع أو يمكن أن نطلق عليها بالخدمات الصحية البيئية حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة.

**3-خدمات إنتاجية:** وتتضمن إنتاج الأمصال , اللقاحات والدم ,كما تتضمن إنتاج الأدوية وأيضا العتاد والأجهزة الطبية الأخرى (كيم علي, بن عياد فريدة, 2016م: 97).

يتضح من هذا التصنيف أن الخدمات الصحية منظومة متكاملة تتكامل فيها الأبعاد العلاجية والوقائية والإنتاجية لتحقيق صحة الفرد والمجتمع معاً فبينما تركز الخدمات العلاجية على تشخيص المرض وعلاجه والتخفيف من معاناة المرضى, تسهم الخدمات الوقائية في الحد من انتشار الأمراض وحماية الصحة العامة أما الخدمات الإنتاجية فتدعم النظام الصحي من خلال توفير المستلزمات الطبية والأدوية واللقاحات الضرورية لاستمرارية تقديم الرعاية ويعكس هذا التكامل أهمية التنسيق بين مختلف

أنواع الخدمات الصحية لضمان كفاءتها وفعاليتها وبذلك يُعد هذا التصنيف أساساً مهماً لتخطيط السياسات الصحية وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

**سابعاً: الدراسات السابقة:** يحظى موضوع رضا المرضى عن جودة أداء المختبرات الطبية باهتمام متزايد في الأدبيات العلمية المعاصرة، نظراً للدور الحيوي الذي تؤديه المختبرات في دعم التشخيص الطبي ودقة القرارات العلاجية وقد سعت العديد من الدراسات السابقة إلى تحليل مستوى رضا المرضى عن الخدمات المخبرية، من خلال التركيز على عناصر الجودة مثل سرعة إنجاز التحاليل، ودقة النتائج، وكفاءة الكوادر البشرية، وتوفير التجهيزات الحديثة.

**1-دراسة والة عائشة (2011)، بعنوان: أهمية جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير: هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الراقع الملموس للصحة في الجزائر لاسيما في المستشفيات ، تكونت عينة الدراسة من (200 فرد)، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتيجة الآتية: وهي أنه يولي مستشفى عين طاية اهتماما خاصا للخدمات الصحية وجودتها باعتبارها المعيار الأهم لرضا الزبون، وأغلب المرضى كانوا راضيين عن الاستقبال.**

**2-دراسة عتيق عائشة (2012)، بعنوان: جودت الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمات الصحية في رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لولاية سعيدة، تكونت عينة الدراسة من (110 مريض)، اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن معظم المرضى غير راضيين عن الخدمات المقدمة.**

**3-دراسة عبد الجليل علي الغزالي (2014)، بعنوان: جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضى المرضى: هدفت الدراسة التعرف على رضى المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية والمستشفيات في ليبيا، وتكونت عينة الدراسة من (120) موظف، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة وهي أنه هناك قصور وتدني في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفيات العامة.**

4-دراسة عطية مصلح، (2011)، بعنوان: قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات في مدينة قلقيلية، تكونت عينة الدراسة من (90) عامل ومريض، المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان في جمع البيانات من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن المبحوثين راضين عن الخدمات المقدمة لهم في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين هذه الأبعاد والخصائص الشخصية للمبحوث المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، العمر، الحالة الاجتماعية، المستشفى ويعزو الباحث ذلك إلى أن الخدمات المقدمة للمرضى لا تتأثر بتلك المتغيرات. **ثامنًا-منهج الدراسة وإجراءاتها:**

### 1- منهج الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها وهو يختص بالكشف عن العلاقات بين المتغيرات أو باستخدام العلاقات في التنبؤ بسلوك مستقبلي أو أحداث متوقعة.

2- **مجتمع الدراسة وعينتها:** اشتمل مجتمع الدراسة على مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي، خلال عام 2024م، وبالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل تم مسح جميع أفراد المجتمع نظرا لقلة العدد، وتم استعادة استبيان مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي من مفردات المجتمع بالكامل دون حدوث أي فاقد فيها.

**خصائص مجتمع الدراسة:** في ضوء جمع البيانات وتفريغها لتحليلها احصائيا تم تحديد مواصفات مجتمع الدراسة على النحو المبين بالجدول التالية:

### جدول (1) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة وفقا لمتغير النوع.

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	80	66.7
أنثى	40	33.3
المجموع	120	100.0

يتبين من الجدول (1) أن نسبة (66.7%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (الذكور)، ونسبة (33.3%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (الإناث).

### جدول (2) التوزيع التكراري لمجتمع الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 40 سنة	30	25.0
40 إلى أقل من 45 سنة	50	41.7
45 سنة فأكثر	40	33.3
المجموع	120	100.0

يتبين من الجدول (2) أن نسبة (41.7%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة أعمارهم من (40 إلى أقل من 45 سنة)، ونسبة (33.3%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة أعمارهم من (45 سنة فأكثر)، ونسبة (25.0%) أعمارهم (أقل من 40 سنة).

**3-أداة الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها تم إعداد استبيان مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي.

**طريقة تصحيح الاستبيان:** لتصحيح الاستبيان المتعلق مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي تم توزيع الدرجات من (1 – 3) على النحو التالي:

– الاجابة (دائماً) تأخذ الدرجة (3).

– الاجابة (أحياناً) تأخذ الدرجة (2).

– الاجابة (لا أبداً) تأخذ الدرجة (1).

**الدراسة الاستطلاعية:** تم اختيار عينة استطلاعية بواقع (20) من المرضى المترددين على مستشفى غريان التعليمي بهدف التحقق من الخصائص السيكومترية للاستبيان (الصدق، والثبات) وذلك قبل التطبيق الفعلي له على أفراد مجتمع الدراسة، علماً بأن هذه العينة تم تطبيق الدراسة الميدانية عليها مرة ثانية مع المجتمع الأصلي الكلي عند التطبيق النهائي للاستبيان.

- الخصائص السيكومترية لمقياس مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي:

أولاً - الصدق: تم حساب صدق الاستبيان على النحو التالي:

أ- صدق المحكمين: للتأكد من صلاحية الاستبيان للإستخدام، تم التحقق من صدق محتواه وذلك بعرضه على مجموعة من المحكمين ممن لديهم خبرة ودراية واسعة في مجال صحة المجتمع، وقد حظي باتفاق جميع المحكمين حول صدق مضمونه ومناسبته للتطبيق على أفراد مجتمع الدراسة بعد التقيد بالملاحظات والتعديلات التي أبداها كل منهم.

ب- صدق الإتساق الداخلي: جدول (3) يبين صدق الإتساق الداخلي لمقياس مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي وفقاً لما هو موضح بالجدول التالي:

ت	المقياس	عدد الفقرات	معامل الارتباط
	مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي	17	0.802**

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التخصصي كانت دالة احصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الإتساق الداخلي، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق.

ثانياً – الثبات: تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:

جدول (4) معامل ثبات مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للفقرات والدرجة الكلية

يتضح من الجدول (4) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبيان للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجه والوثوق بها.

معامل الثبات	عدد الفقرات	المقياس
0.839	17	مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي

من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة ما يلي:

1-معامل ارتباط بيرسون: لحساب الإتساق الداخلي لأدوات الدراسة.

2-معامل ارتباط ألفا كرونباخ: لحساب ثبات أدوات الدراسة.

3-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

نتائج التساؤل الأول: ما مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي؟

جدول (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات حسب أهميتها في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي.

ر. م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	يتم الترحيب بك بطريقة وديه عند دخولك إلى المختبر.	2.5833	0.64278	3	عالية
2-	تمنح المختبرات الطبية اهتماماً كافياً بتوجه السؤال وتقديم المشاورة اللازمة بشأن الاختبارات المطلوبة.	2.7083	0.54071	1	عالية

عالية	5	0.76239	2.4167	يتم تنفيذ الاختبارات الطبية بدقة وفق للإرشادات والمعايير المهنية.	-3
عالية	3	0.64278	2.5833	يتم تقديم النتائج بشكل سريع وفعال.	-4
عالية	4	0.64820	2.5000	التعامل معاك بمهنية عالية واحترافية من قبل العاملين في المختبر.	-5
عالية	2	0.62622	2.6667	يتم توفير بيئة نظيفة ومرتبته في المختبر.	-6
متوسطة	6	0.74848	2.3333	تشعر بالراحة والثقة أثناء زيارتك للمختبر.	-7
متوسطة	6	0.74848	2.3333	تعتقد بأن المختبر يوفر خدمات صحية ذات جودة عالية.	-8
متوسطة	8	0.69007	2.1667	تعتقد بأن المختبر يستجيب بفاعلية للاحتياجات المرضى ومتطلباتهم.	-9
متوسطة	6	0.74848	2.3333	يتم تقديم الخدمة الطبية بشكل ودي ومهني.	-10
عالية	4	0.64820	2.5000	تعتقد بأن فترة الانتظار لتلقي الخدمة الطبية مقبولة.	-11
متوسطة	7	0.83263	2.2500	يتم توفير المعلومات بشكل وافي قبل إجراء الاختبارات الطبية.	-12
متوسطة	7	0.83263	2.2500	يتم توضيح نتائج الاختبارات بشكل سلس ومفهوم.	-13
عالية	5	0.76239	2.4167	تعتقد أن الأجهزة والتجهيزات في المختبر نظيفة ومعقمة.	-14
متوسطة	6	0.74848	2.3333	يتم الاستجابة بفاعلية لأي استفسارات تستجاب خلال تلقي الخدمات الطبية.	-15
عالية	4	0.64820	2.5000	يتم توفير توجهات بشأن العناية بالعينات والاختبارات بشكل وافي.	-16
عالية	2	0.62622	2.6667	تعتقد بأن تجربتك العامة مع المختبر ايجابية.	-17
عالية		0.66720	2.4436	المقياس ككل	

يتضح من الجدول (5) أن الفقرة (2) والتي تنص على (تمنح المختبرات الطبية اهتماماً كافياً بتوجه السؤال وتقديم المشاورة اللازمة بشأن الاختبارات المطلوبة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7083) وانحراف معياري (0.54071)، ويليهما من حيث

الأهمية الفقرتين (6، 17) فقد احتلت المرتبة الثانية بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.62622) وهي تنص على (يتم توفير بيئة نظيفة ومرتبته في المختبر ، تعتقد بأن تجربتك العامة مع المختبر إيجابية)، بينما احتلت الفقرتين (1، 4) المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي (2.5833) وانحراف معياري (0.64278) وهي تنص على (يتم الترحيب بك بطريقة وديه عند دخولك إلى المختبر، يتم تقديم النتائج بشكل سريع وفعال). وتتفق مع دراسة (واله عائشة، 2011م) والتي توصلت نتائجها أن مستشفى عين طاية تولى اهتماما خاصا للخدمة الصحية وجودتها باعتبارها المعيار الأهم لرضا الزبون وأن أغلب المرضى كانوا راضين عن الاستقبال. وتتفق مع دراسة (ذياب، 2012م) والتي ترى أن المستشفيات الحكومية يتوافر فيها أبعاد الخدمة الطبية وهي الاعتمادية والملموسية والتعاطف والأمان. وتتفق مع دراسة (إدريس، 2016م) والتي ترى بأن مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى مقبول وإخبار المرضى عن أوقات تقديم الخدمات لهم كان مستواه ضعيف. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (عتيق عائشة، 2012م) والتي ترى بأن معظم المرضى غير راضين عن الخدمات المقدمة من ناحية بعد الملموسية ويعزز ذلك النقص الواضح في عامل النظافة وعدم توفر الأجهزة الطبية والمعدات التقنية الحديثة. وتختلف مع دراسة (عبدالجليل الغزالي، 2014م) والتي ترى بأن هناك قصور وتدني في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفيات العامة. وتختلف مع دراسة (بشير، 2017م) والتي ترى أن مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة غير مقبول من جانب النظافة ونقص الأجهزة والمعدات الحديثة والتباطؤ والتأخير في تقديم الخدمة.

يمكن أن تكون هذه النتيجة نتيجة لعدة عوامل، بما في ذلك دقة الاختبارات وموثوقيتها، والتواصل الفعال بين الفريق الطبي والمرضى، وتوفير البنية التحتية والتكنولوجيا الحديثة التي تسهل سرعة وفاعلية إجراء الاختبارات وتقديم النتائج على سبيل المثال، فإن تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يزيد من ثقة المرضى في فريق المختبرات ويجعلهم يشعرون بالأطمئنان بشأن تشخيصهم وخطة علاجهم بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يسهم التواصل الفعال والمباشر بين المرضى وفريق المختبرات في توضيح أي استفسارات أو مخاوف قد يكون لدى المرضى، مما يعزز الثقة ويخفف من التوتر من جانبه، يمكن لتوفير البنية التحتية الحديثة والتكنولوجيا المتطورة أن يؤدي إلى تحسين كفاءة عمليات المختبر وتقديم الخدمات بشكل أكثر فاعلية وسرعة، مما يساهم في تحسين تجربة المرضى وراحتهم بشكل عام، تعكس النتائج العالية في مستوى رضا المرضى عن أداء

المختبرات الطبية في مستشفى غريان التعليمي التزامهم بتقديم خدمات صحية ممتازة والاستماع إلى احتياجات المرضى والعمل على تلبيتها بأفضل شكل ممكن.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرة رقم (9) جاءت بدرجة متوسطة والتي تنص على (تعتقد بأن المختبر يستجيب بفاعلية للاحتياجات المرضى ومتطلباتهم) ولكنها حظيت بإستجابة أقل من المبحوثين حولها فقد احتلت المرتبة الثامنة من حيث أهميتها ضمن فقرات مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي لديهم بمتوسط حسابي (2.1667) وانحراف المعياري (0.69007).

نتائج التساؤل الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي يعزى لمتغير النوع؟

جدول (6) يبين اختبار (ت) في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان المركزي التعليمي يعزى لمتغير النوع.

النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى دلالة
ذكر	80	48.6250	3.48369	20.851	0.000
أنثى	40	27.3750	7.69511		

يتبين من الجدول (6) أن أفراد عينة الدراسة الذكور سجلوا متوسطا حسابيا أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الإناث، حيث كان متوسطهم الحسابي على المقياس الكلي لأفراد عينة الدراسة (48.6250) ، بينما كان المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة الإناث (27.3750) وكانت قيمة اختبار (ت) للفرق بين المتوسطي (20.851) وهي قيمة معنوية دالة إحصائيا لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) .

وعليه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي يعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد عينة الدراسة الذكور.

من الممكن أن يكون هناك عوامل اجتماعية أو ثقافية تؤثر في تجربة المرضى بناءً على جنسهم، مما يؤدي إلى تفاوت في مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية التي يتلقونها على سبيل المثال، قد يكون لديهم تفضيلات مختلفة فيما يتعلق بأسلوب التواصل مع فريق الرعاية الصحية أو في استجابة الخدمات المقدمة بالإضافة إلى ذلك، قد يكون للعوامل البيولوجية دور في هذه الفروق، مثل الفروق في الاستجابة للعلاج أو التوجهات الصحية المختلفة بين الذكور والإناث بشكل عام، يجب أن يعكس التحليل الإحصائي هذه الفروق الجنسية بحذر وتحت رقابة، ويمكن أن يكون موضوعاً لدراسات إضافية لفهم العوامل التي تقف وراء هذه الفروق وتطوير استراتيجيات لتحسين رضا جميع المرضى بشكل عام.

### ملخص النتائج:

1- أشارت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التخصصي جاء بدرجة عالية، حيث احتلت الفقرة (2) والتي تنص على (تمنح المختبرات الطبية اهتماماً كافياً بتوجه السؤال وتقديم المشاورة اللازمة بشأن الاختبارات المطلوبة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7083) وانحراف معياري (0.54071)، يليها من حيث الأهمية الفقرتين (6)، (17) فقد احتلت المرتبة الثانية بنفس المتوسط الحسابي (2.6667) وانحراف معياري (0.62622) وهي تنص على (يتم توفير بيئة نظيفة ومرتب في المختبر، تعتقد بأن تجربتك العامة مع المختبر إيجابية)، بينما احتلت الفقرتين (1، 4) المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي (2.5833) وانحراف معياري (0.64278) وهي تنص على (يتم الترحيب بك بطريقة وديه عند دخولك إلى المختبر، يتم تقديم النتائج بشكل سريع وفعال).

2- أكدت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية في تقديم الخدمات الصحية بمستشفى غريان التعليمي يعزى لمنغير النوع ولصالح أفراد مجتمع الدراسة الذكور.

### التوصيات:

1- يمكن تحسين مستوى الرضا عن طريق زيادة جودة الخدمة المقدمة لضمان توفير نتائج دقيقة وسريعة وموثوقة يعزز الثقة في الخدمة.

- 2- يجب تقديم تدريب مستمر لموظفي المختبرات لضمان أن يكونوا ملمين بأحدث التقنيات والممارسات هذا يضمن أن يتم تقديم الخدمات بشكل فعال واحترافي.
- 3- يجب أن يكون هناك تواصل فعال بين فريق المختبر والأطباء والمرضى يجب على الموظفين أن يكونوا متاحين للرد على أي استفسارات أو مخاوف لدى المرضى بشأن الاختبارات والنتائج.
- 4- يجب الاستثمار في تحديث المعدات والأجهزة المستخدمة في المختبر لضمان كفاءتها ودقتها كما يجب توفير بيئة عمل مناسبة ونظيفة للموظفين.
- 5- يجب إنشاء آليات فعالة للتعامل مع شكاوى المرضى وتقديم الرد السريع والحلول المناسبة لأي مشكلات قد تطرأ.
- 6- يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين عمليات المختبر، مثل نظم إدارة الطلبات الإلكترونية والتقارير الرقمية لتسهيل الوصول إلى النتائج وتقليل الأخطاء الإدارية.

### الهوامش:

- 1- السروي، أحمد، (2018م) ، إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية، ط (1)، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- 2- مزاهرة وآخرون، أيمن، (2003 م)، علم اجتماع الصحة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن.
- 3- البكري، ثامر ياسر، 2012م، تسويق الخدمات الصحية، واليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 4- ري، محمد أحمد، 2001م، الإدارة ومستوى الأداة -مقالات نقدية لأساليب تنفيذ النظم الإدارية، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا.
- 5- غواري مليكة، 2012م، إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة العربية، عمان.
- 6- كري، ثامر ياسر، 2005م، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- 7-مدحت محمد أبو النصر، 2007م، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، مجموعة النيل العربية، مصر، القاهرة.
- 8-واري مليكة، 2012م، إدارة، الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة العربية، عمان.
- 9-وليد يوسف صالح، 2011 م، إدارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 10-أسامة الفراج، 2009م، تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في التعليم العالي في سوريا من وجهة نظر المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، دمشق، سوريا.
- 11-حمد حسن إبراهيم مراد، 2021م، خدمات الرعاية الصحية وآليات تطويرها، مجلة كلية الآداب، العدد 52، جامعة جنوب الوادي، الجزائر، 15 يوليو.
- 12-زينب حدر، 2018م، جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في مؤسسة الاستشفائية، المجلد 18، العدد 21، الجزائر، جوان.
- 13-صولي مراد، 2018م، ملتقى الوطني الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكالية تمويل المستشفيات، جودة الخدمة الصحية في مستشفيات لتحقيق رضا المريض، الجزائر.
- 14-فيفران رشيد، الهواري جمال، 2020 م، خدمات ما بعد البيع وأثرها على رضا الزبون، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 08، العدد 04.
- 15-كيم علي، بن عياد فريدة، 2016م، واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 06 جامعة المدية الجزائر.
- 16-عائشة، وآلة عائشة، 2014 م، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طائرة، جامعة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، عين طاية، الجزائر.
- 17-عتيق عائشة، 2012م، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

- 18- الغزالي، عبد الجليل علي، (2014)، جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضى المرضى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الصحية .
- 19- عطية، مصلح عبد الله. (2011م)، قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلي ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.