

## مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض

حاتم بن علي الشهري

كلية إدارة الأعمال

جامعة المجمعة

المملكة العربية السعودية

### الملخص

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من ناحية سمات وخدمات وموقع المراكز إضافة إلى الخدمة الصحية المقدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية.

وحيث إن مجتمع البحث كان مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض تكونت عينه الدراسة من 200 مراجع عشوائيًا من أربعة مراكز مختلفة المواقع حسب التوزيع الجغرافي الأنسب وتم جمع العينات وفق توزيع استبيانات إلكترونية عشوائية على مراجعي هذه المراكز.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم بواسطة وصف مدى الرضا وتحليله ومعرفة المكونات سمات مراجعي المراكز.

وقد توصل الباحث إلى نتائج عدة أهمها غالبية المراجعين للمراكز من فئة النساء إضافة إلى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقله في تطوير وتدريب العاملين خاصة الاستقبال.

وبناء على ما توصل له الباحث من نتائج فقد أوصى بأهمية استحداث مباني حكومية إضافة إلى رفع كفاءة القوى العاملة وتدريبهم، والعمل على توفير النقص خاصة الأدوية والخدمات المساندة أخرى كالأسعة وتطوير الخدمات الإلكترونية وتوحيدها وربطها بشكل تكاملي يخدم السجل الإلكتروني الموحد ويسهم في تطبيقه.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الرضا، الخدمات الإلكترونية، الموارد البشرية، الرعاية الصحية الأولية، الخدمات الصحية، تقييم الأداء، طب الأسرة، مراكز الرعاية الصحية، القوى العاملة، رضا المريض، رضا المراجع.

### المقدمة

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في نطاق خدمات مراكز الرعاية الصحية الأولية بشكل خاص وعلى مستوى وزارة الصحة بشكل عام وذلك بفضل من الله ثم بفضل دعم حكومتنا الرشيدة ووزارة الصحة والأجهزة الحكومية الأخرى التي أخذت على عاتقها تطوير جوده الخدمات الصحية وتوفيرها لكافة مدن ومناطق المملكة حتى بلغ عدد مراكز الرعاية الصحية بالمملكة 2400 مركز رعاية صحية أولية. (الصحة، الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني للقطاع الصحي، 2018)

وكما ذكر في برنامج التحول الوطني الصحي 2020 «تأتي سعادة المواطنين والمقيمين على رأس أولوياتنا، وسعادتهم لا تتم دون اكتمال صحتهم البدنية والنفسية والاجتماعية، وهنا تكمن أهمية رؤيتنا في بناء مجتمع ينعم أفراداه بنمط حياة صحي، ومحيط يتيح العيش في بيئة إيجابية وجاذبة» (الصحة، الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني للقطاع الصحي، 2018).

\* تم استلام البحث في مايو 2019، وقبل للنشر في يوليو 2019، وتم النشر في سبتمبر 2021.

وفي إطار هذا النهج تعمل وزارة الصحة ووفق أهداف رؤية المملكة 2030 وحيث نص هدفها الثاني على تحسين جودة وكفاءه الخدمات الصحية وفق العديد من المبادرات التي تحمل بركيزتها الأساسية تحسين تجربة المريض ومتابعه نسبة رضا المريض وذلك باستخدام وسائل متابعه وتقييم أداء الخدمات الصحية وفق المعايير والمؤشرات المعتمدة والمعدة بشكل دوري، لتحقيق دورها في تطوير الخدمات الصحية على كافة الأصعدة والعمل على متابعه الجودة ومواكبه التطور التقني والمعلوماتي، وحيث إن مراكز الرعاية الصحية الأولية تعد من اهم هذه المنشآت التي تقدم خدماتها الصحية والوقائية والاجتماعية للمواطن والمقيم فقد أعطيت جل الاهتمام لذلك (الصحة، الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني للقطاع الصحي، 2018).

فضمان الجودة هو نتيجة للالتزام الرسمي من المنظمة، ومن مجموعة بشرية تعمل بكل طاقتها من موارد مادية ومعدات تُستخدَم ظروف وعناصر البنية التحتية المادية لتقديم الخدمات في الوقت المناسب، والتخطيط الجيد ومواكبه التقنية الحديثة والتعليم المستمر للموظفين وتطويرهم، وتقييمهم بشكل دائم وإعطائهم التغذية الراجعة يُعدُّ دافعاً قوياً للقيام بمهام العمل بشكل جيد لغرض فريد وهو رضا المستفيد.

من هذا المنطلق، فإن التغيرات الديموغرافية والاجتماعية والسكانية والتقنية والوبائية الناتجة من التطور والمتزايد والملاحظ في المملكة العربية السعودية، يبرز الحاجة إلى مراجعة شاملة لمعرفة مدى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية لتمكين من تقديم الخدمات الصحية بجودة وكفاءه عالية والتعرف على المعوقات التي تعيق تقديم الخدمة والعمل على تحسينها.

لذا يتناول هذا البحث دراسة مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الأولية بمدينة الرياض، ومن خلال ذلك نسعى لرفع جودة الرعاية في الخدمات الصحية المقدمة. إضافة إلى تحسين سبل الرعاية التي تعزز ثقة المستفيد في الخدمة الصحية المقدمة له. من خلال معرفه أوجه القصور والعمل على تطويرها في كل من برامج المنشأة الصحية والتقنية والقوى العاملة من أجل مساعدة مقدمي الخدمة في تقديم خدمات عالية الجودة تحقق أهداف المنظمة ورؤيتها المستقبلية.

## الإطار النظري (مراجعة الدراسات السابقة)

### الدراسات المحلية:

دراسة (البوري، 2010)، بعنوان: «رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات السعودية»: هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع العام والخاص في المملكة العربية السعودية، واستخدام الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الباحث جمع البيانات عن طريق الاستبانة والتي وزعت بطريقة عشوائية على 1000 مريض من المرضى المنومين بالمستشفيات بالمملكة. من اهم نتائج هذه الدراسة أن التعليم والجنس والمهنة ذات دلالة إحصائية في التأثير على رضا المرضى المنومين بالمستشفيات. كما أوصى باحث هذه الدراسة بالعمل على التخطيط الصحي السليم ووضع السياسات الكاملة والواضحة للمستشفيات (البوري، 2010).

### الدراسات العربية:

دراسة (الطيب، 2014)، بعنوان: «قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى» دراسة استطلاعية على شكل عينة من مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة بالجزائر: لتحقيق هدف هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقام بتصميم استبانة وزعت عشوائياً على 79 مريض بالمستشفى الجامعي، من اهم نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين مؤشرات جودة الخدمة الصحية ومستوى أداءها، إضافة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة باختلاف العوامل الديموغرافية. وكان من اهم توصيات الباحث إيجاد نظام فعال للاستقبال شكاوى المرضى وتحقيق التواصل المستمر معهم، إضافة إلى كسر الحاجز بين المريض والطبيب والرفع من مستوى مهارات التواصل لدى العاملين (الطيب، 2014).

دراسة ( الشجيري، 2018)، بعنوان «تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد»، يهدف البحث إلى قياس جودة الخدمة الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية

وطب الأسرة في بغداد ومدى تطبيق معايير الجودة العالمية، وذلك من خلال أربعة مراكز يعالج البحث نقص الكوادر الطبية و معرفه الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة وتم اعتماد أسلوب دراسة الحالة وتشخيص الواقع من خلال الزيارات والمقابلات ومراجعة السجلات، وتوصل الباحث على عدة نتائج أهمها أن جودة الخدمات الصحية المقدمة ليست بمستوى المعايير العالمية ولم يصل إلى المستوى المطلوب إضافة إلى تدني وفوارق بين الواقع الفعلي والمؤشرات القياسية، وقد أوصى الباحث بتفعيل الرقابة والمتابعة المستمرة لجودة الخدمة الصحية ومتابعة المؤشرات القياسية وتكثيف الجهود لتحقيق التميز في الخدمة (الشجيري، 2018).

دراسة (بوعباس، 2010)، بعنوان: "أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى: دراسة تحليلية" تم فيها مقارنة بين مستشفى الأمير الحكومي ومستشفى السلام الدولي في دولة الكويت، وهدفت الدراسة على الجودة المحققة ورضا المرضى المتلقين للخدمة واستخدمت المعلومات والاتصالات كمتغير وسيط بين الجودة والرضا، كما أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية وكذلك رضا المرضى إضافة إلى وجود دلالة إحصائية بين رضا المرضى والمعلومات والاتصالات، كما أنه أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير أداء العاملين وبصفه خاصه في أسلوب التعامل مع المرضى ومنحهم الإحساس بالتعاطف والأمان، كما وجهت الدراسة بالاهتمام في البيئة المادية لخدمة المرضى خاصة في المستشفى الحكومي (بوعباس، 2010).

دراسة (الجددي، 2018)، بعنوان «أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة»، ويهدف الباحث من هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الصحية على رضى المرضى بالمستشفيات الأهلية بمحافظات غزة، وتم اعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع بيانات الدراسة بواسطة الاستبيانات بعدد 404 استبيان وبعد عمل التحليل المطلوب للبيانات أظهرت نتائج الدراسة بان هناك وعي من الجهات الإدارية العليا والقوى العاملة بالمستشفيات الأهلية بأهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا المرضى إضافة إلى عدم وجود دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى تعزى إلى الجنس، والعمر، والمؤهل التعليمي. كما أوصت الدراسة إلى ضرورة وضع نظام فعال لتلقى شكاوى المرضى والرد عليها إضافة تحسين وتطوير نظام الانتظار وحجز المواعيد بالمستشفيات الأهلية (الجددي، 2018).

#### الدراسات الأجنبية:

دراسة (Aduo-Adjei, 2015)، بعنوان **Patients Satisfaction with Quality Healthcare in Ghana: A Comparative Study between University of Ghana and University of Cape Coast Hospitals**، وكان الغرض من هذه الدراسة هو فحص مدى رضا المريض عن جودة الرعاية الصحية في غانا، ومقارنة خدمات الرعاية الصحية في جامعة غانا ومستشفى جامعة كيب كوست. تم استخدام المنهج الاستكشافي والمقابلات كأدوات لجمع البيانات، حيث كانت العينة من 218 مريضاً يتلقون الرعاية الصحية في عيادة الصحة العامة في المستشفى الجامعيين. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن التعاطف، التواصل، الثقافة من العوامل ذات الأولوية للمرضى والتي تؤدي بذلك إلى الرضا عن جودة الرعاية الصحية. كما أوصت الدراسة بأن تقوم إدارة المستشفى الجامعي بوضع سياسات مبنية على التواصل والتعاطف والثقافة والتي تساعد في تحقيق رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية. إضافة إلى تحسين أداء الأطباء وتحسين البنى التحتية للمستشفى.

دراسة (Alves, Raposo and Duarte, 2009)، بعنوان **Dimensions of service Quality and Satisfaction in Healthcare: A Patient's Satisfaction Index**، وتهدف الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤثر على الرضا وتحليل مستوياته في مراكز الرعاية الصحية في البرتغال واستخدمت في اختبارها للدراسة 414 عينه من المرضى وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الرضا متوسط لدى المرضى كما أوضحت النتائج عن رعاية الطبيب للمرضى مهمه جدًا في تحسين الرضا لدى المريض وأوصت الدراسة بالعمل على توطي وتقويه العلاقة بين المريض والطبيب لرفع مستوى الرضا.

### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من عدة جوانب مختلفة تكونت لدى الباحث خلفيه نظرية شاملة عن رضا المرضى اتجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة واستخدام المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسات، وتبين من الدراسات السابقة وجود علاقة وطيدة بين رضا المرضى وجودة الخدمة المقدمة لهم إضافة إلى تعامل وأداء العاملين مقدمي الخدمة وأهميته في تحقيق رضا المرضى. كما أن الاطلاع على نتائج وتوصيات الدراسات السابقة والاستفادة منها وسع مدارك الباحث في موضوع البحث إضافة إلى وجود بعض من الخدمات لم يتم قياس رضا المستفيد لها كالخدمات الإلكترونية.

### أوجه الاختلاف في الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

سيتم التطرق من الباحث لعدده نطاق لم يتم التطرق لها بشكل أكبر في الدراسات السابقة وذلك من خلال قياس رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من مراكز الرعاية الصحية إضافة إلى معرفه مواطن الخلل في الخدمة المقدمة بشكل دقيق من خلال قياس وتقييم الخدمة من ناحية سماتها المكانية والأقسام المقدمة للخدمة إضافة إلى تعامل وكفاءه مقدمي الخدمة سواء طبية أو إدارية ودعم هذه الدراسة لتطلعات المملكة العربية السعودية في رفع مستوى جودة الخدمة وتقييم تجربة المريض والخدمات الصحية المقدمة له.

### خدمات الرعاية الصحية وجوده الخدمات الصحية:

عندما نتناول موضوع النظام الصحي، فهذا يعبر عنه بمجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة مع بعضها وفق آلية وسياسة تنظيمية تعمل بتكامل وتفاعل لتحقيق هدف المنظمة الصحية مع ضمان الاستمرارية بأفضل جودة ومستوى في تقديم الخدمة للفرد والمجتمع (نصيرات، 2008).

كما أن الخدمات الصحية التي يقدمها النظام الصحي للفرد والمجتمع تقدم بطريقه ملموسة وغير ملموسة للمستفيد يسعى من وراها تحقيق رضا وإشباع رغبة متلقي الخدمة (مليكة، 2016).

وبناء على ذلك فإنه عند تقديم الخدمات الصحية وفق النظام، فإنه يلزم على المنظمة العمل على تقديمها وفق جودة عالية تحقق أفضل نتيجة للمريض بطريقة علمية وتشخيصية سليمة تحقق له الاهتمام والشعور بالرضا والتوازن مع ما تم إنفاقه من قبل المريض مقابل الفائدة المرجوة من هذه الخدمة (مريزق، 2011).

لذا عند الشعور النفسي من قبل متلقي الخدمة بالقناعة والارتياح وإشباع الرغبة وتحقيق التوقعات المرجوة من الخدمة الصحية المقدمة له إضافة إلى الثقة والولاء لجهة تقديم الخدمة يظهر من ذلك لدى المريض الرضا ويمثل في تحقيق الجودة (العديلي، 1955).

ومن هذا يستدل الباحث على ترابط الخدمة وجودتها بتحقيق رضا المريض وإشباع رغبته وضرورة تحقيق الجودة لخلق التوازن في تقديم الخدمة.

### واقع مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية:

لاشك أن مراكز الرعاية الصحية الأولية تمثل المستوى الأول للاتصال الأفراد والأسرة والمجتمع بالنظام الصحي والذي يجعلها اقرب ما يمكن للاماكن عيش وعمل الأفراد ولهذا تسعى وزارة الصحة في تطوير خدماتها وتحسين جودتها والنهوض بها على اكمل وجه وذلك من خلال ما ذكر في إنجازات وزارة الصحة لعام 2017 نجد التوسع في إنشاء مراكز الرعاية الصحية من 2325 إلى 2390 مركز صحي منها 427 مركز صحي تابع لمنطقه الرياض، إضافة إلى زيادة عمل المراكز الممتدة والتي تقدم الخدمة للمراجع حتى الساعة 11 مساء حيث تم رفع أعدادها من 165 إلى 204 مركز صحي ممتد، كما لوحظ أيضاً ضمن الإنجازات زيادة متوسط زيارات الفرد لمراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة بنسبة 14% لعام 2017 عن العام الذي قبله. (الصحة، إنجازات وزارة الصحة، 2017)

كما انه حقق برنامج تحسين جودة الخدمات بمراكز الرعاية الصحية الأولية على مستوى المملكة ضمن إنجازاته حصول 83 مركز رعاية صحية أولية للاعتماد المركز السعودي للاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) بنسبة 89% من المستهدف. (الصحة، التقرير السنوي لوزارة الصحة للعام المالي 2017، 2017)

كما اذكر أيضاً تقرير برنامج قياس تجربته المريض بوزارة الصحة للنصف الأول من عام 2018 والذي يسلط الضوء على مستوى رضا المرضى وحيث ذكر فيما يتعلق بمراكز الرعاية الصحية الأولية انه تم توزيع عدد 6557 استبيان وكان المعدل العام للرضا لدى المرضى بنسبه 71.2% على مستوى مراكز المملكة بينما على مستوى منطقته الرياض كان معدل الرضا 69.1% وكان من الملحوظ فيما يتعلق بأوجه القصور والنسب المتدنية وفق التقرير نجدها في نقص الأدوية إضافة إلى عدم الاستجابة للاحتياجات المريض. (الصحة، برنامج قياس تجربة المرضى النصف الأول، 2018)

### مشكلة البحث

نتيجة للطلب المتزايد على الخدمات الصحية والوقائية ونظراً لنمو السكاني الكبير بمنطقه الرياض تم افتتاح عدد من المراكز الصحية وذلك لتحقيق التغطية الصحية بخدمات الرعاية الصحية الأولية لمواجهة زيادة الطلب على الخدمات الصحية في المنطقة، لذا يعتبر ارتفاع نسبة رضا المراجعين عن هذه الخدمات المقدمة دليل تميزها وتدنى مستوى الرضا يوضح جوانب القصور في تقديم الخدمات الصحية.

### أهداف البحث

#### الهدف العام

تحسين خدمات الرعاية الصحية الأولية ومكوناتها ومعرفة أوجه القصور والعمل على تحقيق الطموحات والاحتياجات الصحية للمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية الأولية.

#### الهدف الخاص

- معرفة فئات وخصائص مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
- معرفة مدى رضا المراجعين عن سمات وخدمات الصحية المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
- معرفة مدى رضا المراجعين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
- معرفة مدى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية والتقنية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

### أهمية البحث

تبرز أهمية هذا البحث من عدة جوانب منها معرفة خصائص وفئات مراجعي المراكز الصحية بمنطقة الرياض ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة فيها سواء من ناحية القوى العاملة، الخدمات الإلكترونية أو الخدمة الصحية والمكانية للمراجع. إضافة إلى ذلك يرى الباحث ندرة الدراسات في هذا المجال إضافة إلى اهتمام وزارة الصحة بقياس ومعرفة مدى الرضا المحقق من الخدمات الصحية المقدمة من قبل وزارة الصحة يجعل هذا البحث ركيزة يستفاد منها في تحسين جودة وكفاءه الخدمة المقدمة من قبل مراكز الرعاية الصحية الأولية والعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 والتحول الوطني الصحي بالمملكة العربية السعودية.

### أسئلة البحث

- ماهي خصائص وفئات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من حيث العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والجنس والجنسية؟
- ما مدى رضا تلك الفئات عن سمات وخدمات الصحية المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض؟
- ما مدى رضا المراجعين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض؟
- ما مدى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية والتقنية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض؟

## حدود البحث

- الموضوع: مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض
- المكان: عينة من مراجعي (4) مراكز رعاية صحية أولية بمدينة الرياض التابعة لوزارة الصحة.
- الزمن: الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1439/ 1440 هـ

## منهج البحث

تم استخدام منهج التحليل الوصفي والذي يتناسب مع نمط هذا البحث ويعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها وحصر العوامل المؤثرة فيها.

## مجتمع وعينه البحث

- مجتمع البحث هو مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض التابعة لوزارة الصحة
- تم اختيار المراكز من الناحية الجغرافية والمكانية والسكانية بعد التوصل مع إدارة شؤون المراكز الصحية والقطاعات بمدينة الرياض لمعرفة الإحصائيات والأنسب لذلك تم اختيار 4 مراكز من أربعة قطاعات مختلفة وهم كالتالي:
- 1- مركز صحي النسيم الشمالي ويبلغ عدد مراجعيه شهريا 4400 مراجع.
- 2- مركز صحي الرائد ويبلغ عدد مراجعيه 4800 مراجع شهريًا.
- 3- مركز صحي الدار البيضاء ويبلغ عدد مراجعيه 3993 مراجع شهريًا.
- 4- مركز صحي العريضاء الغربي ويبلغ عدد مراجعيه 4150 مراجع شهريًا.
- تم اختيار العينة بشكل عشوائي والبالغ عددهم (200) مراجع مختارين عشوائيًا من (4) مراكز رعاية صحية أولية بمدينة الرياض.

## تصميم واختيار أداة البحث

- تم تصميم استبانة لقياس مدى رضا مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وتتكون الاستبانة من أربعة أقسام:
- 1- معلومات عامة.
  - 2- آراء المراجعين عن خدمات وسمات مراكز الرعاية الصحية الأولية.
  - 3- آراء المراجعين عن خدمات القوى العاملة بمراكز الرعاية الصحية الأولية.
  - 4- آراء المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

## معالجة المعلومات

سيتم معالجة المعلومات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) بعد تفرغ البيانات وتحليلها، حيث تم تجميع (200) استبيان إلكتروني من أربعة مراكز رعاية صحية أولية مختلفة مقسمه على 50 استبيان لكل من مركز صحي النسيم الشمالي ومركز صحي الرائد ومركز صحي الدار البيضاء ومركز صحي العريضاء الغربي.

## عرض وتحليل النتائج

يتضمن هذا الجزء عرض وتحليل للنتائج التي توصل لها الباحث من البحث الميداني الذي أجري على عينه عشوائية من مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض والبالغ عددهم 201 مراجع موزعين على أربعة مراكز مختلفة في مدينة الرياض.

## الجزء الأول - التحليل الوصفي

يتضمن هذا الجزء التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتحليل عبارات الدراسة ومحاورها، أما الجزء الثاني فيتضمن بعض التحاليل الاستدلالية.

### جدول رقم (1)

عملية ترميز خيارات  
إجابات الاستبيان

التصنيف	غير راضي تماماً	غير راضي	راضي	راضي تماماً
الترميز	1	2	3	4

### جدول رقم (2)

طريقة اختيار الإجابات

المتوسط المرجح	الإجابة
1 - 1,75	غير راضي تماماً
1,75 - 2,50	غير راضي
2,50 - 3,25	راضي
3,25 - 4	راضي تماماً

### جدول رقم (3)

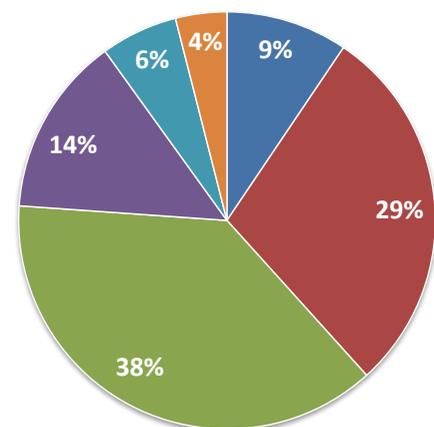
نسبة صحة وثبات الاستبيان

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
36	0,837

### جدول رقم (4)

تنوع العينة حسب العمر

النسبة المئوية	تكرارات	الفئة العمرية
9,5	19	أقل من 20 سنة
28,9	58	من 20 الأقل من 30 سنة
37,8	76	من 30 إلى أقل من 40 سنة
13,9	28	من 40 إلى أقل من 50 سنة
6,0	12	من 50 إلى أقل من 60 سنة



الشكل رقم (1): تنوع العينة حسب العمر

### خصائص الدراسة:

وللحكم على إجابة أفراد العينة استعملت المتوسط المرجح والذي يعتبر أدق من غيره في توزيع الإجابات، والجدول رقم (1) يوضح طريقة الاختيار.

من خلال هذا المبحث سأقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة أو للمتوسطات الحسابية التي ومن خلالها سنحاول الوصول إلى الهدف المنشود من هذه الدراسة وقيل كل هذا سنتعرف على مدى صحة وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.

### صحة وصدق وثبات الاستبيان:

لتعرف على صدق أداة الدراسة بشكلها الخارجي عرض الباحث الاستبيان ميدئياً على ثلاثة من المحكمين الأكاديميين لمعرفة رأيهم حول مدى مناسبة وسلامه صياغة أسئلة الاستبيان وإجابتها لمحاور البحث وعلى ضوء ذلك تم إجراء التعديلات الملائمة، وبعد ما تم التأكد من صحة وثبات الاستبيان الظاهري بشكلها الخارجي تم تطبيقها ميدانياً على عينة الدراسة وترميز البيانات كما تم باستخدام مقياس ألفا كرونباخ الذي يحدد مدى اتساق وثبات الظاهرة المدروسة وكانت نتائج اختبار الثبات وفقاً للجدول رقم (3).

من خلال النتيجة المتحصل عليها (0,837)، فإننا نستطيع القول بأن نسبة ثبات تعد ممتازة.

### أولاً - خصائص وسمات عينة الدراسة

من خلالها يستدل الباحث على خصائص وفئات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض حسب متغير العمر، والجنسية، والجنس، والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي.

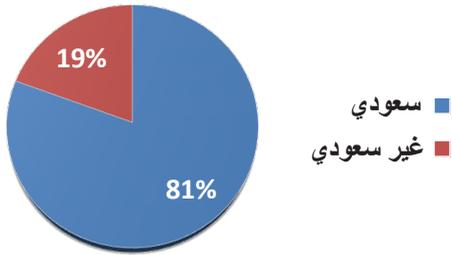
### العمر

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (4) بالدوائر النسبية.

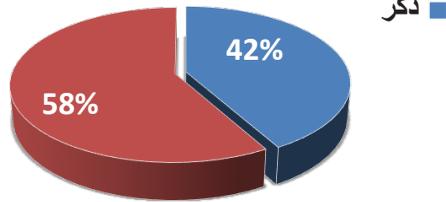
من خلال الشكل (1) نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة تليها فئة من 20 إلى أقل من 30 سنة، بينما كانت أقل نسبة للفئة العمرية أكثر من 60 سنة.

### الجنسية

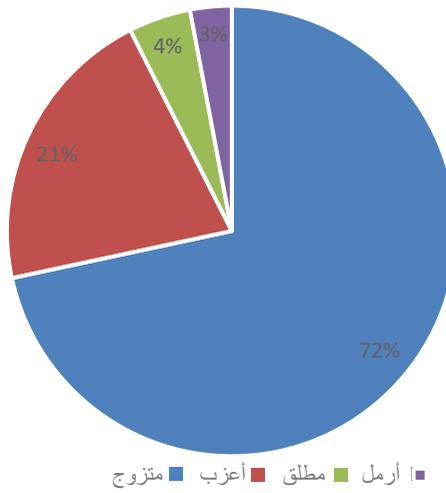
وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول السابق بالدوائر النسبية.



الشكل رقم (2): تنوع العينة حسب الجنسية



الشكل رقم (3): تنوع العينة حسب الجنس



الشكل رقم (4): يوضح تنوع العينة حسب الحالة الاجتماعية

جدول رقم (5)

تنوع العينة حسب الجنسية

الجنسية	تكرارات	النسبة المئوية
سعودي	162	80,6
غير سعودي	39	19,4

من الشكل (2) يتبين أن أغلبية العينة من مراجعي المراكز الصحية كانت من السعوديين بنسبة أكبر من 80%، بينما كانت أقل من 20% لغير سعوديين.

### الجنس

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (6) بالدوائر النسبية

ومن الشكل (3) يتبين لنا أن هناك تفاوت طفيف بين الذكور والإناث حيث بلغت نسبة الإناث هي الأعلى وكانت 58% بينما نسبة الذكور كانت أقل وهي 42%.

### الحالة الاجتماعية:

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول (7) بالدوائر النسبية

نلاحظ من الشكل (4) أعلا أن أغلب العينة من المراجعين المتزوجين بنسبة 72% وبعد ذلك فئة غير المتزوجين بنسبة 21% بالمائة، والمطلقين والأرامل أقل نسبة حيث بلغت 4 و3% على التوالي.

### المستوى التعليمي:

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (8) بالرسم البياني للأعمدة.

جدول رقم (6)

تنوع العينة حسب الجنس

الجنس	تكرارات	النسبة المئوية
ذكر	84	41,8
انثى	117	58,2

جدول رقم (7)

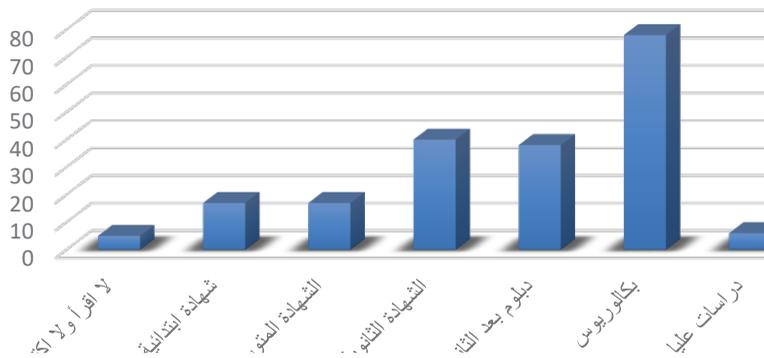
تنوع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	تكرارات	النسبة المئوية
متزوج	144	71,6
أعزب	42	20,9
مطلق	9	4,5
أرمل	6	3,0

جدول رقم (8)

تنوع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	تكرارات	النسبة المئوية
لا أقرأ ولا أكتب	5	2,5
شهادة ابتدائية	17	8,5
الشهادة المتوسطة	17	8,5
الشهادة الثانوية	40	19,9
دبلوم بعد الثانوي	38	18,9
بكالوريوس	78	38,8
دراسات عليا	6	3,0



الشكل رقم (5): تنوع العينة حسب المستوى التعليمي

من الرسم البياني (5) أعلاه يتضح لنا أن أعلى نسبة هم من فئة حاملي درجة البكالوريوس، يليها الثانوي ثم الدبلوم وتوزع بقية النسب على الفئات الأخرى من شهادة متوسطة وابتدائي وأقل نسبة تشكل فئة الأمية.

ومما ذكر أعلاه فيما يتعلق بفئات وسمات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية يتضح من خلال النسب المذكورة للفئة العمرية الكبرى للعينات في الجدول (4) يتضح أن هؤلاء الأفراد على درجة كبيرة من الوعي والعقلانية، مما ينعكس إيجابياً على درجة المصدقية في الإجابة.

أما من حيث متغير الجنسية في الجدول (5) فنلاحظ أن غالبية المراجعين من السعوديين بنسبه تفوق 80% أما غير السعوديين فقد بلغت نسبة قليلة تقدر بأقل من 20% وذلك يرجع إلى أن الخدمات الصحية تقدم للسعوديين وللمقيمين الذين يعملون تحت كفاله الدولة أو المقيمين تحت كفاله سعودي كخادمة أو سائق أو فئة العلاج بأجر.

ويتضح أيضاً من الجدول (6) أن معظم أفراد الدراسة هم الإناث حيث بلغت النسبة 58% بينما النسبة المتبقية للذكور وذلك نظراً لوجود عيادات الأطفال والطفل السليم وعيادة الحوال داخل الأقسام النسائية بالمركز.

جدول رقم (9)  
تنوع العينة حسب  
السبب لزيارة المركز الصحي

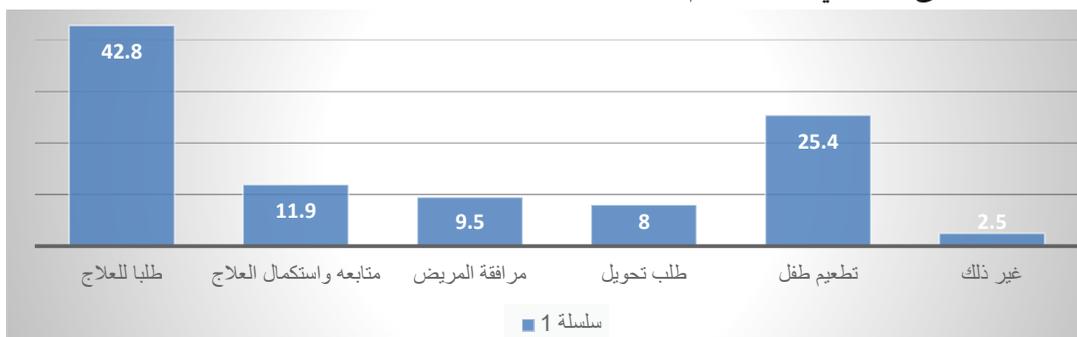
سبب الزيارة	تكرارات النسبة المئوية
طلباً للعلاج	42.8
متابعه واستكمال العلاج	11.9
مرافقة المريض	9.5
طلب تحويل	8
تطعيم طفل	25.4
غير ذلك	2.5

أما بالنسبة للحالة الاجتماعية في الجدول (7) كان معظم الأفراد من فئة المتزوجين بنسبة 72% يليها نسبة العزاب بنسبة 21% وقد يعود ذلك لكون المراكز الصحية تركز اهتمامها الأكبر على الأسرة والوقاية.

بالنسبة للمستوى التعليمي في الجدول (8) للأفراد الدراسة فقد كانت غالبية الأفراد ممن يحملون البكالوريوس بنسبة تقارب 39% وهذا يعطي دلالة أكبر لمدى ثقة المجتمع المتعلم بمراكز الرعاية الصحية الأولية، والنسبة الباقية تتوزع على فئات الدراسة وذلك يعكس تنوع وتوزيع فئة الدراسة.

#### سبب زيارة المركز الصحي:

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (9) بالأعمدة النسبية التالية



الشكل رقم (6): تنوع العينة حسب سبب الزيارة

يبين الجدول (9) أن من يتردد على المركز الصحي من أجل العلاج وهم أعلى نسبة وتبلغ 42.8% يلي ذلك من يتردد من أجل تطعيم الطفل ونسبة 25.4% ويبين ذلك مدى أهمية جانب الوقاية في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

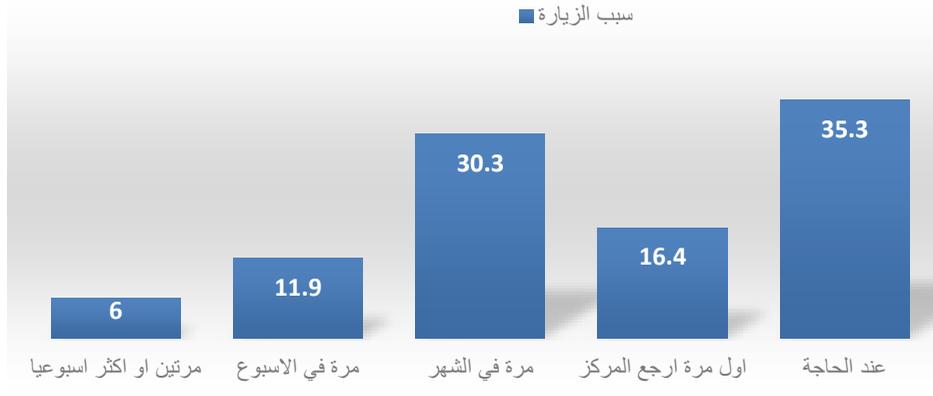
#### عدد المرات التي يتردد إليها المراجع إلى المركز الصحي

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (10) بالأعمدة النسبية التالية

جدول رقم (10)  
تنوع العينة حسب  
عدد الزيارات للمركز الصحي

عدد مرات الزيارة	تكرارات النسبة المئوية
مرتين أو أكثر أسبوعياً	12
مرة في الأسبوع	24
مرة في الشهر	61
أول مرة أرجع المركز	33
عند الحاجة	71

يبين الجدول (10) أن غالبية عينات الدراسة وفي المرتبة الأولى ونسبة 35.3% يترددون عند الحاجة ومن ثم يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 30.3% من يتردد مرة في الشهر وتختلف عدد مرات التردد على المركز بحسب الاحتياجات.



الشكل رقم (7): تنوع العينة حسب عدد الزيارة

### وسيلة الوصول للمركز الصحي

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (11) بالدوائر النسبية وبين الجدول (11) أن غالبية عينة الدراسة يستخدمون السيارة للوصول للمركز وذلك بنسبة 83.1% بينما يوجد 13.4% من المراجعين يستطيعون الوصول للمركز مشي على الأقدام وهذا يبين أثر سهوله الوصول للمراجعين ومستوى الرضا لدى مراجعين المراكز الصحية.

### وسيلة الوصول



الشكل رقم (8): وسيلة الوصول للمركز الصحي

### جدول رقم (11)

تنوع العينة حسب الوسيلة المستخدمة للوصول للمركز الصحي		
الوسيلة	تكرارات	النسبة المئوية
مشي على الأقدام	27	13.4
سيارة خاصة	167	83.1
غير ذلك	7	3.5

وسنحاول توضيح ما جاء في الجدول رقم (11) بالدوائر النسبية وبين الجدول (11) أن غالبية عينة الدراسة يستخدمون السيارة للوصول للمركز وذلك بنسبة 83.1% بينما يوجد 13.4% من المراجعين يستطيعون الوصول للمركز مشي على الأقدام وهذا يبين أثر سهوله الوصول للمراجعين ومستوى الرضا لدى مراجعين المراكز الصحية.

### كيفية معرفة المراجع عن وجود المركز الصحي

يوضح الجدول رقم (12) أن مكان المركز يعرف بواسطة سكان الحي بنسبة 68.2% كما انه يوضح مدى أهمية الجانب التقني في سهوله الوصول للخدمة حيث تشكل نسبة خرائط قوقل 16.9% وهذا يجعلنا نركز أكثر على الجانب التقني في توضيح مواقع مراكز تقديم الرعاية الصحية الأولية.



الشكل رقم (9): يوضح طريقة معرفة المراجع بمكان المركز الصحي

### جدول رقم (12)

كيفية معرفة المراجع عن وجود المركز الصحي		
طريقة معرفة بالمركز	تكرارات	النسبة المئوية
إعلانات الوزارة	20	10
خرائط قوقل	34	16.9
سكان الحي	137	68.2
وسائل التواصل	10	5

### ثانياً - آراء المراجعين عن خدمات وسمات مركز الرعاية الصحية الأولية:

من ناحية مكان وتصميم المركز من وجهة نظر عينة الدراسة:

من الجدول رقم (13) السابق نستطيع التعرف على تقييم موقع المركز وتصميمها مدى ازدحام الشوارع المؤدية إليها، إضافة إلى توفر المواقف. ومن هذا يتبين أثره على رضا المراجعين عن هذه المراكز والخدمات التي تقدمها، حيث إن هناك ضمن العينة مراكز مستأجرة.

## 1- العامل الأول:

### جدول رقم (13)

#### مكان وتصميم المركز الصحي

المتغير	الحالة	تكرارات	النسبة المئوية
المسافة عن المنزل	بعيدة	16	8
	متوسطة	101	50.2
	قريبة	84	41.8
التصميم	مناسب	81	40.3
	غير مناسب	55	27.4
	نوع ما	65	32.3
ازدحام الشوارع	مزدحمة	36	17.9
	غير مزدحمة	117	85.2
	نوع ما	48	23.9
توفر المواقف	متوفرة بكثرة	32	15.9
	كافية	76	37.8
	غير كافية	77	38.3
	غير متوفرة	16	8

نجد أن قرابة نصف عينة الدراسة تجد أن المسافة بين منزل المراجع والمركز الصحي متوسطة، إضافة إلى نسبة 41.8% يجدون أن المسافة قريبة وهذا يعطي دلالة لمدى مناسبة اختيار موقع منطقة تقديم الخدمات الصحية بالقرب من المستفيدين من الرعاية الصحية الأولية.

## 2- العامل الثاني:

فيما يتعلق بمناسبة تصميم المركز مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وجد أنه لا يتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 27.4% وهي نسبة لا يستهان بها، وقد يكون مسبب لعدم ملائمة المركز لهذه الفئة العالية علينا جميعاً. كما أن 32.3% ذكروا أنه مناسب إلى حد ما، وهذا يعزز وجود خلل في تصميم المراكز أما النسبة الباقية فهم أبدوا مناسبة المركز لذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 40.3% وذلك بأقل من النصف، لذا نجد أنه قد يكون هنالك خلل في التصميم ويجب إعادة النظر فيه خاصة مع وجود مراكز مستأجرة.

## 3- العامل الثالث:

الشوارع المؤدية إلى المركز الصحي أجاب ما نسبته 58.2% من عينة الدراسة على أن الشوارع غير مزدحمة بينما أجاب 23.9% بوجود زحمة في الشوارع إلى حد ما، كما أجاب 17.9% من العينة أن الشوارع مزدحمة وقد يكون له أثر على رضا المراجعين عن المراكز الصحية أيضاً.

## 4- العامل الرابع:

مدى توفر مواقف السيارات أجاب 38.3% بأنها غير كافية ونسبة 8% بغير متوفرة، وهذا يعطي دلالة لوجود مشكلة فعلياً في توافر المواقف ومدى مناسبها للأعداد المراجعين، حيث إن 37.8% من العينة أجاب بكفاية المواقف إضافة لـ 15.9% أجاب بتوفرها وبكثرة، ولكن هذا لا يهمل أهمية من أجاب بعدم توفر المواقف وما قد يسببه عدم توفرها من ازدحام إضافة إلى أثره على الرضا لدى المراجع.

### ثالثاً - آراء عينة الدراسة عن سمات الخدمة المقدمة في مركز الرعاية الصحية الأولية:

للتعرف على مدى الرضا عن سمات الخدمة المقدمة بالمراكز الصحية ومدى انسيابية العمليات التي تقدم الخدمة من خلالها تم قياسها بعشر عبارات وإيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة إضافة إلى التوزيع التكراري والنسبة المئوية لها، فكانت نتائج التحليل المتحصل عليه كالتالي:

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن كل فقرات هذا المحور (الخدمات المقدمة لمراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية) في اتجاه واحد وهو الرضا حسب المتوسط الحسابي الذي تراوح قيمته بين 2,62 - 3,22 وهذه القيم داخل مجال إجابة راضٍ.

كما أنه من الجدول رقم (14) السابق نجد أن مستوى الرضا عن فترة الانتظار حتى تقديم الخدمة الصحية أجاب ما نسبته 82.1% من عينة الدراسة (براض تماماً وراض) بينما أجاب 17.9% (بغير راض وغير راض تماماً) وهذا يوضح اختلاف في الرأي بين عينة الدراسة، حيث إن بعض المراكز الصحية قد تعاني من ازدحام مراجعين وقلة الأطباء.

كما إنه من خلال معرفة مدى رضا المراجعين عن مستوى الخدمات المقدمة من قبل المراكز الصحية يتبين لنا أن ما نسبته 88.6% من عينة الدراسة كانت إجاباتهم (راض تماماً وراض) عن مستوى الخدمة المقدمة وتعد نسبة

## جدول رقم (14)

نتائج حساب النسب والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسمات الخدمة المقدمة

العبارة	راضٍ تماماً	راضٍ	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
مدى الرضا عن فترة الانتظار لتقديم الخدمة	48	117	32	4	3,04	69,	راض
النسبة	23.9	58.2	15.9	2			
مدى الرضا عن مستوى الخدمات المقدمة	51	127	19	4	3,12	64,	راض
النسبة	25.4	63.2	9.5	2			
مدى الرضا عن موقع المركز الصحي	77	95	26	3	3,22	72,	راض
النسبة	38.3	47.3	12.9	1.5			
مدى الرضا عن مستوى النظافة	56	102	32	11	3,01	81,	راض
النسبة	27.9	50.7	15.9	5.5			
مدى الرضا عن مواعيد العمل بالمركز	73	105	17	6	3,22	72,	راض
النسبة	36.3	52.2	8.5	3			
مدى الرضا عن خدمات الأشعة	32	95	41	33	2,63	94,	راض
النسبة	15.9	47.3	20.4	16.4			
مدى الرضا عن توفر الأدوية	33	93	55	20	2,69	86,	راض
النسبة	16.4	46.3	27.4	10			
مدى الرضا عن خدمات المختبر	45	114	25	17	2,93	83,	راض
النسبة	22.4	56.7	12.4	8.5			
مدى الرضا عن توفر التطعيمات	67	110	20	4	3,19	69,	راض
النسبة	33.3	54.7	10	2			
مدى الرضا عن التثقيف الصحي	56	105	32	8	3,04	77,	راض
النسبة	27.9	52.2	15.9	4			

عالية من الرضى بينما كانت نسبة 11.4% أجابهم (غير راض وغير راض تماماً) قد يعود السبب لنقص الإمكانيات كالأدوية أو الأشعة أو النظافة.

أما عبارة الرضا عن موقع تقديم الخدمات الصحية فقد أجاب ما نسبته 85.6% من عينة الدراسة (براض تماماً وراض) عن موقعها في الحي وهذا أمر مناسب جداً بينما أجاب بقية العينة والتي تشكل نسبتها 14.4% (بغير راض وغير راض تماماً) وقد يعود السبب لكون بعض المراكز مستأجرة ولم يدرس موقعها بشكل مناسب.

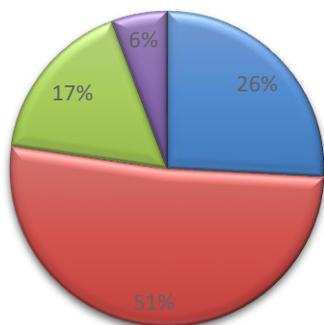
أما عن عبارة رضا المراجعين عن نظافة المركز الصحي فقد اجابت 78.6% من عينة الدراسة (براض تماماً وراض) بينما اجابت 21.4% من عينة الدراسة (بغير راض وغير راض تماماً) وهذه نسبة ليست بسيطة وقد يعود السبب للإهمال شركات النظافة وتقصيرهم بتقديم عملهم وحاجتها للمتابعة بشكل أكبر.

أما عن رضا المراجعين عن وقت ومواعيد عمل المراكز الصحية فقد كانت نسبة 88.5% من عينة الدراسة إجابة (براض تماماً وراض) أما النسبة الباقية 11.5% فكانت (غير راض وغير راض تماماً) وقد يكون السبب لكون أن غالبية المراكز فترة عملها من 8 صباحاً حتى 4 عصراً فقد لا يناسب الجميع بينما قلة من المراكز يمتد عملها حتى 10 مساءً.

أما فيما يتعلق بالرضا عن خدمات الأشعة المقدمة نجد أن 63.2% من عينة الدراسة قد إجابات (براض تماماً وراض) بينما بقية عينة الدراسة كانت والتي تشكل 36.8% أجاب (غير راض وغير راض تماماً) وهذا مؤشر لوجود خلل بخدمات الأشعة بمراكز الرعاية الصحية الأولية أما لكثرة الأعطال أو قلة المراكز التي توفر خدمة الأشعة إضافة إلى بدائية الأجهزة المستخدمة لتشخيص الإشعاعي.

أما عن رضا المراجعين عن توفر الأدوية فكانت ما نسبته 62.7% من عينة الدراسة أجابهم (راض تماماً وراض)، بينما نجد أن 37.3% أجابهم (غير راض وغير راض تماماً)، وقد يعود السبب إلى نقص توفر بعض الأدوية وخاصة أدوية الأمراض المزمنة أو عدم توفر بعض نوعيات الأدوية بصيدليات المراكز الصحية.

أما عن عبارة مدى الرضا عن خدمات المختبر فقد أجاب ما نسبته 79.1% من عينة الدراسة (براض تماماً وراض) بينما النسبة الباقية والتي تشكل 20.9% أجاب (بغير راض وغير راض تماماً)، وقد يعود هذا لعدم توفر بعض أنواع التحاليل المتخصصة كفيتامين (د) وغيرها بمختبرات المراكز الصحية أو بسبب محدودية التحليل بوقت محدد.



غير راضٍ تماماً غير راضٍ راضٍ راضٍ تماماً

الشكل رقم (10): يوضح مدى الرضا بشكل عام عن سمات الخدمات الصحية

أما فيما يتعلق بمدى الرضا عن التثقيف والتوعية بمراكز الرعاية الصحية الأولية كانت اجابة 80.1% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) أما النسبة الباقية 19.9% أجابت (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وهذا يتطلب الاهتمام أكثر بجانب التوعية والتثقيف وتعزيز هذا الجانب.

وفي الجدول (15) التالي نوضح وبصورة إجمالية عامة نسبة الرضا عن الخدمة الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

ومن الشكل (10) يتضح لنا أن ما نسبته 77% من عينة الدراسة أجابت (راضٍ تماماً وراضٍ) عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة بشكل عام بمراكز الرعاية الصحية الأولية بينما 23% من عينة الدراسة كانت إجابته (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة وهذا يعود لعدة أسباب ذكرناها سابقاً منها نقص الأدوية وخدمات الأشعة والمختبر وسوء النظافة إضافة إلى الاهتمام بجانب التوعية.

#### رابعاً - آراء عينة الدراسة عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية

جدول رقم (16)

نتائج النسب وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لخدمات القوى العاملة		العبارة	
الاتجاه	المتوسط الحسابي المعياري	غير راضٍ تماماً	راضٍ تماماً
راضٍ	58, 3,22	3	132
راضٍ	75, 3,09	10	118
راضٍ	70, 3,13	7	121
راضٍ	70, 3,14	7	121
راضٍ	74, 3,14	9	113
راضٍ	66, 3,20	4	117
راضٍ	75, 3,16	11	117
راضٍ	70, 3,13	9	125
راضٍ	77, 3,04	7	102

أما عن رضا المراجعين عن توفر التطعيمات فقد أجاب 88% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) عن توفرها وهذا يعكس مدى اهتمام وزارة الصحة بجانب الوقاية بينما أجاب 12% من عينة

جدول رقم (15)  
نسب الرضا بشكل عام عن سمات الخدمات الصحية المقدمة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
راضٍ تماماً	26	571
راضٍ	51	1139
غير راضٍ	17	376
غير راضٍ تماماً	6	126

الدراسة (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وقد يكون السبب لوجود نقص في التطعيمات في بعض الأوقات.

أما فيما يتعلق بمدى الرضا عن التثقيف والتوعية بمراكز الرعاية الصحية الأولية كانت اجابة 80.1% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) أما النسبة الباقية 19.9% أجابت (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وهذا يتطلب الاهتمام أكثر بجانب التوعية والتثقيف وتعزيز هذا الجانب.

وفي الجدول (15) التالي نوضح وبصورة إجمالية عامة نسبة الرضا عن الخدمة الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

ومن الشكل (10) يتضح لنا أن ما نسبته 77% من عينة الدراسة أجابت (راضٍ تماماً وراضٍ) عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة بشكل عام بمراكز الرعاية الصحية الأولية بينما 23% من عينة الدراسة كانت إجابته (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة وهذا يعود لعدة أسباب ذكرناها سابقاً منها نقص الأدوية وخدمات الأشعة والمختبر وسوء النظافة إضافة إلى الاهتمام بجانب التوعية.

لقياس مدى الرضا عن طاقم العمل مقدمي الخدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية من أطباء وتمريض وإدارة وموظفي استقبال ولتحليل هذه النتائج تم استخدام الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لكل عبارة إضافة إلى التكرار والنسب المئوية.

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن كل فقرات هذا المحور والمتعلق بالخدمات المقدمة من القوى العاملة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض في اتجاه واحد وهو الرضا حسب المتوسط الحسابي الذي تراوح قيمته بين 3,04 - 3,22 وهذه القيم هي داخل مجال إجابة راضٍ.

كما انه من الجدول رقم (16) السابق أيضاً نجد أن عبارة مدى رضا المريض عن المدة التي يقضيها الطبيب معه أجاب ما نسبته 94.6% (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذه نسبة عالية توضح اهتمام الأطباء بإعطاء كل مريض حقه من الوقت، بينما أجاب البقية وبنسبة 5.4% (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً).

أما عن مدى الرضا عن كفاءه الطبيب المعالج أجاب 86.6% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) أما 13.4% كانت أجابهم (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وهذا يشير إلى الاهتمام بجانب تمكين تخصص أطباء الأسرة في مراكز الرعاية الصحية الأولية حيث إن غالبية تخصصات الأطباء العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية تشكل تخصص طب وجراحة.

أما فيما يتعلق بعبارة الرضا عن إجابات الطبيب وتشخيصه للحالة أجاب ما نسبته 88.2% من المراجعين (راضٍ تماماً وراضٍ) وهي نسبة عالية توضح مدى الرضا عن تشخيص الطبيب للحالة، بينما أجاب البقية ونسبتهم 11.4% (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وقد يكون السبب لعدم الثقة لحد الآن بكفاءته أطباء مراكز الرعاية الصحية الأولية.

أما عن مدى رضا المراجعين عن كفاءة طاقم التمريض فقد أجاب ما نسبته 89.1% من المراجعين (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذه النسبة عالية تعطي الثقة أكبر في التمريض السعودي وكفاءته في تقديم الخدمة، بينما 10.9% من المراجعين أجاب (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) ويحل هذا الجانب بالتدريب والتطوير للطاقم التمريض.

أما عن مدى رضا المراجعين عن لطف تعامل طاقم التمريض فقد أجاب ما نسبته 90% من المراجعين (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذه النسبة عالية توضح مدى لطف التعامل من جانب التمريض، بينما 10% من المراجعين أجاب (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) ويحل هذا الجانب بالدورات والتدريب أيضاً.

أما عن مدى رضا المراجعين عن الخدمة المقدمة من قبل طاقم التمريض فقد أجاب ما نسبته 90% من المراجعين (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذه النسبة عالية توضح الرضا عن خدمات التمريض، بينما 10% من المراجعين أجاب (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) ويحل هذا أيضاً بالتطوير والتدريب.

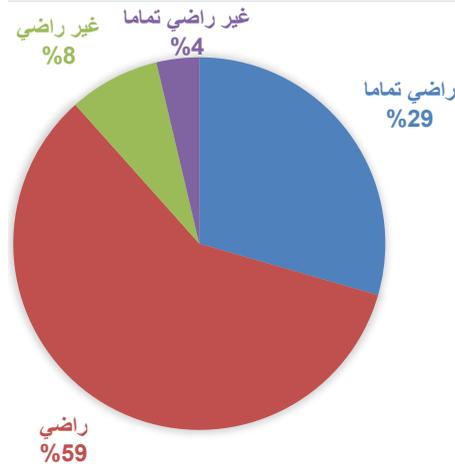
أما فيما يتعلق بالرضا عن تعامل مديري وقيادي المراكز الصحية فقد كانت إجابة ما نسبته 90% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذا يعزز الثقة بمديري المراكز الصحية بينما كانت بقية النسبة 10% قد أجابت (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وقد يعود السبب لعدم اختصاص بعض المدراء في جانب الإدارة الصحية.

أما فيما يتعلق بالرضا عن إجابات الطاقم الإداري للتساؤلات فقد أجاب ما نسبته 90.8% من عينة الدراسة (راضٍ تماماً وراضٍ) وهذه نسبة عالية توضح الاهتمام بالمراجع بينما كانت بقية النسبة 9.2% قد أجابت (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وقد يكون الخلل لعدم الاختصاص في الإجابة.

أما عن عبارة رضا المراجعين عن مقابله وتعامل موظفي الاستقبال فقد أجاب ما نسبته 79.1% (راضٍ تماماً وراضٍ) بينما النسبة الباقية 20.9% أجابت (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وهذا يوضح حاجة موظفي الاستقبال لمزيد من التدريب والتطوير في مهارات التواصل ومقابله الجمهور وذلك نظراً لكون غالبية موظفي الاستقبال ممن لا يحملون مؤهلات عالية.

وفي الجدول رقم (17) يوضح وبشكل عام مدى توزيع نسب الرضا عن خدمات القوى العاملة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

من الشكل (11) يتضح لنا أن الرضا العام عن القوى العاملة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض يشكل ما نسبته 88% (راضٍ تماماً وراضٍ)، بينما 12% كانت تشكل نسبة (غير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وقد يعود ذلك للحاجة الماسة للمزيد من التدريب والتطوير ورفع الكفاءة.



الشكل رقم (11): مدى الرضا العام عن خدمات القوى العاملة

جدول رقم (17)

نسب مدى الرضا العام عن خدمات القوى العاملة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
راضٍ تماماً	533	29
راضٍ	1066	59
غير راضٍ	143	8
غير راضٍ تماماً	67	4

### خامساً - آراء عينة الدراسة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية

كما نعلم أن الخدمات الإلكترونية والتوجه للتحويل الإلكتروني أمر مهم في تقديم الخدمات الصحية وحيث نجد بعض منه في الخدمات المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية كخدمة الإحالة الإلكترونية والتي أتت بديلاً عن التحويل الورقي إضافة إلى حجز الموعد إلكترونياً وغيرها من الخدمات الإلكترونية التي قدمت لتساعد في تسهيل الخدمة الصحية ولمعرفة مدى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية تم قياسها بثلاث عبارات وتم حساب المتوسط والانحراف المعياري لنتائج البيانات إضافة إلى التكرار والنسب المئوية لكل عبارة كالتالي:

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن كل فقرات هذا المحور والذي يقيس مدى الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية في اتجاه واحد وهو الرضا عن الخدمات الإلكترونية حسب المتوسط الحسابي الذي تتراوح قيمته بين 2,76 – 2,91 وهذه القيم داخل مجال إجابة راضٍ.

جدول رقم (18)

نتائج حساب النسب والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للخدمات الإلكترونية		العبارة	
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرضا تماماً	غير راضٍ تماماً
2,91	87,	17	34
2,87	89,	19	37
2,76	95,	24	48

من الجدول رقم

(18) السابق نجد أن عبارة

مدى رضا عن الخدمات

الإلكترونية المقدمة بمراكز

الرعاية الصحية الأولية

أجاب ما نسبته 74.7%

من المراجعين (براض تماماً

وراض)، بينما أجب البقية

وبنسبة 25.3% (بغير راض

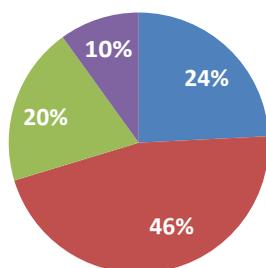
وغير راض تماماً) وهذه

نسبه لا يستهان بها ويشير

إلى وجود خلل في الخدمات الإلكترونية وحاجتها لتطوير بصورة أفضل لتحقيق الرضا التام.

أما فيما يتعلق بمدى الرضا عن نظام الإحالة الإلكتروني فقد أجب ما نسبته 72.2% (براض تماماً وراض)، بينما أجب بقية النسبة والتي تشكل 27.8% (بغير راض وغير راض تماماً) وقد يعود السبب لعدم توفر المواعيد فوراً وعدم وصول الرسائل التذكيرية بالموعد إضافة إلى طول فتره انتظار الموعد.

أما فيما يتعلق بمدى الرضا عن برنامج موعد فقد أجب ما نسبته 64.2% (براض تماماً وراض)، بينما أجب بقية النسبة والتي تشكل 35.8% (بغير راض وغير راض تماماً) وقد يكون السبب ضعف في برمجته الخدمات الإلكترونية وصعوبة استخدامها من قبل المراجعين إضافة إلى عدم التوجيه الواضح بطرق استخدام التطبيقات.



الشكل رقم (12): مدى الرضا العام عن الخدمات الإلكترونية

جدول رقم (19)

نسب مدى الرضا للخدمات الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
راضٍ تماماً	146	24
راضٍ	278	46
غير راضٍ	119	20
غير راضٍ تماماً	60	10

وفي الجدول (19) يتضح

لنا وبشكل عام نسبة الرضا عن

الخدمات الإلكترونية المقدمة

بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

من الشكل (12) يتضح

لنا مدى الرضا بشكل عام عن

الخدمات الإلكترونية المقدمة

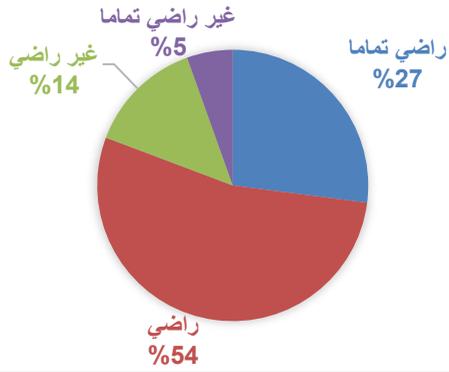
بمراكز الرعاية الصحية الأولية

وحيث كان ما نسبته 70% (راضٍ

تماماً وراضٍ) بينما تشكل نسبه 30% (بغير راضٍ وغير راضٍ تماماً) وهذا يعطي مؤشر للاهتمام أكثر بتطوير الخدمات الإلكترونية.

### الرضا العام عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية

ومن الجدول (20) أدناه نوضح مدى الرضا العام عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض والتي نسعى لمعرفتها من خلال هذا البحث من خلال ما ذكر أعلاه من تحاليل وقياسات وضحت لنا النسبة التالية:



الشكل رقم (13): مدى الرضا العام عن الخدمات الصحية

جدول رقم (20)

نسبة مدى الرضا العام

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
راضٍ تماما	1250	27
راضٍ	2483	54
غير راضٍ	638	14
غير راضٍ تماما	253	5

بينما أجاب 19% (بغير راضٍ وغير راضٍ تماما) تشير إلى نقاط ضعف يجب العمل على حلها وإصلاحها لتحقيق الرضا.

### الجزء الثاني- التحليل الاستدلالي:

من خلال هذا الجزء يتم البحث عن التباين في درجة الرضا لدى المراجعين والتي تعزى إلى الجنس أو المؤهل العلمي وفقا لمحور الخدمات الصحية المقدمة، خدمات القوى العاملة والخدمات الإلكترونية.

### اختبار التباين:

جدول رقم (21)

اختبار التباين الأحادي للمحاور وفق متغير الجنس

المحور	مجموع المربعات الحرة	متوسط مربعات (ف)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الخدمات الصحية المقدمة	1,000	199	0,002	0,968
خدمات القوى العاملة	1,558	199	1,929	0,166
خدمات الإلكترونية	4,991	199	7,848	0,006

يتضح من الجدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس لكل من الخدمات الصحية المقدمة وخدمات القوى العاملة. حيث بلغ قيمة (ف) في محور الخدمات الصحية المقدمة (0002) عند مستوى دلالة (0,05)، وأما قيمة (ف) في محور خدمات القوى العاملة (1,929) عند مستوى دلالة (0,05)، على عكس ذلك تبين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس ومحور الخدمات الإلكترونية إذ بلغت قيمة (ف) (7,848) عند مستوى دلالة (0,05).

الجدول رقم (22)

اختبار التباين الأحادي للمحاور وفق متغير المستوى التعليمي

المحور	مجموع المربعات الحرة	متوسط مربعات (ف)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
خدمات صحية مقدمة	1,042	194	1,187	0,315
خدمات القوى العاملة	1,488	194	0,849	0,533
خدمات الإلكترونية	4,960	194	1,267	0,274

من خلال الجدول (22) نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفي المحاور وفقا لمتغير المستوى التعليمي. حيث كانت قيمة (ف) للمحور الخدمات الصحية المقدمة (1,187) عند مستوى دلالة (0,05) وللمحور خدمات القوى العاملة (0,849) عند مستوى دلالة (0,05) وللمحور الخدمات الإلكترونية (1,267) عند مستوى دلالة (0,05).

### نتائج وتوصيات البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على خصائص وسمات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض إضافة إلى مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المراكز من ناحية الخدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج والتي تم تلخيصها فيما يلي:

## الجزء الأول: نتائج البحث:

### أولاً - خصائص وفئات مراجعي مركز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- 1- العمر: أعلى فئة عمرية من المراجعين ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة تليها فئة من 20 إلى أقل من 30 سنة، بينما كانت أقل نسبة للفئة العمرية أكثر من 60 سنة.
- 2- الجنسية: تبلغ نسبة المراجعين السعوديين 80 %، بينما نسبة 20 % من المراجعين لغير سعوديين.
- 3- الجنس: بلغت نسبة الإناث وهي الأعلى 58% بينما نسبة الذكور كانت أقل وهي 42% من المراجعين.
- 4- الحالة الاجتماعية: معظم المراجعين من فئة المتزوجين بنسبة 72% يليها نسبة العزاب بنسبة 21%.
- 5- المستوى التعليمي: بلغت أعلى نسبة للمراجعين من حاملي مؤهل البكالوريوس بنسبة 38.8% يليه حاملي الثانوية بنسبة 19.9% ثم حاملي الدبلوم 18.9%.
- 6- سبب زيارة المركز: يتضح أن أعلى نسبة هم المراجعين القادمين طلباً للعلاج وتبلغ نسبتهم 42.8% يلي ذلك من يتردد من أجل تطعيم الأطفال وبنسبة 25.4%.
- 7- عدد مرات زيارة المركز: يتضح أن 35.3% من المراجعين يراجع عند الحاجة يلي ذلك من يزور المركز مرة في الشهر وبنسبة 30.3%.
- 8- وسيلة الوصول للمركز: اتضح أن 83.1% من المراجعين يستخدمون السيارة للوصول للمركز بينما 13.4% يأتون للمركز مشياً على الأقدام.
- 9- طريقه معرفة وجود مركز في الحي: يتضح أن 68.2% من المراجعين بلغوا عن طريق سكان الحي يليه نسبة 16.9% عن طريق خرائط جوجل.

### ثانياً - مدى الرضا عن خدمات وسمات مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- 1- مسافة المركز عن المنزل: يتضح أن المسافة متوسطة وبنسبة 50.2% بينما هي قريبة للمراجعين بنسبة 41.8%.
- 2- مناسبة المراكز مع ذوي الاحتياجات الخاصة: أجاب مانسبته 40.3% من المراجعين (بنعم) بينما كانت النسبة الباقية والتي تشكل 59.7% أجابت (بلا، ونوع ما) وهذا يوضح عدم مناسبة بعض المراكز لذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة المراكز المستأجرة منها.
- 3- توفر مواقف السيارات: يشكل ما نسبته 46.3% من إجابات المراجعين بعدم كفاية وتوفير مواقف السيارات.
- 4- مستوى الرضا عن فترة الانتظار حتى تقديم الخدمة الصحية: يشكل إجابة ما نسبته 17.9% من المراجعين بعدم الرضا وهذا يوضح اختلاف في الرأي بين عينة الدراسة.
- 5- نظافة المركز الصحي: توضح نسبة إجابة 21.4% من عينة الدراسة بعدم الرضا عن نظافة المراكز الصحية.
- 6- خدمات الأشعة: أجاب ما نسبته 36.8% من مراجعي المراكز غير راضين عن خدمات الأشعة.
- 7- توفر الأدوية: نجد في هذه الدراسة أن 37.3% من المراجعين غير راضين عن توفر الأدوية.
- 8- خدمات المختبر: أجاب ما نسبته 20.9% بعدم الرضا عن خدمات المختبر.
- 9- توفر التطعيمات: أجاب 12% من عينة الدراسة بعدم الرضا عن توفر التطعيمات بالمراكز الصحية.
- 10- التثقيف والتوعية بمراكز الرعاية الصحية الأولية: 19.9% من مراجعي المراكز الصحية غير راضين عن خدمات التوعية والتثقيف المقدمة بالمراكز الصحية.

### ثالثاً - مدى الرضا عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- 1- كفاءة الطبيب: أجاب 13.4% من المراجعين بعدم الرضا عن كفاءة الأطباء.
- 2- كفاءة طاقم التمريض: أجاب 10.9% من المراجعين بعدم الرضا.

- 3- تعامل مديري وقيادي المراكز الصحية: يشكل ما نسبته 10% من مراجعي المراكز الغير راضين عن تعامل المدراء.
- 4- مقابله وتعامل موظفي الاستقبال للمراجع: أجب 20.9% بعدم رضاهم عن تعامل موظفي الاستقبال.

#### رابعاً - مدى الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- 1- الخدمات الإلكترونية المقدمة: أجب ما نسبته 25.3% من مراجعي المراكز الصحية الأولية بغير راضين عن الخدمات الإلكترونية الصحية.
- 2- نظام الإحالة الإلكتروني: أجب ما نسبته 27.8% بعدم الرضا عن نظام الإحالة الإلكتروني.
- 3- برنامج موعد الإلكتروني: أجب ما نسبته 35.8% بعدم الرضا عن خدمة موعد لحجز المواعيد.
- 4- وجود دلالة إحصائية: يتضح بين اتجاه الذكور والإناث وجود دلالة إحصائية نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

#### الجزء الثاني: التوصيات:

- 1- توضيح مواقع مراكز الرعاية الصحية الأولية على خرائط قوقل لسهولة الوصول إليها بشكل أكبر ومواكبة التقنية الحديثة في خدمة المراجع.
- 2- العمل على بناء مراكز صحية حكومية وعدم الاعتماد على المراكز المستأجرة لعدم مناسبتها لتقديم الخدمة الصحية بجودة وكفاءه وبشكل سليم إضافة إلى توفير العدد الكافي من مواقف السيارات للمراجعين.
- 3- توفير العدد الكافي من الأطباء وخاصة في مناطق التغطية المزدهمة بالمراجعين ودعم تخصص أطباء الأسرة وتوفيرهم بمراكز الرعاية الصحية الأولية.
- 4- الاهتمام بنظافة المراكز الصحية والمتابعة والرقابة على شركات النظافة والصيانة لرفي بمستوى النظافة.
- 5- الاهتمام بتوفير خدمات الأشعة الحديثة بمراكز الرعاية الصحية الأولية وصيانتها بشكل دوري لضمان استمرارية تقديم الخدمة.
- 6- العمل على توفير الاحتياج الكافي من الأدوية ومتابعة النقص بشكل دوري يمنع انقطاعها.
- 7- العمل على توفير خدمات المختبر بشكل مستمر طوال الوقت إضافة إلى توفير التحاليل الضرورية لخدمة المراجع.
- 8- الاهتمام بجانب التوعية والتثقيف الصحي وتعزيزه لكونه وظيفة مهمه تقدمه مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- 9- تطوير وتدريب طاقم التمريض والرفع من كفاءتهم لمواكبة أهداف التحول الصحي الوطني.
- 10- التحفيز المادي والتطوير والتدريب لمديري المراكز الصحية إضافة إلى تمكين أصحاب مؤهلات الإدارة الصحية بشغل مثل هذه المناصب القيادية.
- 11- التدريب وتطوير مهارات التواصل ومقابله الجمهور والعمل على رفع مؤهلاتهم موظفي الاستقبال بمراكز الرعاية الصحية الأولية.
- 12- العمل على تطوير البنية التحتية التقنية والإلكترونية بمراكز الرعاية الصحية الأولية وتوحيد الإجراءات الإلكترونية والتطبيقات وفق منصة موحدة وشاملة، وعمل ربط الإلكتروني بين جميع المراكز الصحية والمستشفيات بشكل تكاملي يدعم تقديم الخدمة بشكل أفضل وأسرع وذلك من خلال نظام الملف الصحي الإلكتروني لمواكبة التحول الرقمي إضافة إلى التواصل الفعال في توفير المواعيد للمرضى المحولين للمستشفيات.
- 13- مواكبة التقنية والتقدم التقني بأفضل التطبيقات والبرامج والعمل على ترسيه القواعد التقنية البرمجية السليمة تقديمها بواسطة خبراء تقنيين متمكنين في هذا المجال وتوفير الدعم التقني المستمر لذلك.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية

- البوري. (2010). دراسه بعنوان رضا المرضى عن جودة الخدمة في المستشفيات. السعودية.
- الجدي، بلال جمال. (2018). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. غزة: الجامعة الإسلامية بغزة.
- الشجيري، فاتن عباس. (2018). تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد. بغداد: جامعة بغداد.
- الطيب. (2014). دراسة بعنوان قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى. باتنه، الجزائر.
- العديلي، ناصر محمد. (1955). السلوك الإنساني التنظيمي. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- بوعباس، أحمد عباس. (2010). أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى. عمان: جامعة الشرق الأوسط.
- مريزق، عدمان. (2011). مداخل في الإدارة الصحية. الأردن: دار الياقوت للنشر والتوزيع.
- مليكة، غواري. (2016). جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية. عمان: دار اليازوري.
- نصيرات، فريد توفيق. (2008). إدارة منظمات الرعاية الصحية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- وزارة الصحة. (2017). إنجازات وزارة الصحة. الرياض: وزارة الصحة.
- وزارة الصحة. (2017). التقرير السنوي لوزارة الصحة للعام المالي 2017. الرياض: وزارة الصحة.
- وزارة الصحة. (2018). الدليل التعريفي ببرامج التحول الوطني للقطاع الصحي. الرياض: وزارة الصحة.
- وزارة الصحة. (2018). برنامج قياس تجربة المرضى النصف الأول. الرياض: وزارة الصحة.

### ثانياً - مراجع باللغة الانجليزية

- Aduo-Adjei. (2015). Patients Satisfactnoi with Quality Healthcaer in ahGna: *A Comparative Study between University of Ghana and University of Cape Coast Hospitals*. Ghana: University of Ghana.
- Ropaso, Mário Lino; Helena Maria Alves & Paulo Alexandre Duarte. (2009). *Dimensions of Service Quality and Satisfaction in Healthcare: A Patient's Satisfaction Index*. Heidelberg: Sprinegr Science & Business Media.

## تحكيم الاستبيان:

تم عرض هذا الاستبيان وتحكيمة من قبل ثلاثة من الأكاديميين المتخصصين في مجال الإدارة الصحية وجودة الخدمات الصحية وذلك نظرا لخبرتهم الواسعة في هذا المجال وهم كالتالي:  
د. طلال الأحمدى، د. مناجي القحطاني، د. ممدوح العنزي.

## استبيان لقياس مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض أولاً - معلومات عامة:

- 1- اسم مركز الرعاية الصحية الأولية الذي قمت بزيارته؟ .....
- 2- العمر:  أقل من 20 سنة  من 20 إلى أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة  من 40 إلى أقل من 50 سنة  من 50 إلى أقل من 60 سنة  من 60 سنة فأكثر
- 3- الجنسية:  سعودي  غير سعودي
- 4- الجنس:  ذكر  أنثى
- 5- الحالة الاجتماعية:  متزوج  أعزب  مطلق  أرمل
- 6- المستوى التعليمي:  لا أقرأ ولا أكتب  شهادة ابتدائية  الشهادة المتوسطة  الشهادة الثانوية  دبلوم بعد الثانوي  بكالوريوس  دراسات عليا
- 7- سبب زيارتك لمركز الرعاية الصحية الأولية:  طلبا للعلاج  مراجعته ومتابعه واستكمال العلاج  مرافقه مريض  طلب تحويل طبي لمستشفى  تطعيم طفل  غير ذلك
- 8- كم عدد المرات التي تتردد فيها إلى المركز الصحي:  مره في الشهر  أول مره أراجع المركز  مرتين أو أكثر أسبوعيا  مره في الأسبوع  أراجع المركز عند الحاجة
- 9- الوسيلة التي تستخدمها للوصول للمركز الصحي:  مشي على الأقدام  سيارة خاصة  وسيلة أخرى
- 10- كيف علمت عن وجود مركز صحي في منطقتك:  إعلانات وزارة الصحة  خرائط قوقل  سكان الحي  وسائل التواصل الاجتماعي

## ثانياً - آراء المراجعين عن خدمات وسمات مركز الرعاية الصحية الأولية:

- 11- المسافة بين منزلك والمركز الصحي:  بعيدة  متوسطة  قريبة
- 12- هل يناسب تصميم المركز الصحي مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟:  نعم  لا  نوعا ما
- 13- هل الشوارع المؤدية إلى المركز مزدحمة؟:  نعم  لا  نوعا ما
- 14- توفير مواقف السيارات في المركز الصحي:  متوفرة بكثرة  كافية  غير كافية  غير متوفرة
- 15- هل انت راضٍ عن فتره الانتظار حتى تقديم الخدمة لك؟:  راضٍ تماما  راضٍ  غير راضٍ  غير راضٍ تماما
- 16- هل انت راضٍ عن مستوى الخدمات التي يقدمها المركز الصحي؟:  راضٍ تماما  راضٍ  غير راضٍ  غير راضٍ تماما
- 17- هل انت راضٍ عن موقع المركز الصحي في الحي:  راضٍ تماما  راضٍ  غير راضٍ  غير راضٍ تماما
- 18- هل انت راضٍ عن مستوى النظافة بالمركز الصحي؟:  راضٍ تماما  راضٍ  غير راضٍ  غير راضٍ تماما
- 19- هل انت راضٍ عن مواعيد العمل في مركز الرعاية الصحية؟:  راضٍ تماما  راضٍ  غير راضٍ  غير راضٍ تماما

- 20- هل انت راضي عن خدمات الأشعة بالمركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 21- هل انت راضي عن توفر الأدوية بالمركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 22- هل انت راضي عن خدمات المختبر بالمركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 23- هل انت راضي عن توفر التطعيمات بالمركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 24- هل انت راضي عن حملات التوعية والتثقيف الصحي بالمركز؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما

**ثالثاً - آراء المستفيدين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بالمركز الصحي:**

- 25- هل انت راضي عن المدة التي يقضيها معك الطبيب؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 26- هل انت راضي عن كفاءة الطبيب المعالج لحالتك؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 27- هل انت راضي عن إجابات الطبيب وتشخيصه لحالتك الصحية؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 28- هل انت راضي عن كفاءة طاقم التمريض بالمركز؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 29- هل انت راضي عن لطف التعامل معك من قبل طاقم التمريض؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 30- هل انت راضي عن الخدمة المقدمة من قبل التمريض بالمركز؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 31- هل انت راضي عن تعامل مدير وقيادي المركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 32- هل انت راضي عن إجابات الطاقم الإداري لتساؤلاتك؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 33- هل انت راضي عن مقابله وتعامل موظفي الاستقبال لك بالمركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما

**رابعاً - آراء المستفيدين من الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية:**

- 34- هل انت راضي عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 35- هل انت راضي عن نظام الإحالة الإلكتروني المقدم من قبل المركز الصحي؟:  
 راضي تماما  راضي  غير راضي  غير راضي تماما
- 36- هل انت راضي عن تطبيق برنامج موعد لحجز موعدك إلكترونياً بالمركز الصحي؟:  
 راضي  راضي تماما  غير راضي  غير راضي تماما

## Satisfaction of the Patients about the Health Services Provided in the Primary Health Care Centers in Riyadh City

Hatem Ali AlShehri

Majmaa University,

College of Business Administration

Kingdom of Saudi Arabia

H4note@gmail.com

### ABSTRACT

The research aims to highlight the satisfaction of the Patients about the health services provided in the primary health care centers in Riyadh city in terms of features, services and location of the centers in addition to the health service provided, staff and electronic services.

As the research community was the primary health care centers in Riyadh, the study consisted of 200 random sample references from four different locations according to the appropriate geographic distribution. The samples were collected according to the distribution of random electronic questionnaires to the visitors of these centers.

In order to achieve the objectives of this research was used descriptive analytical method, which is by describing the extent of satisfaction and analysis and knowledge of the components of the characteristics of the Patients center.

The researcher reached a number of results, the most important of which is the majority of the Patients of the centers in the category of women, in addition to the lack of availability of medicines, lack of electronic services and the appropriate construction in providing the service with high quality, and in the development and training of the employees.

Based on the findings of the researcher, he recommended the importance of developing government buildings in addition to raising the efficiency of the workforce and training them, and working to provide the shortage of special medicines and other support services such as radiology and the development of electronic services and their unification and linking them in an integrated way serves the unified electronic record and contributes to its application.

**Keywords:** *Quality, Satisfaction, E-Services, Human Resources, Primary Health Care, Health Services, Performance Assessment, Family Medicine, Health Care Centers, Manpower, Patient Satisfaction, Auditor Satisfaction.*