

بحث بعنوان

رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية الحكومية

دراسة مطبقة على المستشفيات الحكومية بمدينة حائل

The satisfaction of the beneficiaries about the governmental health care services

(applied study on government hospital in Hail)

إعداد

عمر سعود الجمعاني

محاضر بقسم العلوم الاجتماعية

كلية الآداب والفنون - جامعة حائل

مجلة الخدمة الاجتماعية

ملخص الدراسة

هدف الدراسة وأسئلتها: تحديد مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل؛ وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية: ما مستوى رضا المستفيدين عن (خدمات الطوارئ - التمريض - الأشعة والتحليل - الصيدلة - الخدمات الاجتماعية)، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مستوى الخدمات الصحية ترجع إلى (الجنس - الحالة الاجتماعية - الجنسية - المؤهل)؟

منهج الدراسة وأداتها: اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، واتخذت الاستبانة أداة لها في جمع البيانات والمعلومات. مجتمع الدراسة وعينتها: اقتصر مجتمع الدراسة على المستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل، وكانت العينة مكونة من (١٥١) مستفيد من الذكور والإناث من المستفيدين من خدمات المستشفيات الحكومية بمدينة حائل.

أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

أن مستوى رضا المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل جاءت بدرجة عالية، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الطوارئ بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٦.٤%)، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات التمريض بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٨٠.٢%)، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٩.٢%)، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الأشعة والتحليل بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٩.٠%)، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الصيدلة بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٨٠.٩%)، أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن الخدمة بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٨.٦%)، أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية المتمثلة في (خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية - خدمات التمريض - خدمات الأطباء - خدمات الأشعة والتحليل - خدمات الصيدلة - الخدمة الاجتماعية) باختلاف متغير الجنس، وذلك لصالح أفراد الدراسة من الإناث، أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية المتمثلة في (خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية - خدمات التمريض - خدمات الصيدلة) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح أفراد الدراسة من غير المتزوجين.

الكلمات المفتاحية: رضا - المستفيدين - خدمات - الرعاية الصحية.

Abstract

Study's aim and questions:

To determining the level of beneficiaries' satisfaction about health services in government hospitals in Hail. Through answer the following questions: How satisfied are the beneficiaries about (emergency -nursing -x-ray, analysis -pharmacy social work) in government hospitals?

Are there difference with significant statistic in reporting the level of health care refers to (gender, marital status, nationality, qualification).

Curriculum of study: This study depends on social survey by sample of the beneficiaries of health services in government hospitals, takes (clarification as a tool to collect data and information).

The study society and its sample: the study society is for the beneficiaries of health services in government hospitals in Hail. The sample was formed of (151) Beneficial's of male and female from the beneficiaries of the government hospitals services in Hail city.

The Highlight results of study: The satisfaction level of beneficiaries about the health care services in government hospitals in Hail city came too high,

Keywords: Satisfaction- Beneficiaries– Services – Healthcare.

مشكلة الدراسة:

تعد الرعاية الصحية من المجالات التي لها أهمية كبيرة في كافة مجتمعات المملكة وتوليها كافة الاهتمام. (عبد الله، ١٩٨٥م، ص ٥)، حيث أن الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية يتم من خلالها قياس رضا المستفيدين وذلك يتم من خلال تقديمها على الوجه المطلوب. حيث تقدم التقارير الإحصائية السنوية والتي تصدر من وزارة الصحة إحصائيات وبيانات رقمية تشير الى تطور في حجم المنشآت الصحية وأعداد العاملين وأعداد الأسرة وزيادة المستفيدين من تلك الخدمات، لكن هذه الزيادات لا تعكس بالضرورة مدى رضا أو عدم رضا المستفيدين عن جودة تلك الخدمات التي تقدمها مستشفيات وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. ويعتبر المواطن هو المستفيد وهو الهدف من الخدمات التي تقدمها مستشفيات وزارة الصحة ولكونه مستخدماً لهذه الخدمات ومحدد لجودتها وناقلاً للمعلومات عنها فإن معرفة ودرجة رضاه عن هذه الخدمات يعد عنصراً أساسياً في تتبع وتقييم خدمات مستشفيات وزارة الصحة بغرض الإرتقاء بمستواها ، ولأننا نشهد بين فترة وأخرى تدمراً كبيراً من تدني الخدمات المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة على سبيل المثال استطلاع الرأي الذي أجراه مركز الحوار الوطني بالتعاون مع بعض الجهات الصحية في المملكة (٢٠١٠م) حيث انخفضت نسبة القناعة بأن المستشفيات الحكومية تمتاز بجودة ومواصفات صحية عالية لتصل إلى (٣٦%) من أفراد المجتمع السعودي. (التقرير السنوي لوزارة الصحة، ٢٠١٠) ولهذا كان لابد من دراسة وقياس مدى رضا المستفيدين الفعليين عن خدمات مستشفيات وزارة الصحة، وتوضيح جوانب الرضا عن تلك الخدمات وجودتها في مستشفيات وزارة الصحة المقدمة وهذا ما سعى البحث لإيضاحه وتقديمه بشكل علمي وموضوعي حيث يحدد هذا البحث مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل وكذلك الجوانب التي تحصل على مستوى الرضا، ويتم ذلك من خلال تقييم المستفيدين عن خدمات المستشفيات. حيث أن المستشفيات وسائر المؤسسات الصحية تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى ممكن من رضا المريض. (gill and white,2009).

مجلة الخدمة الاجتماعية

وتدور قضية الدراسة الحالية حول الإجابة على التساؤلات التالية:
هل الخدمات التي تقدم في مستشفيات مدينة حائل كافية؟ ومامدى رضا المستفيدين من هذه الخدمات التي تقدم لهم؟ وما اقتراحات المستفيدين نحو تجويد الخدمات الصحية المقدمة لهم؟
أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذا البحث لكونه يتعلق بموضوع يخص صحة الإنسان وهي أعلى ما يملك، فالإنسان هو هدف التنمية ووسيلتها والصحة هي أولى متطلباته وأهم مقومات حياته، ولهذا يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الهامة باعتباره المسئول عن تقديم الرعاية الصحية لكافة أفراد المجتمع، وتعتبر المستشفيات من أهم مكونات القطاع الصحي وتشكل مستشفيات وزارة الصحة ما نسبته ٦٠% تقريباً من إجمالي عدد المستشفيات في المملكة العربية السعودية. (وزارة الصحة ١٤١٣هـ)
وتعزيراً للأهمية التي توليها الدول المتقدمة لرضا المرضى فإن رضا المستفيد اصلاً من أصول المنظمة ويساعد المنظمة على الاحتفاظ بالمستفيدين ، إذ ان المستفيد الراضي يعود لتلقي الخدمة مرات أخرى، بالإضافة إلى انه يعمل على نقل الصورة الجيدة الى استقطاب مستفيدين جدد الى المنظمة الصحية ، حيث ان مفهوم رضا المرضى في مجال الخدمات الصحية اكتسب أهمية خاصة في دول العالم الثالث لارتباطها الوثيق بكيان الإنسان النفسي والجسدي (الفراج ، ٢٠٠٩م). وهذا يعزز ويوضح أهمية البحث في مجال رضا المستفيدين في الخدمات الصحية المقدمة لهم .

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من البحث: تحديد مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل وينبثق منه الأهداف الفردية التالية: تحديد مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية - خدمات التمريض- خدمات الاطباء - خدمات الاشعة والتحاليل-خدمات الصيدلية- الخدمات المقدمة للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية الطبية) بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل.

تساؤلات الدراسة:

ما مستوى رضا المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية؟ وينبثق منه التساؤلات الفردية التالية:

١- ما مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل؟

٢- ما مستوى رضا المستفيدين عن خدمات التمريض بالمستشفيات الحكومية؟

٣- ما مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الاطباء بالمستشفيات الحكومية؟

٤- ما مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الاشعة والتحاليل في المستشفيات الحكومية؟

٥- ما مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الصيدلية بالمستشفيات الحكومية؟

٦- ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية الطبية في المستشفيات الحكومية؟

٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مستوى الخدمات الصحية ترجع الى (الجنس - الحالة الاجتماعية - الجنسية - المؤهل)؟

مفاهيم الدراسة:

(١) - مفهوم رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية:

الرضا:

تعرف الرفاعي (٢٠١٥: ص٢) الرضا بأنه: إيفاء المنظمة بمتطلبات وتوقعات الزبون على أكمل وجه، حيث يمثل الرضا نتيجة التقييم بين ما تم الحصول عليه وبين الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية بالتالي شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها.

المستفيدين: استجابة المريض العاطفية والوجدانية لتقييمه جودة الأداء لمقدمي الخدمة الصحية خلال تجربته في تلقي الخدمة وذلك بحسب إدراكه أو معلوماته الأساسية في هذا المجال (٢٠٠٣، Argon،

- **الخدمات الصحية:** هي النشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى كما انها مزيج متكامل من العناصر الملموسة وغير الملموسة والتي تحقق إشباعها ورضا معين للمستفيد من المؤسسات الصحية". (عتيق، ٢٠١٦: ص٤٣)

(٢) مفهوم الرعاية الصحية

الرعاية الصحية اصطلاحاً: خلت آراء العلماء في تحديد المعنى المقصود إذ كل عالم يحاول أن يجعل من مفهومه محققاً أكبر قدر من الدلالة المنشودة، على انه مهما تنوعت آراؤهم فإنها في النهاية تصب في قالب واحد غايته حفظ الصحة من كل ما يمنعها من اداء وظائفها بشكل سليم.

وتأكيداً لذلك اسرد فيما يلي بعض الآراء المحددة لهذا المفهوم في إطار الصحة الجسدية.

ويعرفها آخرون بأنها: "مجموعة من الخدمات والاجراءات التي تقدم لأفراد المجتمع عامة بهدف رفع المستوى الصحي والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها". (عفيفي، ١٩٩٧م، ص٣٦٠)

وكما عرف (الدخيل) مفهوم الرعاية الصحية بأنها: الأنشطة المصممة لعلاج ومنع تتابع الاضطرابات الجسمية والعقلية، كما أنها تسعى إلى زيادة رفاهية الناس الجسمية والنفس اجتماعياً. (الدخيل، ٢٠٠٧، ١٢٧)

الرعاية الصحية إجرائياً: وفقاً لهذه الدراسة تحدد في التالي:

- ١- خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية
 - ٢- خدمات التمريض
 - ٣- خدمات الأطباء
 - ٤- خدمات الأشعة والتحاليل
 - ٥- خدمات الصيدلة في المستشفى
 - ٦- الخدمات المقدمة من قسم الخدمة الاجتماعية في المستشفى
- ثانياً: الدراسات السابقة:
- أولاً: الدراسات العربية:

أجرى تيلخ (٢٠١٠) دراسة هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات الخاصة والعامة في الأردن. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات الخاصة والعامة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في مستشفيات القطاع الخاص قياساً على مستشفيات القطاع العام لصالح المستشفيات الخاصة.

وتركزت أهداف دراسة سيف (٢٠١٣) في الكشف عن اتجاهات مرضى السكري نحو مستويات تطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية وأثر ذلك في نتائج المرضى. أشارت نتائج الدراسة الكمية إلى أن مراكز الرعاية الصحية الأولية تطبق أبعاد جودة الخدمات بمستويات مقبولة، وأن رضا المرضى يتصف

بالمقبول، وأن الخدمات المقدمة لمرضى السكري من النوع الثاني في مراكز الرعاية الصحية الأولية أدت إلى تحقيق نتائج صحية مقبولة.

كما هدفت دراسة سلطان (٢٠١٣م) الى معرفة وتقييم الخدمات الصحية المقدمة الى المستفيدين في المستشفيات الخاصة في محافظة البصرة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها، توفر ابعاد جودة الخدمات الصحية في بعض مستشفيات عينة الدراسة.

وهدف دراسة أبو شرعه وآخرون (٢٠١٤) إلى معرفة رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية وخاصة الخدمات الفندقية منها. وتوصلت الدراسة إلى أن رضا المرضى عن جودة خدمات التغذية في مستشفى الشفاء أفضل من رضاهم عن جودة خدمات التغذية في مستشفى غزة الأوروبي من حيث مدى تناول المرضى للوجبة الغذائية حيث تبين أن ٤٣,٥٪ من المرضى المستطلعين في مستشفى الشفاء يتناولون الوجبة التي تقدم لهم بينما في مستشفى غزة الأوروبي ٣٠,٢٪. كما توصلت الدراسة إلى أن الرضا عن جودة خدمات النظافة لم تصل إلى الحد الأدنى المطلوب وخاصة فيما يتعلق بتوفير مواد التنظيف ولكن مستوى الرضا عن جودة خدمات النظافة في المستشفى الأوروبي أفضل بقليل عما هو عليه الحال في مستشفى الشفاء.

كما اجرت الرفاعي (٢٠١٥) دراسة هدفت الى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الاردنية، وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج اهمها: ان المستشفيات الاردنية الحكومية تطبق ابعاد جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الملموسية، الامان، التعاطف، الاستجابة)، وكان تقييم المرضى للابعاد متقارب ما عدا بعدي الملموسية والامان فقد ظهر بنتائج مرتفعة.

وهدف دراسة عبد القادر (٢٠١٥م) الى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، وتوصل الى نتائج أهمها وجود إدراك تام لدى المرضى والمراجعين في السودان للمستويات المطلوب توفرها في المستشفيات عند تقديم الخدمات الصحية، وعدم توفر المستلزمات المادية الازمة والضرورية لتقديم الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، بالإضافة الى عدم توفر الكادر الطبي المؤهل.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة كوانتانا وآخرون (٢٠٠٦) بعنوان: تنبؤات رضا المرضى عن الرعاية الصحية بالمستشفيات، وهدفت إلى تقييم رضا المرضى من خلال تقييم الرعاية الصحية، بالإضافة إلى التنبؤ برضا المرضى وعلاقته بالمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية، وتوصلت الدراسة إلى أن العمر كمتغير ديموغرافي يرتبط بكل العوامل التي تقيس رضا المرضى والمتمثلة بالمعلومات، ورعاية البشر، والراحة، وتنظيم الزيارات، والألفة، وأخيراً النظافة، وأن الجنس يرتبط بكل من الراحة، وتنظيم الزيارة، والألفة، وأن المستوى التعليمي يرتبط بكل من الراحة، والنظافة.

دراسة بوكماري ونولا Rajkumari, Nula (٢٠١٧) بعنوان: إرضاء المريض للرعاية في مرفق صحي حكومي في شمال شرق الهند: دراسة مستعرضة.

وهدف هذه لتقييم الرضا والعوامل المرتبطة بها بين المرضى الذين يحضرون قسم الرعاية الصحية الحكومية والأقسام التخصصية بشمال الهند، تم إجراء مقابلات مع ما مجموعه ٧٥١ مريض مع الذكور التي تشكل ٢٧٥ (٣٦.٦٪). كان ما يقرب من ثلث ٢٤٤ (٣٢.٥٪) من المرضى راضين للغاية عن الرعاية الشاملة التي تلقاها. كان مجال تثقيف المرضى غير مرضٍ لـ ١٨٥ (٢٤.٦٪) من المرضى. أظهر المرضى الذين تم إدخالهم إلى الجراحة والأقسام المرتبطة بها مستوى رضا أعلى بكثير من أولئك الذين تم قبولهم في الأقسام الأخرى.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

أولاً: نوع الدراسة: تعتبر الدراسة الحالية دراسة تقييمية حيث وتستهدف أيضاً تقرير صفات وخصائص الخدمات التي تقدم للمرضى.

ثانياً: منهج الدراسة: تعتمد الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل، أما عينة الدراسة فقد بلغت (١٥١) مستفيد من الذكور والإناث من المستفيدين من خدمات المستشفيات الحكومية بمدينة حائل وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من المترددين على المستشفيات.

رابعاً: مجالات الدراسة:

المجال البشري: يمثل المجال البشري لهذه الدراسة المستفيدين من الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية وتم اختيار عينة عشوائية عددهم (١٥١) مستفيد من الذكور والإناث

المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة في مستشفى الملك خالد بمدينة حائل، ومستشفى حائل العام.

المجال الزمني: تمثل المجال الزمني للدراسة في الفترة التي تم استغراقها في عملية توزيع الاستبيانات، وجمع البيانات ما بين ٢٧/٤/١٤٤٠هـ - ١٧/٥/١٤٤٠هـ.

خامساً: أداة الدراسة: تمثلت في استمارة استبيان موجه للمستفيدين من الخدمات الصحية.

بناء أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين: **القسم الأول:** وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الجنسية، المهنة، المؤهل التعليمي، الدخل الشهري.

القسم الثاني: وهو يتكون من (٣١) عبارة تتناول رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة حائل، مقسمة على ستة محاور كما يلي: **المحور الأول:** يتناول رضا المستفيدين عن خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية، ويتكون من (٥) عبارات، **المحور الثاني:** يتناول رضا المستفيدين عن خدمات التمريض، ويتكون من (٤) عبارات، **المحور الثالث:** يتناول رضا المستفيدين عن خدمات الأطباء، ويتكون من (٤) عبارات، **المحور الرابع:** يتناول رضا المستفيدين عن خدمات الأشعة والتحاليل، ويتكون من (٤) عبارات، **المحور الخامس:** يتناول رضا المستفيدين عن خدمات الصيدلة في المستشفى، ويتكون من (٤) عبارات، **المحور السادس:** يتناول رضا المستفيدين عن الخدمة الاجتماعية في المستشفى، ويتكون من (١٠) عبارات.

وقد استخدم الباحث مقياس التدرج الخماسي لتحديد درجة موافقة المستجيب على العبارات الخاصة بمحاور الاستبانة، وذلك كالتالي: تعطى الدرجة (٥) راض تماماً، والدرجة (٤) لراض، والدرجة (٣) لراض متوسط، والدرجة (٢) لغير راض، والدرجة (١) لغير راض إطلاقاً، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (١-٣).

نتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية:

- أن هناك (٦٢.٩%) من أفراد الدراسة من الذكور، في حين أن هناك (٣٧.١%) من أفراد الدراسة من الإناث.
 - أن النسبة الأكبر من المرضى عمرهم ما بين (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٣.١%)، في حين أن هناك (٥.٣%) من المرضى عمرهم أقل من (٢٠) سنة.
 - أن ما يزيد على نصف أفراد الدراسة من المتزوجين بنسبة (٦٧.٥%)، في حين أن هناك (٤.٠%) من المرضى أرامل.
 - أن النسبة الأكبر من أفراد الدراسة من السعوديين بنسبة (٨٩.٤%)، في حين أن هناك (١٠.٦%) من المرضى من غير السعوديين.
 - أن هناك (٤٥.٠%) من المرضى موظفين حكوميين، في حين أن هناك (٣.٣%) من المرضى عسكريين.
 - أن هناك (٣٤.٤%) من المرضى مؤهلهم التعليم جامعي، في حين أن هناك (٤.٠%) من المرضى مؤهلهم التعليمي ابتدائي.
 - أن هناك (٢٥.٨%) من المرضى دخلهم الشهري أقل من (٢٠٠٠ ريال)، في حين أن هناك (١٠.٦%) من المرضى دخلهم الشهري ما بين (٦٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠ ريال).
- النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:**
١. أن مستوى رضا المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل جاءت بدرجة عالية.
 ٢. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الطوارئ بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٦.٤%).
 ٣. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات التمريض بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٨٠.٢%).
 ٤. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٩.٢%).
 ٥. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الأشعة والتحليل بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٩.٠%).
 ٦. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن خدمات الصيدلة بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٨٠.٩%).
 ٧. أن هناك رضى بين المستفيدين حول عن الخدمة بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل بنسبة موافقة (٧٨.٦%).
 ٨. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية باختلاف متغير الجنس، وذلك لصالح أفراد الدراسة من الإناث.
 ٩. لا توجد هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين حول مستوى رضى المستفيدين عن خدمات الأشعة والتحليل بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل باختلاف متغير الحالة الاجتماعية.
 ١٠. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح أفراد الدراسة من غير المتزوجين.

١١. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بخدمات الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح أفراد الدراسة من المطلقين.

١٢. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بالخدمة الاجتماعية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل باختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وذلك لصالح أفراد الدراسة من الأراذل.

١٣. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية باختلاف متغير الجنسية، وذلك لصالح أفراد الدراسة من غير السعوديين.

١٤. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل وأبعاده الفرعية باختلاف متغير المستوى التعليمي، وذلك لصالح أفراد الدراسة ممن مستواهم التعليمي ابتدائي.

١٥. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بخدمات الأطباء بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل باختلاف متغير المستوى التعليمي، وذلك لصالح أفراد الدراسة من غير المتعلمين.

١٦. أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بخدمات (الأشعة والتحاليل - الخدمة الاجتماعية) بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل باختلاف متغير المستوى التعليمي، وذلك لصالح أفراد الدراسة ممن مستوى تعليمهم متوسط.

ثالثاً: توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

١. تعزيز خدمات الرعاية الصحية المتعلقة بالاستقبال والعيادات الخارجية، حيث أظهرت النتائج أنها الأقل رضى بين خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل.
٢. حرص المستشفيات الحكومية على تقديم خدمات جيدة للمرضى، وذلك من خلال التدريب الفعال لطواقم المستشفى، والتحفيز المادي والمعنوي، بما يساهم في تعزيز إكسابهم لتقديم خدمات أفضل.
٣. الاهتمام بالتوعية المستمرة للمرضى والعاملين؛ بأهمية الحفاظ على مستوى النظافة؛ لما لها من تأثير إيجابي على الجوانب النفسية والصحية للجميع.
٤. توفير الأجهزة الطبية والمعدات المتقدمة، وذلك لتعزيز مستوى الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية بمدينة حائل.
٥. توفير أنظمة معلومات متطورة داخل المستشفيات الحكومية بمدينة حائل، من أجل متابعة حالات المرضى باستمرار.

رابعاً: مقترحات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يقدم الباحث بعض المقترحات، والتي يأمل أن تساهم في إثراء الميدان التربوي في ذلك المجال:
- إجراء دراسة حول تتناول درجة رضى المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية الحكومية بمستشفيات أخرى وبمناطق أخرى.
 - إجراء دراسة مقارنة تتناول درجة رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية والأهلية بمدينة حائل.
 - إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتطوير خدمات الرعاية الصحية الحكومية بالمستشفيات الحكومية

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو شرعه، عمار سليمان وعبد الغني، ذو القبل وخالد، محمد يوسف (٢٠١٤). رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفلسطينية: خدمات التغذية وخدمات النظافة: نماذج لدراسة مقارنة بين مستشفى الشفاء وغزة الأوروبي "علوم إسلامية. ع (١٤). ١٨٨-٢٢٠.
- الدخيل. عبد العزيز. (٢٠٠٧). "معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية". الرياض.
- الرفاعي، علا لؤي (٢٠١٥). أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية. الأردن.
- تيلخ، وليد أحمد محمود (٢٠١٠). أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات الخاصة و العامة في الأردن: دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية. الأردن.
- سيف، ناصر إبراهيم (٢٠١٣). "أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتائج المرضى: دراسة ميدانية على مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن" المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. مج ٩ ع (٤). ٧٤٥-٧٦٧.
- عتيق، عائشة (٢٠١٦). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية: الجائر حالة. عمان: دار خالد اللحاني للنشر والتوزيع. الأردن.
- عفيفي. عبد الخالق محمد. "الرعاية الاجتماعية - المفاهيم والنشأة والمجالات". وزارة الصحة (١٤٣٨). التقرير الإحصائي السنوي، المملكة العربية السعودية.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdul Qader, Mohammad. 2015, Measuring the quality of public hospital in Sudan from the perspective of patients and clients. Field study on educational hospitals in Al Khurtoom. Jordanian journal in business administration, 11
- Argon. S & Gesell S. (2003). A Patient Satisfaction Theory and Robustness across Gender in Emergency Department: A Multigroup Structural Equation Modeling Investigation. American Journal of Medical Quality. Vol 18, No 6.
- Quintana M, González, N, Bilbao, M, Felipe A, Escobar A, Esteban C, (2006). Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health Serv Res.6:102: NO 1-9
- Rajkumari . B, Nula P (2017). Patient's satisfaction with care in a government health facility in North East India: A cross-sectional

ملحق جداول الدراسة

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
٦٢.٩	٩٥	ذكر
٣٧.١	٥٦	أنثى
١٠٠.٠	١٥١	الإجمالي

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
٥.٣	٨	أقل من ٢٠ سنة
١٨.٥	٢٨	٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة
٣٣.١	٥٠	٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة
٢٤.٥	٣٧	٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة
١١.٣	١٧	٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة
٧.٣	١١	٦٠ سنة فأكثر
١٠٠.٠	١٥١	الإجمالي

جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
٢١.٢	٣٢	أعزب
٦٧.٥	١٠٢	متزوج
٧.٣	١١	مطلق
٤.٠	٦	أرمل
١٠٠.٠	١٥١	الإجمالي

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنسية

النسبة المئوية	التكرارات	الجنسية
٨٩.٤	١٣٥	سعودي

مجلة الخدمة الاجتماعية

غير سعودي	١٦	١٠.٦
الإجمالي	١٥١	١٠٠.٠

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
موظف حكومي	٦٨	٤٥.٠
عسكري	٥	٣.٣
موظف قطاع خاص	٩	٦.٠
طالب	٦	٤.٠
متقاعد	٢٤	١٥.٩
بدون عمل	٣٩	٢٥.٨
الإجمالي	١٥١	١٠٠.٠

جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
غير متعلم	٢١	١٣.٩
يقرأ ويكتب	١٩	١٢.٦
ابتدائي	٦	٤.٠
متوسط	١٠	٦.٦
ثانوي	١٧	١١.٣
دبلوم ما بعد الثانوي	١٣	٨.٦
جامعي	٥٢	٣٤.٤
دراسات عليا	١٣	٨.٦
الإجمالي	١٥١	١٠٠.٠

جدول رقم (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من ٢٠٠٠ ريال	٣٩	٢٥.٨
٢٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠ ريال	٢٩	١٩.٢
٦٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠ ريال	١٦	١٠.٦
٩٠٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠٠ ريال	١٨	١١.٩
١٢٠٠٠ إلى أقل من ١٥٠٠٠ ريال	٢٩	١٩.٢

مجلة الخدمة الاجتماعية

١٣.٢	٢٠	١٥٠٠٠ ريال فأكثر
١٠٠٠٠	١٥١	الإجمالي

جدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية

م	خدمات الرعاية الصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	الترتيب
١	خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية.	٣.٨٢	٠.٩١	عالية	٦
٢	خدمات التمريض.	٤.٠١	٠.٩٧	عالية	٢
٣	خدمات الأطباء.	٣.٩٦	٠.٩٥	عالية	٣
٤	خدمات الأشعة والتحاليل.	٣.٩٥	٠.٨٨	عالية	٤
٥	خدمات الصيدلة في المستشفى.	٤.٠٥	١.٠١	عالية	١
٦	خدمات الخدمة الاجتماعية في المستشفى.	٣.٩٣	١.١٦	عالية	٥
-	المتوسط الحسابي العام	٣.٩٥	٠.٨٢	عالية	-

الترتيب	درجة الرضا	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الرضى										العبارات	
				غير راض إطلاقاً		غير راض		متوسط		راض		راضٍ جداً			
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
١	عالية	٠.٨٧	٤.٠٦	٠.٠	٠	٢.٦	٤	٢٧.٢	٤١	٣١.٨	٤٨	٣٨.٤	٥٨	اللوحات الارشادية بالأقسام.	١
٣	عالية	١.٠٦	٣.٩٨	٢.٦	٤	٦.٠	٩	٢٣.٢	٣٥	٢٧.٢	٤١	٤١.١	٦٢	نظافة صالات الانتظار.	٢
٤	عالية	١.٢٧	٣.٥٦	٧.٩	١٢	١٣.٩	٢١	٢٢.٥	٣٤	٢٥.٨	٣٩	٢٩.٨	٤٥	مدة الانتظار قبل الدخول للطبيب.	٣
٥	عالية	١.٤٨	٣.٤٤	١٧.٢	٢٦	١١.٣	١٧	١٥.٩	٢٤	٢١.٩	٣٣	٣٣.٨	٥١	الفتحات الزمنية للمواعيد التي	٤

مجلة الخدمة الاجتماعية

														تعطى لك.	
٥	قرب أماكن الانتظار من العيادات.	٦١	٤٠.٤	٥٢	٣٤.٤	٢٨	١٨.٥	٦	٤.٠	٤	٢.٦	٤.٠٦	٠.٩٩	عالية	٢
-												٣.٨٢	٠.٩١	عالية	-

المتوسط الحسابي العام

جدول رقم (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول مستوى

رضا المستفيدين عن خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية بالمستشفيات الحكومية

جدول رقم (١٠) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول

مستوى رضا المستفيدين عن خدمات التمريض بالمستشفيات الحكومية

م	العبارات	درجة الرضى												المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	الترتيب
		راضٍ جداً		راضٍ		متوسط		غير راضٍ		إطلاقاً							
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%						
١	معاملة طاقم التمريض المرضى.	٦٤	٤٢.٤	٤٣	٢٨.٥	٢٧	١٧.٩	١٢	٧.٩	٥	٣.٣	٣.٩٩	١.١١	عالية	٣		
٢	خدمات التمريض في العيادات الخارجية.	٥٨	٣٨.٤	٤٦	٣٠.٥	٣٠	١٩.٩	١٠	٦.٦	٧	٤.٦	٣.٩١	١.١٣	عالية	٤		
٣	الالتزام بخصوصية المرضى في غرف الفحص.	٦٦	٤٣.٧	٤٩	٣٢.٥	٢٠	١٣.٢	١٠	٦.٦	٦	٤.٠	٤.٠٥	١.٠٩	عالية	٢		
٤	طريقة تعامل التمريض معك.	٦٩	٤٥.٧	٤٣	٢٨.٥	٢٦	١٧.٢	١٠	٦.٦	٣	٢.٠	٤.٠٩	١.٠٤	عالية	١		
-												٤.٠١	٠.٩٧	عالية	-		

المتوسط الحسابي العام

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (١١) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول

م	العبارات	درجة الرضى										الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	الترتيب
		راضٍ جداً		راضٍ		متوسط		غير راضٍ		غير راضٍ إطلاقاً					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
١	تواجد الأطباء في العيادات خلال موعد المراجعة.	٥٩	٣٩.١	٤١	٢٧.٢	٣٣	٢١.٩	١٢	٧.٩	٦	٤.٠	٣.٨٩	١.١٣	عالية	٣
٢	تعامل الأطباء مع المرضى.	٦٨	٤٥.٠	٤٩	٣٢.٥	٢٦	١٧.٢	٥	٣.٣	٣	٢.٠	٤.١٥	٠.٩٦	عالية	١
٣	لغة التخاطب والتواصل بين الطبيب والمريض.	٦٥	٤٣.٠	٥١	٣٣.٨	٢٤	١٥.٩	٨	٥.٣	٣	٢.٠	٤.١١	٠.٩٩	عالية	٢
٤	توفر الأطباء	٥٦	٣٧.١	٤٠	٢٦.٥	٢٧	١٧.٩	٨	٥.٣	٢٠	١٣.٢	٣.٦٩	١.٣٧	عالية	٤

مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الأطباء بالمستشفيات الحكومية

مجلة الخدمة الاجتماعية

المتخصصين														
في المستشفى.														
درجة الرضى														
المتوسط الحسابي العام														
غير راض														
راض														
إطلاقاً														
%														
ك														
%														
ك														
متوسط														
راض														
%														
ك														
راض جداً														
%														
ك														
العبارات														
م														
طريقة تعامل العاملون في المختبر مع المرضى.														
١														
إجراءات اخذ العينات في المختبر.														
٢														

جدول رقم (١٢) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الأشعة والتحاليل بالمستشفيات الحكومية

مجلة الخدمة الاجتماعية

٣	سهولة الوصول الى المختبر.	٥٢	٣٤.٤	٥٣	٣٥.١	٣٦	٢٣.٨	١٠	٦.٦	٠	٠.٠	٣.٩٧	٠.٩٢	عالية	٢
٤	سرعة تسليم النتائج من المختبر.	٥١	٣٣.٨	٤٣	٢٨.٥	٤٢	٢٧.٨	١١	٧.٣	٤	٢.٦	٣.٨٣	١.٠٦	عالية	٤
المتوسط الحسابي العام															—

جدول رقم (١٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة حول مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الصيدلة بالمستشفيات الحكومية

مجلة الخدمة الاجتماعية

م	العبارات	درجة الرضى												الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	الترتيب
		راض جداً		راض		متوسط		غير راض		غير راض إطلاقاً							
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%						
١	أسلوب مقابلة الاختصاصي الاجتماعي مع المرضى.	٦٧	٤٤.٤	٤١	٢٧.٢	٢٨	١٨.٥	٤	٢.٦	١١	٧.٣	٣.٩٩	١.١٨	عالية	٣		
٢	الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى.	٦٧	٤٤.٤	٤١	٢٧.٢	٢٣	١٥.٢	٨	٥.٣	١٢	٧.٩	٣.٩٥	١.٢٤	عالية	٥		
٣	توافر أماكن مناسبة للاستقبال.	٦٦	٤٣.٧	٣٨	٢٥.٢	٢٥	١٦.٦	١٢	٧.٩	١٠	٦.٦	٣.٩١	١.٢٣	عالية	٦		
٤	تذليل الصعوبات والمشكلات في المستشفى.	٦٦	٤٣.٧	٣١	٢٠.٥	٢٦	١٧.٢	١١	٧.٣	١٧	١١.٣	٣.٧٨	١.٣٧	عالية	١٠		
٥	تواصل الاختصاصي الاجتماعي مع اسرة المريض.	٦١	٤٠.٤	٣٨	٢٥.٢	٢٧	١٧.٩	١٠	٦.٦	١٥	٩.٩	٣.٧٩	١.٣١	عالية	٩		
٦	حرص الاختصاصي الاجتماعي على تكوين علاق مهنية معك.	٦٩	٤٥.٧	٢٩	١٩.٢	٢٧	١٧.٩	١٣	٨.٦	١٣	٨.٦	٣.٨٥	١.٣٢	عالية	٨		
٧	حرص الاختصاصي الاجتماعي على سرية البيانات والمعلومات.	٧٦	٥٠.٣	٤٠	٢٦.٥	٢٢	١٤.٦	٥	٣.٣	٨	٥.٣	٤.١٣	١.١٢	عالية	١		
٨	تقبل الاختصاصي الاجتماعي للمريض وظروفه.	٧١	٤٧.٠	٣٨	٢٥.٢	٢١	١٣.٩	٩	٦.٠	١٢	٧.٩	٣.٩٧	١.٢٥	عالية	٤		
٩	مساعدة الاختصاصي الاجتماعي في إنهاء الإجراءات العلاجية.	٧٥	٤٩.٧	٣٤	٢٢.٥	٢٣	١٥.٢	٦	٤.٠	١٣	٨.٦	٤.٠١	١.٢٦	عالية	٢		
١٠	مساعدة الاختصاصي الاجتماعي لك في تيسير إجراءات دخول المستشفى.	٧١	٤٧.٠	٣١	٢٠.٥	٢٧	١٧.٩	٩	٦.٠	١٣	٨.٦	٣.٩١	١.٢٩	عالية	٧		
-	المتوسط الحسابي العام												٣.٩٣	١.١٦	عالية	-	

جدول رقم (١٥) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test)

لتقدير مستوى الرضى عن الخدمات الصحية باختلاف متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	خدمات الرعاية الصحية
٠.٠١٧	٢.٤١٤-	٠.٩٥	٣.٦٩	٩٥	ذكر	خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية
		٠.٧٨	٤.٠٤	٥٦	أنثى	

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	خدمات الرعاية الصحية
٠.٠٠٦	٢.٧٧٤-	١.٠٦	٣.٨٦	٩٥	ذكر	خدمات التمريض
		٠.٧٤	٤.٢٧	٥٦	أنثى	
٠.٠١٥	٢.٤٦٧-	١.٠٠	٣.٨٢	٩٥	ذكر	خدمات الأطباء
		٠.٨٢	٤.٢١	٥٦	أنثى	
٠.٠٠١	٣.٨٥٧-	٠.٨٨	٣.٧٥	٩٥	ذكر	خدمات الأشعة والتحاليل
		٠.٧٦	٤.٢٩	٥٦	أنثى	
٠.٠٠٦	٢.٧٩٥-	١.٠٤	٣.٨٧	٩٥	ذكر	خدمات الصيدلة
		٠.٩٠	٤.٣٤	٥٦	أنثى	
٠.٠٠١	٥.٥٧٥-	١.٢٥	٣.٦٠	٩٥	ذكر	الخدمة الاجتماعية
		٠.٧١	٤.٤٩	٥٦	أنثى	
٠.٠٠١	٤.١٣٤-	٠.٨٥	٣.٧٦	٩٥	ذكر	الدرجة الكلية لخدمات الرعاية الصحية المقدمة
		٠.٦٥	٤.٢٧	٥٦	أنثى	

جدول رقم (١٦) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskall - wallis)

لتقدير مستوى الرضى عن الخدمات الصحية باختلاف متغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	الحالة الاجتماعية	خدمات الرعاية الصحية
٠.٠٠١	٢٥.٤٥٧	١٠١.٧٢	٣٢	أعزب	خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية
		٦٨.٠٥	١٠٢	متزوج	
		١٠٠.٨٢	١١	مطلق	
		٢٨.٥٠	٦	أرمل	
٠.٠٠١	١٥.٨٥١	٩٧.٣٩	٣٢	أعزب	خدمات التمريض
		٦٨.٨٠	١٠٢	متزوج	
		٩٥.٩١	١١	مطلق	
		٤٧.٨٣	٦	أرمل	
٠.٠٠٣	١٤.١٤٧	٩٥.٢٧	٣٢	أعزب	خدمات الأطباء
		٦٨.٩١	١٠٢	متزوج	
		٩٩.٠٠	١١	مطلق	
		٥١.٦٧	٦	أرمل	
٠.٠٦١	٧.٣٧٧	٩٠.٤٧	٣٢	أعزب	خدمات الأشعة والتحاليل
		٧٠.٥٦	١٠٢	متزوج	
		٩١.٩٥	١١	مطلق	
		٦٢.٠٠	٦	أرمل	
٠.٠٠٨	١١.٧٦٢	٩٦.١٩	٣٢	أعزب	خدمات الصيدلة
		٦٩.٣٩	١٠٢	متزوج	

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	الحالة الاجتماعية	خدمات الرعاية الصحية
		٨٨.٧٣	١١	مطلق	الخدمة الاجتماعية
		٥٧.٣٣	٦	أرمل	
٠.٠٢٦	٩.٢٩٢	٩٣.٣٦	٣٢	أعزب	
		٦٨.٨٦	١٠٢	متزوج	
		٨١.٤٥	١١	مطلق	
		٩٤.٨٣	٦	أرمل	
٠.٠٠١	١٨.١٧٤	١٠١.٣٠	٣٢	أعزب	الدرجة الكلية لخدمات الرعاية الصحية المقدمة
		٦٧.١٠	١٠٢	متزوج	
		٩٥.١٨	١١	مطلق	
		٥٧.١٧	٦	أرمل	

جدول رقم (١٧) نتائج اختبار مان ويتني (Mann-Whitney)

لتقدير مستوى الرضى عن الخدمات الصحية باختلاف متغير الجنسية

مستوى الدلالة	قيمة (z)	مجموع الرتب	متوسط الرتب	العدد	الجنسية	خدمات الرعاية الصحية
٠.٠٢٩	٢.١٨٨-	٩٩٠.١٠٠	٧٣.٣٤	١٣٥	سعودي	خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية
		١٥٧٥.٠٠	٩٨.٤٤	١٦	غير سعودي	
٠.٠٠١	٣.٦٦٩-	٩٦٦٦.٠٠	٧١.٦٠	١٣٥	سعودي	خدمات التمريض
		١٨١٠.٠٠	١١٣.١٣	١٦	غير سعودي	
٠.٠١٠	٢.٥٧٨-	٩٨٣٩.٠٠	٧٢.٨٨	١٣٥	سعودي	خدمات الأطباء
		١٦٣٧.٠٠	١٠٢.٣١	١٦	غير سعودي	
٠.٠٠٣	٢.٩٧٧-	٩٧٧٥.٠٠	٧٢.٤١	١٣٥	سعودي	خدمات الأشعة والتحاليل
		١٧٠١.٠٠	١٠٦.٣١	١٦	غير سعودي	
٠.٠٠٥	٢.٨٣٥-	٩٨٠٣.٠٠	٧٢.٦١	١٣٥	سعودي	خدمات الصيدلة
		١٦٧٣.٠٠	١٠٤.٥٦	١٦	غير سعودي	
٠.٠٠١	٣.٣٧٦-	٩٧٠٩.٠٠	٧١.٩٢	١٣٥	سعودي	الخدمة الاجتماعية
		١٧٦٧.٠٠	١١٠.٤٤	١٦	غير سعودي	
٠.٠٠١	٣.٦٥٦-	٩٦٥٥.٥٠	٧١.٥٢	١٣٥	سعودي	الدرجة الكلية لخدمات الرعاية الصحية المقدمة
		١٨٢٠.٥٠	١١٣.٧٨	١٦	غير سعودي	

جدول رقم (١٨) نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal - wallis)

لتقدير مستوى الرضى عن الخدمات الصحية باختلاف متغير المؤهل العلمي

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	المؤهل العلمي	خدمات الرعاية الصحية
٠.٠٠١	٣٠.٢٤٣	١١٠.٨٣	٢١	غير متعلم	خدمات الاستقبال والعيادات الخارجية
		٨٠.١١	١٩	يقرأ ويكتب	
		١٠٩.٧٥	٦	ابتدائي	
		٩١.٨٥	١٠	متوسط	
		٧٠.١٢	١٧	ثانوي	
		٦٨.٠٨	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٥٦.٣٢	٥٢	جامعي	
		٨٠.٣١	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٣٢.٢٣٤	١٠٤.٠٢	٢١	غير متعلم	خدمات التمريض
		٩٦.٧٦	١٩	يقرأ ويكتب	
		١١٠.١٧	٦	ابتدائي	
		٦٥.٩٥	١٠	متوسط	
		٨٠.٧٩	١٧	ثانوي	
		٧٢.٦٥	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٥٣.٧٤	٥٢	جامعي	
		٧٨.٤٦	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٤٢.٥٩١	١١٣.١٧	٢١	غير متعلم	خدمات الأطباء
		٩١.٨٩	١٩	يقرأ ويكتب	
		١٠٨.٠٨	٦	ابتدائي	
		١٠٠.٨٥	١٠	متوسط	
		٦٦.٩١	١٧	ثانوي	
		٧٢.٧٣	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٥١.٣٧	٥٢	جامعي	
		٧٢.٥٠	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٢٣.٦٦٦	٩١.٢٦	٢١	غير متعلم	خدمات الأشعة والتحاليل
		٨٤.٤٧	١٩	يقرأ ويكتب	
		٩١.٤٢	٦	ابتدائي	
		١١١.٤٠	١٠	متوسط	
		٧٩.٧٤	١٧	ثانوي	
		٦٢.٨٥	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٥٦.٩١	٥٢	جامعي	
		٨٩.٢٣	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٢٥.١٢٨	٨٨.١٠	٢١	غير متعلم	خدمات الصيدلة
		٧٢.٤٢	١٩	يقرأ ويكتب	
		١١٤.٦٧	٦	ابتدائي	

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	المؤهل العلمي	خدمات الرعاية الصحية
		١٠٧.٨٥	١٠	متوسط	
		٨٥.٩٧	١٧	ثانوي	
		٧٥.٤٢	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٥٦.٢٦	٥٢	جامعي	
		٨٥.٨٥	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٥٤.٨٦٦	١١٠.٦٧	٢١	غير متعلم	الخدمة الاجتماعية
		٩٩.٨٤	١٩	يقرأ ويكتب	
		١٠٢.١٧	٦	ابتدائي	
		١١٠.٩٥	١٠	متوسط	
		٧١.٦٨	١٧	ثانوي	
		٥٤.٢٧	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٤٧.٦٥	٥٢	جامعي	
		٨٦.٩٦	١٣	دراسات عليا	
٠.٠٠١	٤١.٦٩٥	١٠٩.٠٧	٢١	غير متعلم	الدرجة الكلية لخدمات الرعاية الصحية المقدمة
		٨٨.٣٤	١٩	يقرأ ويكتب	
		١١٣.٥٠	٦	ابتدائي	
		١٠٠.٥٥	١٠	متوسط	
		٧٥.٦٢	١٧	ثانوي	
		٦٦.٢٧	١٣	دبلوم ما بعد الثانوي	
		٤٩.٣٣	٥٢	جامعي	
		٨٥.٢٧	١٣	دراسات عليا	