

**جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة
نظر الاخصائيين بمدينة طرابلس**

د. سعاد سعيد العزابي.

الايمل:

تاريخ القبول 2023/11 /5

تاريخ الاستلام 2023/9/10

الملخص :

يهدف البحث الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين بمدينة طرابلس و التعرف على الفرق بين مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين بمدينة طرابلس , حيث تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وذلك لملائمته لطبيعة البحث، و اشتمل مجتمع البحث على اخصائيين العلاج الطبيعي في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة بمدينة طرابلس , وبلغت العينة (100) اخصائي، و تم الاستعانة بالمراجع والكتب العلمية وشبكة المعلومات وبعض الدراسات السابقة في تصميم استمارة استبيان تحتوي على محور واحد مكون من 28 عبارة و تم عرضها على مجموعة من الخبراء , و كانت اهم النتائج ان مستوى جودة الخدمات الصحية في مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين (79.26 %) ايضا وجود فرق في مستوى جودة الخدمات الصحية بين مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة ولصالح المراكز العلاجية الخاصة

مقدمة البحث :

تعتبر المستشفيات والمراكز العلاجية الركيزة الأساسية للنظام الصحي حيث تتجمع فيه مختلف الفئات من أطباء ومرضى والعاملين في المجال العلاج الطبي لتقديم الخدمات الضرورية، كما تتكامل فيها الخدمات العلاجية مع خدمات تعزيز الصحة والخدمات التأهيلية وهي بذلك تتعامل مع أثنى ما في الوجود وهي حياة العنصر البشري الذي لا يرضى إلا بأعلى وأرقى الخدمات من رعاية و جودة عالية.

يُعد القطاع الصحي من القطاعات الحيوية على المستوى القومي حيث يلعب دوراً ملحوظاً في تحقيق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتكمن أهمية جودة الخدمة الصحية قياساً بالخدمات الأخرى في كونها تقيس صحة وسلامة و حياة المجتمع حيث يترتب على الأخطاء الطبية مخاطر وعواقب وخيمة، كما أن الأداء المنخفض للخدمة الصحية قد يؤدي إلى أثار بدنية ونفسية سلبية على صحة المرضى.(الشربيني، 2006)

تعتبر الخدمات الصحية من أهم متطلبات الإنسان فهي تتعلق بحالته الصحية ،ما جعلها تحتل مكانة بارزة في اهتمامات الجميع، ليس فقط لأهميتها في الحفاظ على سلامة الفرد بل ايضاً لزيادة قدرته على البناء والتنمية، فالخدمات الصحية أهم ما يمكن ان يقدم للإنسان لبناء مجتمع قادر على تقديم الاداء الافضل في مختلف المجالات.(بن جامع و مخالفة ، 2019)

حيث تسعى مراكز وأقسام العلاج الطبي في القطاعين العام و الخاص لتقديم مستوى عالي من الخدمات العلاجية من خلال استخدام استراتيجيات عديدة لتحسين مستوى ادائها لتلبي رغبات المرضى والمصابين، وعليه فالمؤسسات الصحية تحتاج الى عاملين مؤهلين لتقديم خدمات صحية افضل، وتكمن أهمية قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في تحقيق الهدف العام من جودتها، حيث تسعى إلى دعم وتوثيق والحفاظ على دليل علمي يثبت وجود عدد من البرامج المستمرة لاكتشاف المشكلات ومحاولة ايجاد الحلول المناسبة وأوجه القصور التي يمكن أن يكون لها تأثير على جودة الخدمات في مراكز العلاجية، لذا يعد قياس مستوى جودة الخدمات الصحية من أهم القضايا التي تهتم بها المراكز والاقسام العلاجية لرفع مستوى أدائها الخدمية والعلاجية.

مشكلة البحث:

يعتبر نظام اعتماد الجودة من أهم النظم العالمية التي تهدف الى تحسين جودة الخدمات الصحية بما يعود بالنفع على صحة المواطن وبناء الثقة بين العاملين والمستشفيات والمرضى وضمان حقوقهم وضمان رضاهم. (بوصافي و عدمان، 2010) ، و عليه فزيادة حدة المنافسة في سوق الخدمات الصحية يضع المستشفيات العامة والخاصة في محل تحديات كبيرة إذا ما ازدادت استمراريته والمحافظة على مستوى خدمات عالية الجودة ولسهولة الوصول للخدمات، تعني ان الخدمة المقدمة داخل المراكز العلاجية لا يجدها عائق ويمكن الوصول إليها بسهولة وان تكون قريبة وتتوافر لها وسائل الاتصال علما بأن مستوى الجودة يعتمد على مدى فاعلية وتأثير الخدمة المقدمة على اسس علمية وان تقدم بطريقة مناسبة، وتبنى الجودة على العلاقات بين الافراد ومدى التفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين، بحيث تكون العلاقات فعالة بما في ذلك التجاوب والتعاطف وحسن الاستماع والاحترام المتبادل وتقديم الخدمة بكفاءة عالية ومناسبة والتخلص من الأنشطة التي تقدم بطريقة خاطئة او على اسس ومعايير غير سليمة. (ذياب، 2012)

لذا ومن أجل تدعيم مركزها التنافسي لابد من التركيز على جودة الخدمات المقدمة ، ولأن جودة الخدمات الصحية اصبحت ضرورة لازمة تزداد اهميتها بازدياد قدرتها على اشباع الحاجات والرغبات الكاملة للمرضى داخل المستشفيات والمراكز ، و يعد الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية هدفا عاما بالنسبة لخطط التنمية في اي دولة و الذى اسهم فى تغيير وجهة النظر فى المستشفيات من كونها مكانا يمارس فيه المعالج اختصاصه الى نظرة اكثر شمولية تصف الكيفية التى تقدم بها هذه الخدمات سواء للعامين بها او المرضى لدى اصبح مفهوم الجودة من المواضيع الاكثر اهتماما من قبل الاداريين و الباحثين وفي حدود علم الباحثة بقلة الدراسات والبحوث التي تناولت مشكلة البحث مما دفعها الى اجراء هذا البحث لتعرف على مستوى الخدمات الصحية والعلاجية التي تقدم داخل مراكز و اقسام العلاج الطبيعي في القطاع العام و الخاص من وجهة نظر أخصائيين العلاج الطبيعي بمدينة طرابلس .

اهداف البحث:

1- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر

الاخصائيين بمدينة طرابلس.

2- التعرف على الفرق بين مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائين بمدينة طرابلس.

تساؤلات البحث:

1- ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائين بمدينة طرابلس؟

2- هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الصحية بين مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائين بمدينة طرابلس؟

1-5 المصطلحات المستخدمة:

- 1- الجودة: تقديم خدمات صحية اكثر اماناً وأسهل منالاً وأكثر اقناعاً لمقدميها وأكثر ارضاءاً للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة ايجابية الى الرعاية الصحية المقدمة. (العسالي، 2006)
- 2- الخدمات الصحية: مجموعة من الخدمات الوقائية التي إذا تم تطبيقها تجنب الافراد الاصابة بالعديد من الامراض وتشمل التغذية السليمة والكشف الطبي الدوري الشامل والوقاية من الامراض المعدية والامان والاسعافات الاولية والعناية بالجسم والمحافظة عليه للأفراد المعاقين والاسوياء وتوفير الاجهزة والادوات التعويضية للأفراد المعاقين والخدمات العلاجية. (بوخلوة و قمو، 2016)
- 3- جودة الخدمات الصحية: درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة من الخدمة او الاجراء العلاجي او التشخيصي. (يحياوي و بوحديد، 2014)
- 4- مراكز العلاج الطبيعي: هو مركز علاجي تأهيلي توعوي متكامل يقوم بتقديم الخدمات الصحية بطريقة متكاملة مع توفير الجانب الترفيهي للوصول للرعاية الصحية المتكاملة للمرضى (البالغين-الأطفال) من الجنسين، التي تساعد على علاج الوظائف الجسدية وتخفيف الآلام والحد من العاهات الجسدية الدائمة للمرضى نتيجة الاصابات من الامراض المحافظة على لياقة الجسم البدنية والتمتع بالصحة الدائمة. (أدم، 2015)
- 5- العلاج الطبيعي: هو استخدام وسائل وتقنيات متعددة من مأخذ طبيعية طورت بما يتناسب مع الخلل التركيبي والوظيفي الحاصل بعد الإصابة أو المرض أو الاعاقة، حيث يتم استخدام الوسائل الطبيعية من حراره وماء وكهرباء وحركة بعد تقنينها لتتلاءم مع الإصابة الحاصلة. (محمد ، 2008)

6- أخصائي العلاج الطبيعي: هو شخص له خبرة في تشخيص الإعاقات الجسدية، والمساعدة في استعادة الوظيفة البدنية وحركة الجسم، ومن ثم الحفاظ على هذه الوظائف الجسدية ونشاط الجسم. (الشربيني، البناء، و الموافي، 2011)

الدراسات السابقة :

1- دراسة علي عبدالجليل علي الغزالي (2014)

بعنوان جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى وهدفت هذه الدراسة الى استكشاف رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية والمستشفيات في ليبيا وتقديم توصيات لتحسين الخدمات الصحية التي من شأنها تعزيز رضا المرضى من خلال هذه الخدمات واستخدمت المنهج الوصفي وبلغ عدد العينة 364 مريضاً واستخدمت استمارة استبيان وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج وهي ان هناك قصور او تدني في جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفيات العامة الواقعة داخل مدينة بنغازي فيما يتعلق بخدمات التعقيم وعن جودة وكمية الطعام المقدم. (الغزالي ، 2014) .

2- دراسة زاهر عبدالرحمن ديساوي (2017)

بعنوان اثر تطبيق معايير اعتماد المستشفيات في جودة الخدمات الصحية دراسة حالة قسم الاطفال في مستشفى الاسد الطبي بمدينة حماة هدفت الدراسة الى تحديد مدى تطبيق معايير الاعتماد في مستشفى الاسد الطبي في مدينة حماة من وجهة نظر متلقي الخدمة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وبلغت العينة 310 طفل وكانت اداة الدراسة استمارة استبيان لجمع البيانات وكانت اهم النتائج ان هناك تطبيق فعلي لمعايير الاعتماد من وجهة نظر متلقي الخدمة في مستشفى الاسد الطبي قسم الاطفال وتوصلت الدراسة الى اهم التوصيات وهي اقامة دورات تثقيفية بشكل دوري لجميع العاملين في المستشفيات الاهتمام بكتابة الوصفة الطبية بشكل مفهوم وواضح حرصاً على عدم الوقوع في الاخطاء. (الديساوي ، 2017) .

3- دراسة حمدتو و اخرون (2020)

بعنوان استطلاع لآراء الادرات العليا حول تطبيق معايير الجودة الشاملة في المستشفيات ،هدفت الى التعرف على لآراء الادرات العليا حول تطبيق معايير الجودة الشاملة بها و اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك بالتطبيق على عينة عشوائية قوامها 50 مفردة مدرء المستشفيات و اشارت النتائج الى انه لا يوجد تطبيق جيد لمعايير الجودة الشاملة في المستشفيات من وجهة نظر لادرات العليا بالاضافة الى هناك تفوق نسبي في جودة الخدمات و الالتزام بمعايير الجودة للمستشفيات الخاصة على المستشفيات العامة .(حمدتو و اخرون 2020)

3- دراسة حسن عيد لبيب (2021)

بعنوان تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء "دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم" وهدفت الى تقسيم مستوى ادراك عينة العملاء للخدمة المقدمة لهم وذلك وفق نوع القطاع وتحديد مدى تأثير مستوى الخدمة على رضا العملاء المستفيدين بهذه الخدمة استخدمت المنهج الاستقراء أي تتبع الشيء والتعمق فيه وتمثلت العينة في 374 مفردة وتم اختيارهم بطريقة عشوائية من المستشفيات الجامعية والخاصة وتوصلت الدراسة الى ضرورة توفير الاجهزة والمعدات الطبية الحديثة وتفعيل استخدامها وضرورة تحفيز ومكافاة العاملين بالمستشفى في ضوء التزامهم بتقديم الخدمة الصحية المطلوبة. (ليب، 2021)

إجراءات البحث:

منهج البحث :

تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وذلك لملائمته لطبيعة البحث.

مجتمع البحث :

اشتمل مجتمع البحث على اخصائيين العلاج الطبيعي في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة بمدينة طرابلس .

عينة البحث:

اشتملت العينة على اخصائيين العلاج الطبيعي في بعض مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة بمدينة طرابلس و البالغ عددهم (100) .

جدول رقم (1) التوصيف الإحصائي لبعض المتغيرات الأساسية لعينة الدراسة (ن = 100)

المتغيرات	الفئات	الإحصائيات		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
العمر	من 20 إلى 30 سنة	1.50	0.65	59.0 %
	من 31 إلى 40 سنة			32.0 %
	من 41 إلى 50 سنة			9.0 %
الحالة الاجتماعية	أعزب	1.35	0.50	66.0 %
	متزوج			33.0 %
	غير ذلك			1.0 %
المستوى التعليمي	دبلوم عالي	1.59	0.57	45.0 %
	بكالوريوس			51.0 %
	ماجستير			4.0 %
مدة العمل	أقل من سنة إلى 10 سنوات	6.55	6.09	43.0 %

28.0 %	28			من 11 سنة إلى 20 سنة	
29.0 %	29			من 21 سنة إلى 30 سنة	
40.0 %	40	.490	1.60	مركز علاجي خاص	نوع المركز
60.0 %	60			مركز علاجي عام	

يتضح من الجدول رقم (1) والخاص بتوصيف عينة البحث لتعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاختصاصيين في العلاج الطبيعي بمراكز واقسام المستشفيات العامة والخاصة بمدينة طرابلس، أن المتغيرات الأساسية والمتمثلة في (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، مدة العمل، ونوع المركز)، وعلى التوالي كانت المتوسطات الحسابية قد بلغت (1.50، 1.35، 1.59، 6.55، 1.60)، وبانحرافات معيارية بلغت (0.65، 0.50، 0.57، 6.09، 0.49)، وحيث تم تقسيم المتغيرات الأساسية إلى فئات مثلثهم التكرارات والنسب المئوية لكل فئة من الفئات .

أدوات و وسائل جمع البيانات :

تم الاستعانة بالمراجع والكتب العلمية وشبكة المعلومات وبعض الدراسات السابقة في تصميم استمارة استبيان لغرض التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاختصاصيين حيث اشتمل على قسمين الاول يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والتي تتكون من (5) فقرات اما القسم الثاني اشتمل على محور واحد مكون من 28 عبارة.

الصدق الظاهري:

قامت الباحثة بعرض المقياس على الخبراء من ذوي الاختصاص الاكاديمي في الفترة من (10-12/10/2023) وعددهم (7) وذلك لتأكيد صدق المقياس ظاهريا لان تكون ملائمة لقياس الهدف الذي تم تصميمها من أجله بشكل حقيقي بالإضافة الى مناسبة التقديرات الثلاثية المقترحة (نعم ، لا، احيانا) ثم إجراء المعاملات الاحصائية الخاصة بدرجة الاتفاق والاختلاف بين المحكمين لها حول درجة الاتفاق على مناسبة عبارات كل مفردة في المحور وقد اسفر على ذلك تعديل في بعض العبارات وظهرت في صورته النهائية.

المعاملات العلمية (الصدق والثبات):

وللتحقق من الصدق التكويني (الاتساق الداخلي) للاستبيان تم حساب معامل الارتباط للدرجة الكلية للاستبيان وبين كل عبارة من عباراته، كما هو موضح في الجدول رقم (2)

جدول رقم 2

معامل الارتباط درجة العبارة والدرجة الكلية لاستبيان جودة الخدمات الصحية ن=15

ت	عبارات جودة الخدمات الصحية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	نقص الكفاءات له دور سلبي في تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الصحية.	.654**	0.00
2	الأجهزة الغير حديثة تؤثر على تحسين الخدمات العلاجية.	.558**	0.00
3	توفر الأجهزة والادوات الخاصة بالعلاج الطبيعي في المراكز.	.539**	0.00
4	يتوفر في الصالات العلاجية أحدث الاجهزة والمعدات الطبية.	.638**	0.00
5	يتم تقديم كافة الخدمات العلاجية في الموعد المحدد.	.625**	0.00
6	تتوفر في صالات العلاج الطبيعي عوامل الامن والسلامة.	.683**	0.00
7	يتم تطبيق الاجراءات الاحترازية في جميع الأوقات.	.526**	0.00
8	عدد اخصائيين العلاج الطبيعي مناسب لعدد المرضى.	.501*	0.01
9	توافر السجلات الطبية الدقيقة والصحيحة الخاصة بالمرضى.	.501*	0.01
10	وجود برامج وخطط علاجية تناسب جميع الحالات.	.615**	0.00
11	الاجهزة والادوات المتوفرة ذات جودة عالية.	.664**	0.00
12	ساعات العمل مناسبة للحالات المرضية.	.675**	0.00
13	تتمتع الصالات العلاجية ودورات المياه بمستوى عالي من النظافة.	.639**	0.00
14	يتمتع الأخصائيين بمؤهلات علمية عالية.	.633**	0.00
15	يجيد الاخصائيين استخدام المعدات الطبية بشكل صحيح وأمن.	.645**	0.00
16	التزام الاخصائيين بوسائل الأمن والسلامة.	.613**	0.00
17	مباني الأقسام العلاجية ملائمة لطبيعة الحالات المترددة والمعدات مصممة بحيث لا تشكل خطر على الأخصائيين والمرضى.	.610**	0.00
18	يتم كتابة الخطة العلاجية بشكل واضح من قبل اطباء متخصصين.	.618**	0.00
19	تتوفر لدى الاخصائيين الجدارة والمصداقية في أداء أعمالهم.	.613**	0.00
20	هناك ثقة بين الأخصائيين والمرضى.	.621**	0.00
21	يتمتع الاخصائيين بمظهر حسن ولائق.	.617**	0.00
22	نقص الحوافز المادية والمعنوية في القطاع الصحي يؤثر على أداء الاخصائيين.	.623**	0.00
23	تقدم الادارة حوافز معنوية للأخصائيين.	.595*	0.00
24	الخدمات المقدمة من إدارة القطاع الصحي مرنة وسريعة تحقق استجابة كبيرة اتجاه المرضى.	.527*	0.01
25	تستفيد إدارة المؤسسة من تجارب الخدمات بالمؤسسات الأخرى في تحسين الخدمات الصحية.	.559**	0.00
26	ملائمة الصالات العلاجية من حيث المساحة.	.574**	0.00
27	وجود تأمين طبي للأخصائيين.	.636**	0.00
28	وجود دورات ومحاضرات علمية للأخصائيين.	.663**	0.00

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) (*) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم 2) والخاص بمعامل الارتباط عن كل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الصحية والدرجة الكلية، أن معامل الارتباط تراوح من (0.501*) إلى (0.683*)، وبقيمة دلالة بلغت لكل العبارات من (0.00) إلى (0.01) وهي أصغر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، الأمر الذي يدل على الارتباط والصدق العالي للعبارات والدرجة الكلية للاستبيان.

الدراسة الاستطلاعية:

تم اجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة من (30-31 /10/ 2022) من خلال توزيع استمارة استبيان على عدد (15) اخصائى من خارج العينة الاساسية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية ولإيجاد معامل الثبات للاستبيان تم استخدام معادلة (ألفا كرونباخ)

جدول رقم 3) معامل ثبات (ألفا كرونباخ) بين مجالات استبيان جودة الخدمات الصحية للعينة قيد البحث

استبيان جودة الخدمات الصحية			الإحصاء
الدرجة الكلية للاستبيان	عبارات الاستبيان	العينة	
0.709	0.705	15	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

جدول رقم (3) والخاص بإيجاد معامل الثبات لاستبيان جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر أخصائيين العلاج الطبيعي في بعض مراكز القطاع العام بمدينة طرابلس، أن معامل الثبات لعبارات الاستبيان بلغ (0.705)، والدرجة الكلية للاستبيان بلغت (709.0)، وهي دالة إحصائياً مقارنة بالمعيار الذي حدده (كرونباخ) للثبات وهو (0.70)، والتي تنص فيها معادلة (ألفا) على أن أي قيمة تبلغ من (0.70) فأكثر هي قيمة دالة إحصائياً، وتعتبر عن وجود ثبات للاستبيان المستخدم.

الدراسة الاساسية:

تم تنفيذ الدراسة الاساسية خلال الفترة من 5 / 11 / 2022 الى 12 / 11 / 2022 (وذلك من خلال توزيع استمارة الاستبيان على افراد العينة اخصائيين العلاج الطبيعي والبالغ عددهم 100).

المعالجات الاحصائية:

تم استخدام المعالجات الاحصائية باستخدام الحزمة الاحصائية (spss) الاجابة على تساؤلات الدراسة:

1. المتوسط الحسابي.

2. الانحراف المعياري

3-معامل التباين الفا كرونباخ

4- قيمة (ت) الفروق.

5- متوسط الفرق.

6- مستوى الدلالة.

عرض ومناقشة النتائج:

1- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الاول: ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية في بعض مراكز العلاج

الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين بمدينة طرابلس؟

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة العبارة والنسبة المئوية للعبارة والرأي السائد

لعبارة جودة الخدمات الصحية (ن = 100)

ت	عبارات استبيان جودة الخدمات الصحية	الإحصائيات				
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	النسبة المئوية %	التكرار الأعلى
1	نقص الكفاءات له دور سلبي في تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الصحية.	2.79	0.54	279	85.0	85
2	الأجهزة الغير حديثة تؤثر على تحسين الخدمات العلاجية.	2.57	0.62	257	64.0	64
3	توفر الأجهزة والادوات الخاصة بالعلاج الطبيعي في المراكز.	2.58	0.64	258	66.0	66
4	يتوفر في الصالات العلاجية أحدث الاجهزة والمعدات الطبية.	2.32	0.74	232	48.0	48
5	يتم تقديم كافة الخدمات العلاجية في الموعد المحدد.	2.43	0.64	243	51.0	51
6	تتوفر في صالات العلاج الطبيعي عوامل الامن والسلامة.	2.44	0.76	244	60.0	60
7	يتم تطبيق الاجراءات الاحترازية في جميع الأوقات.	2.33	0.75	233	50.0	50

8	عدد اخصائيين العلاج الطبيعي مناسب لعدد المرضى.	2.16	0.83	216	43.0	43	موافق
9	توافر السجلات الطبية الدقيقة والصحيحة الخاصة بالمرضى.	2.45	0.70	245	57.0	57	موافق
10	وجود برامج وخطط علاجية تتناسب جميع الحالات.	2.52	0.70	252	64.0	64	موافق
11	الاجهزة والادوات المتوفرة ذات جودة عالية.	2.16	0.76	216	40.0	40	أحياناً
12	ساعات العمل مناسبة للحالات المرضية.	2.32	0.71	232	46.0	46	موافق
13	تتمتع الصالات العلاجية ودورات المياه بمستوى عالي من النظافة.	2.34	0.77	234	52.0	52	موافق
14	يتمتع الأخصائيين بمؤهلات علمية عالية.	2.46	0.66	246	55.0	55	موافق
15	يجيد الاخصائيين استخدام المعدات الطبية بشكل صحيح وآمن.	2.67	0.55	267	71.0	71	موافق
16	التزام الاخصائيين بوسائل الأمن والسلامة.	2.58	0.65	258	67.0	67	موافق
17	مباني الأقسام العلاجية ملائمة لطبيعة الحالات المترددة والمعدات مصممة بحيث لا تشكل خطر على الأخصائيين والمرضى.	2.44	0.73	244	58.0	58	موافق
18	يتم كتابة الخطة العلاجية بشكل واضح من قبل اطباء متخصصين.	2.43	0.81	243	63.0	63	موافق
19	تتوفر لدى الاخصائيين الجدارة والمصادقية في أداء أعمالهم.	2.63	0.60	263	69.0	69	موافق
20	هناك ثقة بين الأخصائيين والمرضى.	2.67	0.51	267	69.0	69	موافق
21	يتمتع الاخصائيين بمظهر حسن ولائق.	2.81	0.42	281	82.0	82	موافق
22	نقص الحوافز المادية والمعنوية في القطاع الصحي يؤثر على أداء الاخصائيين.	2.48	0.70	248	60.0	60	موافق
23	تقدم الادارة حوافز معنوية للأخصائيين.	2.05	0.87	205	40.0	40	موافق
24	الخدمات المقدمة من إدارة القطاع الصحي مرنة وسريعة تحقق استجابة كبيرة اتجاه المرضى.	2.21	0.81	221	45.0	45	موافق

2	5	تستفيد إدارة المؤسسة من تجارب الخدمات بالمؤسسات الأخرى في تحسين الخدمات الصحية.	2.34	0.77	234	52.0	52	موافق
2	6	ملائمة الصالات العلاجية من حيث المساحة.	2.32	0.76	232	50.0	50	موافق
2	7	وجود تأمين طبي للأخصائيين.	1.21	0.59	121	88.0	88	غير موافق
2	8	وجود دورات ومحاضرات علمية للأخصائيين.	1.87	0.71	187	49.0	49	أحياناً
النسبة المئوية لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاخصائيين في العلاج الطبيعي بمراكز وأقسام المستشفيات العامة والخاصة بمدينة طرابلس.			79.26 %					

وللإجابة عن التساؤل الأول.. يتضح من الجدول رقم (4) الخاص بقياس مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاخصائيين في العلاج الطبيعي بمراكز وأقسام المستشفيات العامة والخاصة بمدينة طرابلس، فإن المتوسطات الحسابية للعبارات تراوح ما بين (1.21) إلى (2.81)، وبانحراف معياري تراوح ما بين (0.42) إلى (0.87)، ولتعرف على النسبة المئوية لكل عبارة استرشدت الباحثة بدرجة كل عبارة والتي كانت دراجتهم تراوحت ما بين (121) إلى (281)، حيث أشارت الأوزان النسبية للعبارات من (40.0 %) إلى (88.0 %)، وبتكرار أعلى تراوح ما بين (40) إلى (88)، وكان رأيهم السائد عن العبارتين (11، 28) في اتجاه (أحياناً)، والعبارة رقم (27) كان رأيهم السائد (غير موافق)، وعن باقي جميع عبارات الاستبيان في اتجاه (موافق)، ولمعرفة جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاخصائيين في العلاج الطبيعي بمراكز وأقسام المستشفيات العامة والخاصة بمدينة طرابلس أشارت النسبة المئوية إلى (79.26 %) و هذه النسبة تعتبر جيدة جداً ونتائج هذه الدراسة تتفق مع دراسة عبدالله احمد ابو رويص (2021) التي توصلت الى ان نسبة الرضا مناسبة جداً و تتفق ايضاً مع دراسة الفراج (2009) التي توصلت الى ان 75% من افراد العيية عبروا عن رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المستشفيات .

2- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الثاني هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الصحية بين

مراكز العلاج الطبيعي العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين بمدينة طرابلس؟

جدول رقم (5) درجات استبيان جودة الخدمات الصحية بين الاخصائيين في المراكز العامة والخاصة

(ن = 100)

الاحصائيات									الاستبيان
مستوى الدلالة	الفرق بين المتوسطين	قيمة (ت)	الاخصائين بالمراكز الخاصة			الاخصائين بالمراكز العامة			
			الانحراف	المتوسط	العينة	الانحراف	المتوسط	العينة	
0.03	3.74	2.11	10.90	68.82	40	6.79	65.08	60	جودة الخدمات الصحية

وللإجابة عن التساؤل الثاني.. يتضح من الجدول رقم (5) الخاص بفروق جودة الخدمات الصحية للعينة قيد البحث بين الاخصائيين (المراكز العامة، والمراكز الخاصة)، أن قيمة (ت) الفروق بلغت (2.11)، وبمستوى دلالة بلغ (0.03) وهو أصغر من مستوى دلالة (0.05)، الأمر الذي يشير إلى وجود فرق بين الاخصائيين في تقدير نسبة جودة الخدمات الصحية بمراكز وأقسام المستشفيات العامة والخاصة بمدينة طرابلس، ولمعرفة الفارق لصالح من، تسترشد الباحثة بالمتوسطات الحسابية التي أشارت إلى (65.08، 68.82)، وبفارق بين المتوسطات بلغ (3.47) لصالح الاخصائيين بمراكز العلاج الخاصة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة وفاء سلطان (2013) التي اشارت الى توافر مستوى مرتفع من الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة، ترجع الباحثة ان المستشفيات الخاصة تهتم بالمرضى و تمتلك مبانى مصممة بشكل مناسب و مجهزة بأحدث الاجهزة و المعدات الطبية الحديثة كتنافس بينها و بين المراكز العامة سعي وراء الكسب المادى و هى اكثر استعدادا و التزاما فى تقديم مواعيد العلاج و لديها السرعة فى الاستجابة لكافة المتطلبات و تمتلك كادرا طبيا و اداريا مؤهلا قادرا على تقديم افضل الخدمات .

الاستنتاجات والتوصيات:

اولا- الاستنتاجات: في ضوء اهداف البحث والنتائج وفى حدود العينة تم التوصل الي اهم الاستنتاجات التالية:

1- ان مستوى جودة الخدمات الصحية فى مراكز العلاج الطبيعى العامة و الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين كانت (79.26 %).

2- وجود فرق فى مستوى جودة الخدمات الصحية بين مراكز العلاج الطبيعى العامة و الخاصة ولصالح المراكز العلاجية الخاصة .

3- اكد الاخصائيين ان نقص الكفاءات له دور سلبي في تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الصحية.

4- عدم وجود تأمين طبي للأخصائيين الذى بدوره يؤثر سلبا على تقديم خدمات افضل .

5- على الرغم من توفر الأجهزة و الأدوات الخاصة بالعلاج الطبيعي في المراكز العلاجية إلا أنها ليست بجودة عالية .

ثانيا- التوصيات في ضوء نتائج البحث يوصى بما يأتي:-

1- ان تعمل المستشفيات العامة و المراكز الخاصة بالعلاج الطبيعي على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية لضمان تقديم خدمات أفضل.

2 - توفير وتحديث الأجهزة و المعدات الطبية الخاصة بالعلاج الطبيعي بما يتماشى مع التطورات الحديثة .

3- العمل على تأهيل الكوادر الطبية و الإداريين وذلك من خلال اجراء دورات تدريبية وندوات علمية لاكسابهم القدرات و المهارات التي من شأنها رفع مستوى الخدمات الصحية .

4 - زيادة الاهتمام بالاختصاصيين من خلال توفير التأمين الطبي و خاصة في المستشفيات و المراكز العامة .

المراجع: .

اديب محمد العسالي (2006). واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي .المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي.

الفرّاج , اسامة (2009) , تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في المستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى , نموذج لقياس رضا المرضى , مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية , المجلد (25) العدد (2)

الهام يحيى وى، و ليلي بوحديد (2014). تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها : دراسة ميدانية

في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة .مجلة الباحث العدد 14، صفحة 319.

باديس بوخلوة، و سهيلة قمو (2016). أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقوت .المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 5، صفحة 7.

حسن عيد لبيب (2021). تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم . مجلة البحوث المالية والتجارية □ المجلد 22 العدد الثاني.

حمدتو و اخرون (2020) استطلاع لآراء الادرات العليا حول تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المستشفيات فى ولاية الجزيرة ,المجلة العربية للنشر العلمى ,عدد 16

زاهر عبد الرحمن الدبساوي .(2017). اثر تطبيق معايير اعتماد المستشفيات في جودة الخدمات الصحية،دراسة حالة قسم الأطفال في مستشفى الأسد الطبي بمدينة حماة . رسالة ماجستير ،الجامعة الافتراضية ادارة الجودة.

سعدية عبد الحميد الشربيني، اسعاد عيد العظم البناء، و فؤاد حامد الموافي .(2011). دور بعض الانشطة الفنية في خفض السلوك العدواني لدي اطفال الروضة . مجلة بحوث التربية النوعية.209 ،

سميعة خليل محمد .(2008). إصابات الرياضيين ووسائل العلاج والتأهيل) المجلد الأولى .(القاهرة، عابدين، مصر :شركة نايس للطباعة22 ش رشدي.

سناء بن جامع، و لبنه مخالفية .(2019). دور التمويل الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية .قالمة، قالمة، الجزائر.

صفاء أحمد الشربيني .(2006). مدى إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمات الصحية وأثره على المؤسسات الإدارية .المجلة المصرية للدراسات التجارية،الصفحات.260-295

صلاح محمود ذياب .(2012). قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى والموظفين .مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية،الصفحات.69-104

عبدالله احمد ابو رويس (2021) اقويم مستوى جودة خدمات العلاج الطبيعى من وجهة نظر المرضى

و المصابين , رسالة ماجستير ,كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة , جامعة طرابلس .

على عبد الجليل على الغزالي .(2014). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المريض ،دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي .جامعة بنغازي،كلية الاقتصاد ،صفحة.25

كمال بوصافي، و مريزق عدمان. (2010). الإطار النظري لدور الاعتمادية في تحسين الخدمات الصحية. المدرسة العليا للتجارة. الجزائر :طارق عبد المعز.

نسرين موسى هارون أدم. (2015). المركز المتكامل للعلاج الطبيعي. دراسة مقدمة لنيل درجة البكالوريوس في هندسة العمارة والتخطيط.

وفاء علي سلطان (2013) : أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الاهلية في محافظة البصرة , العراق , المجلد 5 , العدد 10 , مجلة العلوم الادارية و الاقتصادية , كلية الإدارة و الاقتصاد .