

العنوان:	أثر جودة الخدمة على ولاء المرضى فى مستشفى الملك عبد الله الجامعى : رضا المرضى كمتغير وسيط
المؤلف الرئيسي:	زريقات، ولاء محمد على
مؤلفين آخرين:	الجوازنة، بهجت عيد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2017
موقع:	المفرق
الصفحات:	1 - 132
رقم MD:	855001
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة آل البيت
الكلية:	كلية إدارة المال والاعمال
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	جودة الخدمة، جودة الخدمة الصحية، ولاء المرضى، رضا المرضى، مستشفى الملك عبد الله الجامعى
رابط:	<a href="https://search.mandumah.com/Record/855001">https://search.mandumah.com/Record/855001</a>

## الملحق رقم (1)

### الإستبانة



جامعة آل البيت

كلية إدارة المال والأعمال

قسم إدارة الأعمال والإدارة العامة

الأخوة الكرام تحية طيبة وبعد ...

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجياً منكم حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة، والتي تعد استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، وتحمل العنوان:

" اثر جودة الخدمة على ولاء المرضى في مستشفى الملك عبدالله الجامعي: رضا المرضى كمتغير وسيط "

يرجى التكرم بالإجابة على الفقرات المرفقة علماً بأنه سيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية

تامة ولإغراض البحث العلمي فقط، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل عام.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

المشرف: الأستاذ الدكتور بهجت عيد الجوازنة

الباحثة : ولاء محمد زريقات

اولا: الخصائص الديموغرافية: أرجو التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المحدد أمام البديل المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية.

1- الجنس

( ) ذكر ( ) أنثى

2- العمر

( ) اقل من 25 سنة ( ) من 25 - اقل من 40 سنة

( ) من 40 - اقل من 55 سنة ( ) 55 سنة فاكثر

3 - المستوى التعليمي

( ) اقل من بكالوريوس

( ) بكالوريوس

( ) دراسات عليا

ثانياً: متغيرات الدراسة: أرجو التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المحدد أمام الخيار المناسب لكل فقرة من الفقرات التالية.

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أ- المتغير المستقل: جودة الخدمات الصحية</b>						
<b>بعد الملوسية</b>						
1	يتميز موقع المستشفى بأنه مناسب بحيث يسهل الوصول اليه من غالبية المرضى					
2	يوجد في المستشفى اجهزة ومعدات طبية متطورة وحديثة					
3	يحرص العاملین في المستشفى على ارتداء الزي الموحد والنظیف					
4	يتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة للمرضى					
5	يتوفر في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملئمة للمرضى					
6	يستخدم المستشفى اللوحات الارشادية المناسبة في الممرات للتسهيل على المرضى					
<b>بعد الاستجابة</b>						
7	يقوم العاملین بالمستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الطبية					
8	تقوم إدارة المستشفى بالاستجابة الفورية لشكاوى المرضى					
9	يقدم المستشفى الخدمة الطبية للمرضى على مدار الساعة دون توقف					
10	يقوم العاملین في المستشفى على تلبية حاجات المرضى بشكل دائم ومستمر					

ثانياً: متغيرات الدراسة: أرجو التكرم بوضع إشارة (X) في المكان المحدد أمام الخيار المناسب لكل فقرة من الفقرات التالية.

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
11	يوجد لدى العاملين في المستشفى الرغبة الكاملة بتقديم الخدمة للمرضى دون كلل أو تأخر					
12	يقوم المستشفى وبشكل مستمر في تبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم الخدمة الطبية للمرضى					
<b>بعد الاعتمادية</b>						
13	يقدم المستشفى الخدمات الطبية كما وعد بتقديمها للمريض					
14	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الطبية للمرضى في الوقت المحدد					
15	يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الطبية بشكل صحيح منذ البداية					
16	يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى					
17	تحظى الخدمات الطبية التي يقدمها المستشفى بثقة المرضى					
18	يحرص المستشفى على التعامل مع السجلات الطبية بأمانة وثقة					
<b>بعد الأمان</b>						
19	يشعر المرضى بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى					
20	يثق المرضى في هذا المستشفى بالأطباء والمرضى ويقدرتهم الفنية					
21	يتمتع المستشفى بسمعة جيدة بين أفراد المجتمع					
22	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات والبيانات الموجودة فيه خصوصاً تلك المتعلقة بالمرضى					
23	يتمتع العاملين في هذا المستشفى بالخبرة والكفاءة العاليتين					
24	يتمتع العاملين في هذا المستشفى بالخبرة والكفاءة العاليتين					
<b>بعد التعاطف</b>						
25	تتناسب أوقات العمل في المستشفى مع جميع المرضى					
26	يتمتع المريض باهتماماً شخصياً من قبل العاملين في أقسام المستشفى المختلفة					
27	يقدر العاملون في هذا المستشفى ظروف المرضى المختلفة					
28	تعتبر مصلحة المريض وصحته من أولويات الإدارة العليا في هذا المستشفى					
29	يأخذ المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديمه للخدمة الطبية					
30	يرتبط العاملون في المستشفى بعلاقات طيبة مع المرضى					

<b>ب- المتغير الوسيط: رضا المرضى</b>						
31	سرعة استجابة العاملين الى الاحتياجات الخاصة بالمرضى في					

					المستشفى	
					مهارة الكادر الطبي العامل في المستشفى	32
					وضوح المعلومات الواردة للمرضى في المستشفى	33
					جودة الطعام المقدم للمرضى في المستشفى	34
					نظافة المستشفى والتسهيلات المادية ( الغرف، الاثاث، الممرات، الاسره، الفرش، الاجهزة)	35
					طريقة معاملة المرضى من قبل الاطباء في المستشفى	36
					طريقة معاملة المرضى من قبل العاملين في المستشفى	37
					الوصول الى المعلومات التي يحتاجها المرضى في المستشفى	38

<b>ج- المتغير التابع: ولاء المرضى</b>						
					كثيرا ما أقول أشياء ايجابية عن الخدمات التي يقدمها المستشفى لأشخاص آخرين	39
					دائما ما أقوم بتزكية الخدمات التي يقدمها المستشفى لأي شخص يطلب نصيحتي	40
					أشجع أصدقائي ومعارفي وأقاربي على التعامل مع هذا المستشفى	41
					من المتوقع أن أستمر في متابعتي لخدمات المستشفى التي يقدمها للفترة المقبلة	42
					لا يمثل السعر أي أهمية لي عند التعامل مع هذا المستشفى	43
					سوف ادفع أي سعر يطلبه هذا المستشفى لقاء خدماته حتى وان كانت أسعار المستشفيات الأخرى اقل	44
					لن أتحوّل إلى أي مستشفى آخر إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا المستشفى	45
					إذا واجهتني مشكلة في الخدمة التي يقدمها هذا المستشفى فسوف انقلها مباشرة إلى العاملين فيه بقصد حلها	46
					إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا المستشفى لن انقل شكواي إلى المقربين مني	47

**شكراً لحسن تعاونكم**

الملحق رقم (2)

أسماء محكمي إستبانة الدراسة

التسلسل	المحكم	الجامعة
1	الاستاذ الدكتور سليمان الحوري	جامعة آل البيت
2	الدكتور وليد العواودة	جامعة آل البيت
3	الدكتور زياد الصمادي	جامعة آل البيت
4	الدكتور مرعي بني خالد	جامعة آل البيت
5	الدكتور رياض أبا زيد	جامعة آل البيت

جامعة آل البيت	الدكتور علي القرعان	6
جامعة آل البيت	الدكتور هاييل السرحان	7
جامعة آل البيت	الدكتور عبد الله العظامات	8
جامعة العلوم الاسلامية	الدكتور مرزوق القعيد	9
جامعة اربيد الاهلية	الاستاذ الدكتور سالم الرحيمي	10