

العنوان:	تسويق الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة الأردنية ومدى رضا المستفيدين منها وسبل تطويرها
المؤلف الرئيسي:	الوادي، سمير حسين محمود
مؤلفين آخرين:	علي، عبدالمنعم محمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2013
موقع:	أم درمان
الصفحات:	1 - 237
رقم MD:	793315
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	تسويق الخدمات الصحية، المستشفيات الأهلية، الأردن، رضا المستفيدين، جودة الخدمات الصحية
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/793315

الملاحق

الملحق (1)

أداة الدراسة

جامعة أم درمان الإسلامية

معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي

السادة المحترمين تحية طيبة وبعد:

نود إعلامكم بأننا بإجراء دراسة ميدانية حول " تسويق الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة الأردنية ومدى رضا المستفيدين منها وسبل تطويرها " من خلال التعرف على آرائهم حول هذا الموضوع.

نرجوا من حضرتكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستمارة المرفقة بكل صدق وموضوعية ، علما بان المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ونذكركم بأنه لا داعي لذكر اسمكم واسم المستشفى الذي تعملون به.

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،

المشرف الرئيسي:

الأستاذ الدكتور عبد المنعم محمد علي

الباحث

سمير حسين محمود الوادي

للاستفسار: 0795129311

الجزء الأول:

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (X) عند الإجابة الملائمة:
أولا : معلومات عامة :

1 - الجنس () ذكر () أنثى

2 - العمر () اقل من 30 () 31 - 40
() 41 - 50 () 51 - 60
() 61 فأكثر

3 - المؤهل العلمي () دراسات عليا () بكالوريوس
() دبلوم متوسط () ثانوية عامة
() ما دون الثانوية العامة

4 - مستوى الدخل () 300 دينار فأقل () 301 - 600 دينار
() 601 - 1000 دينار () أكثر من 1000 دينار

5- الجنسية () أردني () غير أردني

الجزء الثاني:

أولاً: المتغير المستقل

يرجى التكرم بوضع إشارة (X) على المكان الذي يعبر عن درجة موافقتكم أو عدم موافقتكم على كل من العبارات التالية حسب مقياس ريكارت الخماسي (موافق ، موافق بشدة، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ - الخدمة الصحية :						
1 -	من خلال زيارتي المتكررة للمستشفى وجدت تحسنا في التشخيص وتطورا في الخدمات المقدمة.					
2 -	يستخدم المستشفى أحدث الأجهزة في تشخيص الأمراض.					
3 -	يقدم المستشفى خدمات متنوعة لزيائنه وملائمة للدخول المختلفة					
4 -	اواجهة صعوبة في تنسيق المستشفى مع شركة التامين المؤمن بها.					

ب_التسعير

5	إن الرسوم التي ادفعها مقابل الخدمة الصحية مناسبة لدخلي.					
6	تتناسب قيمة الخدمة التي يقدمها المستشفى مع جودتها.					
7	تلتزم المستشفى بالحد الأدنى والأعلى للأجور المحددة من النقابة.					
8	اخترت المستشفى لأنني ادفع أجرا أعلى للخدمات الصحية مقابل فترات انتظار اقل.					
9	إذا قام المستشفى برفع أجور الخدمة الصحية مع بقاء جودة الخدمة كما هي فلا أعود إليه مرة أخرى.					

ج - التوزيع

					10	أتلقي خدماتي العلاجية من المستشفى الذي يقع قريبا من سكني وبعيدا عن الضوضاء.
					11	ساعد الموقع الالكتروني للمستشفى دورا في اختياري له وحجز الغرف عبر الانترنت
					12	يمكنني زيارة المستشفى بأي ساعة من اليوم.
					13	يمكنني شراء أدويتي من خلال صيدلية المستشفى على مدار الساعة
					14	استفيد من الخدمة الصحية المقدمة من قبل المركز الصحي التابع للمستشفى والقريب من سكني.
					15	لا أجد صعوبة في الحصول على موقف لسيارتي داخل المستشفى.
د - الترويج الصحي						
					16	يوفر المستشفى المعلومات الكافية لي عن الخدمات الطبية الجديدة المتوفرة.
					17	تعرفت على المستشفى وخدماتها من خلال الصحف والمجلات والتلفزيون والانترنت والنشرات التثقيفية المجانية.
					18	تعرفت على المستشفى وخدماته من خلال أقرائي وأصدقائي الذين تعاملوا معه سابقا.
					19	تعرفت على خدمات المستشفى من خلال العمل الطبي الخيري الذي نفذوه في منطقتي.
					20	احصل على خصم خاص من المستشفى كوني زبون دائم.

الدليل المادي					
					21 يقوم العمال بتنظيف غرف المرضى وما تحتويه باستمرار.
					22 المظهر العام لمبنى المستشفى مميز وجذاب والممرات واسعة ومريحة.
					23 زى الممرضين والعاملين في المستشفى أنيق ومرتب.
					24 الإضاءة وألوان جدران المستشفى يشعرني بالراحة والهدوء.
					25 تتميز أجهزة المستشفى بالنظافة والحداثة والترتيب.
هـ - العاملون في المستشفى					
					26 تربطني علاقة طيبة مع الممرضين والعاملون فيستجيبوا لندائي بسرعة ورضا
					27 يستمع لي الطبيب بهدوء واهتمام ويفهم كلامي ويجيب عن أسئلتني فيقوم بالإجراء الطبي المناسب
					28 يقدم الطبيب النصح والإرشاد لي وباستمرار وأشعر باحترامهم لمواعيدهم
					29 لا يشرح لي الطبيب حالتي الصحية بالتفصيل المطلوب
ز - العمليات					
					30 من السهولة الوصول إلى أماكن تقديم الخدمة من خلال لوحات إرشادية واضحة
					31 قام العاملون في الطوارئ باستقبالي على مدخل المستشفى
					33 نظام حجز المواعيد دقيق ومنظم.
					34 عندما اتصل بالمستشفى للحصول على الخدمة الصحية يستغرق ذلك وقتا طويلا.

ثانياً:

عبارات المتغير الوسيط (جودة الخدمات الصحية)

ر - القدرة التقنية

					يتوفر في المستشفى الأدوات والأجهزة والمستلزمات الحديثة .	35
					لا يوفر المستشفى خدمات طب التأهيل لمعالجة الإعاقات الحركية والسمعية والعلاج الطبيعي.	36
					يوجد في المستشفى مختبر حديث ذو سمعة طبية.	37

س - توفر الخدمات الطبية

					إذا رغبت في النزول من الطابق المقيم فيه فإن المصاعد متوفرة وسريعة وسهلة.	38
					تتوافر في المستشفى جميع التخصصات الطبية فبإمكاني إجراء كامل فحوصاتي داخل المستشفى.	39
					الأدوية التي وصفها الطبيب متوفرة في صيدلية المستشفى.	40
					إذا شعرت بالملل اجلس بحديقة المستشفى الجميلة.	41
					توفر المستشفى أشرطة تعليمية للمرضى لتوعيتهم وتعريفهم بحقوقهم.	42

ش - الكفاءة :

					إذا أردت سحب عينة دم فأني لا اشعر بالألم.	43
					اشعر بمهارة الطبيب من خلال دقة تشخيصه لمرضي فأضع كامل ثقتي به.	44
					يشرح لي الصيدلي بدقة كيفية استخدام الأدوية.	45
					تؤدي المستشفى خدماتها الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.	46

ص - الاستمرارية

					تحتفظ المستشفى بسجلات طبية عن كل مريض.	47
--	--	--	--	--	--	----

					48	يهتم المستشفى بتوزيع استمارة استقصاء عن المرضى للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وآرائهم.
					-49	يتم الاتصال معي من قبل إدارة المستشفى للاطمئنان على صحتي بعد خروجي من المستشفى.
					-50	يتم تحديد موعد مراجعتي القادمة للمستشفى وإذا حدث أي تغيير فإنهم يتصلوا بي.
					-51	يشرح لي الطبيب كيفية تناول العلاج ومواعيده وإذا ظهر علاج جديد يناسبني فإنهم يتصلوا بي.
ف- الأمان						
					-52	كان سائق سيارة الإسعاف يسوق بهدوء ومهارة ونظام.
					-53	لا اشعر بتردد عند تلقي العلاج في المستشفى ولا أتوتر عند دخولي غرفة الطبيب.
					-54	أكون مطمئن وأنا مراقب من قبل الممرضين داخل المستشفى.
					-55	اشعر بان المستشفى تميز بين مريض وآخر في التعامل.
ق- أسباب الراحة						
					-56	يتميز الكادر الطبي بالبشاشة أثناء فترة تقديم الخدمة.
					-57	الأوقات المحددة لزيارة المرضى غير ملائمة لي.
					-58	ما يعرضونه من برامج تلفزيونية يناسبني .
					-59	طريقة تنسيق حديقة المستشفى يشعرني بالسعادة.
					-60	لا تتوفر مقاعد كافية في أماكن الانتظار.
					-61	تراعي المستشفى مشاعري الدينية والعادات

عبارات المتغير التابع : رضا المرضى				
				62- إنني راضي عن الخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفى.
				63- إنني راضي عن تكلفة الخدمة الصحية المقدمة من قبل المستشفى.
				64- اشعر براحة تامة عن الخدمات المقدمة لي من المستشفى وإنها كافية ومتوفرة
				65- اشعر بأمان عندما ألتقى الخدمات من المستشفى

الملحق رقم (2)
قائمة بأسماء المحكمين

ت	اسم المحكم	الرتبة الأكاديمية	مكان العمل
1	أ.د عبد المنعم محمد علي	أستاذ	جامعة أم درمان
2	أ.د زكريا عزام	أستاذ	جامعة الزرقاء الخاصة
3	د.مصطفى الشيخ	أستاذ مساعد	جامعة الزرقاء الخاصة
4	أ.د ردينة عثمان	أستاذ	جامعة الزرقاء الخاصة
5	أ.د محمود الصميدعي	أستاذ	جامعة الزيتونة
6	أ.د. علي الزعبي	أستاذ مشارك	جامعة الزرقاء الخاصة
7	أ.د عيسى قdade	أستاذ	جامعة الملك سعود
8	د.علي عطية	طبيب	المستشفى الإسلامي
9	أ.د محمود الوادي	أستاذ	جامعة الملك سعود

المصدر :إعداد الباحث،2013.