

اثر جودة الخدمات الصحية في تحسين صورة المنظمة

"دراسة ميدانية في قطاع المستشفيات الخاصة في عمان"

**The Effect of Health Services Quality on Improving  
Organizational Image**

**“An Empirical Study in Private Sector Hospitals in  
Amman”**

إعداد:

جواد سامي محمد النعيمات

إشراف:

الدكتور سمير الجبالي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

شباط ١ 2015

## تفويض

أنا جواد سامي محمد النعيمات أفوض جامعة الشرق الأوسط لدراسات  
العليا بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات او المنظمات، أو  
الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الأسم: جواد سامي محمد النعيمات

التاريخ: 4/2/2016

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها "اثر جودة الخدمات الصحية في تحسين صورة المنظمة

دراسة ميدانية في قطاع المستشفيات الخاصة في عمان"

واجيزت بتاريخ ٢٠١٦/١/١٦

اعضاء لجنة المناقشة:

	مشرفاً	سمير الجبالي	الدكتور
	عضواً داخلياً	نضال الصالحي	الدكتور
	عضواً خارجياً	شفيق حداد	الأستاذ الدكتور

# شكر وعرfan

ولو أنني أوتيت كل بلاغة وأفنيت بحر النطق في النظم والنثر  
لما كنت بعد القول إلا مقصرا ومعترفا بالعجز عن واجب الشكر

من الصعب أن نكتب ما يليق بك

مهما كتبنا فلن نوفيكَ حقك  
عرفناك أبا عزيزا وقلبا حنونا  
لك يعود الفضل بعد الله في نجاحنا وتوفيقنا  
مهما كتبنا ومهما قلنا فمكانك أكبر من ذلك

كل الشكر والعرfan والتقدير لك

بارك الله فيك وفي ما أعطاك ونفع بعملك الجميع وجعله خالص لوجه الله

تقبل فائق احترامي وتقديري

معلمي وأستاذي الفاضل... الدكتور سمير الجبالي

وإن فرقنا الأيام وتباعدت الأجساد .. فإن في الصدر قلب ينبض بك ويحيى بذكرك  
ويسترجع لحظات عذاب .. ولقاءات الأحباب .. وبسمات صادقة .. ونفوس محلقة في سماء الخلق.  
لن نقول وداعاً .. بل سنبقى الذكرى .. وصور المحبة شامخة في الذاكرة مع أمل بقاء ..  
ووعده بدعاء لا ينقطع .. وحب متجدد لا ينضب

لك أتقدم بخالص الشكر ووافر الامتنان على ما بذلت من جهد وتحملت من مشقة جعلها الله في موازين  
حسناتك .. سائلين المولى عز وجل أن يجعلنا وإياك من أهل القرآن .. وأن يرزقنا وإياك الفردوس الأعلى  
من الجنان، وصدق الله إذ يقول: {هل جزاء الإحسان إلا الإحسان}

.....  
نستودعك الله الذي لا تضيع ودائعه

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك  
الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..  
والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب  
أمي الحبيبة

إلى أخي ورفيق دربي وهذه الحياة بدونك لاشيء معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء .. في نهاية مشواري أريد أن أشكر على موافك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل  
أخي

إلى توأم روحي ورفيقة دربي .. إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال ترافقتني حتى الآن  
أختي

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وعرفان
هـ	الأهداء
و	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ط	المقدمة باللغة العربية
ك	المقدمة باللغة الإنجليزية
	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها
2	(1-1) المقدمة
4	(2-1) مشكلة الدراسة
4	(3-1) أهداف الدراسة
5	(4-1) أهمية الدراسة
6	(5-1) فرضيات الدراسة وأسئلتها
10	(6-1) نموذج الدراسة
11	(7-1) حدود الدراسة
12	(8-1) محددات الدراسة
12	(9-1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
15	(1-2) الإطار النظري
29	(2-2) مجلس اعتماد المؤسسات الصحية
33	(3-2) الدراسات السابقة
44	(4-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
47	(1-3) المقدمة
47	(2-3) منهج الدراسة
48	(3-3) مجتمع الدراسة
48	(4-3) عينة الدراسة
49	(5-3) وحدة التحليل
50	(6-3) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

56	(7-3) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
58	(8-3) المعالجة الإحصائية المستخدمة
60	(9-3) صدق أداة الدراسة وثباتها
	الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات
63	(1-4) المقدمة
63	(2-4) تحليل بيانات الدراسة
75	(3-4) تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
77	(4-4) اختبار فرضيات الدراسة
	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
91	(1-5) ملخص النتائج
95	(5-2) التوصيات
96	(3-5) الدراسات المستقبلية
	قائمة المراجع
98	قائمة المراجع باللغة العربية
102	قائمة المراجع باللغة الانجليزية
	قائمة الملاحق
105	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	أهداف مجلس اعتماد المؤسسات الصحية خلال الفترة من 2009-2013	الجدول (1-2)
31	معايير اعتماد المستشفيات	الجدول (2-2)
31	المؤسسات الصحية الحاصلة على شهادة جودة الخدمات الصحية	الجدول (3-2)
50	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستشفى.	الجدول (1-3)
51	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس.	الجدول (2-3)
52	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.	الجدول (3-3)
53	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.	الجدول (4-3)
54	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسية.	الجدول (5-3)
55	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة عدد مرات مراجعة المستشفى في السنة	الجدول (6-3)
57	يوضح توزيع الفقرات لمتغير جودة الخدمات الصحية	الجدول (7-3)
57	يوضح توزيع الفقرات لمتغير تحسين صورة المنظمة	الجدول (8-3)
57	يوضح مدى الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي	الجدول (9-3)
60	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	الجدول (10-3)
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير الاعتمادية	الجدول (1-4)
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير الملموسية	الجدول (2-4)
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير التعاطف	الجدول (3-4)
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير الاستجابة	الجدول (4-4)
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير التوكيد	الجدول (5-4)
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للمتغير التابع (رضا المرضى)	الجدول (6-4)
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للمتغير التابع (ولاء المرضى)	الجدول (7-4)
76	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	الجدول (8-4)
77	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	الجدول (9-4)
79	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى	الجدول (10-4)
83	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	الجدول (11-4)
85	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية	الجدول (12-4)

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	نموذج الدراسة	الشكل (6-1)



اثر جودة الخدمات الصحية في تحسين صورة المنظمة "دراسة ميدانية في قطاع

المستشفيات الخاصة في عمان"

**The Effect of Health Services Quality on Improving  
Organizational Image "An Empirical Study in Private Sector  
Hospitals in Amman"**

إعداد:

جواد سامي محمد النعيمات

إشراف:

الدكتور سمير الجبالي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات الصحية على تحسين صورة المنظمة، وذلك من خلال دراسة أثر جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، التوكيد) في تحسين صورة المنظمة (رضا المرضى، وولاء المرضى)، تبرز أهمية الدراسة الحالية كونها تتعلق بموضوع جودة الخدمات الصحية وما لها من تأثير كبير على تحسين صورة المنظمة والقيام بعملياتها بفاعلية وكفاءة، وتتبع أهميتها من قلة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع أثر جودة الخدمات الصحية على تحسين صورة المنظمة على حد علم الباحث.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: وجود أثر دال إحصائيا لبعدي التعاطف والتوكيد في تحقيق رضا المرضى، إلا أن الدراسة لم تجد أثر دال إحصائيا لبقية أبعاد المتغير المستقل المتمثلة بالاعتمادية والملموسية والاستجابة على تحقيق رضا المرضى، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أيضا وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية والملموسية والتعاطف والاستجابة

والتوكيد) في تحقيق ولاء المرضى المتعاملين مع المستشفيات الأردنية الخاصة، والحاصلة على شهادة ضمان الجودة (HCAC) Health Care Accreditation Council.

وقد أوصت الدراسة بالعمل على تعزيز علاقات المستشفيات موضوع الدراسة مع المرضى، ومحاولة التعرف إلى الأسباب التي حالت دون اعتبار عينة الدراسة لبعدها الاعتمادية أساساً في تحقيق رضا المتعاملين مع تلك المستشفيات، وتحسين قدرات المستشفى بالاستجابة لحاجات ورغبات المرضى، وتعزيز التعاون والشراكة بين المستشفيات والمراكز البحثية للتعرف على كل ما هو جديد في الخدمات الصحية، وقد لاحظ الباحث أن أبعاد الاعتمادية والملموسية والاستجابة لم يكن لها أثر دال إحصائياً في تحقيق رضا العاملين، الأمر الذي لا بد أن يستدعي اهتمام القائمين على هذه المستشفيات للتعرف على الأسباب التي أدت إلى هذه النتيجة، ومعالجة تبعاتها؛ كي تصبح متاحة للعاملين في كافة دوائر المستشفى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الصحية، صورة المنظمة، مجلس اعتماد المستشفيات في الأردن.

# **The Effect of Health Services Quality on Improving Organizational Image “An Empirical Study in Private Sector Hospitals in Amman”**

Prepared by:  
Jawad Sami Al Naimat

Supervision By:  
Dr. Sameer Al Jabaly

Abstract

This study aims to demonstrate the impact of quality health services to improve the image of the organization, through the study of the impact of the quality of health services dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, assertion) in improving the image of the organization (patient satisfaction, and loyalty of patients), it highlights the importance of the current study they relate to the issue of quality of health services and its large Influence on improving the image of the organization and carry out its operations effectively and efficiently, and its importance stems from a lack of Arab and foreign studies that have addressed the issue of the impact of quality health services to improve the image of the organization to the knowledge of the researcher.

The study found many of the results, the most important: the existence of the effect statistically significant for the dimensions of empathy and emphasis in achieving patient satisfaction, but the study did not find the effect statistically significant for the rest of the dimensions of the independent variable of reliability and tangibility and responsiveness to achieve patient satisfaction, showed the results of the statistical analysis are also having the effect of a statistically significant dimensions of the independent variable (reliability and tangibility,

empathy and responsiveness and assurance) in achieving customer loyalty patients with the Jordanian private hospitals, and has a degree from quality assurance Health Care Accreditation Council (HCAC).

The study recommended and work to strengthen the hospitals relations subject of the study with patients, and try to identify the reasons that prevented the study sample to after mainly reliability in achieving customer satisfaction with these hospitals considered, and improve hospital capabilities to respond to the needs and desires of patients, and strengthen cooperation and partnership between hospitals and research centers to identify all that is new in the health services, noted researcher that reliability and tangibility and responsiveness dimensions did not have an impact statistically in achieving the satisfaction of the employees, which is bound to call the attention of those in charge of these hospitals to identify the reasons that led to this result, and to address its consequences ; in order to become available to workers in all hospital departments.

**Key words:** Health Services Quality, Organizational Image, Health Care Accreditation Council.