

## جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة ورضا المرضى (دراسة تطبيقية على منظومة التأمين الصحي الشامل) محمود حسن محمد عيسوي\*

### ملخص

تتمثل أهداف الدراسة الراهنة في التعرف على: تأثير آليات الدفع لمقدمي الخدمة في جودة الخدمة الصحية، وتأثير جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى، وتأثير آليات الدفع لمقدمي الخدمة في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية. نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة

منهج الدراسة: تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي. تمثلت أدوات الدراسة في استبانة مطبقة على العاملين (ن = 277)، واستبانة مطبقة على المرضى، (ن = 295).

توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية

توصيات للدراسة: ربط آليات الدفع لمقدمي الخدمة بجودة الخدمة المقدمة، وتعزيز الشفافية في آليات الدفع، وتطوير آليات دفع جديدة، والاستمرار في تحسين جودة الخدمة المقدمة، والتركيز على احتياجات المرضى، وتعزيز التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى، واستخدام أدوات متنوعة لقياس رضا المرضى، ومتابعة رضا المرضى بمرور الوقت، واستخدام نتائج قياس رضا المرضى لتحسين الخدمات:

اقتراحات لدراسات مستقبلية: دراسة تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على رضا المرضى عن جودة الخدمة، دراسة فعالية البرامج المختلفة لتحسين جودة الخدمة ورضا المرضى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الصحية، آليات الدفع، رضا المرضى

\* باحث ماجستير كلية التجارة وإدارة الأعمال معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة، مدير تنفيذي لمستشفى دار الطب بالدقي

## The Quality of Health Care Service as an intermediate variable between Payment Mechanisms & Patients Satisfaction (Empirical Study on the Egyptian Comprehensive Health Insurance System)

### Abstract

The objectives of the current study are to identify: the impact of service provider payment mechanisms on health service quality, the impact of health service quality on patient satisfaction, and the impact of service provider payment mechanisms on patient satisfaction through health service quality.

Study type: This study is a descriptive study that describes the phenomenon under study. Study method: This study is based on the use of the deductive and inductive approaches. The study tools were a questionnaire applied to workers (n = 277), and a questionnaire applied to patients (n = 295).

The study results showed that there is a significant effect of payment mechanisms on patient satisfaction through the quality of health services. Recommendations for the study: Linking payment mechanisms for service providers to the quality of service provided, enhancing transparency in payment mechanisms, developing new payment mechanisms, continuing to improve the quality of service provided, focusing on patients' needs, enhancing communication between service providers and patients, using various tools to measure patient satisfaction, monitoring patient satisfaction over time, and using patient satisfaction measurement results to improve services:

Suggestions for future studies: Study the impact of cultural and social factors on patient satisfaction with service quality, study the effectiveness of different programs to improve service quality and patient satisfaction.

**Keywords:** Health service quality, payment mechanisms, patient satisfaction

## مقدمة

تعد مرحلة تحقيق الجودة من أهم المراحل التي تتطلبها المؤسسات الصحية للوصول إلى أعلى مستويات رضا المرضى، حيث إن تفعيل ممارسات الجودة بمجال الصحة بأبعادها المتعارف عليها واستمرارها لأطول فترة ممكنة، يمكن المؤسسة (المستشفى) من توفير برامج الرعاية الصحية (1).

ويتم توفير برامج الرعاية الصحية الموجهة من الدولة للمواطنين وفقا لآليات الدفع التي تتضمن الأجور والحوافز والبدلات (2).

وهناك العديد من الآليات الممكنة، مثل: (الرسوم مقابل الخدمات [P4P]، - أو وضع حد أقصى للأجور، - أو الميزانيات السنوية) التي تُحوّل إلى المستشفيات أو العيادات، بناءً على الإنفاق الواقع أو المتوقع؛ ولكل منها نقاط قوة ونقاط ضعف، في المدى الذي يتم فيه تقييم الخدمات الصحية على أساس النتائج، لتحفيز الرعاية الوقائية والعلاجية؛ ومن الناحية العملية غالبا ما يتم استخدام مزيج من الآليات (3).

ومن أهم المؤسسات التي تقدم خدمات طبية التأمين الصحي الاجتماعي الشامل: وهو نظام صحي في مصر يعمل وفق القانون رقم 2 لسنة 2018 الذي ينص على أن التأمين الصحي الاجتماعي الشامل نظام إلزامي، يقوم على التكافل

---

1 - معزوزي، عيسى: أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز. دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الوادي. الجزائر، المجلد 2، العدد 1 - 2018م، ص 74

2 - لبيب، حسن عيد، تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضاء العملاء دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، كلية التجارة جامعة بور سعيد، مجلة البحوث المالية والتجارية المجلد (22) - العدد الثاني - إبريل 2021، ص 722، نقلا عن: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء المصري، 2020، وموقع وزارة المالية المصرية، 2020

3Finance ,Economy by Design, **Public, explained: Payment Models for Services Provided.** [https://www. Economysbydesign.com](https://www.Economysbydesign.com) تم الاطلاع بتاريخ 2023-3-15

الاجتماعى وتغطى مظلته جميع المواطنين المشتركين في النظام، وتتحمل الدولة أعباءه عن غير القادرين بناء على قرار يصدر من **رئيس مجلس الوزراء** بتحديد ضوابط الإعفاء، وتكون الأسرة هي وحدة التغطية التأمينية الرئيسية داخل النظام، كما يقوم هذا النظام على أساس فصل التمويل عن تقديم الخدمة، ولا يجوز للهيئة تقديم خدمات علاجية أو الاشتراك في تقديمها. (4)

**الدراسات السابقة:** تناول الباحث في عرض الدراسات السابقة متغيرات الدراسة والتي تمثلت في:

- **جودة الخدمات الصحية:** ومنها دراسة بدران بن عبد الرحمن العمر (2002)، ودراسة: سلامة سويلم النوافعة; محمد عزات الحلامه (2009)، ودراسة سامي احمد عباس (2014)
- **علاقة جودة الخدمات الصحية برضا المرضى:** ومنها: Ahmet: 2005، ودراسة حسين منصور 2006، ودراسة لبنى جودة عكروش: 2009، ودراسة علي عبد الجليل علي الغزالي 2014، ودراسة بلال جمال محمد الجدي (2018) ،" ويوسف عبد عطية بحر، بلال جمال الجدي 2019
- **علاقة آليات الدفع بجودة الأداء،** ومنها دراسة ميرفت توفيق ابراهيم: 2011، التي تناولت أثر التحفيز باعتباره جزء من آليات الدفع، في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ودراسة هرماس محمد، 2018، ودراسة فؤاد أحمد محمد الحسني 2012 التي تناولت الدعم الحكومي باعتباره جزء من آليات الدفع وأثره في جودة الخدمات الصحية، ودراسة حسن صالح سليمان القضاة، 2018 تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الراهنة في أن كل دراسة مما سبق تناولت متغيراً أو متغيرين من متغيرات الدراسة،

وتختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الراهنة في أن الدراسة الراهنة تناولت المتغيرات الثلاثة (آليات الدفع - جودة الخدمات الصحية - رضا المرضى) مشكلة الدراسة

في ضوء العرض السابق وفي ضوء أدبيات البحث العلمي جاءت فكرة البحث الراهن لتدور حول دور جودة الخدمة الصحية، وآليات الدفع لمقدمي الخدمة في تحقيق رضا المرضى، (دراسة تطبيقية على منظومة التأمين الصحي الشامل) ومن ثم فإن هناك عدة فروض تستدعي البحث والدراسة حول جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة ورضا المرضى.

**فروض الدراسة:**

الفرض الأول: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في جودة الخدمات الصحية

الفرض الثاني: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمات الصحية في رضا المرضى .

الفرض الثالث: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية.

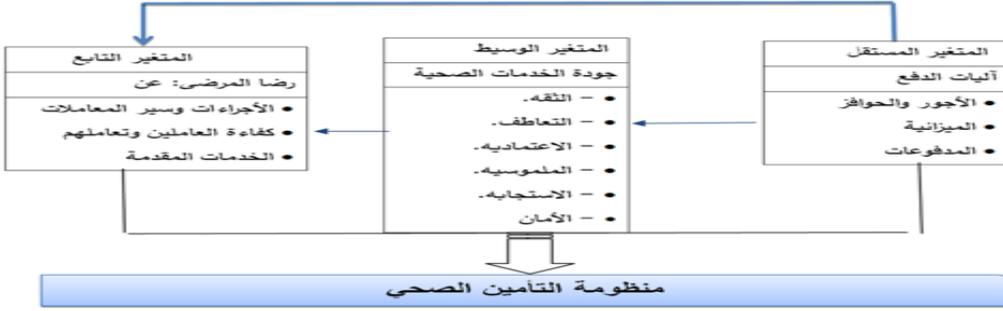
**متغيرات الدراسة:**

**المتغير المستقل:** آليات الدفع لمقدمي الخدمة وتتمثل أبعاده في: الأجور والحوافز، والميزانية، والمدفوعات.

**المتغير الوسيط:** جودة الخدمة الصحية وتتمثل أبعاده في: الثقة، والتعاطف، والاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والأمان

**المتغير التابع:** رضا المرضى المشتركين في منظومة التأمين الصحي الشامل، وأبعاده هي: الرضا عن الإجراءات وسير المعاملات، وكفاءة العاملين وعن تعاملهم، والخدمات المقدمة.

جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة ورضا المرضى (دراسة تطبيقية على منظومة التأمين الصحي الشامل)



شكل (1) متغيرات الدراسة وأبعادها.

المصدر من إعداد الباحث

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في أنه يبحث مشكله مهمة وجوهية في صلب تطبيق مشروع قومي وهو التأمين الصحي الشامل وهي تحديد العلاقة بين جودة الخدمة الصحية من جهة وآليات الدفع لمقدمي الخدمة من جهة، ورضا المرضى من جهة أخرى.

### أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الراهنة في التعرف على:

- تأثير آليات الدفع لمقدمي الخدمة في جودة خدمه الصحية
- تأثير جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى.
- تأثير آليات الدفع لمقدمي الخدمة في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية.

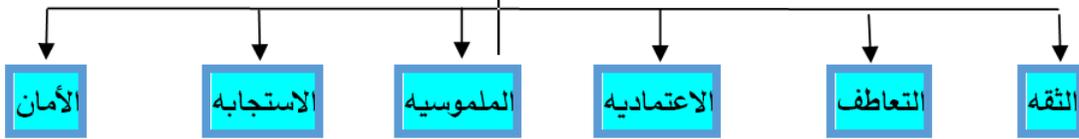
### الإطار النظري للدراسة

#### 1- جودة الخدمات الصحية

تعتبر الجودة في المؤسسات الصحية أسلوباً ومنهجاً للارتقاء بالمؤسسة (المستشفى) من خلال تقديم خدمات صحية متميزة وذلك من أجل تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم والاستفادة من الموارد المتاحة على أكمل وجه، وهذا

نتيجة لما عرفته السنوات الأخيرة من الزيادة الكبيرة والإقبال المتزايد بصورة مستمرة في أعداد المرضى المترددين على المؤسسات الصحية وهذا الأمر يرجع إلى زيادة انتشار الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع وكذلك الزيادة في الأمراض المزمنة والأوبئة، مما فرض على متخذي القرار في المؤسسات الصحية الاستجابة السريعة لمتطلبات المرضى وتقليص زمن انتظار المرضى وتبني مختلف الطرق العلمية التي تساعد في حل هذه المشكلة وإيجاد الوسائل والسبل كتطبيق أساليب تساهم في معالجة العديد من هذه المشكلات، بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وتحسين الوضع الصحي والوقاية من بعض الأمراض في المجتمع (5).

أبعاد جودة الخدمة الصحية المتم، تساهم في، تحقيق، رضا العميل والتم، تتمثل في،



## شكل (2) أبعاد جودة الخدمة الطبية

المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2006، ص 95.

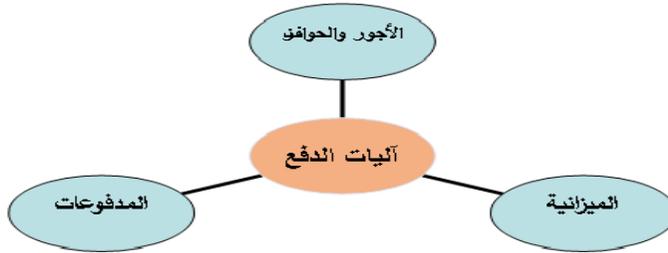
### 2- آليات الدفع لمقدمي الخدمة

آليات الدفع لمقدمي الخدمة الصحية هي تلك الطريقة أو الطرق التي يتم التعاقد بواسطتها مع مقدم الخدمة سواء كان طبيباً أو مركزاً طبياً أو مستشفى، وهناك ما يقرب من سبع طرق أو "آليات دفع" مختلفة للتعاقد مع مقدم الخدمة، تتمثل في: المرتبات الثابتة (الأجور) وحوافو الأداء، والميزانية الشاملة، والميزانية محدودة البنود، والمدفوعات للفرد، والمدفوعات للخدمة، والمدفوعات المقطوعة، والتي

5) Nwabueze, U The Implementation of TQM For NHS Manager , total Quality Management , Vol 12, Issue 5. (2021) , pp 657-666

تمثل أبعاد آليات الدفع، ويعتمد هذا بدوره على المصادر القائمة، بما في ذلك التمويل، والحوافز، والمكافآت، والتنظيم، وتقديم التقارير والتعليقات، والتي يجب تضمينها بعناية في جميع العمليات والمؤسسات (6).  
تتمثل أبعاد آليات الدفع لمقدمي الخدمة في (7):

- الأجور والحوافز: وتشمل المرتبات الثابتة وحوافز الأداء.
  - الميزانية: وتشمل الميزانية الشاملة، والميزانية محدودة البنود.
  - المدفوعات: وتشمل المدفوعات للفرد، والمدفوعات للخدمة، والمدفوعات المقطوعة
- والشكل التالي أبعاد آليات الدفع



شكل (4) آليات الدفع

المصدر: من إعداد الباحث

### 3-رضا المرضى

يعبر رضا العميل عن الميل الشخصي لنشر تعليقات وتوصيات إيجابية عن خدمة حصلت عليها، ويرتبط الحصول عليها بالعمل الراضى عن خدمة تعادل/تجاوز توقعاته فأصبح وصى زمالته وأصدقائه وأقاربه حريصا بالحصول على الخدمة

6 ( مؤسسة الصحة العالمية، مؤسسة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والبنك الدولي للإنشاء والتعمير: تقديم خدمات صحية عالية الجودة: ضرورة عالمية للتغطية الصحية الشاملة، 2019م، ص 17، متوفر على الرابط

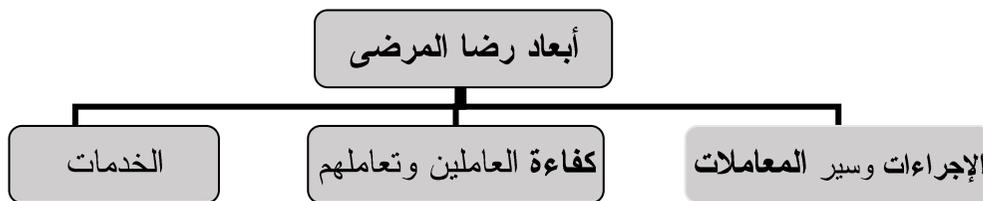
<https://licenses/.creativecommons.org>

تم الاطلاع عليه بتاريخ 27-3-2023 الساعة 9 مساء

(7) ماهر، أحمد: نظم الأجور والتعويضات " دليلك إلى الرواتب والحوافز ومزايا وخدمات العاملين، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2009، ص 248

من هذا المصدر، وعلى هذا النحو فالرضا طريقة سحرية لزيادة الاقبال على التعامل مع مقدم الخدمة الامر الذي يرى ان التوصية بالاستخدام جاءت من شخص مصدر ثقة ومحاييد من شأنه تدعيم ثقة آخرين فيها والاهم أنه في نفس الوقت مستخدم سابق لنفس الخدمة<sup>(8)</sup>.

أما قياس الرضا فهو محصلة نهائية للعملاء الحاليين أو الجدد وهو في حقيقة الأمر تعبير عن نجاح مؤسسة الأعمال في تلبية حاجات هؤلاء العملاء بطرق مقنعة وتستجيب لمؤشراتهم التي اعتمدها في الحكم على العلاقة التبادلية بينهم وبين المؤسسة (المستشفى) من خلال منتجاتها وخدماتها. كما أن هذا يعطي تغذية عكسية Feedback لقياس قدرة المؤسسة (المستشفى) بالوفاء بتحقيق حاجات العملاء والحصول على نتائج مرضية للطرفين جراء هذا التبادل<sup>(9)</sup>



شكل (3) أبعاد رضا المرضى

المصدر : من إعداد الباحث

4- نظام التأمين الصحي الشامل الجديد<sup>(10)</sup>:

يطبق القانون على 6 مراحل، على مدار 15 عاماً بداية من 2018 حتى 2032

8 Van Hoyer et al 2016 Zainol et al, 2016 ; Abubakar & Mavondo, 2014 ; Lien & Cao, 2014 ; Chi Bo et al, 2012.

9 Kaplan: &, Atkinson 2001, p 552

(10) عزام، محمد: التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد". متوفر على الرابط <https://www.youm7.com/story> تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023 /12/25م

المرحلة الأولى في محافظات: بورسعيد، الإسماعيلية، السويس، جنوب سيناء،  
الأقصر، أسوان.

المرحلة الثانية في محافظات: قنا والمنيا وكفر الشيخ والقليوبية ومطروح .

المرحلة الثالثة في محافظات: الإسكندرية، البحيرة، دمياط وسوهاج.

المرحلة الرابعة في محافظات: بنى سويف، أسيوط، المنيا، الوادى الجديد،  
والفيوم.

المرحلة الخامسة في محافظات: الدقهلية، الشرقية، الغربية، والمنوفية.

المرحلة السادسة والأخيرة في محافظات: القاهرة، الجيزة، والقليوبية.

### الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تقوم على وصف  
الظاهرة محل الدراسة

منهج الدراسة: تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الاستنباطي Deduction،  
كما تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الاستقرائي Indication.

أدوات الدراسة: تمثلت في استبانتين: الاستبانة الأولى بعنوان: "جودة الخدمة  
الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة الصحية ورضا المرضى"  
(مطبقة على العاملين).

والاستبانة الثانية بعنوان: جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع  
لمقدمي الخدمة الصحية ورضا المرضى" (مطبقة على المرضى).

### الصدق والثبات:

جاءت نتيجة معامل ارتباط بيرسون قيمتها (0.817)، ويعنى هذا أن هناك اتساقاً  
داخلياً قوياً جداً يمكن الاعتماد عليه في إظهار النتائج العامة للدراسة. كما أن  
الصدق الاحصائي جاء بقيمة (0.90).

وقد تم التطبيق على العاملين والمرضى المترددين على مستشفيات التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد - الأقصر - السويس - أسوان - الاسماعلية - جنوب سيناء.

نتائج الدراسة:

نتائج الفرض الأول: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في جودة الخدمات

جدول رقم (1) تأثير آليات الدفع في جودة الخدمات الصحية. ن=295

المستوى المعنوية	sig	t-test	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.05	0.043	3.068	30	369.87	554.0	آليات الدفع

يتضح من الجدول السابق رقم (1) هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في جودة الخدمات الصحية لكافة الأبعاد: (الميزانية، الأجور والحوافز، المدفوعات).

حيث جاءت قيمة **test** محسوبة 3.068 وهي قيمة أكبر من **sig** والتي قيمتها

0.043

نتائج الفرض الثاني: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمات الصحية في

رضا المرضى

جدول رقم (2) تأثير جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى. ن=295

المستوى المعنوية	Sig	t-test	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.05	0.102	2.114	39	770.13	767	جودة الخدمات الصحية في رضا المرضى

يتضح من الجدول السابق أن: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الخدمات الصحية في رضا المرضى.

نتائج الفرض الثالث: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية

جدول رقم (3) تأثير آليات الدفع في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية. (العاملين = 277، المرضى ن=295)

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t-test محسوبة	sig	t-test جدولية	مستوي المعنوية
آليات الدفع (عاملين)	554	369.9	0.753	0.237	2.306	0.05
جودة الخدمات (مرضى)	1239	1999.9				

يتضح من الجدول السابق

- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لآليات الدفع في رضا المرضى من خلال جودة الخدمات الصحية

حيث إن T-Test المحسوبة قيمتها (0.753) في حين أن T-Test الجدولية تساوي (2.306) وهي قيمة تقابل Sig قيمتها (0.237).

توصيات للدراسة:

1. ربط آليات الدفع لمقدمي الخدمة بجودة الخدمة المقدمة:
- يمكن ربط جزء من راتب مقدمي الخدمة (مثل الأطباء والممرضات) بتقييمات مرضاهم لرضاهم عن جودة الخدمة.

- يمكن تقديم حوافز إضافية لمقدمي الخدمة الذين يحصلون على تقييمات عالية من المرضى.
- 2. تعزيز الشفافية في آليات الدفع:
  - يجب أن تكون آليات الدفع لمقدمي الخدمة واضحة وشفافة للمرضى.
  - يمكن نشر معلومات حول كيفية تأثير تقييمات المرضى على رواتب مقدمي الخدمة.
- 3. تطوير آليات دفع جديدة:
  - يمكن دراسة وتطوير آليات دفع جديدة تحفز مقدمي الخدمة على تقديم رعاية عالية الجودة للمرضى.
  - على سبيل المثال، يمكن دراسة نظام دفع قائم على القيمة، حيث يتم تعويض مقدمي الخدمة بناءً على النتائج الصحية للمرضى.
- 4. الاستمرار في تحسين جودة الخدمة المقدمة:
  - يجب على مقدمي الخدمة الصحية الاستمرار في البحث عن طرق لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى.
  - يمكن ذلك من خلال الاستثمار في التعليم والتدريب لمقدمي الخدمة، وتحديث التكنولوجيا الطبية، وتحسين بيئة الرعاية للمرضى.
- 5. التركيز على احتياجات المرضى:
  - يجب على مقدمي الخدمة الصحية التركيز على احتياجات المرضى الفردية وتقديم رعاية مخصصة.
  - يمكن ذلك من خلال تحسين التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى، وإشراك المرضى في عملية صنع القرار المتعلقة برعايتهم.
- 6. تعزيز التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى:

- يجب على مقدمي الخدمة الصحية تحسين التواصل مع المرضى وشرح جميع خيارات العلاج المتاحة لهم.
  - يجب أن يكون مقدمو الخدمة متاحين للإجابة على أسئلة المرضى ومعالجة مخاوفهم.
  - 7. استخدام أدوات متنوعة لقياس رضا المرضى:
    - يجب على مقدمي الخدمة الصحية استخدام أدوات متنوعة لقياس رضا المرضى، مثل الاستبيانات والمقابلات والتركيز على المقابلات المباشرة مع المرضى.
    - سيساعد ذلك على الحصول على صورة شاملة وواضحة لرضا المرضى عن جودة الخدمة الصحية
  - 8. متابعة رضا المرضى بمرور الوقت:
    - يجب على مقدمي الخدمة الصحية متابعة رضا المرضى بمرور الوقت لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
    - يمكن ذلك من خلال إجراء استطلاعات دورية للمرضى أو تتبع التعليقات المقدمة على الإنترنت.
  - 9. استخدام نتائج قياس رضا المرضى لتحسين الخدمات:
    - يجب على مقدمي الخدمة الصحية استخدام نتائج قياس رضا المرضى لتحسين الخدمات المقدمة.
    - يمكن ذلك من خلال تحديد المجالات التي يعاني فيها المرضى من عدم الرضا واتخاذ خطوات لتحسينها.
- رابعاً: اقتراحات لدراسات مستقبلية:
1. دراسة تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على رضا المرضى عن جودة الخدمة.
  2. دراسة فعالية البرامج المختلفة لتحسين جودة الخدمة ورضا المرضى.