

## المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية ببعض المراكز الطبية المتخصصة

هبة يحيى السيد (1) - حاتم عبد المنعم (1) - أحمد عصمت شومان (2)  
(1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية الطب، جامعة عين شمس

### المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية وتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية، وكذلك تحليل ماهية العلاقة بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية؛ حيث تكونت عينة الدراسة من المرضى المقيمين بالأقسام الداخلية بإجمالي (300) مريض وتم تطبيق هذه الدراسة على المرضى المتعاملين مع المستشفيات الطبية المتخصصة المتمثلة في ثلاث مستشفيات هما (مستشفى الهرم، مستشفى الصدر، مستشفى معهد ناصر). واستخدمت الدراسة المنهج العلمي من خلال منهج المسح الاجتماعي بالعينة، عن طريق دراسة وصفية تحليلية وذلك نظراً لطبيعة مجتمع الدراسة والفئة المستهدفة من الدراسة باستخدام أداة الاستبانة. وكشفت نتائج الدراسة: عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الاجتماعية (مقياس العلاقات الاجتماعية) المتمثلة في (احترام عادات وقيم ومعتقدات وخصوصية المرضى، العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة الصحية، استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى) ورضا المرضى عن الخدمات الصحية. وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات البيئية المتمثلة في (موقع المستشفى من الخارج، موقع المستشفى من الداخل، بيئة غرف إقامة المرضى بالأقسام الداخلية، الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى) ورضا المرضى عن الخدمات الصحية، وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (العمر، الدخل، المؤهل العلمي) للمتغيرات الاجتماعية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية وقد أوصت الدراسة إلي زيادة الاهتمام بالمرضى وخلق روابط اجتماعية بين مقدمي الخدمة الطبية والمرضى، وتحسين الظروف المادية لبيئة المستشفى لما لها من تأثير على رضا المرضى.

**الكلمات المفتاحية:** المتغيرات الاجتماعية، المتغيرات البيئية، رضا المرضى، الخدمات الصحية.

### مقدمة الدراسة

يُعد القطاع الصحي من أهم القطاعات التي تكتسي اهتماماً خاصاً عن غيرها من القطاعات الأخرى، وهذا يرجع لحساسية القطاع وأهميته في حياة أفراد المجتمع في ظل الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية، وتعتبر تحقيق الصحة للمواطنين هدفاً من أهداف منظمة الصحة العالمية التي تتضمن توفير رعاية صحية لجميع أفراد المجتمع نظراً لما يعانيه السكان من أمراض خطيرة تهدد حياة البشر لمساعدتهم على البقاء والاستمرار للقيام بوظائفهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، مما يحتم على المؤسسات الطبية التعرف على احتياجات وتوقعات المرضى من خلال آراء الأفراد وانطباعاتهم عن الخدمات الصحية لتحقيق رضاهم عن الرعاية الصحية المقدمة بالمستشفيات والارتقاء بمستوى صحة المواطنين ورضاهم عن الخدمات الصحية وولائهم للمؤسسات الطبية كهدف من أهداف التنمية المستدامة (العلي دريباني، 2018، ص5)

يعتبر العنصر البشري في المؤسسات الطبية الهدف الأساسي وذلك نظراً لأهميته وخصوصيته حيث إنه يتعلق مباشرةً بحياة الإنسان وتسعى المؤسسات العلاجية لتحسين وتطوير مستويات الخدمات الصحية لتقليل الأخطاء الطبية المستمرة وشكاوى المرضى، بهدف تحقيق رضا المريض باعتباره المستهدف الرئيسي من الخدمة الصحية (مشتر آمنه، 2023، ص4).

أصبح الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية للجمهور هدفاً عاماً بالنسبة لخطط التنمية الاقتصادية في أي دولة، والذي أسهم في تغيير وجهة النظر إلي المستشفيات من إنها مكان يمارس فيه الطبيب اختصاصه إلى نظره أكثر شموليه تصف الكيفية التي تقدم بها هذه الخدمات الصحية إلى المستفيدين منها سواء كانوا داخل المستشفى أو خارجها، ولذلك برزت كثير من المفاهيم الحديثة في عالم المؤسسات الطبية التي تهتم برضا المرضى عن جودة الخدمة الصحية المقدمة، وتركز على بيئة المستشفى الداخلية والخارجية، والتقييم الجيد، وسلامة المختبر وبنك الدم، ومقدمي الخدمة، لتحقيق مستوى عالٍ من رضا المرضى عن الخدمة المقدمة بالمستشفيات (نور الدين، 2007).

## مشكلة الدراسة

انطلاقاً من أهمية دور المؤسسات الطبية زاد اهتمام الباحثين بأهمية رضا المرضى ومتلقى الخدمة الطبية كهدف أساسي في العلاج، وتعتمد على العديد من المتغيرات النفسية والصحية والاجتماعية والبيئية كعنصر بيئة المستشفى ومقدمي الخدمة الطبية التي تكون لها انعكاس ومردود قوى في تحفيز استجابة المرضى السريعة للعلاج مما ينعكس إيجابياً على تحسين حالتهم الصحية. (أميره شكر، 2019، ص8)

في ضوء التغيرات المستمرة في مستوى تقديم الخدمة الصحية للمرضى، ومدى وملاءمتها لاحتياجات ورغبات المرضى، حيث يسعى المريض إلى الحصول على أفضل الخدمات الصحية، وبالمقابل تحقيق المؤسسات الطبية أهدافها في البقاء والنمو، وتطوير المستشفيات خدماتها الصحية من أجل إرضاء المستفيدين من الخدمة. (داليا محمد، 2022، ص10)

وقد نبعت مشكلة الدراسة من خلال ما لاحظته الباحثة من واقع العمل الميداني بالمستشفيات من أن المرضى يواجهون العديد من المشاكل عند دخولهم إلى المستشفى، ويجدون صعوبة في الإجراءات المتبعة لحصولهم على الخدمة الطبية، ومعاملة القائمين على تقديم الخدمة الصحية، والرعاية الصحية المقدمة لهم من قبل الكادر الطبي والتمريض، ومقدمي الخدمة، وهنا تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي الآتي ما هي المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية؟

## تساؤلات الدراسة

1. ماهي المتغيرات الاجتماعية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية؟
2. ماهي المتغيرات البيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية؟

## فروض الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.
2. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.
3. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كلٍّ من (سن المريض، الدخل الشهري للمريض، والمؤهل العلمي للمريض) للمتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.
4. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية والمتغيرات البيئية المرتبطة برضا المرضى.

## أهداف الدراسة

1. دراسة أهم المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية

## أهمية الدراسة

**الأهمية النظرية:** تكمن أهمية البحث من الناحية النظرية في:

1. التعرف على المتغيرات الاجتماعية ومدى تأثيرها على رضا المرضى.
2. التعرف على المتغيرات البيئية ومدى تأثيرها على رضا المرضى.
3. أهمية المنظور الشامل في تناول القضايا العلمية من خلال الأبعاد المختلفة التي تربط بين العوامل الاجتماعية وبيئة المستشفى الداخلية والخارجية، التكنولوجية، وبيئة الخدمات، بين المرضى ومقدمي الخدمة أثناء عملية تقديم الخدمة الطبية.

**الأهمية التطبيقية:** تكمن أهمية البحث من الناحية التطبيقية في:

1. الاستفادة من هذه الدراسة لتكون مرجعاً يسترشد به العاملين في القطاع الصحي ومستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة، لكي تساعدهم على تحسين الخدمات الصحية من خلال التعرف على المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.
2. إسهام الدراسة في تشخيص المشكلات التي تواجه المرضى أثناء عملية تقديم الخدمة الطبية وتحديد المتغيرات الاجتماعية والبيئية والمتغيرات المرتبطة بمستوى رضا المرضى بدقة وموضوعية ويتم الاعتماد عليها للتوصل إلى حلول ومقترحات تتعلق بتحسين جودة الخدمة الصحية التي تقدمها مستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة لتعزيز رضا المرضى

## مفاهيم الدراسة

- 1- **المتغير:** يعرف قاموس websters المتغير بأنه: كمية أو صفة لها قيم أو أوصاف متنوعة، هذه الكمية أو الصفة يمكن أن يكون لها قيمة أو شكل في حدود معينة، ويمكننا القول بأن المتغير هو العنصر الذي يتأثر ويؤثر في عنصر آخر (بالزيادة أو النقصان) يعتبر متغير مستقل وعندما يتأثر بعنصر آخر (بالزيادة أو النقصان) يعتبر متغير تابع، ويمكن تصنيف المتغيرات على أساس العلاقة بين المتغيرات المستقلة كعامل مسبب، المتغيرات التابعة "العامل الذي يعتمد على العامل المسبب له" والمتغيرات الوسيطة هي التي تتوسطها وتفسر طبيعة العلاقة بينهما.
- 2- **المتغيرات الاجتماعية:** هي جميع "مظاهر البيئة" المرتبطة بالإنسان ونشاطاته وتتكون من أفراد وجماعات ومجتمعات بينهما تفاعل وتنطوي على التوقعات الاجتماعية ذات الطبيعة الفردية والأمر الذي يجعل لكل عضو في المجتمع بينته الخاصة به. (حاتم عبد المنعم أحمد، 2005).

**فالتعريف الإجرائي للمتغيرات الاجتماعية يشمل الآتي:**

- أولاً: **البيانات الأولية:** (النوع، سن المريض، الدخل، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم، طبيعة مرض المريض).
- ثانياً: **مقياس العلاقات الاجتماعية:** (احترام عادات وخصوصية المرضى، العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة، استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى)

- 3- المتغيرات البيئية:** هي العناصر المحيطة بالإنسان وقد تكون فيزيائية، أو كيميائية، أو بيولوجية، أو جيولوجية، وما تيسره من سبل وتقنيات ومساحات مكانية مواتية لأنشطة الفرد أي: السماح ببيئة صحية بما تتضمن من تجهيزات وإمكانيات. (معن زياد، 2018، ص15)
- أما التعريف الإجرائي للمتغيرات البيئية: هي عناصر البيئة المادية (بيئة المستشفى) المحيطة بالمرضى ومقدمي الخدمات الطبية أثناء عملية تقديم الخدمة بما ينعكس علي رضا المرضى من خلال الآتي: (التهوية الجيدة، والإضاءة الكافية والمناسبة، غرف إقامة المرضى بالقسم الداخلي، موقع المستشفى من الخارج والداخل)
- 4- رضا المرضى: وعرف Kotler** رضا المرضى بأنه إحساس إيجابي يشعر به المريض اتجاه تجربة شراء واستهلاك خدمة معينة، والنتيجة عن مقارنة بين توقعات المريض وأداء الخدمة الطبية المقدمة له بالمستشفى، (Dubois & Kotler, 2008, p.172)
- أما التعريف الإجرائي لمصطلح رضا المريض: هو شعور المريض بالرضا عن مجمل الخدمات الصحية التي تقدمها مستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة من قبل الفريق الطبي ومقدمي الخدمة الطبية ومدى فاعلية هذه المستشفيات لتلبية احتياجات وتوقعات المرضى من الخدمة الصحية.
- 5- الخدمات الصحية:** هي مجموعة من الخدمات المقدمة للمستفيدين من الخدمة منذ وصولهم إلى المستشفى لحين خروجهم منها، والتي تهدف إلي تحسين صحة المريض وإعادته إلى حالته الطبيعية. (بوخلوه باديس، 2019، ص283)
- أما التعريف الإجرائي للخدمات الصحية: هي جميع الأنشطة الصحية التي تقدم للمرضى بمستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة سواء كانت (طبية، تمريضية، علاجية، تشخيصية، وقائية، فحوصية، فندقية، إدارية) من خلال الفريق الطبي وشبه الطبي والإداري لمساعدة المرضى على الشفاء

## الدراسات السابقة

- المحور الأول: الدراسات والبحوث التي تناولت المتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى:**
1. دراسة (عمر عياد الغليظ، المهدي على الهواش، 2022) بعنوان: "البيئة الداخلية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية" ( بمستشفى المطرد بطرابلس العام ) وتهدف الدراسة إلى التعرف على دور البيئة الداخلية للمستشفى في تحسين جودة الخدمات الصحية وبلغ حجم عينة الدراسة (130) مبحثاً من الأطباء والمرضى، واستخدم الباحثون أداة الاستبيان لجمع البيانات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام منهج دراسة الحالة وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية قوية موجبه بين البيئة الداخلية للمستشفى وجودة الخدمات الصحية، ولذلك أوصت نتائج هذه الدراسة بالاهتمام ببيئة المستشفى وخلق مناخ تسوده الثقة المتبادلة بين العاملين والمرضى لتعزيز مستوى رضا المرضى.
  2. دراسة (وائل محمد حسان، 2021) بعنوان: "المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية ومدى تأثيرها على الصحة النفسية" تسعى هذه الدراسة إلي التعرف على المتغيرات الاجتماعية المتمثلة في (العلاقات الاجتماعية، العلاقة مع رؤساء العمل، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المرضى الزوار) ومدى تأثيرها على الصحة النفسية وأيضاً المتغيرات الفيزيائية المتمثلة في (الإضاءة، التهوية، والمعدات والأثاث، الضوضاء) ومدى تأثيرها على الصحة النفسية للعاملين

بمهنة التمريض بمستشفى القصر العيني، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لعينة (200) مفردة من الكادر التمريضي باستخدام الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرات الاجتماعية المتمثلة في (العلاقات الاجتماعية) والصحة النفسية وأيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرات الفيزيائية والصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض بمستشفى القصر العيني وقد أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية، وتحسين ظروف بيئة المستشفى.

3. دراسة (مروة عاشور، 2020) بعنوان: **التقييم الاجتماعي والبيئي لمدي تطبيق حقوق المرضى بمعهد القلب القومي** هدفت الدراسة الي معرفة التقييم الاجتماعي والبيئي لحقوق المرضى من وجهة نظر كل من الأطباء، المرضى، التمريض وشملت عينة الدراسة (300) مفردة موزعة كالتالي (100) من المرضى (100) من الأطباء (100) من التمريض باستخدام الاستبانة،

4. واستخدمت الدراسة مقياسي التقييم الاجتماعي- مقياس التقييم البيئي، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية في بعد(الخدمات الإدارية، الخصوصية والسرية، الشكاوى والمقترحات، التغذية) لمجموع أبعاد مقياس التقييم الاجتماعي، وتوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط الأطباء والمرضى في بعد (موقع المعهد من الخارج، غرفة الإقامة بالمعهد) لمجموع أبعاد مقياس التقييم البيئي لصالح المرضى الأعلى في المتوسطات، ولا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين المرضى والأطباء في بعد (موقع المعهد من الداخل) لمقياس التقييم البيئي.

5. دراسة (Berhane and Enquselassie, 2015)، بعنوان **معرفة تفضيلات المرضى لخصائص خدمات الرعاية الصحية بالمؤسسات الطبية بمنطقة أمهारा**، تسعى هذه الدراسة إلي معرفة تفضيلات المرضى لخصائص خدمات الرعاية الصحية وأثر هذه الخصائص على عملية اختيار المؤسسة الطبية بمنطقة أمهारा، اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وشملت عينة الدراسة، (1500) مفردة من المرضى المترددين على العيادات الخارجية بالمستشفيات العامة، وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين بيئة المستشفى ورضا المرضى، وأن أهم العوامل التي تؤثر على اختيار المريض للمستشفى (وقت الانتظار، التواصل الفعال مع الأطباء والتمريض، توافر الأدوية، الرعاية المستمرة).

### المحور الثاني: الدراسات والبحوث التي تناولت رضا المرضى عن الخدمات الصحية:

1. دراسة (مشطر آمنه، 2023) بعنوان: **“واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض”** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المريض بالمؤسسات الاستشفائية، وقد بلغت عينة الدراسة (31) من المرضى المترددين على المؤسسة الاستشفائية وتم الاعتماد على أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، والمنهج المتبع في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة وقد أكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى لبعدها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان).

2. دراسة (داليا محمد محمد، عبدالرحمن، 2022) بعنوان: **” العوامل المؤثرة في مدى رضا المرضى عن الخدمات الصحية دراسة حالة (مستشفى جامعة عين شمس)”** تسعى الدراسة إلي التعرف على العوامل المؤثرة في رضا المرضى عن الخدمات الصحية والتعرف على المميزات وأوجه القصور التي تساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية لمنلقي الخدمة وتكونت عينة الدراسة من (360) من المرضى المترددين على مركز الأورام بمستشفى جامعة عين شمس واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام منهج المسح الاجتماعي للعينة واستخدمت

الدراسة الاستبانة، وأسفرت نتائج الدراسة إلى أهم العوامل المؤثرة في رضا المرضى ترجع إلى متغير الدخل ثم يليه إدراك فهم المترددين لمقدمي الخدمة ثم فترة انتظار المريض ثم المستوى التعليمي ثم عدد زيارة المريض للمستشفى كما توصلت أيضاً نتائج الدراسة إلى وجود فجوة نتيجة اختلاف توقعات متلقي الخدمة لمستوى الخدمة الطبية وبين إدراك الإدارة في تقديم الخدمة الطبية.

3. دراسة (فطيمة الزهراء-توافق، 2021) بعنوان: "مدي رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة في المصحات الخاصة (دراسة حالة مصحة زرايبي ببرج بو عريج)" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المرضى عن أبعاد جودة الخدمات الصحية واعتمدت على منهج دراسة الحالة لعينة (50) مفردة باستخدام الاستبانة، ومن أهم النتائج: إن اختلاف درجة رضا المرضى يرجع لاختلاف أعمارهم، إن الكبار عمراً أكثر رضا من الأقل عمراً، وكذلك أن مستوى رضا المرضى عن أبعاد جودة الخدمة الصحية ليعد (الاستجابة، التعاطف، الملموسية) كانت بدرجة جيدة، أما بعدي (الاعتمادية، الضمان) كانت بدرجة مقبولة.
4. دراسة (العلي دريباني، 2018)، بعنوان "تقدير مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية في الساحل السوري الصحية" تسعى الدراسة إلي معرفة مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات فيما يتعلق بالأطباء المعالجين، الكادر التمريضي، ومستوى الخدمة والتنظيم، واعتمدت الدراسة على المسح الاجتماعي لعينة (400) مريض من المرضى المقيمين بالأقسام الداخلية بالمستشفيات الحكومية، وقد توصلت الدراسة إلي أهم النتائج: أن رضا المرضى عن الأطباء بشكل عام في المستشفيات الحكومية كانت بنسبة متوسطة (64.684%)، ورضا المرضى عن الكادر التمريضي كانت بنسبة متوسطة (64.556%)، ورضا المرضى عن الخدمات المقدمة بالأقسام الداخلية كانت بنسبة متوسطة (65.6%)

## الإطار النظري

### النظريات المفسرة للبحث:

المرجعية النظرية المفسرة والداعمة للمتغيرات الاجتماعية (النسق الإيكولوجي): يعد "النسق الإيكولوجي" مفهوماً جديداً لتحليل علاقة الإنسان بالبيئة، عند تطوير إطارها التصوري المبكر ويعنى ذلك "أن كل المجتمعات الطبيعية للكائنات الحية التي تعيش وتتفاعل مع بعضها البعض ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببيئتها، وبعد ذلك تصور طرفي العلاقة بين الكائنات الحية وبيئتها المختلفة كما لو كانا يشكلان كلاً واحداً ومركباً وهو ما يشير إليه مفهوم النسق الإيكولوجي. (حاتم عبد المنعم أحمد، 2016، ص90).

فنظرية النسق الإيكولوجي تركز على أن مجموع الأجزاء يكون أقل من الكل وعندما تؤدي كل الأنساق الفرعية أو الرئيسية للإنسان وظيفتها في انساق وتوازن يتكون نسق أكبر ويكون أكثر أهمية وقوه من عمل مجموعة من الأنساق بشكل منفصل وعندما يعمل النسق ككل بشكل متكامل ومنظم فهنا يمكننا القول بأنه حقق أهدافه مع المحافظة على التوازن الداخلي بين عناصر النسق والتوازن الخارجي بشكل متساوي لتحقيق أهدافه والمحافظة على التنظيم والاستقرار. (هشام سيد عبد المجيد، 2005، 348).

- ويمكن استخدام نظرية النسق الإيكولوجي في الدراسة الحالية على النحو التالي: يمكن أن ننظر للمستشفى كنسق إيكولوجي متكامل بين عناصره المادية والبشرية وذلك من خلال العناصر التالية:

**1- مكونات المستشفى كنسق إيكولوجي:** تعتبر المستشفى نسق إيكولوجي يضم مجموعة من العناصر البشرية والمادية معاً، وتحدد مكونات هذا النسق (المستشفى) فيما يلي:

- العنصر البشرى: يضم (إدارة المستشفى، الأطباء، التمريض، العاملين)
  - العنصر المادي: يضم مبنى المستشفى العيادات الخارجية، الأقسام الداخلية، قسم الطوارئ، غرف الكشف، أقسام الأشعة، المطعم، المعمل بما يشتمل عليها الموقع الجغرافي إن لموقع المستشفى أهمية خاصة في البعد عن الضوضاء والازدحام، تلوث الهواء، والقرب من المواصلات، وتوافر البيئة الصحية للمستشفى (المساحات الخضراء، التهوية الجيدة، الإضاءة، النظافة، الأجهزة الطبية، الاستراحات، غرف إقامة المرضى).
- إن العنصر البشرى والمادي بينهما تفاعلات مستمرة وكلاً منهما يؤثر ويتأثر بالآخر، حيث إن المرضى تتأثر ببيئة المستشفى في عملية تلقي الخدمات الطبية فلبينة أثر في الرضا أو عدمه.

**2- التغذية المرتدة أو الاسترجاعية FEED BACK في النسق لبينة المستشفى:** وهي تشير إلي التأثير المتبادل بين المدخلات والمخرجات في المستشفى كنسق إيكولوجي مفتوح حيث أن المؤسسة الطبية نسق اجتماعي إيكولوجي له مدخلات تتمثل في (الإدارة، الموارد البشرية، البيانات، والأهداف والخطط والسياسات، الأجهزة والمعدات، والدعم المادي والمعنوي للمرضى) التي تقدمها المؤسسات الطبية للمستفيدين، ومن خلال ذلك تتحول المدخلات الى مخرجات في صور برامج وخدمات وأنشطة تقدم للمرضى على الوجه الأمثل، وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم والتي تعود بالفائدة والنفع لإرضائهم (حاتم عبد المنعم، 2016، ص139).

**3. بناء ووظيفة المستشفى كنسق إيكولوجي:** المستشفى نسق إيكولوجي مفتوح يتكون من بناء يضم عناصر بشرية ومادية سبق توضيحها في مكونات النسق، أما بالنسبة لوظيفة المستشفى يمكن تحديدها في الآتي:

تتضمن مستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة بأنها نسق إيكولوجي مفتوح، التي بدورها تضم أيضاً أنساقاً فرعية، وكل هذه الأنساق الفرعية لها بناء ووظيفة ومن خلال تفاعل هذه الأنساق وأدوارها الوظيفية، تستطيع أن تسهم كل منها في تحقيق الوظيفة الرئيسية للمستشفيات وهي تقديم الخدمات الصحية بأعلى جودة.

**المرجعية النظرية المفسرة والداعمة للمتغيرات البيئية (نظريه الضغط البيئي):** استخدم هذا المصطلح في البداية في العلوم البيولوجية، ثم بعد ذلك استخدمه علماء الاجتماع وعلم النفس في مجال الصحة والمرض، لفهم دور العوامل الاجتماعية والثقافية والسيكولوجية المسببة لحدوث المرض، ويعرف البرشت "Albrecht" أن الضغوط الاجتماعية بأنها الحالة التي تتجاوز فيها احتياجات الشخص الهامة حدود قدراته وإمكانياته Albrecht، 1979، (p.109) ويوضح هذا التعريف إن الضغوط تمثل موقف سلبي لا يستطيع الكائن التكيف معه إلا أنه أضاف المرض كنتيجة مباشرة لهذه الضغوط، مع ملاحظة درجة تكيف الكائن مع الضغوط تختلف باختلاف الظروف والتغيرات المحيطة، وهذا أيضاً ما ينطبق على الشخص فقد يتعرض أكثر من فرد لنفس الضغوط، ولكنه ليس شرطاً أن تكون النتيجة واحده لأنها تختلف العوامل الاجتماعية والشخصية من شخص لآخر، وبالتالي تختلف أيضاً الاستجابة والنتيجة من فرد لآخر، ونلاحظ أن الضغوط الاجتماعية تعنى تعرض الإنسان لموقف صعب التكيف معه مما ينعكس عليه بالسلب. (عبد المنعم، حاتم، 2017، ص146)

**مصادر الضغوط:** تتعدد مصادر الضغوط التي يتعرض لها الفرد في الحياة، وقد قسم علماء الاجتماع الضغوط الى قسمين وهما:

القسم الأول: ضغوط البيئة الاجتماعية التي تنشأ من المهنة أو العلاقات الاجتماعية وغيرها.

القسم الثاني: ضغوط البيئة الفيزيائية الناتجة عن المناخ أو الكوارث الطبيعية  
**أنواع الضغوط:**

- الضغوط المهنية: هي الناتجة عن وجود صعوبات ومشاكل مثل الصراعات في العمل وعدم الراحة أو الرضا عن العمل
  - الضغوط الشخصية: هي الناتجة عن المرض، أو فقدان شخص عزيز، أو فشل، أو الإحباط والخوف والقلق.
  - الضغوط الفيزيائية: هي الناتجة عن الضوضاء والازدحام والتهوية والكوارث الطبيعية (عبد الحميد جابر، 1996)
  - الضغوط المادية: هي الناتجة عن قلة الدخل وزيادة الديون
  - **مراحل استجابة الفرد للضغوط:**
  - مرحلة الإنذار: ما يشعر به الفرد ببعض الخلل أو مشاكل خفية.
  - مرحلة المقاومة: يشعر فيها الإنسان بزيادة الضغوط والمشكلات مما يؤدي لزيادة الضغوط وعدم الاتزان مما يصعب مقاومة الضغوط.
  - مرحلة الإنهاك: تزداد فيها قوة الضغوط والمشكلات لحد لا يستطيع الشخص مواجهتها وتتهار مقاومته مما تنعكس على أجهزة جسم الإنسان
  - **العوامل المؤثرة على الضغوط:**
  - الظروف الاجتماعية المحيطة بالفرد.
  - استجابة الإنسان لضغوط سواء فسيولوجياً أو نفسياً أو سلوكياً.
  - المؤثرات الخارجية أو البيئية المحيطة بالضغوط والاستجابات المختلفة للضغوط.
- العلاقة بين الضغوط والتكيف الاجتماعي والدور الاجتماعي:** إذا فشل الفرد في التكيف أو التوافق مع بيئته نتج عن ذلك اختلال في صحة الفرد وظهور المرض مما ينعكس عليه سلباً في أداء أدواره الاجتماعية وأهمية هذه النظرية في توضيح أثر البيئة على الفرد وأدواره الاجتماعية (عبد المنعم حاتم، 2017).
- علاقة النظرية بالدراسة الحالية:** تعتبر نظرية الضغط البيئي من أكثر النظريات المفسرة للدراسة الحالية كونها تفسر أوضاع المتغيرات البيئية للمستشفيات من (إضاءة، تهوية، استراحات، غرف إقامة المرضى، وموقع المستشفى من الخارج والداخل، والتجهيزات والآليات اللازمة لراحة المرضى) وأثر بيئة المستشفى وما تمثله من ضغوط على المرضى أثناء تلقي الخدمة الطبية التي تنتج عنها عدم الراحة أو الرضا للمرضى.

### **الإجراءات المنهجية للدراسة**

- 1- **نوع الدراسة:** تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تعتمد على وصف وتشخيص وتحليل موضوع الدراسة بطريقة تعتمد على استخدام المنهج العلمي
- 2- **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي من خلال المسح الاجتماعي بالعينة.
- 3- **أداة الدراسة:** استخدم الباحثون أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات حيث وُزعت على ثلاثة مقاييس، مقياس العلاقات الاجتماعية ويتضمن ثلاثة أبعاد، مقياس المتغيرات البيئية يتضمن أربعة أبعاد، مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية يتضمن سبع أبعاد.
- 5- **اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:**

**صدق أداة الدراسة:** للتحقق من صدق محتوى الدراسة، فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من أعضاء هيئته التدريسية بقسم علم الاجتماع والطب بجامعة عين شمس حيث بلغ عددهم (6) من المحكمين، وذلك للتأكد من درجة وضوح العبارات.

**أولاً: ثبات وصدق أداة الدراسة:** للتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحثون معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

**جدول (1) ثبات وصدق أبعاد الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ**

الصدق الذاتي $\sqrt{\alpha}$	قيمة ألفا	المقاييس / الأبعاد
<b>0.92</b>	<b>0.844</b>	أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية
0.87	0.762	بعد "احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى"
0.82	0.680	بعد "العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة"
0.83	0.687	بعد "استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى"
0.855	<b>0.731</b>	أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
0.729	0.531	بعد "موقع المستشفى من الخارج"
0.918	0.843	بعد "موقع المستشفى من الداخل"
0.806	0.649	بعد "بيئة غرف إقامة المرضى بالقسم الداخلي"
0.615	0.378	بعد "الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى"
0.771	<b>0.891</b>	أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية
0.717	0.595	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الطبية (الأطباء)"
0.658	0.514	بعد "رضا المرضى عن الخدمات التمريضية"
0.755	0.433	بعد "رضا المرضى عن الخدمات العلاجية."
0.738	0.570	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)"
0.815	0.544	بعد "رضا المرضى عن توقيت الخدمة"
0.729	0.665	بعد "رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج"
0.944	0.532	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الإدارية"

(\* معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويقصد به الصدق البنائي **Structure Validity** :)

ويوضح الجدول ما يلي: جاء أعلى مقاييس الدراسة من حيث معامل ألفا كرونباخ والذي يدل على التماسك الداخلي "المقياس الثالث "رضا المرضى عن الخدمات الصحية حيث بلغ معامل ألفا **0.891** كما تراوحت قيمة ألفا على مستوى الأبعاد 0.595 و 0.514 و 0.433 و 0.570 و 0.544 و 0.6650 و 0.532. ويليه المقياس الأول "العلاقات الاجتماعية" حيث بلغ معامل ألفا **0.844** كما تراوحت قيمة ألفا على مستوى الأبعاد 0.762 و 0.680 و 0.687 وفي الترتيب الأخير المقياس الثاني "المتغيرات البيئية" حيث بلغ معامل ألفا **0.731** كما تراوحت قيمة ألفا بين مستوى الأبعاد 0.531 و 0.843 و 0.649 و 0.37.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة.

معامل الارتباط	المقاييس / الأبعاد
<b>أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية</b>	
0.811**	بعد "احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى"
0.871**	بعد "العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة"
0.841**	بعد "استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى"
<b>أبعاد مقياس المتغيرات البيئية</b>	
0.617**	بعد "موقع المستشفى من الخارج"
0.571**	بعد "موقع المستشفى من الداخل"
0.719**	بعد "بيئة غرف إقامة المرضى بالقسم الداخلي"
0.733**	بعد "الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى"
<b>أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية</b>	
0.846**	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الطبية (الأطباء)"
0.826**	بعد "رضا المرضى عن الخدمات التمريضية"
0.772**	بعد "رضا المرضى عن الخدمات العلاجية."
0.746**	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)"
0.814**	بعد "رضا المرضى عن توقيت الخدمة"
0.730**	بعد "رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج"
0.707**	بعد "رضا المرضى عن الخدمات الإدارية"

من جدول صدق الاتساق الداخلي السابق لمحاور الاستبيان نجد أن معامل ارتباط محاور الاستبيان دالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) وكانت قيم معامل الارتباط (0.811\*\*، 0.871\*\*، 0.841\*\*) لأبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لمقياس العلاقات الاجتماعية ، وكانت قيم معامل الارتباط لأبعاد مقياس المتغيرات البيئية (0.617\*\*، 0.571\*\*، 0.719\*\*، 0.733\*\*) مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لمقياس المتغيرات البيئية، وكانت قيم معامل الارتباط لأبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية (0.846\*\*، 0.826\*\*، 0.772\*\*، 0.746\*\*، 0.814\*\*، 0.730\*\*، 0.707\*\*) مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لمقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

6- مجالات البحث:

- **المجال البشري:** أجريت الدراسة على عينه عشوائية من المرضى المقيمين بالأقسام الداخلية وقد شملت العينة (300) مفردة من الذكور (151) من الإناث (149) من سن (33-60) **وصف العينة ومعايير اختيارها:** من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحثون إلى معرفة خصائص ووصف العينة التي طبقت عليها الدراسة باستخدام أداة الدراسة، مع مراعاة النسب المئوية التي تشير إليها من خلفيات متباينة (ذكر وأنثى) و(راقية وعشوائية) وذلك من أجل التوصل إلى صور شاملة عن رضا المرضى عن الخدمات الصحية بالمستشفيات. كما نجد أن معظم مستوى المبحوثين من المرضى ذات مستوى تعليمي (أمي) ومنهم لم يكملوا تعليمهم، مما توجب على الباحثة القيام بملء الاستبانة بطريقة مبسطة لكي يكونوا المرضى على طبيعتهم دون خوف أو قلق أو اعتقاد بعضهم أن يؤخذ الكلام ضدهم

### وصف عينة البحث طبقاً لنتائج الإحصاء الوصفية للبيانات الديموغرافية:

- توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتوسط السن بلغ قيمة المتوسط الحسابي (47.23) بانحراف معياري (7.99) وكانت أقل قيمة (33) سنه وأعلى قيمة (60) سنه.
- توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتوسط الدخل الشهري بلغ قيمة المتوسط الحسابي (4140.82) بانحراف معياري (166.30) وكانت أقل قيمة (640) جنيه مصري وأعلى قيمة (9000) جنيه مصري.
- توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتوسط عدد الأبناء بلغ قيمة المتوسط الحسابي (3.31) بانحراف معياري (1.33) وكانت أقل قيمة (1) وأعلى قيمة (7) أبناء.
- توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتوسط مدة إقامة المريض بلغ قيمة المتوسط الحسابي (7.59) بانحراف معياري (11.97) وكانت أقل قيمة (2) يوم وأعلى قيمة (45) يوماً.
- توزيع عينة الدراسة طبقاً للوظيفة كانت الوظيفة (عامل) بعدد (91) مفردة بنسبة (30.3%) وهي أعلى نسبة، يليها (لا يعمل) بعدد (88) مفردة بنسبة (29.3%)، ثم (معاش) بعدد (53) مفردة بنسبة (17.7%)، وأخيراً (أعمال حرة) بعدد (3) مفردة بنسبة (1%) وهي أقل نسبة.
- المجال المكاني: يشمل (3) مستشفيات (مستشفى الصدر، مستشفى الهرم، مستشفى معهد ناصر) التابعة لمستشفيات بعض المراكز الطبية المتخصصة.
- المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال ثلاثة شهور من يناير إلى أبريل 2024.

### نتائج البحث وتفسيرها

#### التساؤل الأول: ماهي المتغيرات الاجتماعية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية؟

##### المحور الأول: العلاقات الاجتماعية

جدول (1): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي "بعد احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى لمقياس العلاقات الاجتماعية

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
82.17	6.3	19	23	69	70.7	212	الرعاية الطبية بالقسم الداخلي تحترم عادات وقيم ومعتقدات المريض
88.67	0	0	22.7	68	77.3	232	يحترم الأطباء والتمريض خصوصية المريض وعدم إفشاء أسراره
74.33	8	24	35.3	106	56.7	170	يتم المحافظة على خصوصية المريض طوال فترة العلاج بالقسم الداخلي
81.72	إجمالي بعد احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى لمقياس العلاقات الاجتماعية						

وصف وتحليل الجدول: يتضح من الجدول المتعلق "بعد احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى" تبعاً لإجابات العينة (ذكور - إناث) "حيث جاءت متحققة بدرجة قوية حتى بلغ المتوسط العام للدرجات (81.72%) وكانت أكثر العبارات درجه هي (يحترم الأطباء والتمريض خصوصية المريض وعدم إفشاء أسراره) حتى بلغت نسبة الموافقة (232) بمتوسط مرجح (88.67%)، وتعد هذه النسبة قوية من وجهة نظر المرضى ويعلق بعض المرضى أن الفريق الطبي أكثرهم

يحترمون خصوصية المريض أثناء توقيع الكشف الطبي عليهم وأيضاً يحترم الفريق الطبي المعالج للمريض من (أطباء، تمريض) خصوصية المريض وعدم إفشاء أسرارهم، كما يتضح أن العبارة (إن الرعاية الطبية بالقسم الداخلي تحترم عادات وتقاليد وقيم ومعتقدات المريض) حيث كانت نسبة الموافقة (212) بمتوسط مرجح (82.17%) وهي نسبة قوية نظراً لمرعاة المؤسسات الطبية عادات وقيم ومعتقدات المريض من قبل مقدمي الخدمة، كما يتضح أن العبارة (يتم المحافظة على خصوصية المريض طوال فترة العلاج بالقسم الداخلي) حيث كانت نسبة الموافقة (170) بمتوسط مرجح (74.33%) وتعد هذه النسبة جيدة من وجهة نظر المرضى.

تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (فطيمة الزهراء - توافق، 2021) التي هدفت إلى أهمية بعد التعاطف في مراعاة عادات وتقاليد المرضى مما يجعلهم راضين عن الخدمة الصحية، وكذلك دراسة (مروة عاشور، 2020) التي هدفت إلى دراسة التقييم الاجتماعي والبيئي لحقوق المرضى التي نصت على احترام عادات وتقاليد المرضى، والمحافظة على خصوصية المريض.

**جدول (2): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي لبعء العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة الصحية**

لمقياس العلاقات الاجتماعية

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
81.00	0	0	38	114	62	186	يتعامل الطبيب مع المريض بكل احترام وتقدير
69.67	14.3	43	32	96	53.7	161	يتعامل التمريض بلطف واحترام مع المريض
53.33	23.7	71	46	138	30.3	91	يتعامل فريق الأمن بالقسم الداخلي بطريقة جيدة مع المريض
78.50	2	6	39	117	59	177	يتعامل عامل النظافة بطريقة مهذبة مع المريض
70.63	إجمالي بعد العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة الصحية						

**وصف وتحليل الجدول:** يتضح من الجدول المتعلق "بعء العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة الصحية" تبعاً لإجابات العينة (ذكور - إناث) "حيث جاءت متحققة بدرجة جيدة حتى بلغ المتوسط العام للدرجات (70.63%) وكانت أكثر العبارات درجه هي (يتعامل الطبيب مع المريض بكل احترام وتقدير) حيث كانت نسبة الموافقة (186) بمتوسط مرجح (82.17%)، هذا يشير إلى الاحترام المتبادل بين الطبيب والمريض، كما يتضح أن العبارة (يتعامل عامل النظافة بطريقة مهذبة مع المريض) حتى بلغت نسبة الموافقة (177) بمتوسط مرجح (81.00%)، كما يتضح أن العبارة (يتعامل التمريض بلطف واحترام) نسبه الموافقة (161) بمتوسط مرجح (69.67%) وتعد هذه النسبة متوسطة من وجهة نظر المرضى ويقول بعض المرضى أن بعض التمريض لا يتحملون أسئلة المرضى، كما يتضح أن العبارة ( يتعامل فريق الأمن بطريقة جيدة مع المريض) ونسبة الموافقة (91) بمتوسط مرجح (53.33%) وتعد هذه النسبة متوسطة من وجهة نظر المرضى ويقول بعض المرضى أن بعض أفراد الأمن يتعاملون معهم بطريقة غير لائقة أثناء فترة إقامتهم بالمستشفى.

ويؤكد هذا البعد على العلاقة الجيدة بين المرضى ومقدمي الخدمة، وكلما كانت العلاقة جيدة يدل على بيئة اجتماعية صحية جاذبة للمرضى، ونلاحظ العلاقة الارتباطية القوية بين المريض والطبيب ومقدمي الخدمة مما ينعكس ذلك على رضا المرضى.

**وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (وائل محمد حسان، 2021)، دراسة (نهله السيد، 2013)، دراسة (ريم المنصور، 2016) التي أكدت على أهمية العلاقات الاجتماعية بالمؤسسات الطبية.**

**جدول (3): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي لبعد استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى لمقياس العلاقات الاجتماعية**

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
72.67	14	42	26.7	80	59.3	178	يوجد استجابة سريعة من عامل المصعد فور استدعاه لإجراء فحوصات المرضى
67.50	13	39	39	117	48	144	يوجد استجابة سريعة من مسؤول الصيانة لإصلاح أي عطل بغرف المرضى عند الإبلاغ
71.17	14.3	43	29	87	56.7	170	يوجد استجابة سريعة من عمال النظافة فور استدعائهم
84.00	0.3	1	31.3	94	68.3	205	يقدم مسئول التغذية الوجبات بطريقة لائقة للمريض

**وصف وتحليل الجدول:** يتضح من الجدول المتعلق "بعد استجابة العاملين للخدمات المقدمة للمرضى" تبعاً لإجابات العينة (ذكور - إناث) "حيث جاءت متحققة بدرجة قوية وكانت أكثر العبارات درجة هي (يقدم مسئول التغذية الوجبات بطريقة لائقة حيث كانت نسبة الموافقة (205) بمتوسط مرجح (82.17%)، كما يتضح أن العبارة (يوجد استجابة سريعة من عمال المصعد فور استدعائهم) حتى بلغت نسبة الموافقة (178) بمتوسط مرجح (72.67%) وتعد هذه النسبة جيدة من وجهة نظر المرضى، كما يتضح أن العبارة (يوجد استجابة سريعة من عمال النظافة فور استدعائهم) ونسبه الموافقة (170) بمتوسط مرجح (71.17%)، كما يتضح أن العبارة (يوجد استجابة سريعة من مسؤول الصيانة لإصلاح الأعطال) ونسبة الموافقة (144) بمتوسط مرجح (67.50%) وتعد هذه النسبة متوسطة من وجهة نظر المرضى ويعلق بعض المرضى إلى تأخير مسئول الصيانة لإصلاح العطل بغرفة المريض.

ويؤكد هذا البعد على أهمية استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى من خلال قدرة العاملين وحرصهم على تلبية احتياجات المرضى بسرعة مما ينعكس ذلك على رضا المرضى عن الخدمات الصحية. **مما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (مشطر آمنه، 2023)، وكذلك دراسة (شادلي ابراهيم، 2021) التي أكدت وجود علاقة ارتباطية قوية بين بعد الاستجابة ورضا المرضى عن الخدمات الصحية.**

ويمكن تفسير نتائج أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية من خلال المرجعية النظرية التي تبنتها الدراسة الحالية إلى تأكيد نظرية "النسق الإيكولوجي"

تعتبر المستشفى نسق إيكولوجي مفتوح له وظيفة اجتماعية تتمثل في تقديم الرعاية الطبية للمرضى من خلال الفريق الطبي مع مراعاة (احترام عادات وتقاليد وقيم المرضى، والمحافظة على خصوصية المرضى) بينهما تفاعلات. ناتجة عن العلاقة الجيدة بين المرضى ومقدمي الخدمة وقدرة العاملين على تلبية احتياجات المرضى، ويمكن أن تشير إلى أن العلاقات الاجتماعية تؤثر على رضا المرضى.

## التساؤل الثاني: ماهي المتغيرات البيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية؟

المحور الثاني: المتغيرات البيئية:

جدول (4): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي لبعد موقع المستشفى من الخارج والداخل لمقياس المتغيرات البيئية

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		بعد موقع المستشفى من الخارج
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
85.33	0	0	29.3	88	70.7	212	تتمتع المستشفى بموقع ملائم يمكن الوصول إليه
85.17	0.3	1	.29	87	70.7	212	تتوافر مواصلات بجانب المستشفى
							<b>بعد موقع المستشفى من الداخل</b>
63.00	33.3	100	7.3	22	59.3	178	تحافظ المستشفى على المساحات الخضراء
71.00	9.3	28	39.3	118	51.3	154	يوجد بالمستشفى لوحات إرشادية تجعل من السهل الوصول إلى أماكن الخدمة المطلوبة
61.50	34.7	104	7.7	23	57.7	173	تتوفر في المستشفى مرافق عامة ومريحة (كافتيريا)
63.00	34.7	104	4.7	14	60.7	182	يتوفر في المستشفى موقف للسيارات

**وصف وتحليل الجدول:** يتضح من الجدول المتعلق "ببعد موقع المستشفى من الخارج" تبعاً لإجابات العينة (ذكور - إناث) "حيث جاءت متحققة بدرجة قوية وكانت أكثر العبارات درجة هي (تتمتع المستشفى بموقع ملائم يمكن الوصول إليه) حيث كانت نسبة الموافقة (2012) بمتوسط مرجح (85.33%)، كما يتضح أن العبارة (تتوافر مواصلات بجانب المستشفى) حتى بلغت نسبة الموافقة (212) بمتوسط مرجح (85.17%) وتعد هذه النسبة قوية من وجهة نظر المرضى لكون المستشفيات محل الدراسة تتميز بموقع ملائم ومتميز وتتوافر بجانبه المواصلات. ويتضح من الجدول المتعلق "ببعد موقع المستشفى من الداخل" كانت أكثر العبارات درجة هي ( يتوفر في المستشفى موقف سيارات) حيث بلغت نسبة الموافقة حيث بلغت نسبة الموافقة (182) بمتوسط مرجح (63.00%)، كما يتضح أن العبارة ( تحافظ المستشفى على المساحات الخضراء) وكانت نسبة الموافقة (178) بمتوسط مرجح (63.00%)، كما يتضح (بتوافر في المستشفى مرافق عامه ومريحة وجاءت نسبة الموافقة (173) بمتوسط مرجح (61.50) كما يتضح أن العبارة ( يوجد بالمستشفى لوحات إرشادية) وكانت نسبة الموافقة (154) بمتوسط مرجح (71.00%) وأكدت نتائج النسب المئوية أن لموقع المستشفى من الخارج والداخل أثر بالغ الأهمية ينعكس على رضا المرضى.

مما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Berhane and Enquesslassie, 2015) وكذلك دراسة (عمر عياد- على الهواش، 2022) التي أكدت على أهمية تفضيلات المرضى للرعاية الصحية بالمؤسسات الطبية يرجع إلى موقع وبيئة المستشفى الجيدة وأهمية بيئة المستشفى ودورها في تحسين الخدمة الصحية للمرضى مما ينعكس على رضا المرضى عن الخدمة.

**جدول (5): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي لبعده بيئة غرف إقامة المرضى بالقسم الداخلي لمقياس المتغيرات البيئية**

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		بعد بيئة غرف إقامة المرضى بالقسم الداخلي
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
67.50	7	21	60	153	42	126	غرفة إقامة المريض جيدة التهوية ويتخللها الشمس.
74.33	8.3	25	34.7	104	57	171	غرف المريض جيدة الإضاءة.
81.00	0	0	38	114	62	186	يوجد تكييف أو مروحة بغرفة المريض
88.83	0.3	1	21.7	65	78	234	ملاءات السرير نظيفة ويتم تغييرها يومياً.
78.00	5	15	34	102	61	183	دورات المياه نظيفة.
75.17	7	21	35.7	107	57.3	172	تحرص إدارة المستشفى على رش المبيدات صديقة البيئة والصحية بغرف المرضى.
63.50	42.7	128	41.7	125	15.7	47	يوجد داخل القسم الداخلي حيوانات مثل القطط.

**وصف وتحليل الجدول:** يتضح من الجدول المتعلق "بعده بيئة غرف إقامة المرضى" تبعاً لإجابات العينة (ذكور- إناث) "حيث كانت أكثر العبارات درجة هي (ملاءات السرير نظيفة ويتم تغييرها يومياً) حيث كانت نسبة الموافقة (234) بمتوسط مرجح (88.83%) كما يتضح أن العبارة (يوجد تكييف ومرواح بغرفة المريض) حتى بلغت نسبة الموافقة (186) بمتوسط مرجح (81.00%)، كما يتضح أن العبارة (دورات المياه نظيفة) حيث بلغت نسبة الموافقة (183) بمتوسط مرجح (78%)، كما يتضح أن العبارة (تحرص إدارة المستشفى على رش المبيدات صديقة البيئة) وكانت نسبة الموافقة (172) بمتوسط مرجح (75.17%)، كما يتضح أن العبارة (غرف المريض جيدة الإضاءة) وجاءت نسبة الموافقة (171) بمتوسط مرجح (74.33%) كما يتضح أن العبارة (غرف إقامة المريض جيدة التهوية ويتخللها الشمس) وكانت نسبة الموافقة (126) بمتوسط مرجح (67.5%) وتعتبر هذه النسبة متوسطة من وجهة نظر المرضى عن دخول الشمس والتهوية الجيدة بغرف المرضى ويرجع ذلك لغلق كثير من النوافذ بالقسم الداخلي حيث أنها مخارج هروب للمرضى، كما يتضح أن العبارة (يوجد داخل القسم الداخلي حيوانات مثل القطط) ونسبة الموافقة (47) بمتوسط مرجح (63.5%) من خلال المناقشة مع المرضى وملاحظة الباحثة تبين وجود حيوانات مثل القطط في بيئة المستشفى بالقسم الداخلي وخاصة في الأدوار الأرضية.

مما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (وائل محمد حسان، 2021) وكذلك دراسة (على محمد السيد، 2019)، (تامر محمد، 2018) التي أكدت على أهمية العوامل الفيزيائية السائدة في بيئة المستشفيات مثل التهوية ودرجة الحرارة والنظافة مما تؤثر على رضا المرضى عن الخدمة الصحية

**جدول (6): التكرارات والنسب المئوية ومتوسط المرجح المئوي لبعده الآليات والتجهيزات المناسبة**

متوسط المرجح المئوي	لا		إلى حد ما		نعم		بعد الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
57.83	16	48	52.3	157	31.7	95	الكراسي المتحركة التي يتم نزول المريض عليها لإجراء أي فحص ذات جودة عالية
57.50	17.7	53	49.7	149	32.7	98	التروليات التي يتم نزول المريض عليها لإجراء أي فحص جيدة
65.83	21.7	65	25	75	53.3	160	تلتزم المستشفى بالقواعد والأنظمة الخاصة بصحة المريض (ممنوع التدخين - مواعيد الزيارة)

**وصف وتحليل الجدول:** يتضح من الجدول المتعلق "ببعد الأليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المريض" تبعاً لإجابات العينة (ذكور - إناث) حيث جاءت متحققة بدرجة متوسطة وكانت أكثر العبارات درجة هي (تلتزم المستشفى بالقواعد والأنظمة الخاصة بصحة المريض ممنوع التدخين، مواعيد الزيارة) حيث بلغت نسبة الموافقة (160) بمتوسط مرجح (68.83%) كما يتضح أن العبارة (التروليات التي يتم نزول المريض عليها لإجراء أي فحص جيدة) حتى بلغت نسبة الموافقة (98) بمتوسط مرجح (57.50%)، كما يتضح أن العبارة (الكراسي المتحركة التي يتم النزول عليها لإجراء أي فحص) ونسبة الموافقة (95) بمتوسط مرجح (57.83%)، ومن خلال المناقشة وملاحظة الباحثة عند عرض هذه العبارات على المرضى تبين أن التروليات والكراسي المتحركة لراحة المرضى ونقلهم لإجراء أي فحص ليست على جوده عالية مما تسبب عدم راحة المرضى أثناء نزولهم من القسم الداخلي لإجراء الفحوصات الطبية.

**مما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (شيماء حمدي، 2016) التي أكدت على أهمية بيئة المستشفى وأثرها على رضا العاملين والمرضى.**

ويمكن تفسير نتائج أبعاد مقياس المتغيرات البيئية من خلال المرجعية النظرية التي تبنتها الدراسة الحالية إلى تأكيد نظرية (الضغوط البيئية)، أن وجود بيئة صحية آمنة تؤثر على صحة الفرد ورضاه من خلال موقع المستشفى المتميز بالقرب من المواصلات ووجود مباني صحية تتسم بالتهوية والإضاءة الجيدة ووجود حمامات صحية ونظيفة، ونظافة غرف المرضى، والتجهيزات اللازمة لراحة المرضى، مما يعكس على رضا المرضى وشفائهم.

➤ **جداول العلاقات** " تم استخدام (معامل الارتباط بيرسون) لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة للتحقق منها وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة من بدائل ثلاثة (نعم/ الى حد ما/ لا) وتتنوع الدرجات (2-1-0) للعبارات الإيجابية أما العبارات السلبية تتوزع الدرجات (2-1-0)

**الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.**

**جدول (7):** يوضح نتائج (معامل الارتباط بيرسون) العلاقة بين العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية.

أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية								أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية
الدرجة الكلية رضا المرضى عن الخدمات الصحية	رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج	رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)	رضا المرضى عن الخدمات الإدارية	رضا المرضى عن توقيت الخدمة	رضا المرضى عن الخدمات العلاجية	رضا المرضى عن الخدمات التمريضية (التمريض)	رضا المرضى عن الخدمات الطبية (الأطباء)	
**0.659	**0.671	**0.459	**0.434	**0.483	**0.445	**0.583	**0.481	احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى
**0.656	**0.706	**0.432	**0.435	**0.411	**0.494	**0.587	**0.476	العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة
**0.728	**0.608	**0.548	**0.512	**0.512	**0.680	**0.599	**0.582	استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى
**0.810	**0.782	**0.573	**0.550	**0.555	**0.653	**0.700	**0.613	الدرجة الكلية لمقياس العلاقات الاجتماعية

اختبار (r) (\*\* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)

وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) بين أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية (احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى، العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة، استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى) وبين رضا المرضى عن الخدمات الصحية (رضا المرضى عن الخدمات الطبية، رضا المرضى عن الخدمات التمريضية رضا المرضى عن الخدمات العلاجية، رضا المرضى عن توقيت الخدمة، رضا المرضى عن الخدمات الإدارية، رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)، رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج وإجمالي رضا المرضى عن الخدمات الصحية. وبلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مقياس العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية (0.810) قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) تشير لوجود علاقة ارتباطية طردية موجبه بمعنى عند احترام العاملين بالمستشفى عادات وقيم وخصوصية المرضى، وإقامة العلاقات الجيدة مع المرضى وتلبية العاملين احتياجات ومتطلبات المرضى يؤدي ذلك إلى شعورهم بالرضا عن الخدمات الصحية مما يشير إلى مدي تأثير العلاقات الاجتماعية على مستوى رضا المرضى.

- مما سبق ثبت صحة الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.  
جدول (8): يوضح نتائج (معامل الارتباط بيرسون) العلاقة بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية

أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية								أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
إجمالي رضا المرضى عن الخدمات الصحية	رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج بالقسم الداخلي	رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)	رضا المرضى عن الخدمات الإدارية	رضا المرضى عن توقيت الخدمة	رضا المرضى عن الخدمات العلاجية	رضا المرضى عن الخدمات التمريضية (التمريض)	رضا المرضى عن الخدمات الطبية (الأطباء)	
**0.508	**0.351	**0.443	**0.503	**0.320	*0.379	**0.471	**0.377	موقع المستشفى من الخارج
*0.131	0.107	0.035	**0.245	0.090-	0.035	**0.264	**0.149	موقع المستشفى من الداخل
**0.669	**0.413	**0.545	**0.430	**0.546	*0.609	**0.555	**0.593	بيئة غرف إقامة المرضى
**0.709	**0.437	**0.576	**0.456	**0.539	*0.670	**0.643	**0.616	الأليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى
**0.712	**0.459	**0.545	**0.571	**0.448	*0.599	**0.701	**0.634	الدرجة الكلية للمتغيرات البيئية

اختبار (r) (\*) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) (\*\*) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)

وجود علاقة ارتباطية طردية قوية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.05) و(0.01) بين أبعاد مقياس المتغيرات البيئية، (موقع المستشفى الخارج وموقع المستشفى من الداخل، بيئة غرف إقامة المرضى، الأليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى، والدرجة الكلية لمقياس المتغيرات البيئية) وبين أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية (رضا المرضى عن الخدمات الطبية، رضا المرضى عن الخدمات التمريضية، رضا المرضى

عن الخدمات العلاجية، رضا المرضى عن توقيت الخدمة، رضا المرضى عن الخدمات الإدارية، رضا المرضى عن الخدمات الفندقية (التغذية)، رضا المرضى عن إجراءات الدخول والخروج وإجمالي رضا المرضى عن الخدمات الصحية)، وبلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مجموع مقياس المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية (0.712) قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) تشير لوجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن الخدمات الصحية، بمعنى أنه كلما كان موقع المستشفى متميز من الخارج وبالقرب من المواصلات، وتتسم المستشفى بالمساحات الخضراء، والتهوية والإضاءة الجيدة بغرف إقامة المرضى، ونظافة دورات المياه، كلما زاد رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (وسام علي احمد، 2016) التي أوضحت أهمية تأثير البيئة الداخلية للمستشفى على شفاء ورضا المريض من خلال الموقع والتصميم المعماري والألوان لغرف المرضى.

- مما سبق ثبت صحة الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (سن المريض، الدخل الشهري للمريض، والمؤهل العلمي للمريض) للمتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.

جدول (9): يوضح نتائج (معامل الارتباط بيرسون) العلاقة بين سن المريض وأبعاد الاستبانة لعينة المرضى.

السن	المتغيرات
0.351	مجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية
0.383	مجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
0.402	مجموع أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية

➤ توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) بين متغير السن ومجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية.

➤ توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) بين متغير السن ومجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية.

➤ توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) بين متغير السن ومجموع أبعاد رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

➤ وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (crow, 2023) التي أكدت على تأثير عمر الفرد إلى حد كبير عن رضاه عن الرعاية الصحية، أن كبار العمر يعطون تقييماً أفضل لمستوى رضاهم عن الخدمة الصحية عن المرضى الأقل عمراً.

جدول (10): يوضح نتائج (معامل الارتباط بيرسون) العلاقة بين الدخل الشهري للمريض وأبعاد الاستبانة لعينة المرضى

الدخل	المتغيرات
0.318-***	مجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية
0.157-	مجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
0.239-**	مجموع أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية

➤ توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين متغير الدخل الشهري للمريض ومجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.05) و(0.01) بين متغير الدخل الشهري للمريض ومجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.05) و(0.01) بين متغير الدخل الشهري للمريض ومجموع أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية.
- وهذا يشير أن المرضى ذو الدخل المنخفض أكثر رضا من المرضى ذو الدخل المرتفع
- جدول (11):** يوضح قيمة كا<sup>2</sup> بين مؤهل المريض وأبعاد الاستبانة

المتغيرات	قيمة كا <sup>2</sup> المؤهل العلمي
مجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية	**213.425
مجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية	**294.501
مجموع أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية	***403.65

- توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.01) بين متغير المؤهل العلمي ومجموع أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية.
- توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.01) بين متغير المؤهل العلمي ومجموع أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
- توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية أقل من (0.01) بين متغير المؤهل العلمي ومجموع أبعاد مقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية.
- وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة التي أثبتت أن مستوى الرضا مرتبط بمستوى التعليم كما اتفقت أيضاً مع دراسة التي أكدت أن هناك فروق في مستويات الرضا عن الخدمات الصحية وفقاً للمستوى التعليمي للمرضى، إن المرضى الأقل تعليماً أكثر رضا عن الخدمات الصحية من المرضى الأكثر تعليماً.
- مما سبق ثبت صحة الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (سن المريض، الدخل الشهري للمريض، والمؤهل العلمي للمريض) للمتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.
- الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية والمتغيرات البيئية المرتبطة برضا المرضى.
- جدول (13):** يوضح نتائج (معامل الارتباط بيرسون) العلاقة بين العلاقات الاجتماعية والمتغيرات البيئية المرتبطة بالرضا

أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية				أبعاد مقياس المتغيرات البيئية
إجمالي أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية	استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى	العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة	احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى	
**0.582	0.562	**0.460	**0.432	موقع المستشفى من الخارج
**0.209	**0.171	**0.192	**0.164	موقع المستشفى من الداخل
**0.525	**0.460	**0.404	**0.469	بيئة غرف إقامة المرضى
**0.612	**0.574	**0.483	**0.480	الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى
**0.661	**0.593	**0.532	**0.544	إجمالي أبعاد مقياس المتغيرات البيئية

اختبار ٢ (\*\* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية قوية عند مستوى دلالة معنوية أقل من (0.01) بين أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية (احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى، العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة، استجابة العاملين لتقديم الخدمة، الكلية للبعد الاجتماعي) وبين أبعاد مقياس المتغيرات البيئية (موقع المستشفى من الخارج، موقع المستشفى من الداخل، بيئة غرف إقامة المرضى، الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى، الدرجة الكلية للمتغيرات البيئية).

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال (نظرية النسق الإيكولوجي) حيث إنها تتميز بالرؤية الشاملة لتفاعل المريض مع بيئة المستشفى من خلال التفاعلات بين المتغيرات البيئية والبشرية والعلاقات المتبادلة بين العناصر المادية والإنسانية فذلك تؤثر العلاقات الاجتماعية على المتغيرات البيئية مما ينعكس ذلك على رضا المرضى عن الخدمات الصحية مما سبق ثبت صحة الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية والمتغيرات البيئية المرتبطة برضا المرضى.

### نتائج الدراسة

أظهرت النتائج مدى تأثير العلاقات الاجتماعية على رضا المرضى عن الخدمات الصحية:

1- يتضح التأثير الكبير الذي تلعبه العلاقات الاجتماعية لتعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المتمثلة في (احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى، العلاقة بين المرضى ومقدمي الخدمة، استجابة العاملين لتقديم الخدمة) فجاءت جيدة بالنسبة للمرضى ومن هنا يمكن أن نجزم بمدى أهمية العلاقات الاجتماعية من قبل مقدمي الخدمة الطبية للمرضى، حيث أظهرت النتائج التأثير الكبير للعلاقات الاجتماعية من قبل مقدمي الخدمة التي تساعد على خلق مناخ جيد وبيئة صحية جيدة أثرت بالفعل على رضا المرضى وتحسين حالتهم الصحية.

• أظهرت النتائج مدى تأثير المتغيرات البيئية على رضا المرضى عن الخدمات الصحية:

1. أظهرت النتائج إن المتغيرات البيئية (لبينة المستشفى) لها تأثير كبير على تعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية حيث أنها تمثل عنصر أساسي ومهم جدا لبيئة المستشفى لخلق مناخ صحي جيد للمرضى يساعدهم على تحسين حالتهم الصحية من خلال موقع المستشفى المتميز من الخارج بالقرب من المواصلات والبعده عن الازدحام ، وموقع المستشفى من الداخل الذى يتسم بالمرافق العامة المريحة (الكافتيريا) وتوافر المساحات الخضراء وتوافر بيئة جيدة بالأقسام الداخلية للمرضى وتمتعها بإضاءة وتهوية جيدة ووجود حمامات صحية ونظيفة وتوافر الآليات والإمكانات المناسبة لراحة ونقل المرضى من كراسي متحركة وتروليات لإجراء الفحوصات للمرضى بالأقسام الداخلية، حيث أظهرت النتائج التأثير الكبير للمتغيرات البيئية على رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

• أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. نتائج تتعلق بالفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات الاجتماعية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.
  - يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين أبعاد مقياس العلاقات الاجتماعية المتمثل في (احترام عادات وقيم وخصوصية المرضى، وعلاقة المرضى بمقدمي الخدمات، استجابة العاملين لتقديم الخدمة للمرضى) ومقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية.
2. نتائج تتعلق بالفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات البيئية ورضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.
  - يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين أبعاد مقياس المتغيرات البيئية المتمثلة (موقع المستشفى من الداخل والخارج، غرف إقامة المرضى، الآليات والتجهيزات المناسبة لراحة ونقل المرضى) ومقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية.
3. نتائج تتعلق بالفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (سن المريض، الدخل الشهري للمريض، والمؤهل العلمي للمريض) للمتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.
  - يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين متغير (السن) ورضا المرضى عن الخدمات الصحية
  - يوجد ارتباط ذا علاقة عكسية سلبية ذو دلالة إحصائية بين متغير الدخل ورضا المرضى عن الخدمات الصحية
  - يوجد علاقة بين المؤهل ك<sup>2</sup> وبين رضا المرضى عن الخدمات الصحية
4. نتائج تتعلق بالفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من (سن المريض، الدخل الشهري للمريض، والمؤهل العلمي للمريض) للمتغيرات الاجتماعية والبيئية المرتبطة برضا المرضى عن الخدمات الصحية.
  - يوجد علاقة ارتباطية موجبه عند مستوى دلالة أقل من (0.01) بين العلاقات الاجتماعية والمتغيرات البيئية

### التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يرى الباحثون مجموعة من التوصيات من الممكن أن تساهم في تعزيز رضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية.
- زيادة الاهتمام بالروابط الاجتماعية الجيدة بين المرضى ومقدمي الخدمة مما ينعكس على رضا المرضى.
  - تحسين مستوى الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات المرضى من خلال توفير كراسي وتروليات ذات جودة عالية لراحة المرضى مما ينعكس على رضا المرضى.
  - التركيز على الجانب النفسي للمرضى من خلال تدريب العاملين على كيفية التعامل مع المرضى بصورة جيدة وخاصة (أفراد الأمن)
  - لفت نظر المسؤولين والقائمين على تقديم الخدمات الصحية بالاهتمام بالبيئة الفيزيائية بالمستشفى وإعطائها كل العناية من توفير الخدمات اللازمة والتقنيات الحديثة لراحة المرضى.

## المراجع

- العلي دريباني، إبراهيم، 2018. تقدير مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية في الساحل السوري، دراسة ميدانية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. آمنه، مشطر. 2023. واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي قالمه، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- أميرة شكر ولي البياني. 2016. أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى "دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي، مجلة جامعة بغداد، العدد (10) بخلوه باديس. 2019. تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة تقدمها الخدمات الصحية نظر المرضى "دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، محمد بوضياف بورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، العدد (15).
- زيادة، معن. 2018. الموسوعة الفلسفية العربية، مكتبة نور.
- عبد المنعم، حاتم. 2017. الاتجاهات النظرية المنهجية ومجالات الدراسة في علم الاجتماع البيئي، ص (145)، مطبعة التركي، بورصة الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر
- عبد المنعم، حاتم. 2016. تقييم الأثر البيئي لمشروعات التنمية والقرارات من المنظور الاجتماعي، دراسة نظرية ميدانية، سلسلة دراسات مصرية في علم الاجتماع البيئي 3، القاهرة، بورصة الكتب
- عبد المنعم، حاتم. 2005. مقدمة في علم الاجتماع البيئي، ط1، القاهرة، دار النصر للتوزيع والنشر
- عبد الحميد، جابر. 1996 "علم النفس البيئي، دار النهضة العربية، ص (126) القاهرة، مصر
- نور الدين، بو عنان. 2007. دراسة بعنوان جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا العملاء، الجزائر.
- هشام سيد عبد المجيد. 2005. الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية رؤية معاصرة للتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في الوطن العربي، المؤتمر العلمي الثامن عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مج1، 17016 / 3 / 2005. "مؤتمرات رسمية"
- Albrecht, A. J. (1979). Four Types of Stress Managing Common Pressures, Symposium (Monterey, Calif.), No (6) , p,109,.
- Berhane, A., & Enquessassie, F. (2015). Patients' preferences for attributes related to health care services at hospitals in Amhara region, northern Ethiopia: a discrete choice experiment. *Patient preference and adherence*, 1293-1301.
- Doak, F, Daniel, (1994.), L., Scott, M, A, useful Role For "Theory in Conservation, Special Feature, Ecological Theory and Endangered Species", Ecology, vol.75, No (3).
- Kotler, ph.,( 2008 ). Bernard Dubois Marketing, public union, 12<sup>eme</sup> edition, Paris, USA, vol (10) , Eyrolles.com,
- Merriam-Webster's Dictionary and Thesaurus, PI M .
- Stanton , J ,William.(2009). "Fundamentals of Marketing", McGraw-Hill series in marketing, ISSN 2691-4433,

## **SOCIAL AND ENVIRONMENTAL VARIABLES ASSOCIATED WITH PATIENTS' SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES IN SOME SPECIALIZED MEDICAL CENTERS (CAIRO)**

**Heba Y. Elsayed<sup>(1)</sup>; Hatem Abdel Menem<sup>(1)</sup>; Ahmed E. E. Aly Shoman<sup>(2)</sup>**

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University

2) Faculty of Medicine, Ain Shams University.

### **ABSTRACT**

The current study aimed to identify the social and environmental variables associated with patients' satisfaction with health services and to determine the nature of the relationship between social variables and patients' satisfaction with health services' as well as to analyze the nature of the relationship between environmental variables and patients' satisfaction with health services 'The study sample consisted of patients residing in internal departments with a total of (300) patients. This study was applied to patients dealing with specialized medical hospitals represented in three hospitals, namely (Al-Haram Hospital, Al-Sadr Hospital, and Nasser Institute Hospital). The study relied on the scientific method through the sample social survey method, and the researcher relied on the questionnaire as a tool for collecting data in a way that is appropriate for the study. The results of the study revealed: the existence of a statistically significant correlation between the social variables (the social dimension scale). Represented in (respect for the customs, values, beliefs and privacy of patients, the relationship between patients and health service providers, the response of workers to provide service to patients) and patients' satisfaction with health services, There is statistically significant correlation between the environmental variables represented in (the location of the hospital from the outside, the location of the hospital from the inside the environment of the patients' residence rooms in the internal, departments, and the appropriate in the internal, mechanisms and equipment for the comfort and transportation of patients and patients' satisfaction with health services. There is a statistically significant correlation between variables (age, income, educational qualifications) and social variables and patients' satisfaction with health services. The results of the study recommended increasing attention to patients, creating social ties between service providers and patients, and improving the physical conditions of the hospital environment because of their impact on patient satisfaction.

**Keywords:** social variables, environmental variables, patient satisfaction, health services