

## الملخص العربي

يعتبر قياس جودة الخدمات التمريضية شرط أساسي لتحسين الجودة. حيث تلعب توقعات المرضى وتصوراتهم عن جودة الخدمات التمريضية دورا هاما في اختيار المستشفى. ويتحقق رضا المرضى عندما يحصل على الرعاية والخدمات التمريضية بصورة ايجابية حيث تلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم.

### الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة إدراك الممرضات و توقعات المرضى عن جودة الخدمات التمريضية بمستشفى بنها الجامعي.

### عينة الدراسة:

لقد أجريت هذه الدراسة بمستشفى بنها الجامعي في وحدات المرضي بأقسام الباطنة والجراحة العامة ويشمل قسم الباطنة العامة ست وحدات ( وحدة الباطنة الأولى، الثانية ، الثالثة، الرابعة، الخامسة والسادسة) ويشمل قسم الجراحة العامة وحدتين (جراحة حريم وجراحة رجال). و تكونت عينة البحث من 210 مريض و 210 ممرضة اللاتي تعملن في كل الوحدات المذكورة سابقا.

### طرق وأدوات البحث:

استماراة استبيان استخدمت لجمع عينة الدراسة ووجهت إلى كل من الممرضات والممرضى لقياس كلاً من إدراك الممرضات عن توقعات المرضى لجودة الخدمات التمريضية و توقعات المرضى عن جودة الخدمات التمريضية و تكونت من جزئين:

- أولاً: البيانات الشخصية لكلاً من الممرضات و المرضى ( مثل السن و المستوى التعليمي ، الخ)

- ثانياً: اثنان وعشرون عنصرا رئيسا لقياس مدى إدراك الممرضات عن توقعات المرضى لجودة الخدمات التمريضية و توقعات المرضى عن جودة الخدمات التمريضية منقسمة إلى خمسة أبعاد كل بعد له عناصر مشتقة منه وهم المادية (أربعة عناصر) ،المصداقية ( خمسة

عناصر)، سرعة الاستجابة (أربعة عناصر)، التأمين (أربعة عناصر) و التعاطف (خمسة عناصر).

### النتائج:

أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- 1- أظهرت الدراسة إن المتوسط الكلى لإدراك الممرضات كان  $9.84 \pm 79.08$  بينما المتوسط الكلى لتوقعات المرضى كان  $69.19 \pm 17.11$  مع فروق عالية ذات دلالة إحصائية.
- 2- أوضحت النتائج إن أعلى متوسط بالنسبة لإدراك الممرضات وتوقعات المرضى كان لعنصر التعاطف بينما أقل متوسط كان لعنصر سرعة الاستجابة.
- 3- وجدت فروق عالية ذات دلالة إحصائية بين أدراك الممرضات وتوقعات المرضى لعناصر جودة الخدمات التمريضية المادية و سرعة الاستجابة.
- 4- وجدت علاقات عالية ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة الخدمات التمريضية المادية، سرعة الاستجابة والتعاطف و عمر الممرضات وخبراتهم.
- 5- وجدت علاقات عالية ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة الخدمات التمريضية التأمين، التعاطف و سرعة الاستجابة و عمر المرضى ومرات الدخول السابقة بالمستشفى.

### النحوثيات:

- 1 - المحافظة على وقت أكثر للاتصال الفعال بين الممرضات والمرضى في المستشفى لبناء الثقة بينهم.
- 2- تمثيل الممرضات في لجان المستشفيات لحضور الاجتماعات و مشاركتهن في صنع القرار فيما يختص بتلبية متطلبات المرضى وإدراك توقعاتهم .
- 3- عقد برامج تدريبية وتعليمية بصفة مستمرة لزيادة القدرات المعرفية للممرضات مثل صنع القرار والمهارات السلوكية.