

تقييم كفاءة مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية 2023م

* عبد المطلب محمد أحمد عبد الباقي¹

¹كلية التربية - جامعة مصراتة

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تقييم كفاءة مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية من خلال تحليل مستوى الخدمات الصحية المقدمة، وكفاءة الموارد البشرية والمادية. يعتمد التقييم على مجموعة من المعايير مثل البنية التحتية، توفر الأجهزة والمعدات الطبية، كفاءة الكادر الطبي والتمريضي، ومدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.

وتم استخدام منهجية تحليلية قائمة على البيانات الميدانية من خلال الاستبيانات، والمقابلات مع العاملين والمرضى، وتحليل السجلات الطبية والإدارية. وقد أظهرت النتائج أن المستشفى يوفر خدمات متخصصة في تشخيص وعلاج الأمراض الصدرية والدرن، لكنه يواجه بعض التحديات مثل نقص بعض المعدات الحديثة، والحاجة إلى تدريب مستمر للكادر الطبي، والضغط المتزايد على الخدمات، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، من أبرزها ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات الطبية، وتحسين بيئة العمل للكوادر الطبية، وزيادة التوعية حول مرض الدرن، وتعزيز نظام إدارة الجودة لتحسين الأداء العام للمستشفى.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الصحية، كفاءة المستشفى، التقييم الصحي، الأمراض الصدرية، الدرن.

Misurata Tuberculosis and Chest Diseases Hospital Efficiency Evaluation 2023

* Abdul Muttalib Mohamed Abdul Baqi¹

¹Faculty of Education - University of Misurata

Abstract:

This study aims to evaluate the efficiency of Misurata Tuberculosis and Chest Diseases Hospital by analyzing the level of healthcare services provided and the efficiency of human and material resources. The evaluation is based on a set of criteria, such as infrastructure, the availability of medical devices and equipment, the competence of medical and nursing staff, and patient satisfaction with the services provided.

An analytical methodology based on field data was used, through questionnaires, interviews with staff and patients, and analysis of medical and administrative records. The results showed that the hospital provides specialized services in the diagnosis and treatment of chest diseases and tuberculosis. However, it faces some challenges, such as a lack of modern equipment, the need for continuous training for medical staff, and increasing pressure on services. The study concluded with a set of recommendations, most notably the need to update medical devices and equipment, improve the work environment for medical staff, increase awareness of tuberculosis, and strengthen the quality management system to improve the hospital's overall performance.

Keywords: health services, hospital efficiency, health assessment, chest diseases, tuberculosis

المقدمة:

تعد الخدمات الصحية من أهم احتياجات السكان في أي منطقة بالعالم لما لها من أهمية كبيرة في الرعاية الصحية للتمتع بالصحة الجيدة، لذا دعت الحاجة إلى ضرورة التعرف على مستوى الخدمات الصحية في أي مؤسسة صحية، التي أولتها جغرافية الخدمات أهمية خاصة، وأمام تدني هذه الخدمات بالبلاد عموماً جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تقييم إحدى هذه المؤسسات الصحية ببلدية مصراتة؛ إذ يعد مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية الوحيد ببلدية مصراتة، وقد وزعت استمارات استبانة على المترددين على المستشفى بشكل عشوائي، ومن ثم حلت إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، كما استخدمت عدة مقاييس أخرى منها اختبار مان وايتني، واختبار كروسكال واليس.

مشكلة الدراسة: تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1- ما مدى كفاءة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بالمستشفى وفقاً لمتغيرات الجنس، العمر، مكان السكن؟

فرضياتها: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم وضع عدد من الفرضيات وهي كالتالي:

- 1- يقدم المستشفى خدمات صحية جيدة.
- 2- توجد فروق ذات دلالات إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بالمستشفى وفقاً لمتغيرات الجنس، العمر، مكان السكن.

أهميتها: تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- المساهمة في إثراء المواضيع التي تحاكي الواقع لخدمة المجتمع من خلال جغرافية الخدمات.
- إلقاء الضوء على مستوى الخدمات الصحية بالمستشفى الذي يعد المستشفى الوحيد ببلدية مصراتة المتخصص في علاج الدرن والأمراض الصدرية.

أهدافها: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

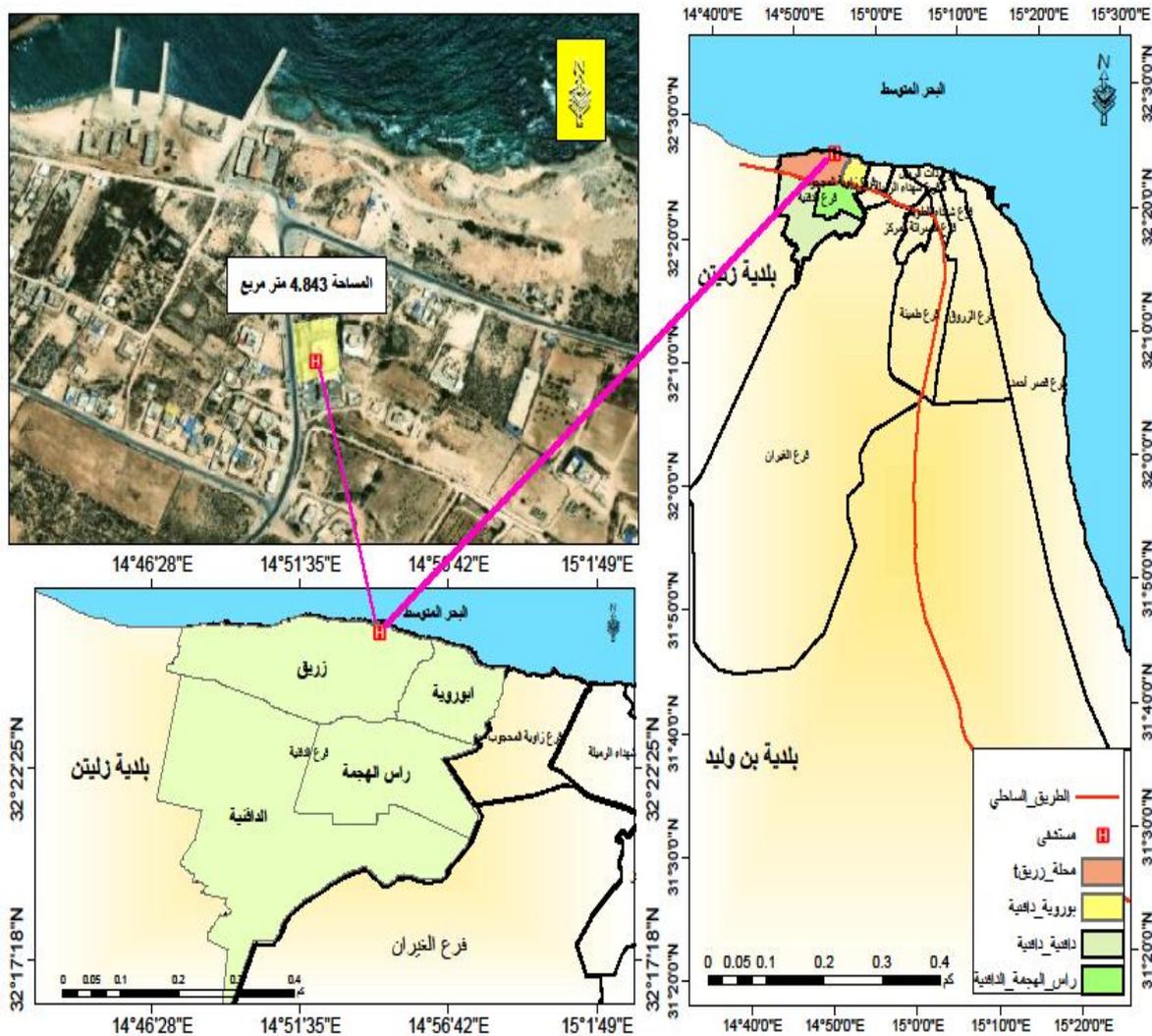
- 1- التعرف على كفاءة الخدمات الصحية بمستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية التابع لبلدية مصراتة.
 - 2- بيان أهم متغيرات تقييم جودة الخدمات الصحية بالمستشفى.
- مجالاتها: تتمثل مجالات الدراسة في الآتي:

- 1- المجال المكاني: هو ذلك الحيز المكاني الذي يتمثل في مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية الواقع في محلة زريق بالفرع البلدي الدافنية ببلدية مصراتة في الشمال الغربي من مركز المدينة بمساحة إجمالية قدرها 4.843 متر مربع تقريباً، ويقع فلكياً بين دائرتي عرض 32.22.25° شمالاً، وعلى خط طول 14.51.35° شرقاً، كما يظهر ذلك في الخريطة (1)

- 2- المجال الزمني: ركزت الدراسة على رصد وتتبع الخدمات التي يقدمها المستشفى في منطقة الدراسة حسب الجنس والفئة العمرية ومكان السكن خلال عام 2023م.

- 3- المجال البشري: يتمثل في المرضى المترددين على المستشفى؛ حيث وزعت عليهم استمارات استبانة بواقع خمسين استمارة بشكل عشوائي.

خريطة (1) موقع مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية



المصدر: من عمل الباحث باستخدام برنامج (Arc Map 10.8) استنادا إلى: وحدة نظم المعلومات الجغرافية، المجلس البلدي، مصراتة، " بيانات غير منشورة "، زيارة ميدانية بتاريخ (2023/9/17).

منهجية الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، نظراً لما يوفره هذا المنهج من إمكانية للتوصل إلى الحقائق الدقيقة، والظروف القائمة المتعلقة بموضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة: اشتمل مجتمع الدراسة على جميع المترددين على مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية، وهو عدد غير محدود، حيث يتردد على المستشفى مواطنين (ليبيين)، وأجانب (غير ليبيين) من جميع مناطق مدينة مصراتة وخارجها كما خريطة (2) توضح التوزيع المكاني لعينة الدراسة حسب مكان السكن.

أدواتها: يمكن حصر الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسة في الآتي:

- 1- الجانب المكتبي: تم جمع البيانات والمعلومات من الكتب والدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.
- 2- الجانب الميداني: اعتمدت الدراسة في جزء كبير من بياناتها على العمل الميداني وفيها تم مقارنة البيانات المستخلصة مع ما موجود بالواقع على الأرض.

- 3- عينة الدراسة: استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة من المترددين على المستشفى وعددهم (50)، والجدول التالية توضح وصف عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.
- 4- تم الاعتماد على برنامج (SPSS) واستخدام عدة مقاييس أخرى منها اختبار مان وايتني للتحليل الإحصائي.
- 5- وسائل عرض البيانات: تتمثل في الجداول الرياضية والتمثيل الكارتوجرافي.
- الدراسات السابقة: اعتمدت من بين الدراسات السابقة التي عليها الدراسة الحالية:
- 1- تناولت دراسة عكاشة (2015)، "تخطيط الخدمات الصحية الحكومية في مدينة سبها: دراسة في الجغرافيا الطبية"، هدفت إلى تحليل واقع الخدمات الصحية في مدينة سبها من خلال تقييم التوزيع المكاني للمرافق الصحية، ومدى كفاءتها في تلبية احتياجات السكان، واستخدمت الدراسة مناهج البحث الجغرافي، معتمدة على البيانات الإحصائية والمسوحات الميدانية. تضمنت الدراسة العوامل الطبيعية والديموغرافية المؤثرة على توزيع الخدمات الصحية، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه قطاع الصحة، مثل نقص الكوادر الطبية والتجهيزات، وضعف البنية التحتية، وخلصت الدراسة إلى وجود تباين في توزيع المرافق الصحية، وزيادة الاستثمار في البنية التحتية، والعمل على تعزيز التخطيط الصحي القائم على نظم المعلومات الجغرافية، وقدمت توصيات لتعزيز كفاءة الخدمات الصحية عبر سياسات أكثر تكاملاً واستدامة.
- 2- هدفت دراسة العماري والزائدي (2017)، إلى تحليل وتقييم توفر الخدمات الصحية في مدينة طرابلس، من خلال واقع الخدمات الصحية فيها، بما في ذلك المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية، والتعرف على مستوى الرضا عن جودة الخدمات الصحية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت 250 مشاركاً موزعين على خمس بلديات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لقياس مدى ارتباط الخصائص الديموغرافية والاجتماعية بدرجة رضا المواطنين، إضافةً إلى تقييم توزيع المرافق الصحية وفقاً لمعايير الجغرافيا الصحية، وقد تبين أن مؤشر درجة الرضا عن توفر الخدمات كانت من نصيب الصيدليات والمختبرات والعيادات الخاصة، وتدني الخدمات الصحية العامة في بعض البلديات وتباين مستوى التقديم بينها، كما أظهرت النتائج فجوات في توفر الأدوية والمعدات الأساسية، إضافة إلى الحاجة لتعزيز تدريب الكوادر الطبية وتحسين كفاءة الخدمات الصحية، كما توصي بإعداد قاعدة بيانات جغرافية تضم كل المتغيرات الخدمات الصحية.
- 3- هدفت دراسة سارة (2017) إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بتيغنيف، ولاية معسكر، الجزائر. تناولت الدراسة مدى قدرة المؤسسات العمومية الصحية على تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبية توقعات المرضى، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الملاحظة، والمقابلات، والاستبيانات الموجهة لكل من المرضى والطواقم الطبية والإدارية. كشفت النتائج أن المؤسسة تواجه تحديات في توافر المعدات الطبية، وعدد الأطباء والمرضى، كما تبين أن المرضى لديهم مستوى عالٍ من الثقة بالأطباء، ولكنهم يواجهون بعض الصعوبات في المرافق الاستشفائية، وقد أوصت الدراسة بزيادة عدد الطاقم الطبي، وتحسين ظروف العمل، بالإضافة إلى تعزيز تجهيزات المستشفى لضمان خدمات صحية أفضل.
- 4- هدفت دراسة رشيد وفليح (2022) إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى اليرموك التعليمي ببغداد ورضا المرضى النزلاء باستخدام مقياس PubHosqual، وتم تحليل البيانات لحجم العينة التي بلغت (171) مريضاً باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى كان عند مستوى متوسط، وأكدت الدراسة على ضرورة توفير الدعم المالي للمستشفيات العامة، وتعزيز التدريب السلوكي للأطباء والمرضى لتحسين مستوى الرعاية المقدمة، كما بينت الدراسة أن العوامل الأكثر تأثيراً في جودة الخدمة تشمل الكفاءة المهنية،

والاستجابة للطوارئ، وحماية البيئة من التلوث، وأوصى الباحثون بضرورة تبني استراتيجيات لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى، استنادًا إلى المعايير العالمية للجودة الصحية.

تشترك الدراسات السابقة مع البحث الحالي في تناول تقييم الخدمات الصحية من حيث كفاءتها ومدى رضا المرضى عنها، مع التركيز على تحليل العوامل المؤثرة في جودة الرعاية الصحية، ومع ذلك، تختلف الدراسات في المنهجية، حيث استخدمت بعض الدراسات مناهج جغرافية لتحليل توزيع الخدمات الصحية (عكاشة، 2015؛ العمري والزنادي، 2017)، بينما ركزت دراسات أخرى على جودة الخدمات ورضا المرضى من خلال أدوات تقييم متخصصة مثل مقياس (PubHosqual) (رشيد وفليح، 2022) أو التحليل الوصفي والاستبيانات (سارة، 2017).

وفي المقابل، يتميز البحث الحالي عن (مستشفى مصراتة) بتركيزه على مستشفى متخصص في الأمراض الصدرية والدرن؛ مما يجعله أكثر تخصصًا مقارنة بالدراسات التي تناولت مستشفيات عامة، كما أنه اعتمد على تحليل السجلات الطبية والإدارية، إضافة إلى المقابلات والاستبيانات، مما يجعله أكثر شمولية في تقييم كفاءة الموارد البشرية والمادية، بينما ركزت بعض الدراسات السابقة على النواحي الجغرافية والتوزيع المكاني للخدمات الصحية، فإن البحث الحالي ركز على معايير الجودة الداخلية، مثل توفر الأجهزة، كفاءة الكادر الطبي، وبيئة العمل.

أما من حيث النتائج، تشترك معظم الدراسات في الإشارة إلى وجود تحديات تتعلق بنقص التجهيزات الطبية، والحاجة إلى تدريب الكوادر، وزيادة الضغط على الخدمات الصحية، وهو ما أكدته البحث الحالي أيضًا، كما أن جميع الدراسات بما فيها البحث الحالي، توصي بتحسين البنية التحتية، وتحديث التجهيزات الطبية، وتعزيز كفاءة الكوادر الصحية من خلال التدريب المستمر.

وبشكل عام، يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في الأهداف العامة المتعلقة بتحسين الخدمات الصحية، لكنه يختلف عنها في نطاق التخصص، والمنهجية، ونوعية البيانات المستخدمة؛ مما يجعله إضافة مهمة إلى مجال تقييم الخدمات الصحية في المستشفيات المتخصصة.

نبذة عن مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية:

يقع مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية في منطقة زريق بمدينة مصراتة ليبيا، ويُعتبر هذا المستشفى مركزًا متخصصًا في تشخيص وعلاج مرض الدرن والأمراض الصدرية الأخرى، ويُعد من المؤسسات الطبية البارزة في هذا المجال على مستوى البلاد.

بالإضافة إلى دوره الأساسي في مكافحة وعلاج الدرن والأمراض الصدرية، ويشارك المستشفى في التوعية الصحية والفعاليات المرتبطة بالصحة العامة، على سبيل المثال، في أبريل 2015، نظم المستشفى احتفالية بمناسبة اليوم العالمي للدرن، حيث تم تسليط الضوء على المرض والجهود المبذولة للحد منه، وتقديم نصائح للمرضى حول الوقاية والعلاج، حيث يقدم المستشفى خدمات علاجية شاملة تشمل العناية الفائقة، وعلاج حالات الدرن المقاوم والعادي، يعمل القسم على مدار 24 ساعة ويستقبل الحالات المحولة من داخل المدينة وخارجها، مما يعكس دوره الحيوي في تقديم الرعاية الطبية المتخصصة على مستوى المدينة أو المناطق المجاورة مثل زليتن والخمس والوشكة.

صورة (1) توضح مستشفى مصراتة للدرن



المصدر: عدسة الباحث يوم الأحد 6 / 4 / 2025م

تصنيف عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول (1) التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
84%	42	ذكر
16%	8	أنثى
100%	50	المجموع

من الجدول (1) يتضح أن عدد المشاركين في الدراسة هو (50) فرد، (42) من فئة الذكور ويمثلون نسبة (84%) من عينة الدراسة، وعدد (8) من فئة الإناث ويمثلن (16%) من عينة الدراسة.

تصنيف عينة الدراسة حسب الجنسية:

جدول (2) التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة %	العدد	الجنس
96%	48	ليبي
4%	2	غير ليبي
100%	50	المجموع

من الجدول (2) يتضح أن عدد المشاركين الليبيين (48) ويمثلون نسبة (96%) من عينة الدراسة، وعدد (2) من فئة غير الليبيين ويمثلوا نسبة (4%) من عينة الدراسة.

تصنيف عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

جدول (3) التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب الفئة العمرية

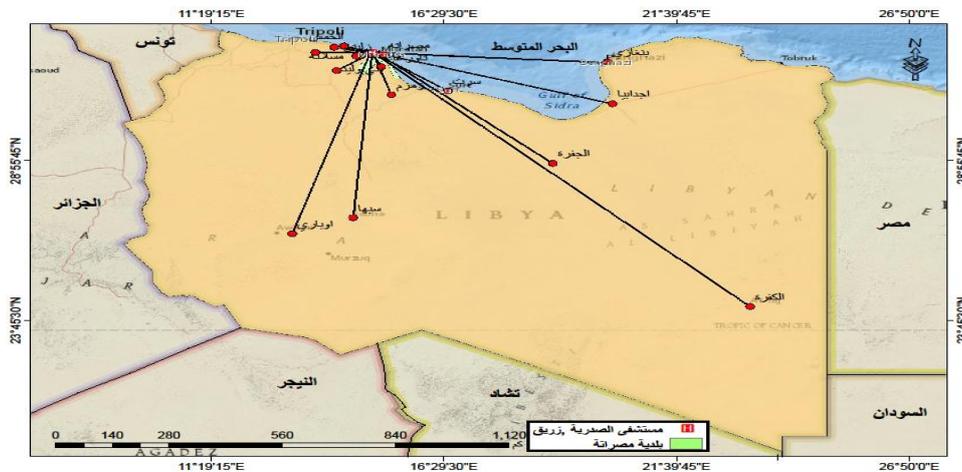
النسبة %	العدد	الفئة العمرية
2%	1	أقل من 20 سنة
10%	5	من 20 إلى أقل من 30
32%	16	من 30 إلى 40
56%	28	أكبر من 40 سنة
100.0%	50	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن أكبر عدد من أفراد العينة ضمن الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة) ويمثلون نسبة (56%) من العينة ككل، وأقل فئة تمثل نسبة (2%) من عينة الدراسة، وهم ضمن الفئة العمرية (أقل من 20 سنة). تصنيف عينة الدراسة حسب مكان السكن:

جدول (4) التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب مكان السكن

النسبة %	العدد	مكان السكن
10%	5	زاوية المحجوب
4%	2	الزروق
22%	11	الدافنية
4%	2	تاورغاء
48%	24	خارج المدينة
100.0%	50	المجموع

من الجدول (4) يتضح أن العدد الأكبر من أفراد العينة (24) فردا من المترددين على المستشفى من مدن خارج مدينة مصراتة (زليتن، الخمس، الوشكة، ترهونة وسبها والكفرة) ويمثلون نسبة (48%) من العينة ككل كما توضح الخريطة (2)، يليهم عدد (11) فردا من سكان منطقة (الدافنية) ويمثلون نسبة (22%) من عينة الدراسة، وأقل نسبة كانت (4%) من العينة من سكان زاوية المحجوب، (4%) من سكان تاورغاء، ويلاحظ من ذلك أن المستشفى يتردد عليه أفراد من جميع المناطق بالمدينة وخارجها، خلال فترة الدوام الرسمي.



خريطة (2) التوزيع المكاني لحركة المرضى المترددين على مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية حسب مكان السكن

المصدر: من عمل الباحث باستخدام برنامج (Arc Map 10.8) استنادا إلى: وحدة نظم المعلومات الجغرافية، المجلس البلدي، مصراتة، بيانات غير منشورة"، زيارة ميدانية بتاريخ (2023/9/17).

وتمثل الخريطة (2) تحليل لحركة المرضى المترددين على مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية، حيث تعكس التوزيع الجغرافي لمناطق قدوم المرضى إلى المستشفى، باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية (GIS)، تتضمن موقع المستشفى والاتجاهات المكانية لتردد المرضى على مستوى ليبيا، مثل طرابلس، سبها، الكفرة، غريان، زوارة، بني وليد، وغيرها، كما تعكس الخريطة التفاوت في الخدمات الصحية بين مدن ليبيا، حيث تبرز مدينة مصراتة كمركز علاجي رئيسي في مجال الأمراض الصدرية والدرن.

ويتبين أن هناك توافقاً كبيراً من المناطق القريبة مثل طرابلس وزليتن، بينما تمتد بعض التدفقات من مناطق بعيدة مثل سبها والكفرة، كما نلاحظ أن معظم المرضى يأتون من مناطق شمال وغرب ليبيا، مما يدل على اعتماد سكان هذه المناطق على مستشفى مصراتة كوجهة رئيسية لعلاج الأمراض الصدرية والدرن.

كما يظهر أن هناك مرضى يقطعون مسافات كبيرة للوصول إلى المستشفى، مثل القادمين من سبها والكفرة، مما يعكس نقص الخدمات الصحية المتخصصة في هذه المناطق، وتركز التدفقات في مناطق محددة يشير إلى تفاوت في مستوى الخدمات الصحية بين المدن، حيث تعد مصراتة مركزاً طبياً مهماً يستقطب المرضى من مختلف المناطق، مما يجعله مركزاً علاجياً إقليمياً في مجال الأمراض الصدرية، وضعف في توفر مراكز صحية متخصصة في بعض المناطق، مما يدفع المرضى للسفر إلى مدينة مصراتة.

تصميم الاستبانة واختبار الصدق والثبات: بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها، والمنهج المتبع في الدراسة، والمقياس المناسب لها، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، تكونت من جزئين: الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، ضم (4) متغيرات وهي (الجنس، الجنسية، الفئة العمرية، مكان السكن)، للتعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

الجزء الثاني: فقرات تقيس مستوى الخدمات الصحية في مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية مكونة من (16) فقرة، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الثلاثي، وكان توزيع الفقرات وترميزها كما هو موضح بالجدول رقم (5) على النحو التالي:

جدول (5) مقياس ليكرت الثلاثي

بدائل الإجابة	جيدة	متوسطة	غير جيدة
الدرجة	3	2	1
نطاق المتوسط الحسابي	3.00-2.34	2.33-1.67	1.66-1.00

صدق وثبات الاستبانة: للتحقق من صدق فقرات الاستبانة ومدى ملاءمتها لأهداف البحث تم عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة بقسمي الجغرافيا بكليتي التربية والآداب والأخذ بتوجيهاتهم، كما تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات والاستبانة ككل تراوح بين (**.915)، و(**.461)، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)؛ مما يؤكد أن أسئلة الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي، وأن الفقرات تقيس ما وضعت من أجله.

ولقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستبانة ككل كانت قيمته (0.695) وهي تعتبر نسبة مقبولة وجيدة وتدل على ملائمة الاستبانة للتحليل الإحصائي، مما يزيد من الثقة في النتائج.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، اختبار (شابيرو، وكلماجروف سيماروف لاعتدالية البيانات اختبار مان وايتي، واختبار كروسكال واليس). عرض النتائج وتفسيرها:

أولاً: اعتدالية البيانات

تم استخدام اختبار شابيرو وكلماجروف سيماروف لتحديد اعتدالية البيانات، وتحديد الاختبارات الملائمة لتحليل البيانات، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (6) اختبار اعتدالية البيانات

المغير	اختبار كلماجروف سيماروف			اختبار شابيرو		
	احصاء الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة	احصاء الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الصحية في مستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية	.250	50	.057	.959	50	.080

من بيانات الجدول يتضح أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومنها سيتم استخدام اختبارات الاحصاء اللاباراميتري لتحليل البيانات والإجابة عن تساؤلات الدراسة ومناقشتها

ثانياً: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية؟

تمت الإجابة على هذا السؤال باستخدام التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (7) يوضح التحليل الإحصائي لفقرات الاستبانة

الفقرة	جيدة	متوسط	غير جيدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	الخدمة	مستوى
1. أخذ المواعيد عبر الهاتف	0%	30%	20%	1.60	.495	53.3%	12	غير جيدة	غير
2. معاملة موظفي الاستقبال	47%	3%	0%	2.94	.240	98%	2	جيدة	جيدة
3. مدة الانتظار قبل الدخول إلى العيادة	24%	26%	0%	2.48	.505	82.7%	9	جيدة	جيدة
4. نظافة العيادة وغرف الانتظار	49%	1%	0%	2.98	.141	99.3%	1	جيدة	جيدة
5. معاملة طاقم التمريض	44%	6%	0%	2.88	.328	96%	4	جيدة	جيدة

الفقرة	جيدة	متوسط	غير جيدة	الحسابي	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبي	الوزن	الرتبة	الخدمة	مستوى
6. استماع الطبيب لك واجابته على استفساراتك بعناية	49	1	0	2.98	0.141	99.3%	1	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
7. خدمات الصيدلية بالمستشفى ومدى توفر الأدوية بها	0	1	49	1.20	0.000	40%	13	جيدة	غير جيدة	جيدة	جيدة
8. خدمات الأشعة بالمستشفى	26	24	0	2.52	0.505	84%	8	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
9. خدمات المختبر بالمستشفى	33	17	0	2.66	0.479	88.7%	6	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
10. خدمات الصدرية بالمستشفى	49	1	0	2.98	0.141	99.3%	1	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
11. مدى سهولة الانتقال والحركة بين أقسام المستشفى	20	30	0	2.40	0.495	80%	10	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
12. خدمات الأسنان بالمستشفى	14	36	0	2.28	0.454	76%	11	متوسط	جيدة	جيدة	جيدة
13. خدمات الأطفال بالمستشفى	42	8	0	2.84	0.370	94.7%	5	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
14. خدمات النساء بالمستشفى	44	6	0	2.88	0.328	96%	4	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
15. خدمات الجلدية بالمستشفى	31	19	0	2.62	0.490	87.3%	7	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
16. الخدمات بشكل عام بالمستشفى	46	3	1	2.90	0.364	96.7%	3	جيدة	جيدة	جيدة	جيدة
المتوسط العام				2.56	0.111	85.3%		جيدة	جيدة	جيدة	جيدة

يتضح من بيانات الجدول (7) أن مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدردن والصدريه جاء بمستوى جيد؛ وذلك من وجهة نظر المتردين على المستشفى؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي لأراء العينة (2.56)، وبوزن نسبي (85.3%)، وانحراف معياري (0.111)، وهو يقع في نطاق الإجابة ب (جيدة). وتتضح جودة الخدمات بالمستشفى في التالي:

جاء في مقدمة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى بمستوى جيد، نظافة العيادة وغرف الانتظار بالمستشفى، والمتمثلة في الفقرة (4) حيث أكد (98%) من أفراد العينة على جودة تلك الخدمة، وهذا يدل على توفر اهتمام كبير من إدارة المستشفى والعاملين بها بنظافة المستشفى ومرافقها حرصاً على صحة المرضى وهذا يحقق بُعد الأمان في جودة الخدمة. كما وجد (2%) يرون أن مستوى النظافة متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.98)، وبوزن نسبي (99.3%)، وانحراف معياري قدره (0.141). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى نظافة المستشفى جيد.

كذلك جاء في مقدمة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى بمستوى جيد، استماع الطبيب للمرضى وإجابته على استفساراتهم بعناية، حيث أكد (98%) من أفراد العينة على جودة تلك الخدمة، وهذا يدل على توفر جانب الاعتمادية (تقديم أفضل الخدمات الطبية) و(الاستجابة لمتطلبات المرضى)، في الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى من خلال أطبائها، واهتمام من إدارة المستشفى بالتقييم للتأثير النفسي الذي تخلفه الخدمة المقدمة، كما وجد (2%) من عدد العينة يرون أن مستوى استجابة الأطباء لاستفساراتهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.98)، وبوزن نسبي (99.3%)، وانحراف معياري قدره (141). أيضاً جاء في مقدمة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى بمستوى جيد، خدمات الصدرية بالمستشفى، حيث أكد (98%) من أفراد العينة على جودة تلك الخدمة التي تعتبر الوظيفة الأساسية بالمستشفى وهي تقديم العناية في مجال الأمراض الصدرية، كما وجد (2%) من عينة الدراسة يرون أن مستوى خدمات الصدرية بالمستشفى متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.98)، وبوزن نسبي (99.3%)، وانحراف معياري قدره (141). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى خدمات الصدرية بالمستشفى جيد.

الفقرة (2) جاءت في المرتبة الثانية، حيث أن (94%) من أفراد العينة أكدوا على حسن معاملة موظفي الاستقبال للمرضى بعناية، وهذا يدل على التزام القائمين على المؤسسة الصحية بالجودة في تقديم الخدمة، (الرد الفوري على الاستفسارات، إخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة له)، كما أن (6%) من عينة الدراسة كان تقييمهم لمعاملة موظفي الاستقبال بالمستشفى متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.94)، وبوزن نسبي (98%)، وانحراف معياري قدره (240). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى معاملة موظفي الاستقبال جيد.

الفقرة (16) جاءت في المرتبة الثالثة، حيث أن (92%) من أفراد العينة أكدوا على جودة الخدمات بشكل عام بالمستشفى، كما أن (6%) من عينة الدراسة كان تقييمهم للخدمات بشكل عام بالمستشفى متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.90)، وبوزن نسبي (96.7%)، وانحراف معياري قدره (364)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى الخدمات بشكل عام بالمستشفى جيد.

الفقرة (14) جاءت في المرتبة الرابعة، حيث أن (88%) من أفراد العينة أكدوا على جودة خدمات النساء بالمستشفى، وهذا يدل على أن هناك عمل بشكل جدي من إدارة المستشفى بالاهتمام بجودة الخدمات الطبية المقدمة في جميع التخصصات الطبية فالمستشفى غير قاصر على الأمراض الصدرية فقط، كما أن (12%) من عينة الدراسة كان تقييمهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.88)، وبوزن نسبي (96%) وانحراف معياري قدره (328)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن جودة خدمات النساء بالمستشفى جيدة.

الفقرة (13) جاءت في المرتبة الخامسة، حيث أن (84%) من أفراد العينة أكدوا على جودة خدمات الأطفال بالمستشفى، وهذا يدل على توفر الخدمة الطبية لجميع أفراد الأسرة في معظم التخصصات، كما أن (16%) من عينة الدراسة كان تقييمهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.84)، وبوزن نسبي (94.7%)، وانحراف معياري قدره (370)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى خدمات الأطفال بالمستشفى جيدة.

الفقرة (9) جاءت في المرتبة السادسة، حيث أن (66%) من أفراد العينة أكدوا على جودة خدمات المختبر بالمستشفى، وهذا يدل على توفر هذه الخدمة بالمستشفى بشكل جيد، وتحظى برضا المستفيدين منها، ولا يوجد من يعارض هذا الرأي من عينة الدراسة، كما وجد (34%) كان تقييمهم متوسط، وقد يرجع ذلك لمحدودية التحاليل الطبية المتوفرة بالمستشفى، ولا تقبل التحاليل بعد الساعة العاشرة صباحاً، كان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة

(2.66)، وبوزن نسبي (88.7%)، وانحراف معياري قدره (479). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى جودة خدمات المختبر بالمستشفى جيد.

الفقرة (9) جاءت في المرتبة السابعة، حيث أن (64%) من أفراد العينة أكدوا على جودة خدمات المختبر بالمستشفى، وهذا يدل على توفر هذه الخدمة بشكل جيد يرضي المرضى المترددين على المستشفى، ويعارض هذا الرأي (8%) من عينة الدراسة، كما وجد (28%) كان تقييمهم متوسط، وقد يرجع ذلك لمحدودية التحاليل الطبية المتوفرة بالمستشفى، وعدم قبول التحاليل بعد الساعة العاشرة، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.56)، وبوزن نسبي (85.3%)، وانحراف معياري قدره (643). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى خدمات المختبر جيدة.

الفقرة (8) جاءت في المرتبة الثامنة، حيث أن (52%) من أفراد العينة أكدوا على جودة خدمات الأشعة بالمستشفى، كما وجد (48%) كان تقييمهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.52)، وبوزن نسبي (84%)، وانحراف معياري قدره (505). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى جودة خدمات الأشعة بالمستشفى جيدة. ولكن قد يكون هناك قصور في عمليات صيانة بعض أجهزة الأشعة، أو طول مدة صيانة الأجهزة.

الفقرة (3) جاءت في المرتبة التاسعة، حيث أن (48%) من أفراد العينة أكدوا على أن مدة الانتظار قبل الدخول إلى العيادة بالمستشفى جيدة، كما وجد (52%) كان تقييمهم متوسط، أي يرون أنها في المدى المقبول نظراً لأن المستشفى يخدم فئة كبيرة من مناطق جغرافية واسعة ومتعددة، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.52)، وبوزن نسبي (82.7%)، وانحراف معياري قدره (505)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مدة الانتظار قبل الدخول إلى العيادة بالمستشفى جيدة.

الفقرة (11) جاءت في المرتبة العاشرة، حيث أن (40%) من أفراد العينة أكدوا على أن سهولة الانتقال والحركة بين أقسام المستشفى تتوفر بشكل جيد، كما وجد (60%) كان تقييمهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.40)، وبوزن نسبي (80%)، وانحراف معياري قدره (495)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن سهولة الانتقال والحركة بين أقسام المستشفى كانت بمستوى جيد.

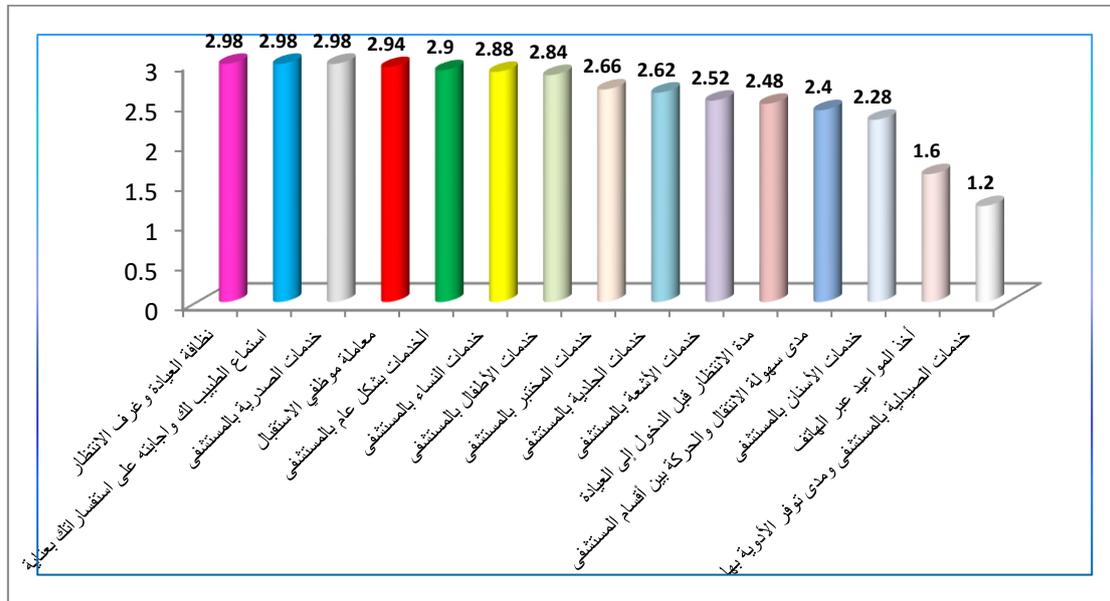
الفقرة (12) جاءت في المرتبة الحادية عشر، حيث أن (28%) من أفراد العينة أكدوا على أن خدمات الأسنان بالمستشفى جيد، كما وجد (72%) كان تقييمهم متوسط، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (2.28)، وبوزن نسبي (76%)، وانحراف معياري قدره (454)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن خدمات الأسنان بالمستشفى متوسط.

الفقرة (1) جاءت في المرتبة الثانية عشر، حيث أن (60%) من أفراد العينة أكدوا على أن خدمة أخذ المواعيد عبر الهاتف جاء متوسطاً، وكما أكد (40%) من عينة الدراسة أن هذه الخدمة غير جيدة، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (1.60)، وبوزن نسبي (53.3%)، وانحراف معياري قدره (495)، وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى خدمة أخذ المواعيد عبر الهاتف غير جيدة.

الفقرة (7) جاءت في المرتبة الثالثة عشر والأخيرة، حيث أن (2%) من أفراد العينة أكدوا على أن خدمات الصيدلية بالمستشفى ومدى توفر الأدوية بها جاء متوسطاً، وكما أكد (98%) من عينة الدراسة أن هذه الخدمة غير جيدة، وكان المتوسط الحسابي لتلك الفقرة (1.20)، وبوزن نسبي (40%)، وانحراف معياري قدره (001). وهو يشير إلى أن الاتجاه السائد في مجتمع الدراسة هو أن مستوى خدمات الصيدلية بالمستشفى غير جيدة، وهذا يسبب معاناة

شديدة للمرضى بسبب ارتفاع أسعار الأدوية على المستوى العام، وتدني الحالة الاقتصادية لفئات كبيرة من المواطنين. والشكل التالي يلخص مستوى الخدمات بالمستشفى.

شكل (1) يوضح مستويات الخدمات الصحية بالمستشفى



المصدر: الباحث استنادا على بيانات الاستبانة

الإجابة على التساؤل الثاني:

والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقا لمتغير الجنس (ذكر، انثى)؟ ولإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار مان وايتني والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (8) اختبار مان وايتني لاختبار الفروق حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض

الصدرية وفقا لمتغير الجنس

النوع	العدد	متوسط الرتب	احصاء اختبار مان وايتني	قيمة Z	مستوى الدلالة
ذكر	42	24.81			
أنثى	8	29.13	139.000	-0.784	0.433
الكلي	50				

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقا لمتغير الجنس، حيث جاء مستوى الدلالة (0.433) < (0.05) وهو غير دال

إحصائياً، أي أنه لا يختلف تقييم الذكور عن تقييم الإناث لمستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية.
الإجابة على التساؤل الثالث:

والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير الجنسية (ليبي، غير ليبي)؟
وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار مان وايتني والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (9) اختبار مان وايتني لاختبار الفروق حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض

الصدرية وفقاً لمتغير الجنسية					
النوع	العدد	متوسط الرتب	احصاءة اختبار مان وايتني	قيمة Z	مستوى الدلالة
ليبي	48	25.75			
غير ليبي	2	19.50	36.000	-.607	.544
الكلي	50				

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير الجنسية، حيث جاء مستوى الدلالة (.544) < (0.05) وهو غير دال إحصائياً، أي أنه لا يختلف تقييم المواطنين الليبيين عن تقييم غير الليبيين لمستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية.

الإجابة على التساؤل الرابع:

الذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير العمر؟
وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار كروسكال واليس والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (10) اختبار كروسكال واليس لاختبار الفروق حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض

الصدرية وفقاً لمتغير العمر					
العمر	العدد	متوسط الرتب	قيمة ك 2ا	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 20 سنة	1	37.50			
من 20 إلى أقل من 30	5	31.80	2.029	3	.566
من 30 إلى 40	16	23.47			
أكبر من 40 سنة	28	25.11			

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير العمر، حيث جاء مستوى الدلالة (.566) < (0.05) وهو غير دال إحصائياً، أي أنه لا يختلف تقييم عينة الدراسة لمستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية باختلاف أعمارهم.

الإجابة على التساؤل الخامس:

والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير السكن؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار كروسكال واليس والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (11) اختبار كروسكال واليس لاختبار الفروق حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير السكن

السكن	العدد	متوسط الرتب	قيمة ك ا	درجة الحرية	مستوى الدلالة
زاوية المحجوب	5	23.10			
الزروق	2	25.50			
طمينة	6	17.00			
الدافنية	11	36.23	9.139	5	.104
تاورغاء	2	26.00			
خارج المدينة	24	23.17			
المجموع	50				

من بيانات الجدول يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغير السكن، حيث جاء مستوى الدلالة ($0.104 < 0.05$) وهو غير دال إحصائياً، أي أنه لا يختلف تقييم عينة الدراسة لمستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية على اختلاف أماكن سكنهم.

النتائج:

- من خلال تحليل البيانات وتفسيرها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوردتها فيما يلي:
1. مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية جاء جيدة جداً من وجهة نظر المترددين على المستشفى؛ وبنسبة موافقة (85.3%).
 2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم مستوى الخدمات الصحية بمستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية وفقاً لمتغيرات (الجنس، الجنسية، العمر، مكان السكن)
 3. يتبين أن هناك توافداً كبيراً من المناطق القريبة مثل طرابلس وزليتن، بينما تمتد بعض التدفقات من مناطق بعيدة مثل سبها والكفرة، وتركز التدفقات في مناطق محددة يشير إلى تفاوت في مستوى الخدمات الصحية بين المدن، مما يعكس أن مدينة مصراته مركز طبي مهم يستقطب المرضى من مختلف المناطق.
 4. يتبين من التوزيع المكاني للمترددين إلى ضعف توفر مراكز صحية متخصصة في بعض المناطق، مما يدفع المرضى للسفر إلى مدينة مصراته.
 5. تحسين الطرق والمواصلات ووسائل النقل بشكل عام والنقل الصحي بشكل خاص لضمان وصول المرضى إلى المستشفيات في الوقت المناسب دون تكبد مشقة السفر لمسافات طويلة.

التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن صياغة التوصيات التالية:

1. ضرورة العمل على توفير الأدوية والمستلزمات الطبية والتحاليل الطبية للمرضى داخل المستشفى وعدم إرهاقهم أو إرهاق ذويهم البحث عن الأدوية والتحاليل الطبية خارج المستشفى، بالإضافة إلى توفير جميع أجهزة الأشعة والأجهزة الأخرى المستخدمة في تشخيص حالات وعلاج المرضى داخل المستشفى، وذلك لمراعاة ظروفهم المادية.
2. توصي الدراسة إدارة المستشفيات بالتركيز على تعزيز ثقة المريض بالخدمات التي يقدمها المستشفى وذلك من خلال توفير كوادر طبية في جميع التخصصات وعلى مدار الساعة.
3. تعزيز وتطوير الكادر الطبي وموظفي الاستقبال والتدريب بمهارات التعامل مع المرضى وضرورة التعامل بالحياسة والطف واللبن مع المرضى، ومراعاة شعورهم وحالتهم الصحية؛ مما يعكس ثقافة المستشفى والمظهر اللائق الذي يجب أن يتحلى به موظفي المستشفيات العامة مما يعزز مكانة المستشفيات لدى المجتمع ولتعزيز التقييم الإيجابي لجودة الخدمات الصحية بالمستشفى.
4. تفعيل خدمة الحجز عن طريق الهاتف لمراعاة ظروف من يقطنون الأماكن البعيدة عن المستشفى.
5. العمل على تقليل مدة الانتظار قبل الدخول إلى العيادة وذلك بإعطاء موعد تقريبي للدخول للطبيب المعالج عند حجز الرقم، وتطوير البنية الصحية في المناطق النائية، مما يساهم في تحسين وصول الخدمات الصحية إلى المواطنين في جميع أنحاء البلاد.

المصادر والمراجع:

أولاً: الرسائل العلمية:

- 1- عكاشة، عبد السلام عبد الرحمن (2015) تخطيط الخدمات الصحية الحكومية في مدينة سبها دراسة في الجغرافيا الطبية، أطروحة دكتوراه، قسم الجغرافيا، كلية الآداب جامعة المنيا.
- 2- بلولة، سارة (2017) تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة: المؤسسات العمومية الاستشفائية " شلابي عبد القادر " تيغنيف بمعسكر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
ثانياً: الدوريات:
- 1- رشيد، ميسون عبد الكريم، فليح، خلف رشم (2022) تقييم جودة الخدمات الصحية في بغداد خلال الفترة 2021 - 2022 ، بغداد، مستشفى اليرموك التعليمي، باستخدام مقياس pubHosgual، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (6)، العدد (27) .
ثالثاً: المقابلات الشخصية:
- 1- الكولاص، محمد عمر (2023) مدير مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية.
رابعاً: المواقع الإلكترونية:
- 1- <https://alti.com/> ، العيادات الطبية، موقع طبي، 13 / 7 / 2023.