



جامعة الفيوم
كلية الخدمة الاجتماعية
قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

بحث بعنوان

تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لمصابي الحروق باستخدام "نموذج الأداء الفعلي"
"SERVPERF "

إعداد

د/ حكيمة رجب على زيدان

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

hrz00@fayoum.edu.eg

١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م

ملخص البحث

تُعد جودة الخدمة من المجالات الأكثر أهمية في قطاع الخدمات الصحية، فالبحث في مستوى جودة الخدمات عامة، وخدمات الرعاية الصحية خاصة، يقوم على أسلوب البحث العلمي الذي جرى في هذا البحث عن طريق استخدام الباحثة مقياس جودة الخدمة "SERVPERF" المكون من خمسة أبعاد رئيسه هي : الجوانب الملموسية ، الاعتمادية، الاستجابة، الجدارة من حيث(الثقة-الأمان) بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية، من خلال استخدام استمارة استبيان للمستفيد مكونة من (٣٦) عبارة ، ترتبط بالأبعاد الرئيسة المشار إليها والتي تترجم مظاهر جودة الخدمة، وذلك لتقييم مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمستشفى " أحمد عرابي لعلاج مصابي الحروق"، حيث تم تقييمها من منظور مقدمي الخدمة، ومتلقياتها لتحديد نقاط القوة والضعف فيها. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الكمي والكيفي في التحليل ، وتم استخدام أداتين لجمع البيانات الأداة الأولى (استبيان مقدمي الخدمة)الأداة الثانية (استبيان متلقي الخدمة)

وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن هناك كفاءة وفاعلية في مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمرضى، فضلاً عن وجود تفاوت في الأهمية التي يوليها أفراد عينة البحث لكل متغير من المتغيرات الرئيسة.