

قياس جودة الخدمة الصحية باستخدام مقياس Servqual: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمدينة المسيلة
هبال عبد المالك - بوعبد الله صالح

قياس جودة الخدمة الصحية باستخدام مقياس Servqual: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمدينة المسيلة.

هبال عبد المالك - بوعبد الله صالح¹

Le modèle Servqual est considéré comme la première tentative réussie à surmonter les difficultés de la mesure de la qualité de service. Les études appliquées aux différents secteurs de service ont contribué à son développement en mettant en exergue ses faiblesses. L'objectif de cette étude est d'appliquer ce modèle au secteur sanitaire à travers une étude pratique au niveau du CHU. Ezahraoui et la Maternité Sliman situés à la ville de M'sila. Le modèle a confirmé la validité du modèle pour le service sanitaire et a permis d'évaluer quantitativement les dimensions de la qualité de service des deux institutions.

Mots clés: Management de la qualité, Qualité de service, Services sanitaires, Modèles de mesures de la qualité, Servqual.

ملخص: يعتبر نموذج Servqual أول محاولة ناجحة لإيجاد طريقة عملية للتغلب على صعوبة قياس جودة الخدمة بصفة عامة. الأعمال التي تلت ساهمت في تطويره و إبراز بعض نقائصه من خلال تطبيقه على القطاعات الخدمية المختلفة. هدف هذه الدراسة هو تطبيق النموذج على القطاع الصحي من خلال دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي و عيادة سليمان عميرات بمدينة المسيلة. الدراسة سمحت بتأكيد مصداقية المقياس وصلاحيته للتطبيق في القطاع الصحي و أعطت تقييما كميا لمختلف جوانب الخدمة الصحية بالمؤسساتتين.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، جودة الخدمة، الخدمة الصحية، نماذج قياس جودة الخدمة، Servqual

Servqual

مقدمة:

إستفاد القطاع الصحي في السنوات الأخيرة من زيادة حجم الإنفاق الحكومي على إثر ارتفاع مداخيل الدولة من المحروقات؛ ومن السهل ملاحظة أثر ذلك على "الجوانب الملموسة للخدمة"، أي المباني والتجهيزات في المراكز الصحية والمستشفيات، لكن هل صاحب علمية دقيقة، وفي هذا المجال، لا تكفي الإحصاءات التقليدية عن عدد الأسرة أو تستخدمها المصادر الرسمية؛ فالمطلوب هو قياس مستوى الجودة المحقق في الخدمة الصحية أي النتيجة الحقيقية لما بذل من جهد و ليس كمية الجهد المبذول. هذه هي الطريقة السليمة

¹ أستاذان مساعدان بكلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية بجامعة
bsalah2004@yahoo.fr
مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
العدد: 02/2009