

## المستخلص:

دراسة مقارنة عن مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات العيادات الخارجية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة إعداد الطالب/ ناير بن سعد المرواني إشراف الاستاذ الدكتور/ إسماعيل بن خليل كتبخانه مستخلص هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المرضى عن مستوى خدمات العيادات الخارجية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة جدة، ومعرفة الفروق لدى المرضى تبعاً للمتغيرات الشخصية، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، وطبقت على عينه قوامها (٨٩٦) مريضاً، وقد تم اختيار ثلاث مستشفيات حكومية، وثلاث مستشفيات خاصة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أبرزها ما يأتي: إن درجة رضا المرضى عن مستوى الخدمات الإدارية والصحية المقدمة في العيادات الخارجية للمستشفيات الحكومية جاءت متوسطة، في حين جاءت درجة رضا المرضى عن مستوى الخدمات الاجتماعية ضعيفة. إن درجة رضا المرضى عن مستوى الخدمات الإدارية والصحية المقدمة في العيادات الخارجية للمستشفيات الخاصة جاءت مرتفعة، في حين جاءت درجة رضا المرضى عن مستوى الخدمات الاجتماعية ضعيفة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المرضى عن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة في العيادات الخارجية للمستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، ومستوى الدخل. أما في المستشفيات الخاصة توجد فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والدخل، في حين لا توجد فروق في المتغيرات الأخرى. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المرضى عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الخارجية للمستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية. أما في المستشفيات الخاصة توجد فروق تبعاً لمتغير الجنسية، والمؤهل العلمي، والدخل، في حين لا توجد فروق في المتغيرات الأخرى. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المرضى عن مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة في العيادات الخارجية للمستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير الجنسية. أما في المستشفيات الخاصة توجد فروق تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، في حين لا توجد فروق في المتغيرات الأخرى. وفي النهاية خرجت الدراسة بالعديد من الاقتراحات والتوصيات.

## **Abstract:**

**This study aimed at getting to know the extent of patients satisfaction , with the level of outpatient services in public and private hospitals in Jeddah city, and know patients differences in terms of the personal variables, The study adopted the comparative descriptive method. The sample consisted of (896) patients. And three public hospitals have been chosen and three private hospitals. And the study has concluded some results, and the most prominent of them are as follows: The degree of the patients satisfaction with the administrative and health services in outpatient departments at public hospitals has come at a medium level, while the patients satisfaction degree with the social services level was weak. In respect of the private hospitals, the degree of patients satisfaction with the administrative and health services has come at a high level, while the patients satisfaction degree with the social services level was weak. There are statistic indicative differences in respect of the patients satisfaction with the level of the administrative and health services at public hospitals in terms of nationality, gender, age, educational qualification and income variables. While at private hospitals, the differences were in terms of the educational qualification and income variables , and there were no differences with regard to the other variables .There are statistic indicative differences with regard to patients satisfaction with the level of social services in the outpatients departments of public hospitals in terms of the nationality variable, while at private hospitals there were differences in terms of marital status, and there were no differences in terms of the other variables.**