

ملخص الدراسة

الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمات الطبية في المستشفيات الأردنية الخاصة: الدوافع والآثار.

هدفت الدراسة إلى التحقق من الأسباب (الدوافع) وراء الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة والنتائج (الآثار) المترتبة على هذا الصراع. كما أنها هدفت إلى دراسة الأثر الذي تحدثه أسباب الصراع على نتائج الصراع في المستشفيات الأردنية الخاصة. ولتحقيق هذه الأهداف فقد تم تطوير استبانتين وزعتا على عيّنتين: العينة الأولى وحجمها 250 عضوا مكونة من مقدمي الخدمات الطبية من أطباء وممرضين، والعينة الثانية وحجمها أيضا 250 عضوا مكونة من متلقي الخدمات الطبية ومرافقيهم، وقد تم استرداد 238 استبانة صالحة بواقع 139 استبانة لكل عينة بالتساوي ، وبنسبة استرداد = 56.6%.

وبعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم واختيار الفرضيات فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. يوجد دليل إحصائي (عند $\alpha = 0.05$, $\mu = 3.5$) على أن كل من الأخطاء الطبية ونقص الأجهزة والمعدات والثقافة السائدة في المجتمع ، وتعد من اسباب الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمة الطبية في المستشفيات ، بينما أظهرت الدراسة عند نفس مستوى الدلالة أن نقص الكوادر الفنية وارتفاع تكاليف العلاج والقوانين السائدة ليست من دوافع الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمة في المستشفيات الأردنية الخاصة.
2. يوجد دليل إحصائي عند (عند $\alpha = 0.05$, $\mu = 3.5$) على أن ضعف أداء مقدمي الخدمة الطبية هو أحد نتائج (آثار) الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمة الطبية، بينما اعتبرت الدراسة عند نفس مستوى الدلالة أن الخسائر المادية والنفسية ليست من آثار (النتائج) هذا الصراع.
3. يوجد دليل إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بوجود أثر لدوافع الصراع مجتمعه ومنفردة على نتائج الصراع بين مقدمي ومتلقي الخدمة الطبية في المستشفيات الأردنية الخاصة.

