



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2013

قسم: علوم التسيير
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: مالية

مذكرة بعنوان:

قياس جودة الخدمات الصحية

دراسة حالة: المؤسسات الاستشفائية العمومية - ميلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص: " مالية "

إشراف الأستاذ(ة):

❖ فؤاد بوجنانة

إعداد الطلبة:

- لويظة شاعر
- خولة بولسنان
- هاجر كاسح لعور

السنة الجامعية: 2012/2013



• •

କର

.....

“.....”

..... “”

“.....”

..... “”

“.....”

“.....”

.....

“.....”

କର

କର

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

କର

କର

..

..

..

..

..

..

..

/// ///

/// ///

. "

///

..

କର

- I.
- II.
- III.
- IV.
- V.
- VI.
- VII.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... %

..... &

.....

.....

.....)

..... ,

..... %\$

..... %\$

..... %

..... %

..%
 ..%
 ..&&
 ..&
 25.....
 ..&*
 27.....
 ..&
 ..&
 ..%
 ..*
 .. /
 .. /
 ..(%
 ..(.....
 ..((.....
 ..(+
 ..(+
 ..)\$
 ..)*
 62.....
 ..!
 64.....
 ..*)
 ..*)
 ..*_
 ..+*
 ..+*

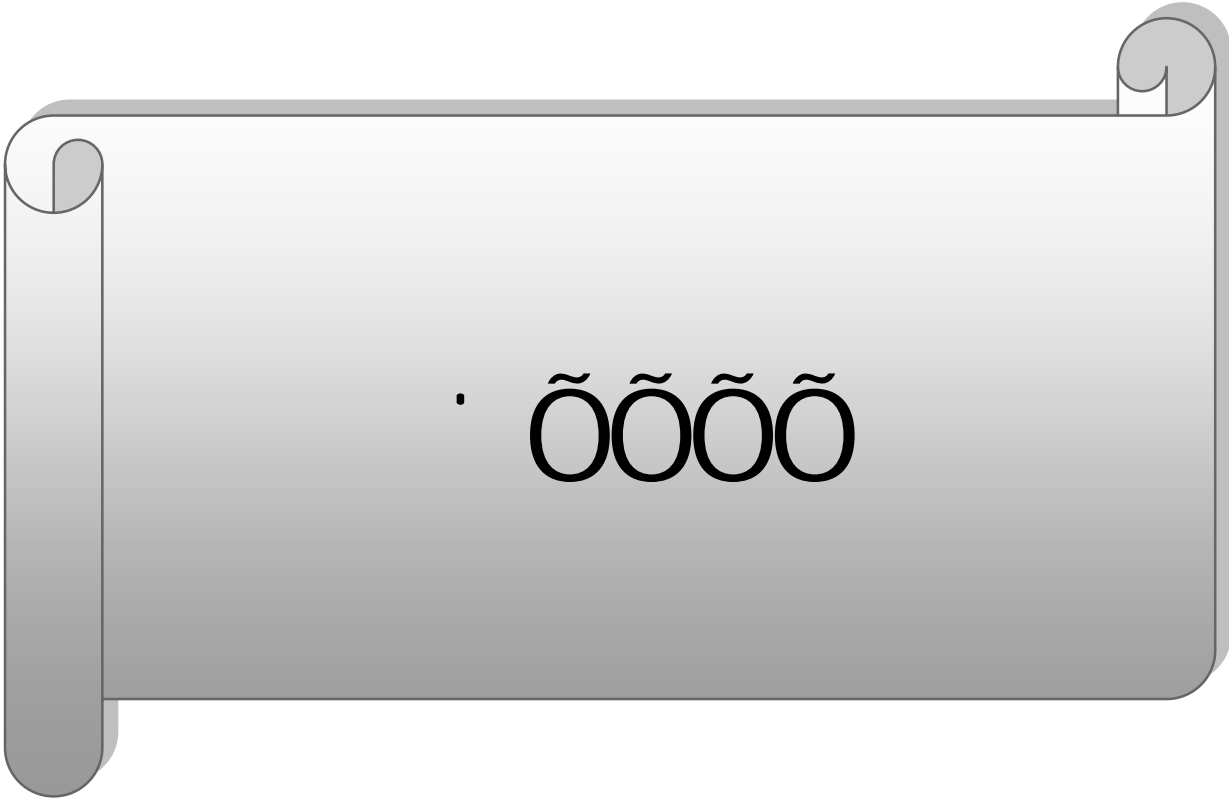
.. \$
91.....
- &
-
- (.....
- (.....
-)
96.....
99.....

.. .

..
05	.. .	01
06	.. .	02
09	.. .	03
22	.. .	04
35	.. .	05
37	.. .	06
39	.. .	07
49	.. .	08
67	.. % , - ! % ,) .. .	09
73	.. .	10
73	.. .	11
74	.. .	12
74	.. .	13
78	.. .	14
78	.. .	15
80	.. .	16
82	17
84	.. .	18
86	.. .	19
88	.. .	20

.. .

..
04	.. .	01
14	.. .	02
15	.. .	03
16	.. .	04
30	.. .	05
39	.. .	06
41	.. .	07
45	.. .	08
52	.. .	09
54	.. .	10
81	.. .	11
83	.. .	12
85	.. .	13
87	.. .	14
89	.. .	15



· ÕÕÕÕ

..... 0 0
1 +) 0

0 0 0
0 0 0

0

0

1

1

1

1

.1

.2

.3

0 0

0

0

.1

.2

.3





.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....
.....
.....

.....

.....

.....
.....

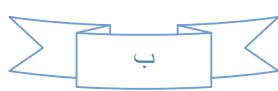
.....
.....

.....

.....
.....

.....

.....
.....





(spss)

fi

.



0

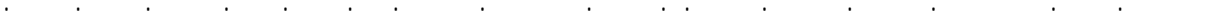
0 0 0

0 0 0

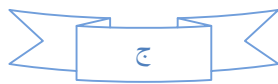
0 0 0

0

0



0



الفصل الأول:

الإطار النظري حول
الخدمات في المؤسسات
الصحية

Ø

Ø

Ø

⊖⊖⊖⊖

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



0 0

0

0 0 0 0

0 0

'The Economist'

'Gronroos'

'Bull'

'Myran and Blanken'

'Ramaswamy'

(1)

2

3

5

1

1)

2)

3)

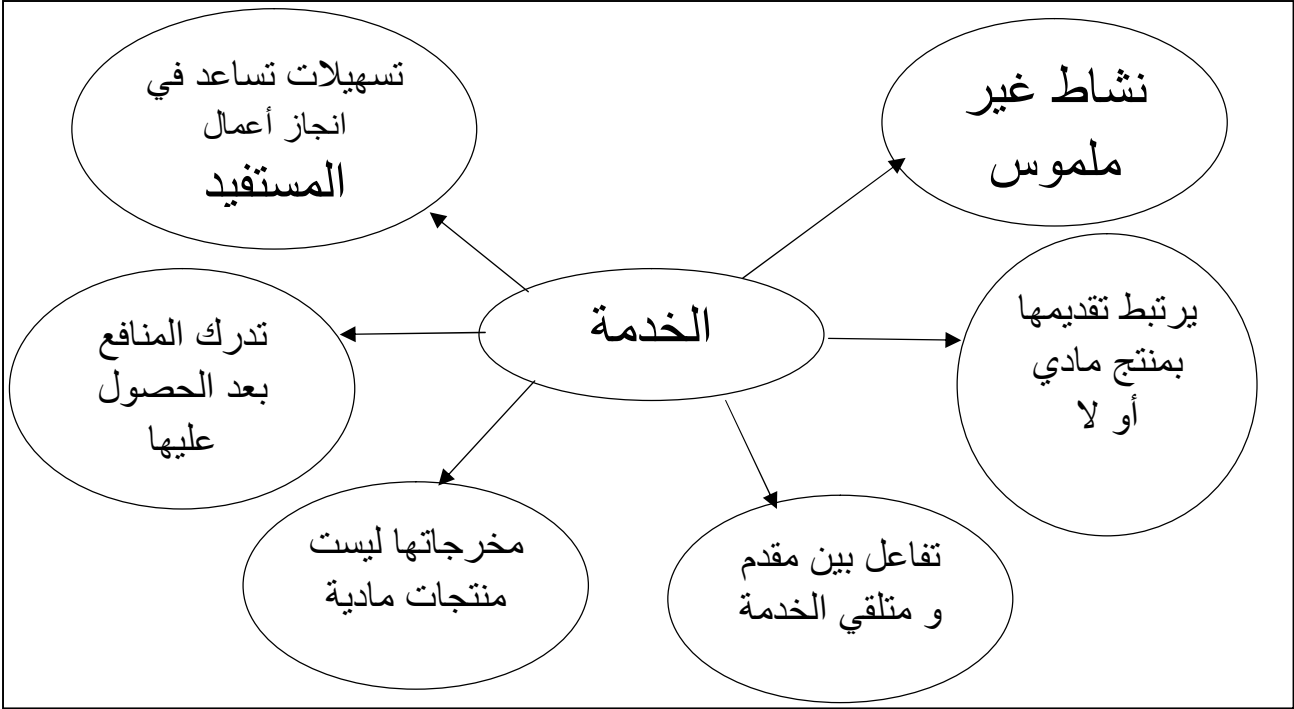
4)

5)

Philip kotler

2

:\$%



fl E

Service de base

-1

3

Service périphériques

-2

4

5

1 "g"
2 رجم نور الدين، دور سياسة الترويج في تسويق الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة سكيكدة الجزائر، 2009، ص 14.

3 فواد بوجنانة، تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة الجزائر، 2010، ص 20.

4 "g&"

5 غيشي عبد العالي، أهمية نوعية الاتصال في تحسين الخدمات، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، جامعة قسنطينة الجزائر، 2009، ص 16.



(Facilitants' \hat{O} \hat{O} "lovelock"
 \hat{O} : fl'De soutien \hat{L}
 1... fl \hat{L}
 . \$%

:Information	
:Takingorders	
:Billing	
: Payment	
:Consultations	
\hat{O} :Safety	
:hospitality	
:Exceptions	



ISSUE

(Intangibilité) (Périssabilité)	— —	Parker, 1960, p70	2000.
(Intangibility) (inseparability) (Perishability) (Libiquity)	— — — —	Regan ;1963,p18	
(Simultaneity) (Inseparability)	— —	Obson&wyckoof ;1978. p21	
(Neterageneity)	—	Bither, Fisk and Brown ,1993.p31	
(Variability)	—	Kotler- slomon and stuort	2000.
	—	Pride, Ferrell, 2003. P216	

+ 36

Intangibility

1

0 0

2

8% : : : : 1
 % : : : : 2

fi £ :

Ô

2u

Ô Ô Ô

3

Inseparability fi £ :

Ô

4

Ô Ô

Ô Ô

5

6u

fi £ :

Ô Ô:

1- %t

2- \$

3- %t

4- "

5- عصماني سفيان، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، قسم علوم التسيير، جامعة لمسييلة الجزائر، 2006، ص 6.

6- "&



0 0

(1)

Ownership

0

2

3

Geoffrey

1

1

1

£

fl

"-!" , : : : : : 1

" %\$: : : : : 2

" (: : : : : 3

Ø

Ø

-1

OMS

2

-2

Ø

3

Ø

Ø

Ø

Ø

4

Ø

¹ نجاة صغيرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص اقتصاد تطبيقي و تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، جامعة باتنة الجزائر، 2012، ص 12.

² نفس المرجع السابق، ص 12-13.

³ جمعة الطيب، مساهمة لتطبيق التسويق على الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، جامعة باتنة الجزائر، 2009، ص 08.

⁴ نجاة صغيرو، نفس المرجع السابق، ص 15.

1.

Ø

2.

Ø

3.

4.

Healthparoution -1

Publirhealthsercices -2

- 1- فريد توفيق نصيرات، إدارة منظمات الرعاية الصحية، ط1، ط2، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2008، 2009، ص 66.
- 2- نفس المرجع السابق، ص 61.
- 3- نفس المرجع السابق، ص 62.
- 4- نفس المرجع السابق، ص 62-64.

Environmental health services

-3

Ø

Ø

Ø

Ø

fi

ت

ت

Ø

Ø

Ø

Ø

Ø

Ø

1.

¹- فرید توفیق نصیرات، مرجع سبق ذکرہ، ص 65-69.



-1

Ô

Ô

Ô

-2

Primary preventive

!

Secondary preventive

!

Ô

Ô

Ô

tertiary preventive

!

Ô

-3

fl

£

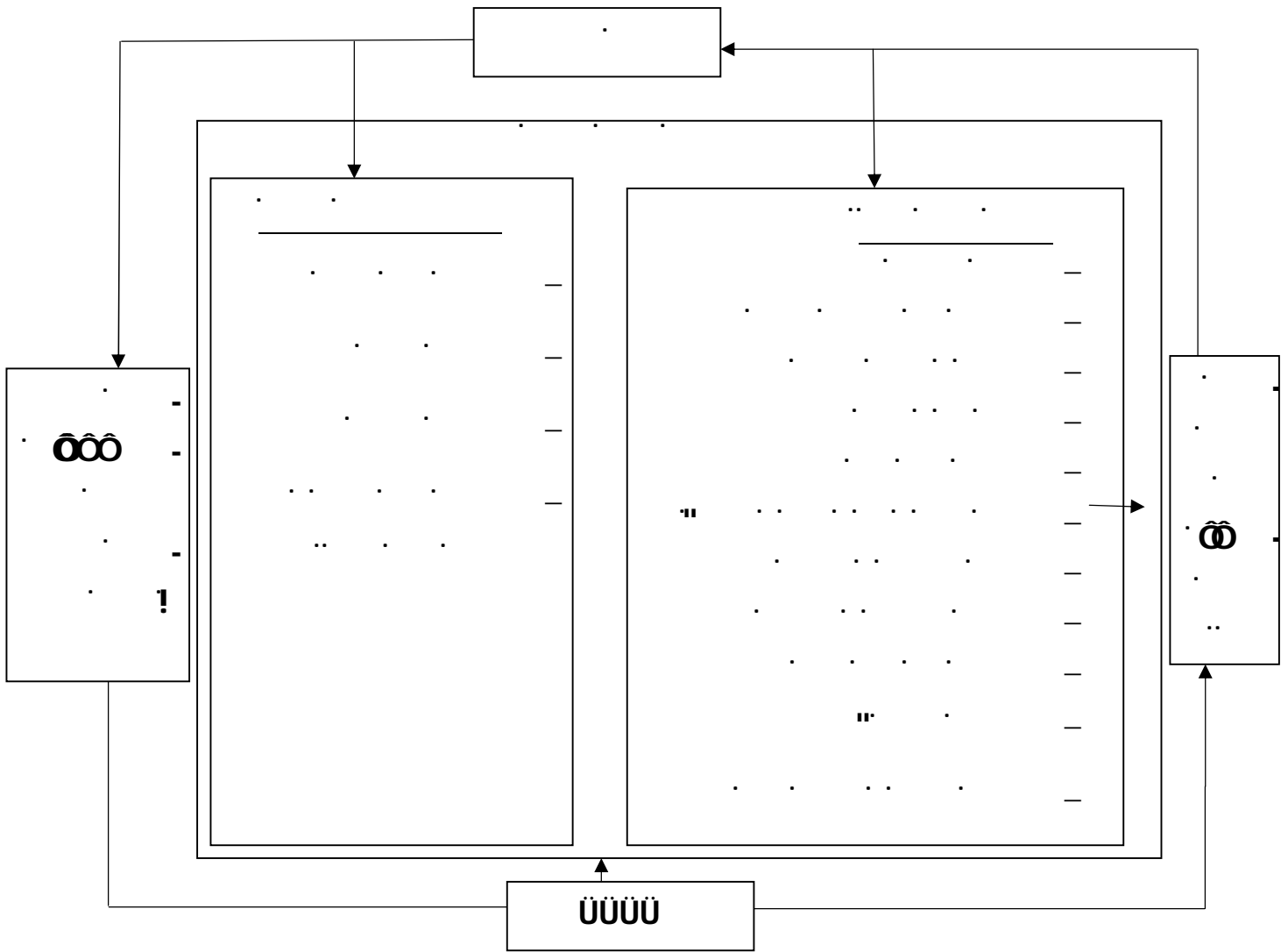


-4

Ô

Ô

Ô

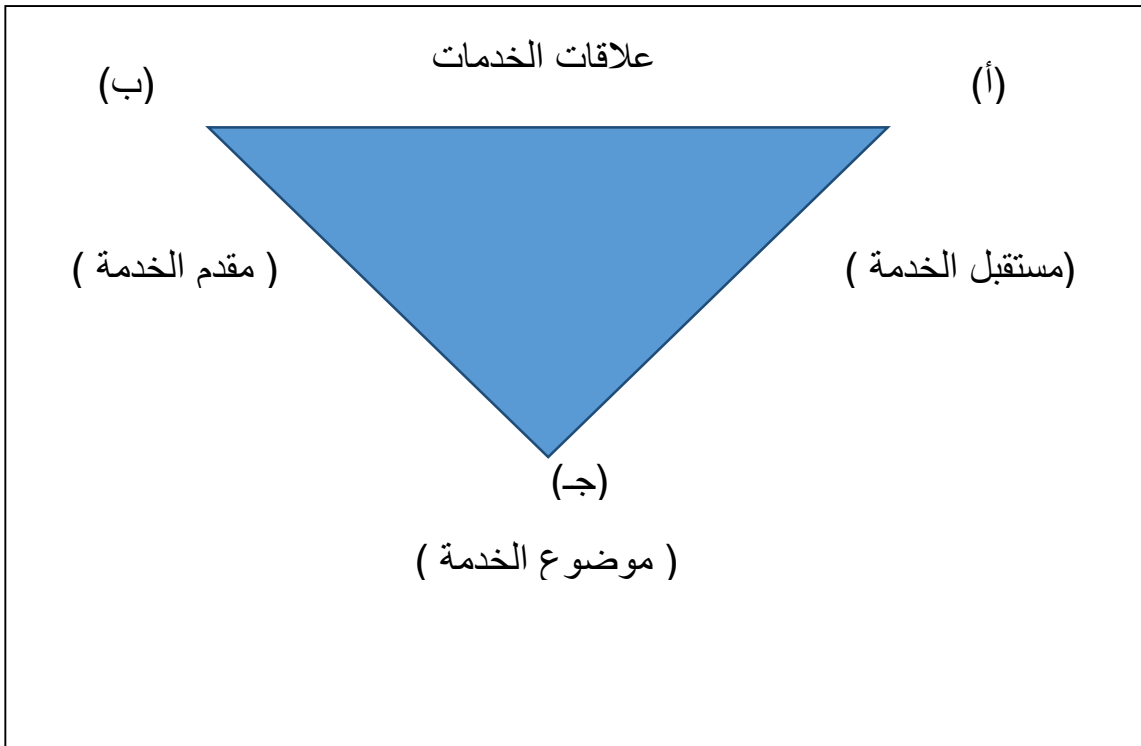


.....

1.

'Gardrey'

:\$



"&&"

Ø

Ø

2.

f|

£

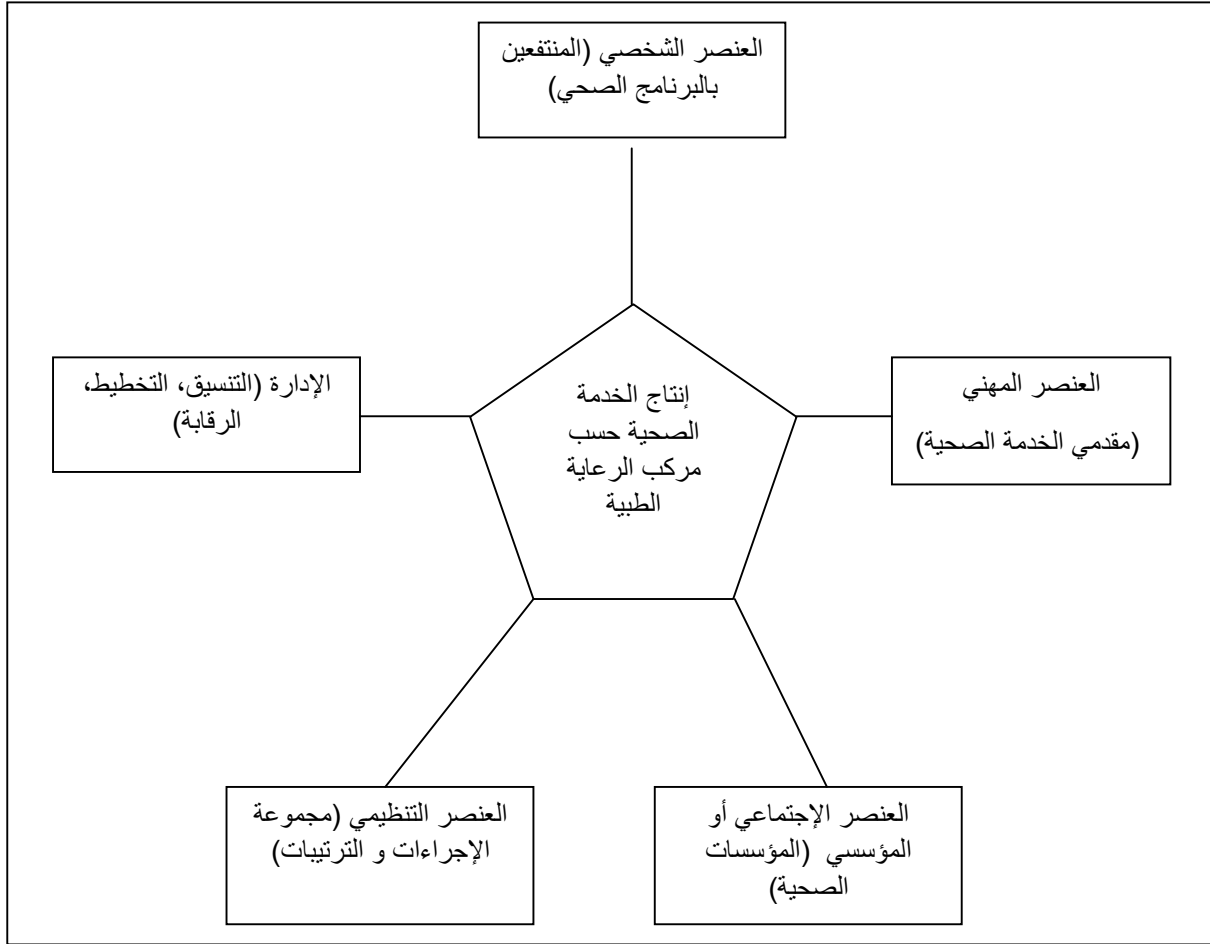
Ø

£

"f|

¹- نجاة صغيرو، مرجع سبق ذكره، ص 22.
²- نجاة صغيرو، مرجع سبق ذكره، ص 22.

04



73 - 69

(1)

11

73 | 69 (1)

Ø

Ø

Ø

!2

Ô

Ô

!3

Ô

!4

Ô

!5

Ô

Ô

Ø

Ø

Ø

Ô Ô

Ô Ô

(1)

! 1

Ô Ô

Ô Ô

Ô Ô

Ô

Ô Ô

! 2

Ô

! 3

Ô Ô

Ø

Ø

Ø

(1)

!1

Ô : Ô

!2

Ô

Ô

(2)

Ô

Ô

Ô

(3)

.73

.13 : 2006

.04

(1)

(2)

(3)

(1) ●

.. " !
_____!

• Ô !
_____!

.. " !
_____!

• Ô ●

(2) "

..... Ô Ô OMS ●

(3) "

• Ô Ô ●

• Ô Ô Ô

"

• Ô

• Ô

(4)

" ●

" ●

" ●

.21 2012 : (1)

.09 2012 : 1 (2)

.04 : (3)

.05 : (4)

! 1

Ô 1200
 (1) "fl HippocrateL
 Ô fl 600
 273 – 232 Ô
 ckista fl
 fl 500 – 350
 (2) "

! 2

fl706! Ô 88 fl
 **"
 Ô Ô Ô Ô Ô
 Ô
 (3) "fl1284

! 3

Ô Ô
 (4) "
 (5) "

- .50 (1)
- " (2)
- *
- .51 – 50 (3)
- .60 (4)
- .06 (5)

(1)

- " ●
- " ●
- " ●

(2)

- " ●
- " ●
- " ●

١٤٧

.	!1
. "	!2
.	!1

(1) 7 .

(2) نفس المرجع السابق : 07 .

Ø

Ø

Ø

..... Ô · Ô · Ô

· Ô ·

· Ô · Ô · Ô ·

الفصل الثاني:

جودة الخدمات الصحية
و كيفية تقييمها

• ○○○○

• Ô



.....

..... %

..... f& & L

..... Ô Ô

..... Ô Ô Ô Ô

..... fl L

..... 1"

..... f(%) L

..... Ô Ô Ô

..... 2"

..... Ô

..... 3"

..... 4

.....

..... -1

..... Ô

..... f% & \$ % - \$ L

.....

..... -2

..... Ô Ô

..... f% (\$ % & \$ L

.....

..... ") & \$ %

..... 1

..... 2

..... .2 2012

..... 3

..... 4

-3

١% * \$! % (\$L

Ô

١% ' !% & L

١fACQCL

%)*

-4

١% , \$! % * \$L

Ô

Ô

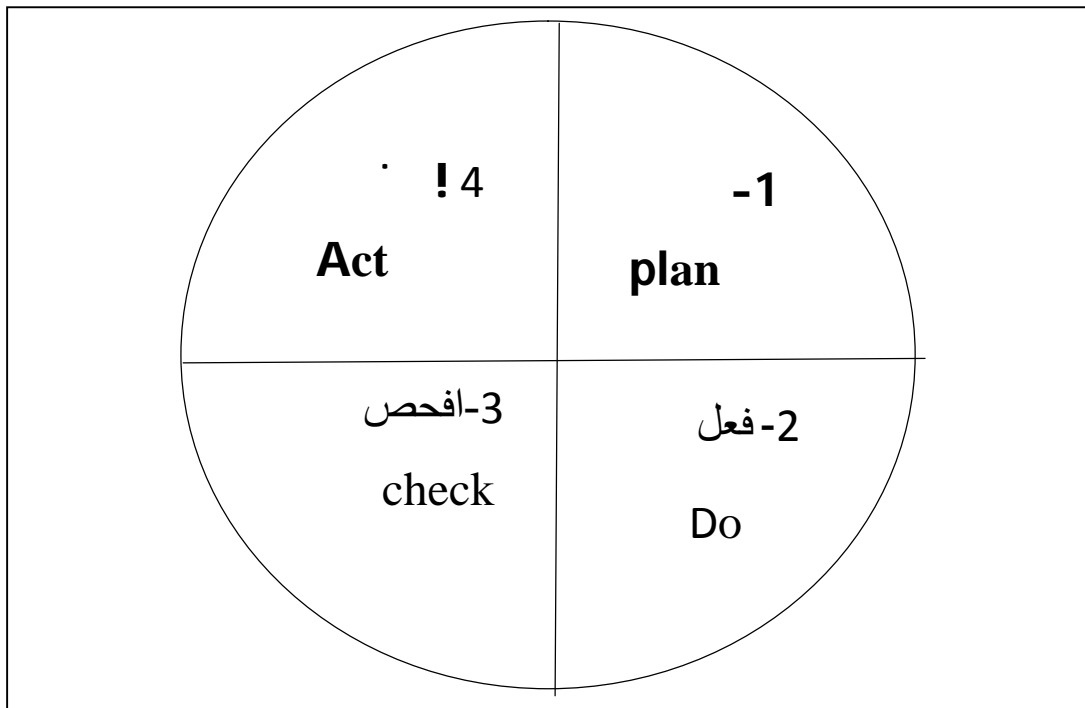
** (TQM L

Ô

Ô

Deming

: \$) L



! %

1

*American society of qquality control.

**Total qquality management.

	"	Plan	-1
	"	Do	-2
⊖	"	Check	-3
	"	Act	-4
			!)

ISO % , \$L

ISO*

1"

8% -6

2"

1%

⊖

⊖ ⊖

3"

¹ بو عنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 6.
² +

*International standardization organization.

³ مزيان عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 8.

!&

Ô Ô

Ô

1^o

!'

Ô Ô

2^o

!(

Ô Ô

Ô Ô Ô

3^o

!)

Ô

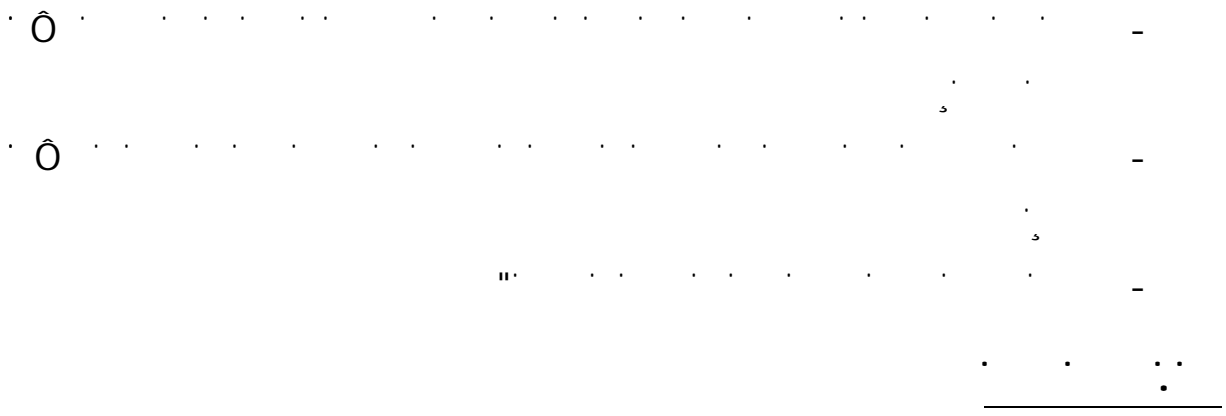
Ô

4^o

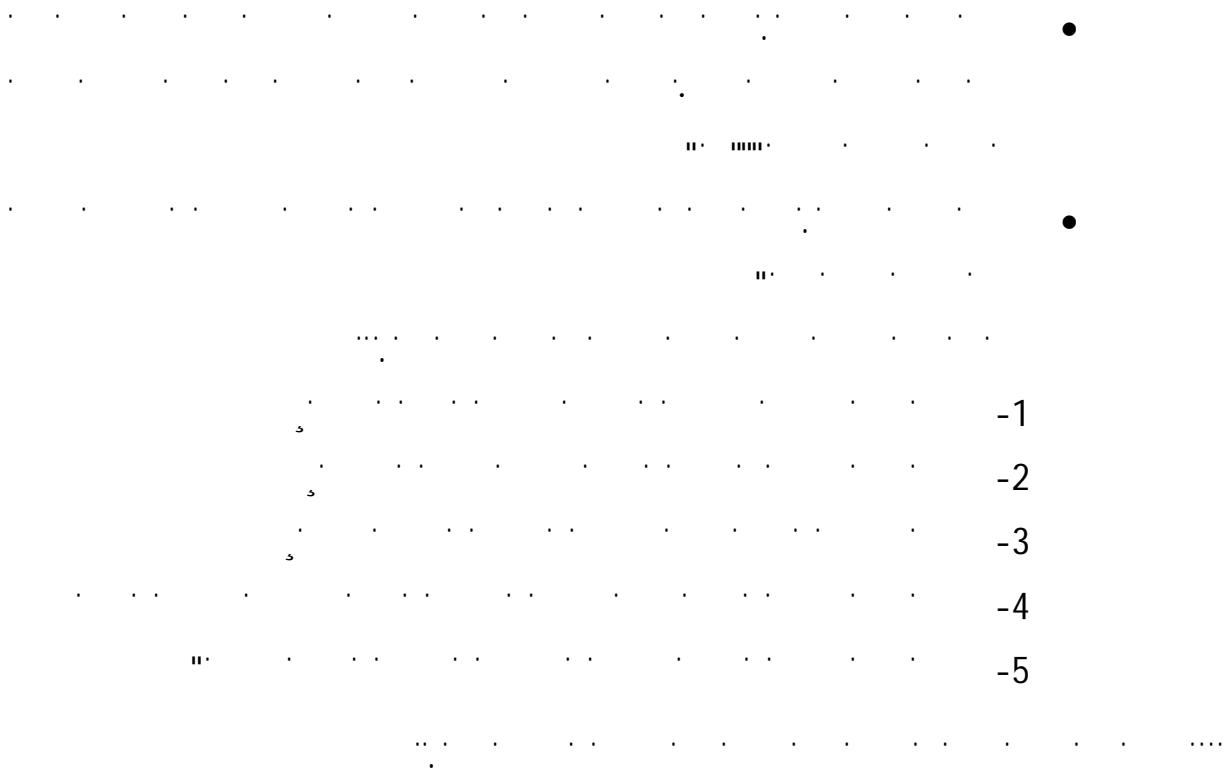
5

Ô

.140	:	:	:	:	:	1
.140	:	:	:	:	:	2
8	:	:	:	:	:	3
	:	:	:	:	:	4
.141	:	:	:	:	:	5



1.



2.



9 : : : : 1
 10-9 : : : : 2

15E

0	-1
	-2
fl E	-3
	-4

(1)

-1

&

!

!(

!)

GARVIN

(6)

	Performance -1
Ô Ô:	-2
Ô Ô	Reliability -3
	Durability -4
Ô Ô Ô	Serviceability ... -5
	Aesthetics -6

\hat{O} \hat{O} \hat{O} (\quad)
 \hat{O} \hat{O} \hat{O}
 \hat{O}

(1)

(2)

\hat{O} \hat{O}

(3)

(adidisonabedin)

\hat{O}

(4)

(5)

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

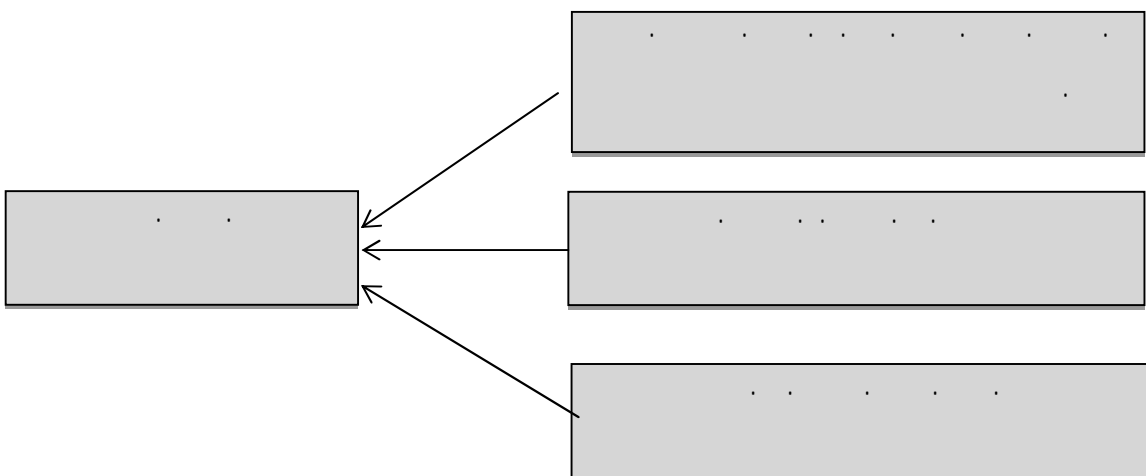
FILE

$\hat{O} \quad \hat{O} \quad \hat{O}$	
\hat{O} $\hat{O} \quad \hat{O} \quad \hat{O}$ \hat{O}	
	(\quad)

...

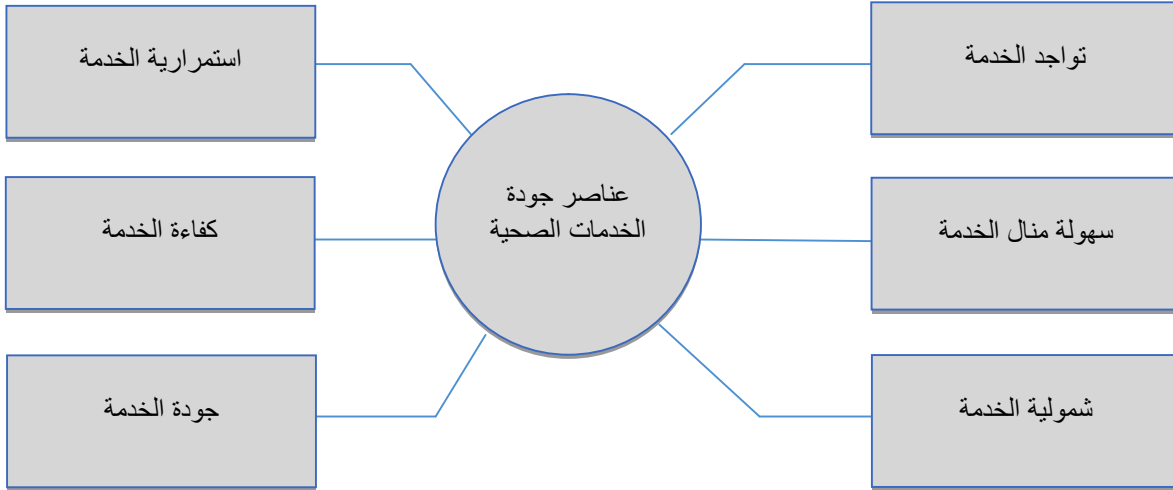
...

(6)



...

(7)



(availability of services) %

(1)

(accessibility of services) %

Ø

(2)

(3)

(1) %
 (2) %
 (3) %

(1): (comprehensiveness of services) -1

Ô

(continy of servic) -2

Ô Ô Ô

Ô Ô

Ô

(2)

(effeciency of service) -3

Ô

Ô

(3)

(quality of service ٤ -4

Ô Ô

Ô Ô

..... (1)
..... (2)
..... (3)

0

(2)

(1)

0 0 0

(3)

-1

-2

-3

-4

0

0 0

)(- (1)

,% (2)

(3)

+(!+' :&\$%& : :&\$: :

0 0

0

(1)

(2)

0 0

-1

(1)

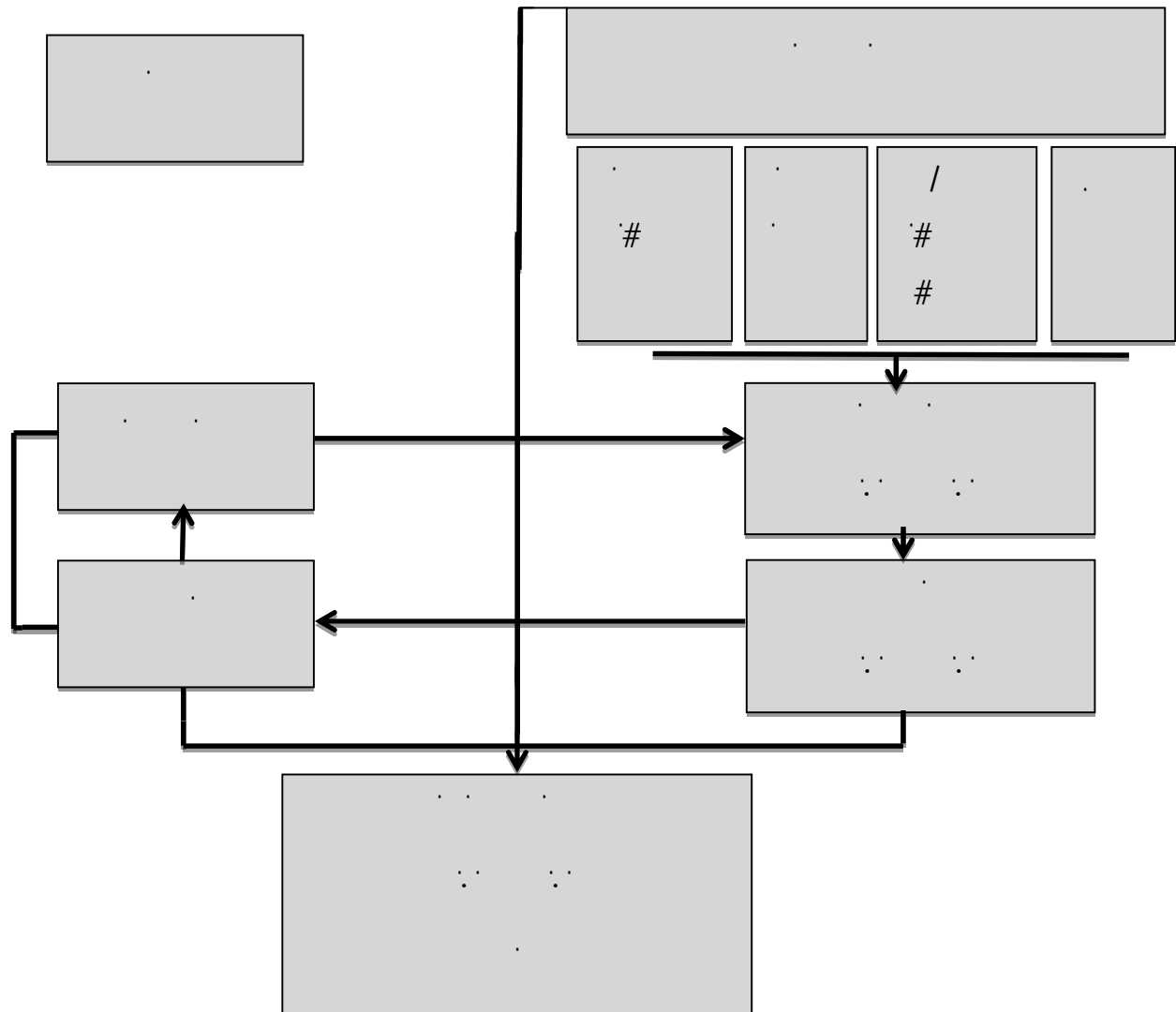
(2)

-2

-3

-4

(8)



""(%

Ô : (1)

.(2)

Ô Ô .(" ")

Ô " "

" "

"(% (1)
"(& (2)

.....

.....

.....
.....
.....

.....
.....

..... berry(;parasvrma i)zithaml
.....
.....¹

relioblity -1

.....
.....
.....

.....
.....²

..... -3

.....
.....
.....
.....
.....³

: (credibility) -4

.....
.....⁴
..... (.....)

.142	2009	1
.94	2
.93	3
.49	4

(knowingtgecustomer) -5

(responsiveness) -6

(copetence) -7

(physicalassets) -8

(communication) -9

(conrtesy) -10

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

(8)

<p>Ô</p> <p>Ô</p> <p>Ô</p>	<p>salck Ô</p> <p>lovlock ; cromin Ô</p> <p>Ô % " &</p>	
	<p>lovlock</p> <p>shaick</p> <p>()</p> <p>%(22)</p>	
<p>!</p> <p>!</p>	<p>shaikh</p> <p>16% Ô</p>	
<p>!</p> <p>Ô</p>	<p>shaick</p>	<p>()</p>

<p>..... !</p>	<p>..... () % (19)</p>	
<p>..... -</p>	<p>..... () % 16</p>	

..... (++)
.....

.....

.....

(1)

..... !%

.....

.....

(2)

.....

(3)

(4)

!

..... (+) (1)

..... (2)

(3)

..... (&\$\$

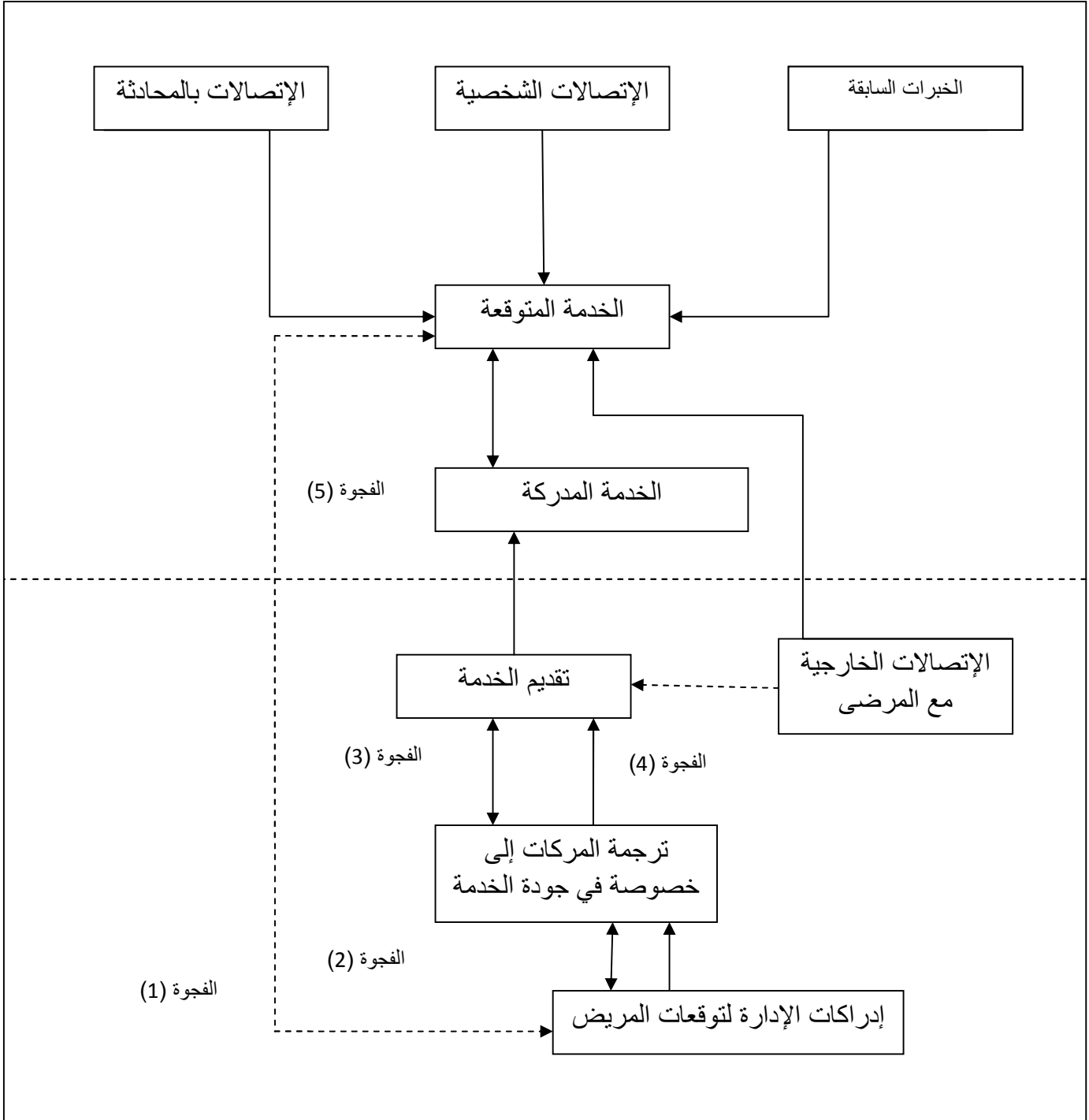
..... (..... (4)

: traditionalcrap model

) parasurman zeithmaomd berry(

gap model

(.09)



1.

Ô

Ô

Ô Ô Ô

Ô Ô

Ô Ô

gaps model avanc: 2

!

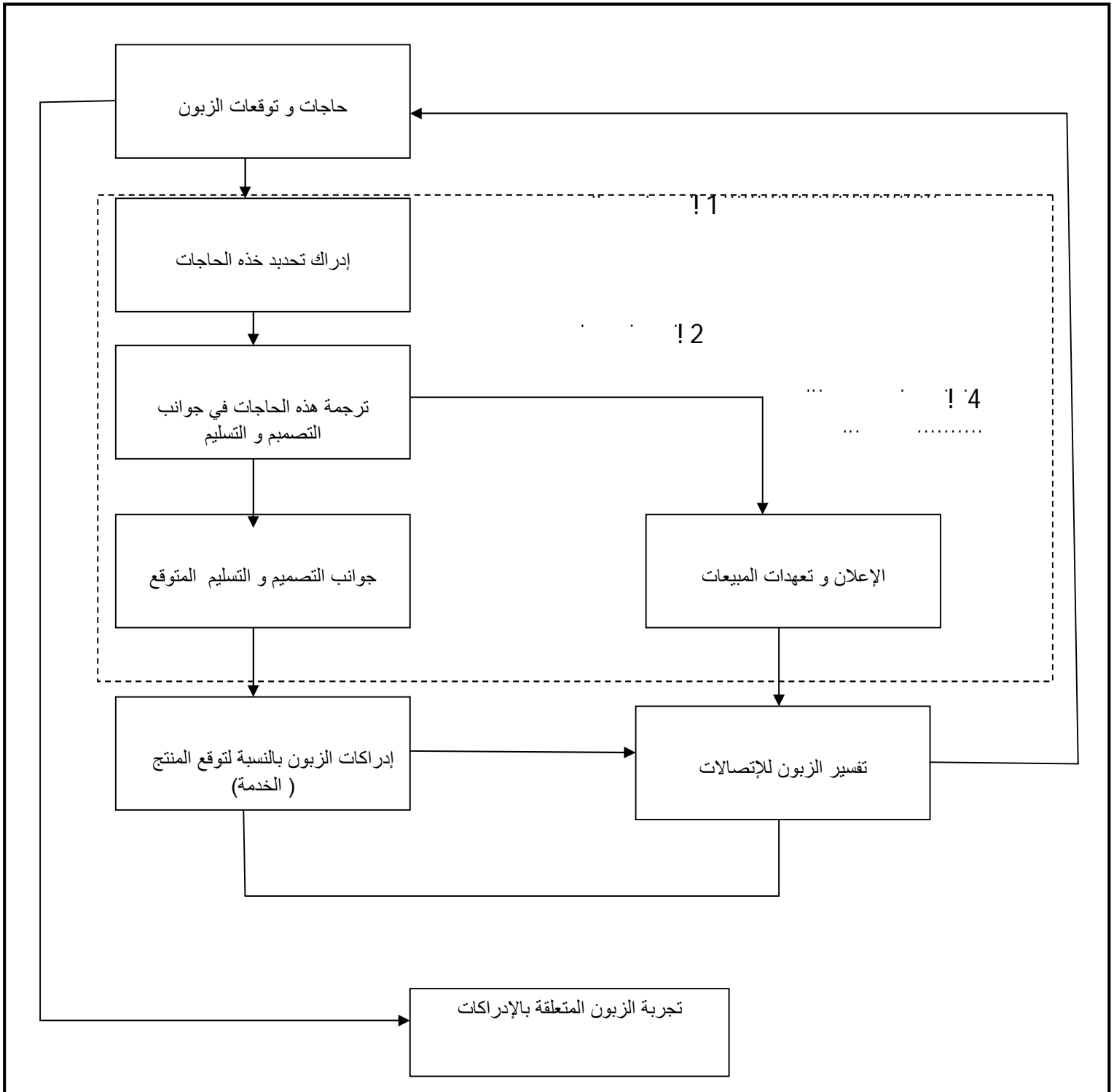
lovelock and wirtz

lovelock

.102 1

.104-102 2

(10)



the know ledge gap

the standards gap

the delivery gap

internal communication

the perception gap

interpetation gap

the service

*sernperf !)

cronin

% %-& and taylor

1 0

0 0

0

0

(performance)

(service)

(sernperf)

servperf

servqual

(1)

(2)

1

« KAIZEN » !

« BENCHMARKING » !

« TOM » !

²(KAIZEN)*

(1) (,!) (+) !

(2) (+) !

¹- نجاة صغيرو، مرجع سبق ذكره، ص 51.

*- كايزن مصطلح ياباني يتكون من شطرين « RAI » تعني التغيير « ZEN » تعني نحو الأفضل و « KAIZEN » إجمالاً تعني التحسين المستمر.

2- نجاة صغيرو، نفس المرجع، ص 51-53

!

Ô

!(

Ô · Ô · Ô

%22

« west paces ferry »

%10

%05

* (TQM

1

2

-1

•

•

•

•

Ô

-2

TOTAL QUALITY MANAGEMENT TQM*

.301 2008 : 01 : 1¹

.56 : 1²

0 0 : -3

.....

1 1

..... !1

..... !2

..... !3

..... -4

2 1

..... !

..... !

..... !

..... !

..... !

3

!1

0 1

flunvrtesitz of Michigan hospital

500000

.56 1¹

.56 1²

.58-57 1³

!2

Ô % 30 (unvrtesitz of Michigan hospital

!3

Ô fl £ " 73000 fl £ 120000

-4

Ô Ô :

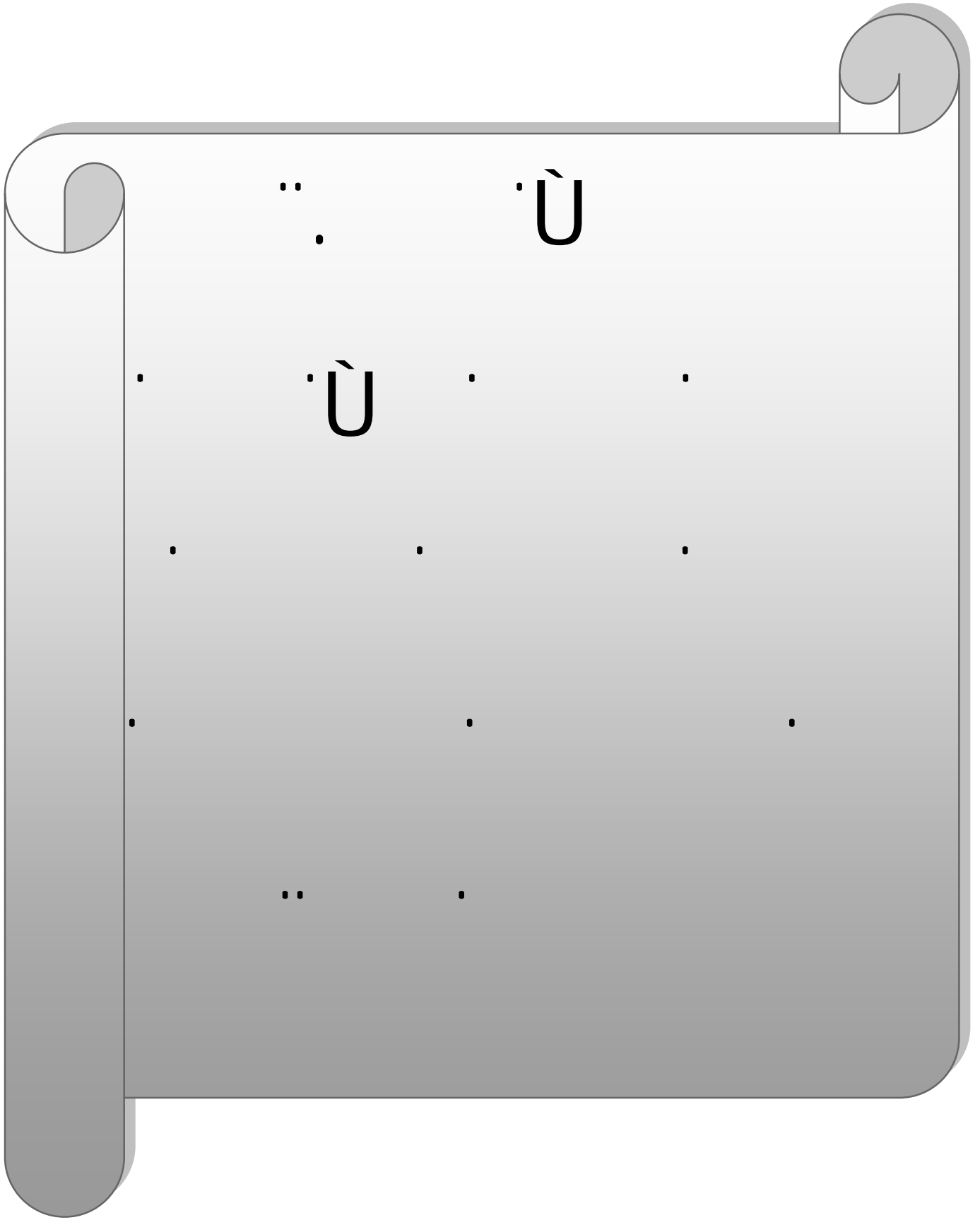
(Intermauntain

Ô : 90 20 45 13 Ô Ô

!5

%25 fl £ Ô Ô Ô Ô

Ô
.....
.....



¨
.

· ù

.

· ù

.

.

.

.

.

.

.

.

¨

.

||

0 0 0

0 0 0

(1)

(1974 - 1962 1

(1980 - 1974 1

(1995 - 1980 1

(2005 - 1995 1

(2005 1

(1974 - 1962 1

0

(2)

2700 2200

285 1319

0 151

52323

264

8092

(1) 70688

.68 (1)

(2)

0 0 : 0

1973 - 1970

588 163

1425

0 0 1973

(2) 1974

(1980 - 1974

1974

1976

(3)

2000

(4) "

(5)

" " •

"fl £ " •

(1995 - 1980

(1) "

.127 2012 (1)

.69 (2)

.2012 (3)

.70 (4)

" (5)

13

(2) "

1989 - 1985

(1989 - 1985

1985

1989	1986	1985	
261	238	211	
55265	54147	49315	
433	359	319	
1089	1025	669	
2693	2574	2454	

.71

° 1989 - 1985

"

(3)

Ô Ô

1993

.1995

.70 (1)

" (2)

.130 (3)

(2005 - 1995

Ô Ô

(1) *

(2) "

(2005 ' 7

2007 Ô Ô

**

2009

2007 19 140 - 07

(3) 2008 01

Ô Ô

Ô

Ô

(4)

Ô Ô

(5)

Ô

"

2000

*

(1)

(2)

†*

(3)

(4)

(5)

Ø

Ø

fl

£

! 1

!

Ô

(1) "

(2)

!

(3)

(4)

(1)

.25 2009

(2)

.76 (3)

(4)

•

•

•

(1) •

°(EPHŁ

•

(2) : 2007 140 – 07

! EPHŁ

•

•

•

•

•

•

•

•

EPSPŁ

•

•

•

•

•

•

(1)

(2)

1 !Ô

∅ ∅:
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

..... 32' 15' 11' !
∅ 411' 187' 9387
..... 92'

¹ نجاه صغيرو، مرجع سبق ذكره، ص 77-78.

Ô

Ô

Ô

450

!

88

1988

204 -

Ô

Ô Ô

Ô Ô

Ô

2011

802823

(1)

254

EPHE

.1

110

240

145

" 340

.2

EPSP

.3

" 150

39

0 0

3675

f10E

251	118	133	
741	189	552	
284	94	190	
235	211	24	
2164	50	2114	
3675	662	3013	

.2011

f11E

18	13	80	
06	05	18	

f12t

08	03	10	
05	03	17	
02	01	08	

f13t

02	02	
04	02	
02	02	
04	02	
04	02	

Ô Ô :

Ô Ô Ô 2011

2012

Ô

Ô

"

Ô

fl

Ô

Ł

01

03

fl

Ł

"

fl

Ł

"

"

"

0

0

0

0

0

!%

!&

0

(7 !%

0 0

!&

!3

0

fl

. Ô . Ô fl t
: Ô . Ô &+

) % -
 %& * -
 %+ % -
 && % -
 " &+ & -

Ô . Ô
 % :) %
 #Ô (: # " : # & #
 " #) :

&') % -
 " ") &') -
 ") ") -

""\$, \$%

, \$

"" | %\$\$

| %\$\$

(spss16)

Ø

Ø

0

\$

.196E

	36	
	19	
	25	

.115E

%20	16		
%80	64		
%37,5	30	30	
%25	20	35-30	
%8,8	7	40-36	
%2,5	2	45-41	
%6,2	5	50-46	
%20	16	50	

1 %&

1 %

1 %ž)

0 0

1 %&

1 " ž

1 -)

fl 7

: -1

.f16Ł

	0.786	4.62		1
	1.103	4.19		2
	0.53	4.19		3
	0.903	4.24		4
	1.011	4.20		5
	0.49	4.06		

0

(" * &

("%

: \$ " + , * : 0

: 00 0

0

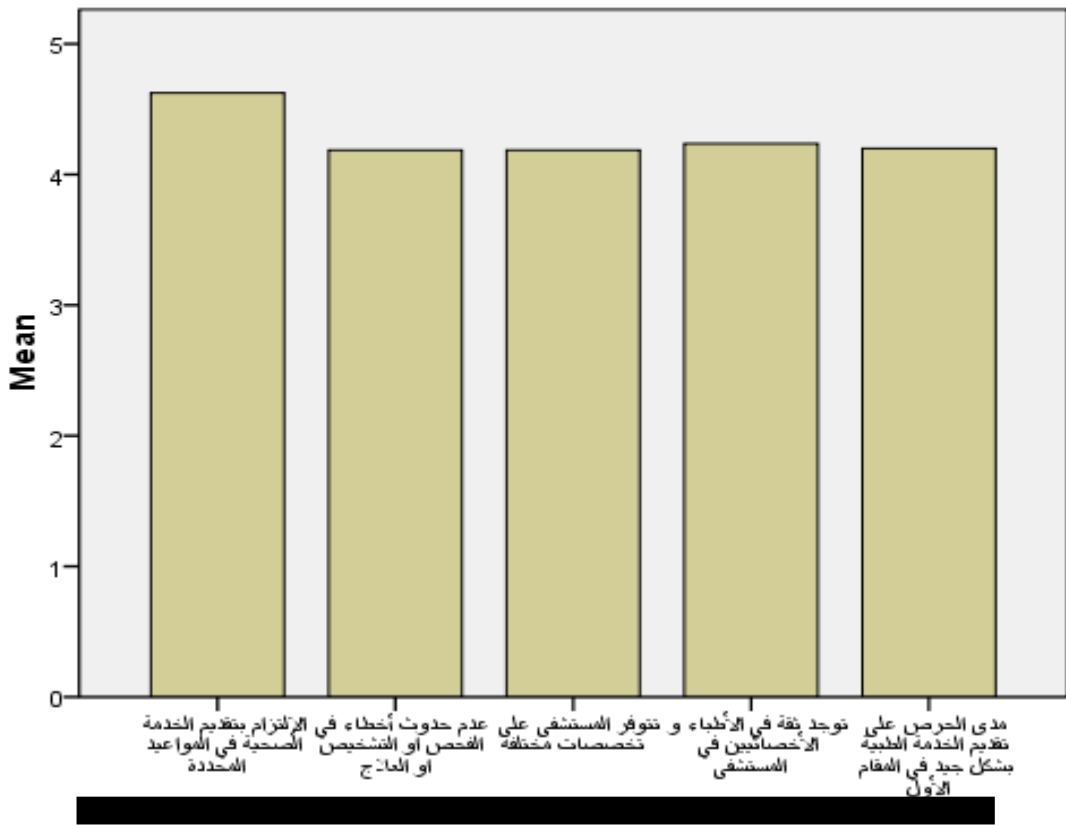
0

\$ ") ' : % % \$

f16t

("\$ *

الشكل رقم (11): التمثيل البياني لتقييم أفراد عينة الدراسة لمعيار الاعتمادية



(16t

f17Ł

.f17Ł

	1.253	3.50		1
	1.148	4.15		2
	1.314	3.76		3
	0.850	4.60		4
	0.837	4.41		5
	0.542	4.61		6
	0.958	1.64		7
	0.45	4.09		

Ō
 Ō :\$)(& ("*%
 :\$-), Ō %*(:Ō
 f17Ł ("\$.

.f18Ł

	1.032	4.15		1
	0.75	4.29		2
	1.067	3.98		3
	0.978	4.32		4
	0.992	3.44		5
	0.69	3.84		

· Ô · Ô · · · · · f(·'·&%Ł
 · Ô · Ô · · · · ·
 · · · · · :\$"- +, · · · · · (" &
 · · · · · :\$"--& · · · · · " "(
 · Ô · · · · ·
 (13Ł · · · · · f18Ł · · · · · " ", (

.fl 7 !4

.f19L

	0.718	4.38		1
	0.987	4.01		2
	0.811	4.28		3
	0.675	4.51		4
	1.222	3.02		5
	0.48	3.89		

f&%(' 7

0 (")%

0 0 :\$"+)

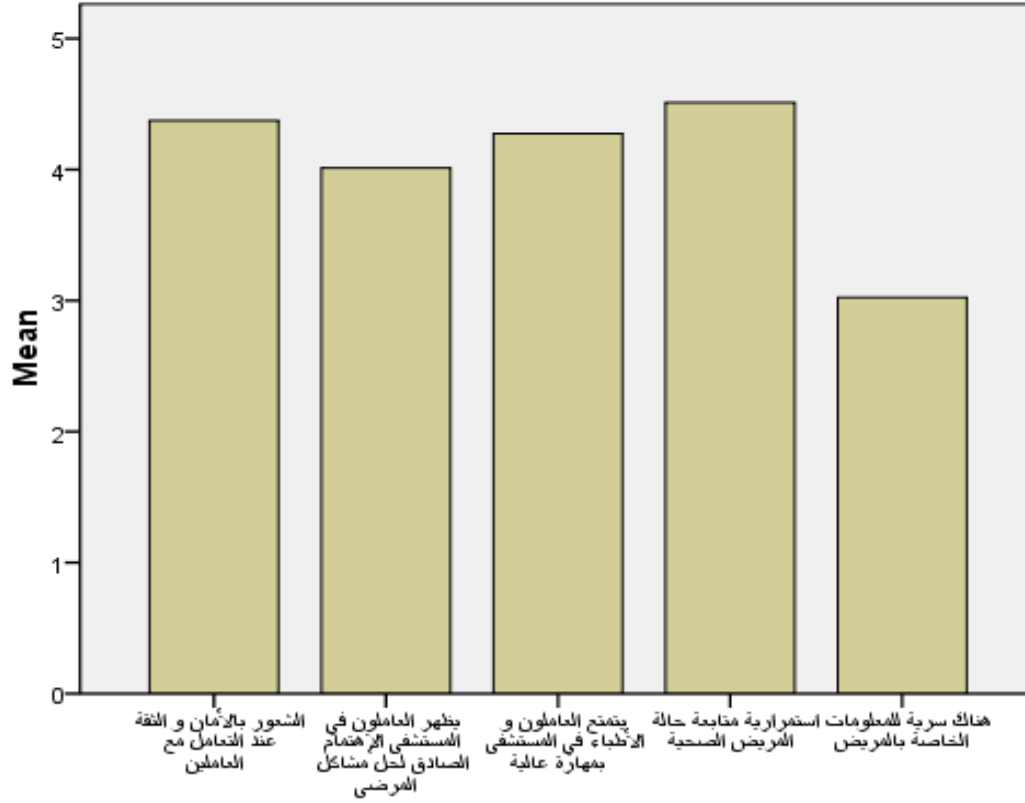
:%&&&

"\$&

f19L

," -

الشكل رقم (14): التمثيل البياني لتقييم أفراد عينة الدراسة لمعيار الأمان



(19)

.f20Ł

	1.064	4.14		1
	1.125	3.98		2
	0.920	4.16		3
	0.926	4.55		4
	1.126	3.85		5
	0.63	4.17		

:\$"- &*

("))

:%'%'&*

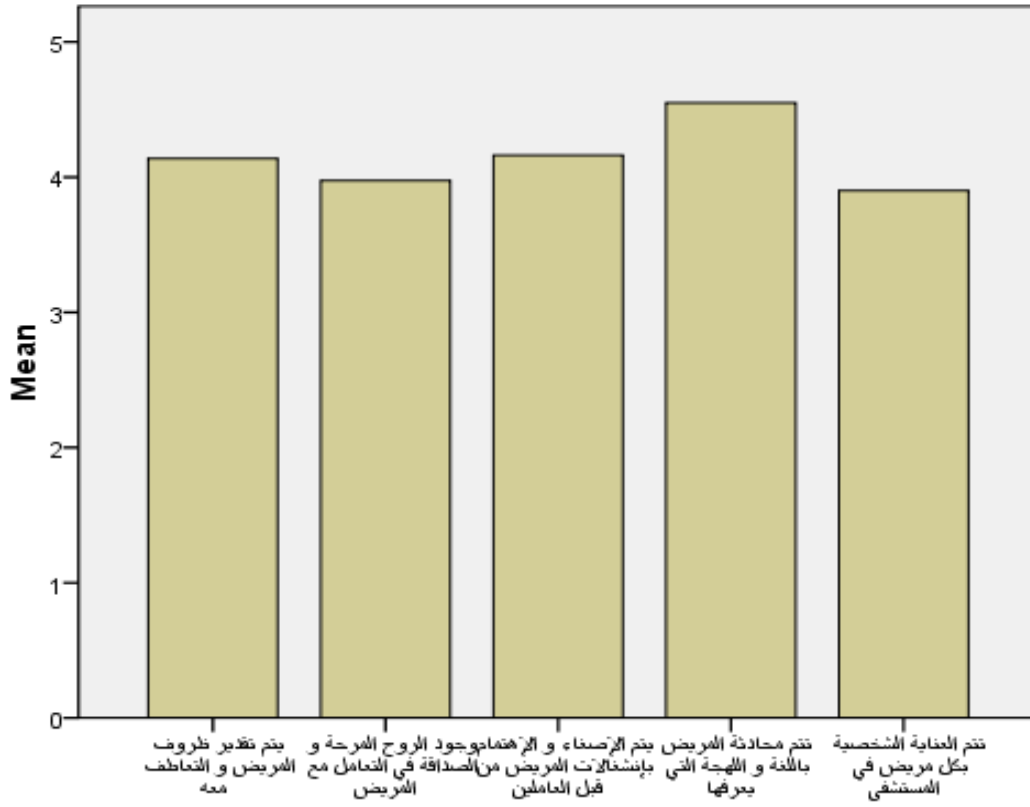
" ,)

f20Ł

:%'%'&)

" "- ,

الشكل رقم (15): التمثيل البياني لتقييم أفراد عينة الدراسة لمعيار التعاطف



(20)

-1

"I &\$

, \$

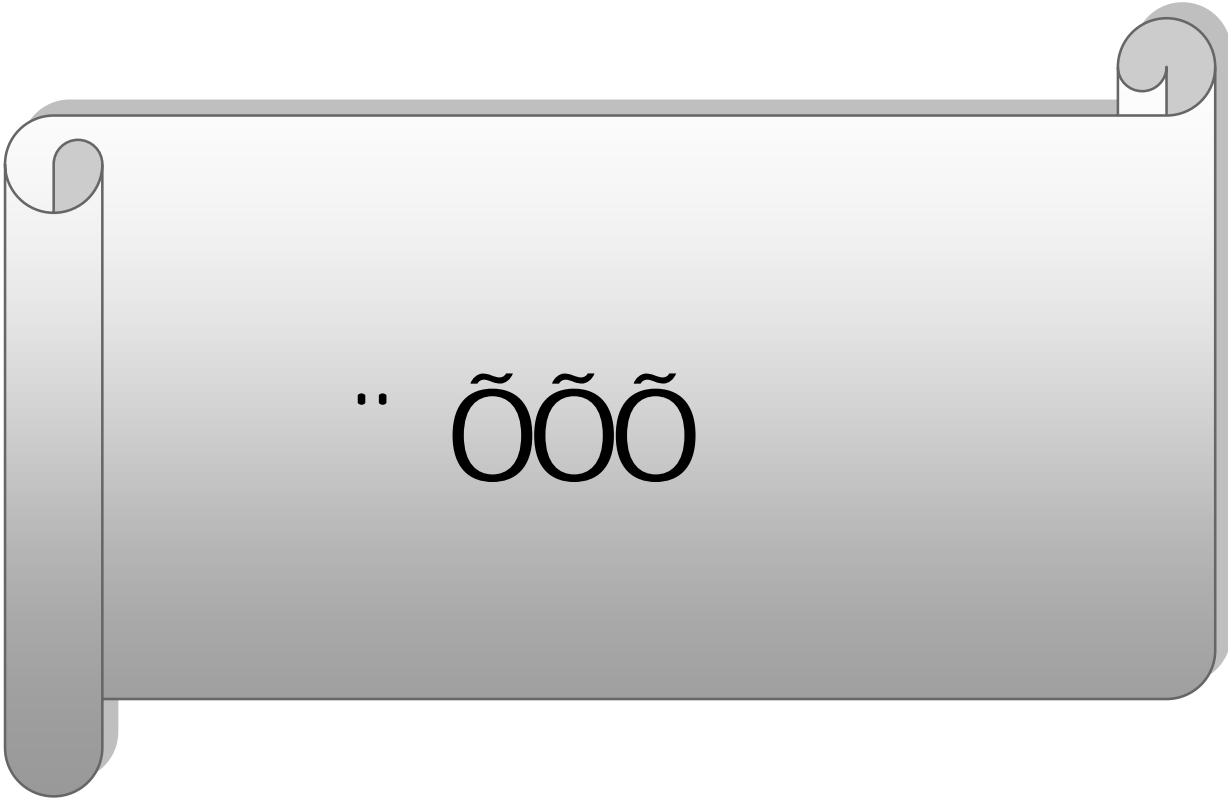
Ô

:"I +%":Ô

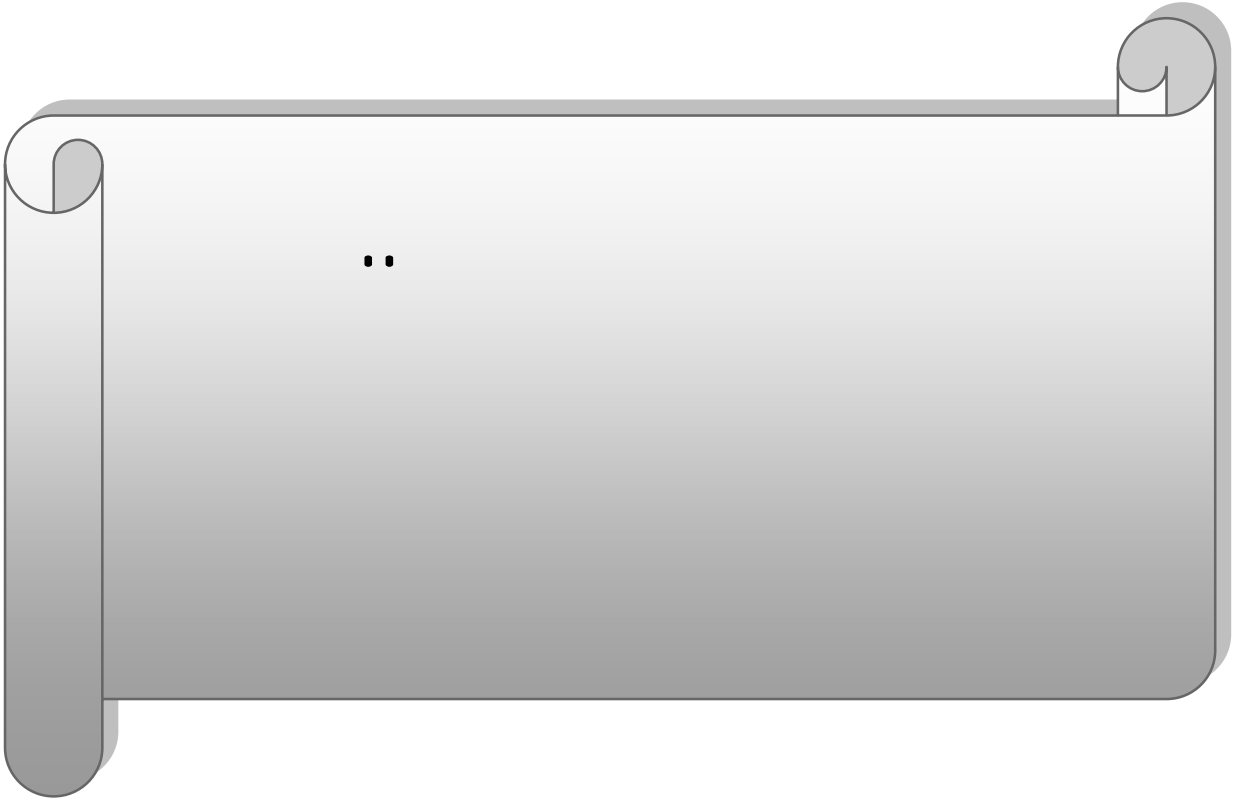
Ô

"I *\$ fl £

(\$ &\$

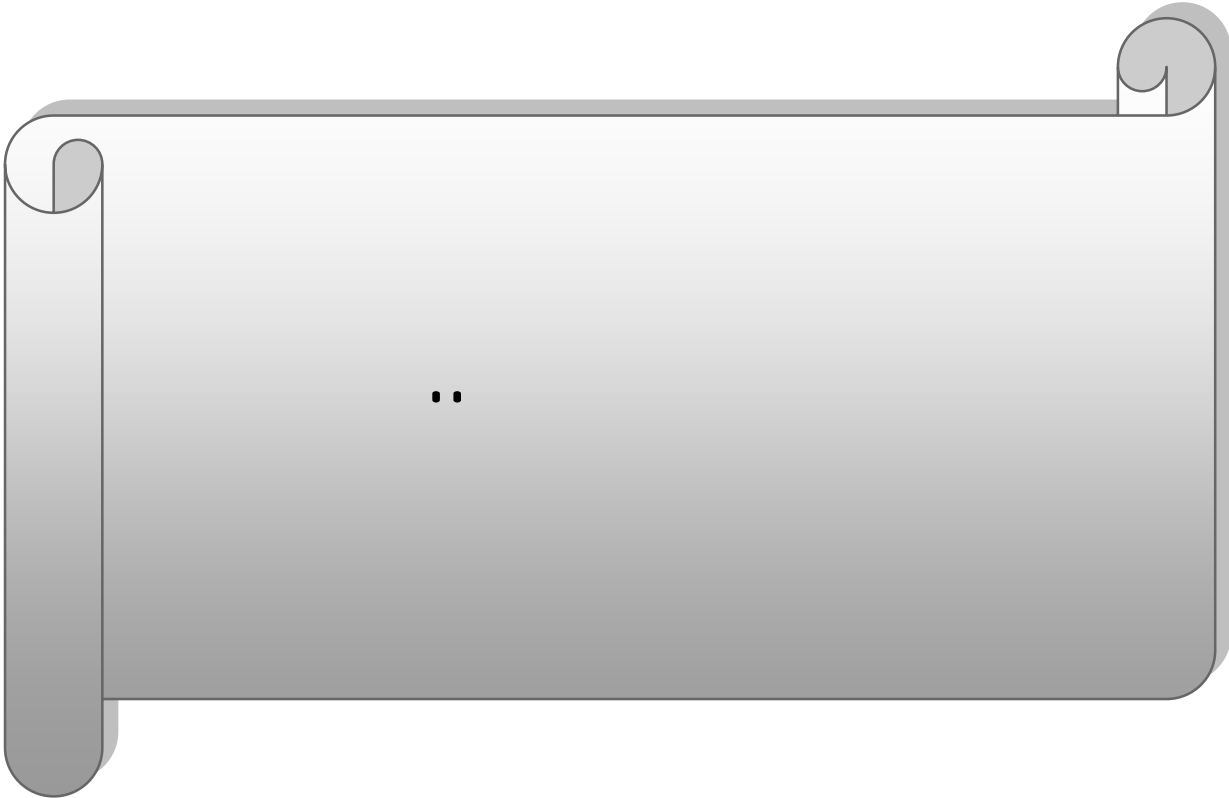


.. ÕÕÕ



.....

	.
	.
	.1
""&\$\$-	.2
""&\$\$-	.3
""&\$\$*:	.4
""&\$\$*:	.5
""&\$%\$:	.6
""&\$%&:	.7
""&\$\$-	.8
""&\$\$+	.9
""&\$%&:	.10
""&\$\$-	.11
""&\$\$-	.12
""&\$%&:	.13
""&\$\$+	.14
""&\$\$-	.



إستمارة الإستبيان الموجهة للمرضى

قياس جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية

∅

FKE

õõõ õ					õõõõõõõ õ õ	
					.I	
						1
						2
						3
						4
					ù	5
					ù	.II
						6
					ù	7
						8
						9

					Ù	10
					Ù	
					11
					Ù	12
				 : .III	
					Ù	
					Ù	13
					14
					15
					16
					17
				 : () .IV	
					Ù	18
					Ù	19
					Ù	
					20
					21
					22

: 00 00

11

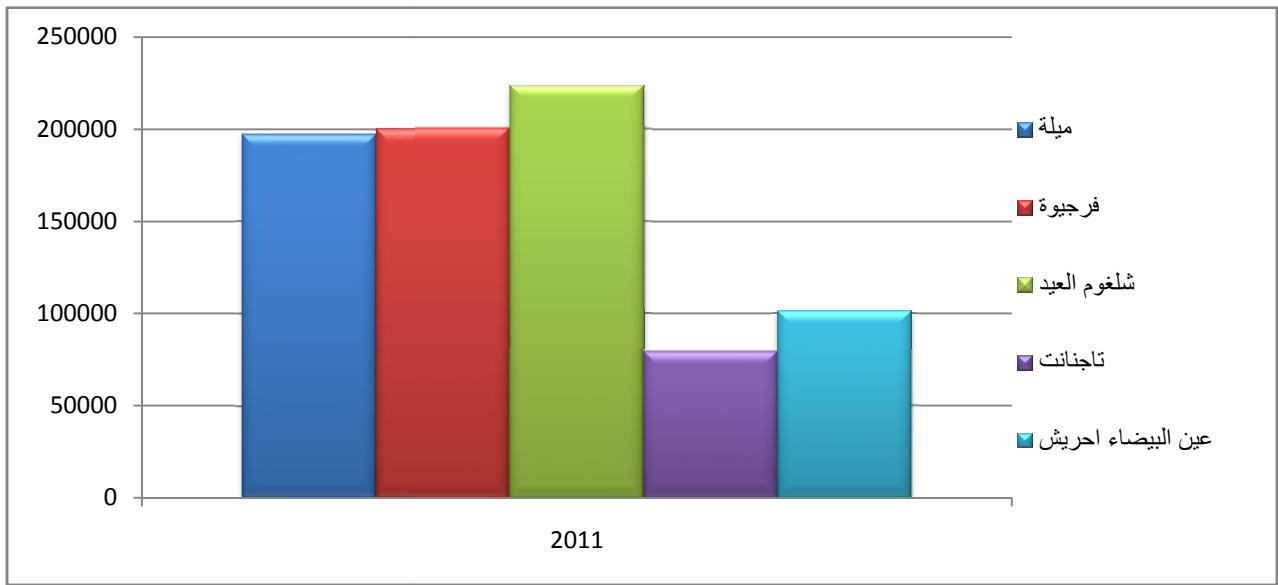
05

01

05

: 000 00 00 0 0 0 0

000	0 " "	00	0 0	00	000
802823	101510	79247	223924	200498	197644	2011



الخريطة الصحية لولاية ميلة

