



## اثر الفنون (الديكور الداخلي) في تحسين الروح المعنوية للمريض (دراسة استطلاعية حول تحسين المظهر العام للمستشفيات ولما لها من تاثير على تحسين الحالة النفسية للمرضى)

د. تغريد جمال الصغير

البريد الالكتروني: [talsoughayyer@gmail.com](mailto:talsoughayyer@gmail.com)

### الملخص

يسعى البحث الى قياس درجة اهمية الديكور الداخلي في تقديم الخدمات الصحية للزبائن المستفيدين وبدرجة جودة عالية ولما لذلك من اثر كبير تحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي .

وتبرز اهمية البحث في ان المؤسسات الصحية يجب ان تعطي اهتماما كبيرا للديكور اذا ما ارادت ان تقدم خدمات صحية جيدة لان احدى اهم مؤشرات المستفيد "الزبون" في الحكم على جودة الخدمة الصحية المقدمة هي مؤشر الديكور.

وانطلق البحث من فرضية مفادها "ان للديكور تاثير ذا دلالة معنوية في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية " . وتمثل عينة البحث بالافراد العاملين " الكادر الطبي " في ثلاث مستشفيات في محافظة الخليل . وبعد تحليل البيانات توصل البحث الى مجموعة من النتائج من ابرزها وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي حقيقي للديكور في جودة الخدمة الصحية ، ومن ابرز اقتراحات البحث ضرورة الحفاظ على الديكور والجماليات والاجواء النظيفة وان تخضع بشكل مستمر للتحديث ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال التقنيات الطبية لاجل تحسين جودة الخدمات الصحية.

**الكلمات المفتاحية:** الديكور الداخلي للمستشفيات، الصحة النفسية، البعد النفسي، البيئة الداخلية ، الخدمة الصحية، جودة الخدمة الصحية.



## The Effect of Arts (Interior Decoration) in Improving the Morale of the Patient

(An exploratory study on improving the general appearance of hospitals and its  
impact on improving the psychological state of patients)

Dr. Taghreed Jamal Al-Saghir

Email: [talsoughayyer@gmail.com](mailto:talsoughayyer@gmail.com)

### ABSTRACT

Based on the conclusions drawn, the research concluded a set of proposals:

- 1- One of the important indicators for judging the quality of health services is the visual indicator, “everything that the recipient of the health service sees from the material supplies in the hospital.” It is necessary to have a dimension in hospitals at a high level that draws the attention of the customer.
- 2- The process is complementary. In return for having an appearance and decoration that gives the best picture of the hospital, other dimensions must be available (reliability, responsiveness, guarantee and empathy), otherwise the intended goal cannot be achieved.
- 3- Invite hospital administrations to strive hard to provide the most modern and necessary medical devices and equipment to accommodate all cases that come to the hospital.
- 4- The need for the medical staff to adhere to clean uniforms, as well as general hygiene, maintenance work and renovation of decorations for all hospital facilities.
- 5- The need to keep the physical facilities clean and organized, and to constantly subject them to modernization and to keep abreast of developments in the field of medical technologies in order to improve the quality of health service.
- 6- The internal environment of hospitals affects the psychological aspect of the patient and the course of the treatment process, which is reflected either negatively or positively on him, as the internal environment of hospitals differs from other public buildings and requires conditions, specifications and standards according to which work is assumed within the general principles of designing hospitals.

**Keywords:** interior decoration of hospitals, mental health, psychological dimension, internal environment, health service, quality of health service.



## المقدمة

تعد الخدمات الصحية من اولويات الدول المتقدمة حتى ان درجة تقدم الدول تقاس بمدى اهتمامها بافرادها وتحقي ق الرفاهية بتوفير كل انواع الخدمات وبدرجة عالية من الجودة ولاسيما جودة الخدمات الصحية نظرا لارتباطها المباشر بحياة الانسان الذي يعد قيمة عليا.

ومن ابرز العناصر المساهمة في تقديم الخدمات الصحية بمستوى جودة عالية هو الديكور الداخلي للمؤسسة الطبية ويشمل المباني من حيث تصميمها لتسهيل انسيابية الوصول الى الاقسام المطلوبة ووضع العلامات الارشادية لمساعدة الزبون للوصول الى مقصده من دون تعب، واتاحة صالات انتظار مريحة ومسلية، وايضا المرافق العامة والحدائق واتاحة ساحات وقوف وكل شيء مادي ملموس من شأنه تسهيل وتبسيط حصول المستفيد على الخدمة الصحية وباعلى جودة ممكنة.

## منهجية البحث

### اولا مشكلة البحث

تسعى الدول عموما والمتقدمة خصوصا الى تقديم افضل الخدمات لافرادها ولا سيما الخدمات الصحية لارتباطها بحياة الانسان. واحد معايير جودة الحياة هو مستوى جودة الخدمات للرعاية الصحية. وبناءا على ذلك شهد القطاع الصحي في العقود الماضية تطورات كبيرة في مختلف التسهيلات المتعلقة بالخدمة الصحية بكل ذلك من اجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبون.

### ويمكن حصر مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

1- هل هناك معرفة واضحة للمدراء والعاملين في المستشفيات عن الديكور الداخلي فضلا عن جودة الخدمات الصحية؟

2- ما طبيعة الارتباط والاثر بين الديكور وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات؟

### ثانيا: اهمية البحث

تتجسد اهمية البحث في لفت او جذب انتباه ادارة المستشفيات والافراد العاملين "الكادر الطبي" الى التركيز والاهتمام بكل الامور والجوانب المتعلقة بالديكور في المستشفى : الترتيب الداخلي للمستشفى والقاعات الداخلية والممرات وصالات الانتظار ونظافة المستشفى والاجهزة والاجهزة والمعدات والحدائق العامة والمرافق العامة والزي الرسمي النظيف والمرتب والموحد للكادر الطبي لانو كل هذه الامور تعكس بعدا جماليا ويعتبر احد اهم ابعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

### ثالثا: اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف من ابرزها:

1- درجة توفر الديكور الداخلي في المؤسسات المبحوثة ومدى الاهتمام والتركيز عليها من اجل ان تكون فاعلة للغرض المقصود.



- 2- قياس درجة مساهمة الديكور في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات المبحوثة.
- 3- تحديد المعوقات وتشخيصها امام اتاحة الديكورات المطلوبة والتي تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات المبحوثة.

### رابعاً: منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي الذي يقوم على الاستعانة بالبحوث والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع مع التأكيد على الامانة العلمية في الاقتباس ونقل الافكار والصور التوضيحية.

### الاطار النظري

#### اولاً: مفهوم واهمية بعد الديكور الداخلي للمستشفيات

يتمثل الديكور بالمعدات والتسهيلات الحديثة لسهولة الوصول وبيئة جذابة مرئياً والخدمات الداعمة. كما هي ايضا المظاهر المادية من تسهيلات الاقامة والتسهيلات الطبية والترتيب ومظهر المستشفى وصلالات الانتظار ووسائل الراحة والاستجمام.

وهي ايضا الجوانب المتعلقة بالمباني والاتصالات المستخدمة فيها والتسهيلات الداخلية للابنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين والترتيبات الداخلية للمنظومة الصحية ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة وغير ذلك.

ويذكر ايضا ان الديكور الداخلي يرتبط بجودة الخدمة الصحية ويتضمن العناصر الاتية: مكاتب الاطباء نظيفة العاملون في المستشفى يستخدمون الوسائل او الالات المريحة التي يجب ان تكون سهلة الفهم.

ويبين (ديوب عطية، 2005، 124) بان تقييم الخدمة الصحية من قبل المستفيد غالبا ما يتم بناء على التسهيلات المادية مثل ( الاجهزة والتقنيات، المظهر الداخلي للمستشفى، المظهر الشخصي للعاملين)<sup>1</sup>.

وذكر (حامد، 2002، 19) بان الديكور يعد من ابعاد جودة الخدمة الصحية<sup>2</sup> ويشمل الاتي: جاذبية المباني والتسهيلات المادية، التصميم والتنظيم الداخلي للمباني، حداثة المعدات والاجهزة الطبية، مظهر الاطباء والعاملين.

واكد (ادريس، 2006، 294) بان المقصود بالديكور حداثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي والتطور التقني للمعدات والاجهزة وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في انتاج الخدمة، والاثاث والتشطيبات الداخلية ومظهر العاملين في مواقع الخدمة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ديوب عطية، 2005، 124

<sup>2</sup> حامد، سعيد شعبان (2002)

<sup>3</sup> ادريس، ثابت عبد الرحمن (2006)



وبناء على ما تقدم نرى بان الديكور يشير الى التسهيلات المادية والتي تزيد من اقبال المستفيدين (المرضى والمراجعين للمشفى) وعودتهم الى نفس مقدم الخدمة الصحية وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية باستخدام اجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب ، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها ونمط التقانة المستخدمة وحداثة المعدات والاجهزة والادوات الصحية ونظافة العاملين وهدامهم اللائق ومظهر الاثاث والديكور وجاذبية المستشفى والتصميم والتنظيم الداخلي لها.

### ثانيا: اهمية الديكور الداخلي للمستشفيات

- 1- الديكور لا يرتبط بشكل مباشر بالفاعلية السريرية الطبية لكنها ترفع من رضا الزبون وورغبته في العودة من جديد الى المستشفى لاجل حاجات الرعاية الصحية مستقبلا.
- 2- الديكور يؤثر على ثقة الزبون في خدمة المستشفى والمظهر العام لها وهي ترفع من رغبة الزبون في الدفع لاجل الحصول على الخدمات.
- 3- تعتبر من مرافق الراحة والتي ترتبط بالمظهر المادي للتسهيلات من مواد ووسائل راحة ونظافة ...
- 4- تجعل الانتظار اكثر متعة او سعادة وتتمثل في الموسيقى افلام فيديو تعليمية او ترفيهية وقراءة مواد.
- 5- وتعتبر النظافة وسهولة الوصول الى دورات المياه وستائر الخلو في غرف الفحص من اهم المؤشرات على الراحة وهدوء الاعصاب والتخفيف من حدة التوتر . فهي تعد كماليات في ضوابط الرعاية الصحية في معظم الاقطار النامية. الا ان لها دور كبير في جذب واحتفاظ المؤسسة الطبية بزبائننا وهي ضرورة لضمان التغطية الاعلامية والاستمرار بها.

### ثالثا: تحسين جودة الخدمات الصحية

ان موضوع تحسين جودة الخدمات الصحية اصبح من المواضيع الاساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية كما ان هذا الموضوع هو محل اهتمام وتركيز من قبل ادارات المستشفيات والمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية والاطباء والجهات الممولة لهذه الخدمات حيث تركز هذه الاطراف المتعددة على موضوع الجودة للخدمات الصحية لتحقيق اهدافها ومصالحها اذ ان الخلل والاطفاء في جودة الرعاية الصحية غير مقبول وتتعدى اثاره الضرر المادي الى الضرر الجسدي والنفسي ولا بد من التطلع الى ممارسة صحية خالية من العيوب

وبصورة عامة فان اي تعريف لجودة الخدمة الصحية لا بد من ان يتوافق مع الابعاد الاتية:

- 1- المطابقة مع المواصفات: حيث ان المريض يتوقع ان تكون الخدمة الصحية التي يشتريها توازي او تزيد مستوى الاداء المعلن عنه من قب لمنهجها.
- 2- القيمة : وهي مقدار ما يدفعه المريض من سعر يعبر عنه بنقود مقابل الحصول على الخدمة الصحية التي يرغب فيها<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> خسروف، ايمن محمد كمال(2008)



3- الملائمة للاستخدام: ويقصد به التوافق او الانسجام ما بني الاداء المتحقق من الخدمة الصحية والغرض الذي صمم لها اصلا.

4- الدعم: وهو مقدار الاهتمام الذي توليه المنظمة الصحية لمستوى الجودة المقدمة في الخدمة الصحية للمرضى وما يعقب ذلك من راي او تصور مع محاولتها للحفاظ على ذلك المستوى من الجودة ان لم تكن تسعى للارتقاء به لما هو افضل.

5- التأثير السيكولوجي (النفسي): كثير من المرضى يقيم الخدمة الصحية على اساس التأثير النفسي الذي يمكن ان تخلقه فيهم ويعبر عنه باشكال عديدة: الصورة الايجابية عن الخدمة الصحية، مستقبل الجودة للخدمة، رد فعل الزبون من قبل منتج الخدمة، اللطف والذوق في تقديم الخدمة.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول ان برامج جودة الخدمة الصحية يجب ان تتميز بتوفير الية للتأكد من مستوى جودة الخدمة الصحية التي تقدم للمرضى يطابق ما سبق تحديده من معايير وان تلك البرامج قد صممت لحماية المرضى وتحسين مستوى الرعاية التي توفرها المنظمة الصحية<sup>5</sup>. وعليه فان جودة الخدمة الصحية تمثل مجموعة من السياسات والاجراءات المصممة التي تهدف الى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين وعلى نحو نظامي وموضوعي، يسهم في تقديم الفرص لتحسين الرعاية للمرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق افضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وباقل كلفة ممكنة . وهذا يعني ان اسلوب تحسين جودة الخدمة الصحية هو اسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى.

#### رابعاً: اهداف جودة الخدمة الصحية:

- 1- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- 2- تقديم خدمة ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة اعلامية لتلك المنظمة.
- 3- اراء المستفيدين وانطباعاتهم تعد وسيلة مهمة في مجال البحوث الادارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات لها.
- 4- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
- 5- تمكين المنظمات الصحية من تادية مهمها بكفاءة وفاعلية.
- 6- تحقيق مستويات انتاج افضل اذا يعد الوصول الى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة الى المسمتفيدين الهدف الاساس من تطبيق الجودة.

<sup>5</sup> العسالي، محمد اديب (2006)



7- كسب رضا المستفيد اذا ان هناك قيما اساسية لادارة الجودة لا بد من توفرها في اية منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتوسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير اداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد<sup>6</sup>.

8- تحسين معنويات العاملين لان المنظمة الصحية الخاصة هي التي تعزز الثقة لدى العاملين ليها وجعلهم يشعرون بانهم اعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي الى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على افضل النتائج.

#### الاستنتاجات:

بناء على ما تقدم يمكن استنتاج ما يلي:

1- تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغير بعد الاهتمام بالمظهر العام للمستشفى (الديكور الداخلي) كمتغير مستقل وتغير تحسين جودة الخدمات الصحية كمتغير معتمد ، وان هذه العلاقة هي علاقة حقيقية ولم تات عن طريق الصدفة بدليل القيم المعنوية التي ظهرت في نتائج التحليل.

2- ثبت وجود تأثير معنوي لمتغير الاهتمام بالمظهر العالم (الديكور الداخلي) في تحسين جودة الخدمات الصحية والتطوير المستمر لهذا البعد بالتالي ستنعكس ايجابيا رفع جودة الخدمات الصحية في المستشفيات المبحوثة.

#### المستخلص

اعتمادا على الاستنتاجات المستخلصة خلص البحث الى مجموعة من المقترحات:

1- من المؤشرات المهمة للحكم على جودة الخدمات الصحية هي مؤشر المرئيات "كل ما يشاهده متلقي الخدمة الصحية من المستلزمات المادية في المستشفى"، فمن الضروري وجود البعد في المستشفيات بمستوى عال يلفت انتباه الزبون الة هذه المستشفى تعطي عناية كبيرة بهذه المسألة.

2- ان العملية تكاملية فمقابل وجود مظهر وديكور يعطي افضل صورة للمستشفى لا بد ان تتوفر ابعاد اخرى (اعتمادية واستجابة وضمان وتعاطف) والا فلا يمكن بلوغ الهدف المقصود.

3- دعوة ادارات المستشفيات الى السعي الجاد من اجل اتاحة احدث الاجهزة والمعدات الطبية الضرورية والمتنوعة لاستيعاب كل الحالات التي تاتي الى المستشفى.

4- ضرورة التزام الكادر الطبي بالزي الرسمي الموحد النظيف وكذلك النظافة العامة واعمال الصيانة والتجديد في الديكورات لجميع مرافق المستشفى.

5- ضرورة الحفاظ على التسهيلات المادية نظيفة ومنظمة واخضاعها بشكل مستمر للتحديث ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال التقنيات الطبية لاجل تحسين جودة الخدمة الصحية.

6- تؤثر البيئة الداخلية للمستشفيات في الجانب النفسي للمريض وفي سير العملية العلاجية والتي تنعكس أماً سلباً أو إيجاباً عليه، إذ تختلف البيئة الداخلية للمستشفيات عن غيرها من الأبنية العامة وتتطلب شروطاً ومواصفات ومقاييس يفترض العمل بموجبها ضمن أسس عامة لتصميم المستشفيات.

<sup>6</sup> خسروف، ايمن محمد كمال(2008)



## المراجع

- 1- ادريس ، ثابت عبد الرحمن (2006)، كفاءة جودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم اساسية وطرق قياس وتقييم ، الدار الجامعية ، الاسكندرية.
- 2- حامد ، سعيد شعبان(2002)، اثر التسويق الداخلي كمدخل لادارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى.
- 3- خرمة، عماد محمد (2000)، ادارة الخدمات الصحية في الاردن : حالة دراسية عن خدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش المركزي، مجلة الاداري.
- 4- خسروف، ايمن محمد كمال(2008)، تسويق الخدمات الصحية ، بحث الدبلوم التخصصي في ادارة المستشفيات ، المركز الدولي الاستشاري للتنمية الادارية، بريطانيا.
- 5- العسالي، محمد اديب (2006)، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي ، دمشق، سوريا.
- 6- ديوب عطية (2005,124)، تطوير المرافق الصحية وبعدها النفسي للمريض.