

# دراسة قياس رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي دراسة أجريت خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ

الأخصائي/ حسن حسين نافع - فني الصيدلي/ محمد عواد الهريم - الدكتور/ هشام أحمد بايونس  
الدكتور/ أحمد بن محمد الخريصي - الأخصائي/ إبراهيم بن علي اليماني  
الدكتور/ رشيد بن صالح العيد - الدكتور/ خالد بن سالم الحبشي  
هيئة الهلال الأحمر السعودي

## مستخلص الدراسة:

هدف الدراسة:

يهدف الفريق الباحث لقياس مدى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ لطالبي الخدمة الإسعافية عبر عمليات الهيئة في العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة ذلك للتعرف على مستوى رضا المستفيد والتعرف من منظوره على الجوانب الإيجابية والسلبية.

نوعية وطريقة الدراسة:

دراسة نوعية قائمه على الأسلوب الاستقصائي باستخدام أداة مبتكرة لإجراء مقابلات هاتفية مع طالبي الخدمة الإسعافية خلال موسم الحج ضمن نطاق العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة من يوم ١-١٢/١٢/١٤٣٥ هـ مع الإشارة إلى أن الفريق الباحث لم يتمكن من اجراء الدراسة على الفترة الثالثة من يوم ٨ / ١٢ بالإضافة إلى كافة فترات يوم ١٠ / ١٢

النتائج:

تمكن الفريق الباحث من قياس رضا ١٠٪ ( ١١٢٥ مستفيد ) من إجمالي المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي والذين طلبوا الخدمة الإسعافية عبر عمليات العاصمة المقدسة أثناء وقت إجراء الدراسة والذين بلغ إجماليهم ١١١٥٦ مستفيد. وقد أظهرت البيانات المدروسة أن ممن تمكن الفريق من قياس رضاهم ورجبوا في المشاركة في المقابلات الهاتفية كان ٥٦٪ ( ٣٠٢ ) راضين جداً عن الخدمة المقدمة لهم وكان ٢٦٪ ( ١٣٩ ) راضين بدرجة أقل، بينما لم يستطع ٦٪ ( ٣٤ ) تحديد رأيهم، وعلى الجانب الآخر كان ٦٪ ( ٣٠ ) من المستفيدين غير راضين تماماً عن الخدمة و ٦٪ ( ٣٢ ) غير راضين بدرجة أحسن .

الانطباع العام:

تعتبر النتائج الممثلة من خلال الدراسة جيدة كذلك النتائج المستحصلة مهمة وتعتبر قاعدة مقارنة للدراسات المستقبلية عن رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر سواء في موسم الحج او على مدار العام.

التوصيات:

زيادة فعالية وتحسين برنامج غرفة العمليات بالإضافة لوضع نظام صارم تشغيلي لاستكمال البيانات.  
زيادة العينة المدروسة واعتبار هذه الدراسة دراسة مستمرة لعدة أعوام للخلوص الى نتائج متميزة.

### **المقدمة:**

تضطلع هيئة الهلال الأحمر السعودي بدورها في تقديم الخدمة الطبية الإسعافية الطارئة كمقدم رئيسي سواءً خلال مواسم الحج والزيارة أو على مدار العام. وتبرز جهود الهيئة خلال موسم الحج بتوظيف كوكبة من (الفرق الميدانية، فرق الاستجابة المتقدمة، الدراجات النارية، فرق العناية الثابتة، الفرق الراجلة، وفرق الإسعاف الجوي، بالإضافة الى ثلة من المتطوعين والمتطوعات) موزعه على نطاقات العمل المختلفة بالعاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة.

ولأهمية معرفة وقياس النتائج التشغيلية كجزء من التخطيط المستمر لتطوير الهيئة وتحسين خدماتها المقدمة للحجيج فقد قامت وحدة الدراسات والتخطيط بتبني القيام بدراسة تنصب في تحديد وقياس مدى رضا المستفيد من الخدمات الطبية الإسعافية بالهيئة خلال موسم الحج للعام ١٤٣٥هـ بعد التجربة الأولى التي تم القيام بها خلال الموسم السابق العام ١٤٣٤هـ.

وتبرز أهمية الدراسة للرضا المستفيد من خدمات الهيئة لعدم توفر البيانات المعطيات الإحصائية للقياس. حيث تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها على مستوى الهيئة خلال موسم الحج. مما يتيح التعرف على الجوانب الايجابية والسلبية للأداء بالإضافة الى كونها تأسيس للدراسات المستقبلية في هذا المجال.

وقد قام الفريق البحثي بإعداد وتحضير استبيان يغطي نوعية المشاركة وكذلك الحدود الزمنية والمكانية ويساهم في تقييم دوائر العمل المختلفة من خلال المستفيد.

اهمية الدراسة ايضاً ان دراسة مدى رضا المستفيد من خدمات هيئة الهلال الاحمر السعودي مهم لعدم التطرق لها من خلال دراسة بحثيه علمية في الماضي حيث تعد هذه الدراسة الاولى وتركز على تقييم دوائر العمل من خلال وجهة نظر المستفيد وأيضاً التعرف على الجوانب الايجابية والسلبية وكذلك تعتبر دراسة يتم مقارنتها بالدراسات المستقبلية في رضا المستفيد.

### **هدف الدراسة:**

يهدف الفريق الباحث لقياس مدى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الاحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥هـ لطالبي الخدمة الإسعافية عبر عمليات الهيئة في العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة ذلك للتعرف على مستوى رضا المستفيد والتعرف من منظوره على الجوانب الإيجابية والسلبية.

## مصطلحات البحث:

١. المستفيدين من الخدمات: هم الأشخاص الذين تقدم لهم خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي في فترة الحج سواء حجاج ام مواطنين او مقيمين.
٢. هيئة الهلال الأحمر السعودي: هيئة انسانية قائمة على تقديم الخدمات الاسعافية الطارئة للمرضى والمصابين.
٣. موسم الحج: هو الركن الخامس من اركان ديننا الإسلامي الحنيف وهو واجب على من استطاع من المسلمين.

## حدود البحث:

اعتمدت الدراسة على الحدود التالية:

١. الحدود المكانية: اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي في كلا من العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة.
٢. الحدود الزمانية: كانت الحدود من ١-١٢ / ١٢ / ١٤٣٥ هـ مع الإشارة إلى أن الفريق الباحث لم يتمكن من اجراء الدراسة على الفترة الثالثة من يوم ٨ / ١٢ بالإضافة إلى كافة فترات يوم ١٠ / ١٢

## طرق ونوعية الدراسة:

### منهجية الدراسة:

اعتمدت منهجية الدراسة على إجراء دراسة نوعية قائمة الأسلوب الاستقصائي تعتمد على النهج الوصفي التحليلي خلال موسم الحج ١٤٣٥ هـ ولمدة ١٢ يوماً من الأول من شهر ذو الحجة وحتى الثاني عشر من نفس الشهر وهي الأيام التي تزيد فيها ذروة طلب على الخدمة الطبية الاسعافية في العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة وفق الإحصائيات السنوية لهيئة الهلال الأحمر السعودي لثلاث سنوات ماضية. وتم بناء أداة البحث التي تقوم على المقابلة الهاتفية وفق محاور متسلسلة تمكن الباحث من استخلاص البيانات من طالب الخدمة الاسعافية أو المستفيد منها عبر هاتف الخدمة ٩٩٧. بالإضافة يتم إدخال البيانات في قالب معد على برنامج Excel لكل يوم على حده، ويتم استخلاص البيانات كل ٢٤ ساعة وفق الفترات المحددة باختيار عينة عشوائية باستخدام برنامج Randomizer لتحديد العينة لكل فترة خدمة. حيث تم تقسيم اليوم (٢٤ ساعة) على ثلاث فترات ((00:00-07:59,08:00-15:59,16:00-23:59) ويتم التحقق من النسبة المستهدفة أو استعاضتها وفق المعطيات المستخلصة من برنامج Randomizer Sample للتأكد من عشوائية العينة وعدم وجود تفاضل .

حيث تم تقسيم المقابلة مع المستفيد المقابلة مع المستفيد على أجزاء تبدأ بالتحية ثم بالتالي:  
١- نوعية المشاركة ٢- موقع الحالة الإسعافية جغرافياً ٣- مستوى الخدمة الإسعافية بشكل عام  
٤- تحليل الخدمة الإسعافية المقدمة من خلال:

- طريقة استقبال المكالمات عند الاتصال بغرفة العمليات
- طريقة متابعة البلاغ الإسعافي (إرسال رسالة نصية - متابعة البلاغ باتصال من غرفة العمليات - إرشادات طبية)
- زمن وصول الفرقة الإسعافية
- التعامل مع الحالة الإسعافية في موقع الحدث من قبل الفرقة الإسعافية المباشرة للحدث

### **خلفية الدراسة:**

تعتبر هذه الدراسة فريدة من حيث نوعية العينة المستهدفة والحدود المكانية والزمانية للدراسة (موسم الحج)، حيث برزت الحاجة لقياس مستوى رضا المستفيد من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي الإسعافية خلال موسم الحج كقاعدة بيانية تساهم في الرقى بالخدمة المقدمة خلال الموسم ومعيار يقاس من خلاله تطوير تقديم الخدمة الطبية الإسعافية.

حيث تم دراسة البيانات المبدئية التي تم جمعها خلال موسم الحج السابق ١٤٣٤هـ والعمل على تطوير آلية استخلاص النتائج بإعداد استبيان يغطي الرحلة الإسعافية والتي تبدأ من تلقى الاتصال الى إيصال المستفيد لأقرب نقطة علاجية وقد استند الفريق الباحث على الدراسة المبدئية المعدة في الموسم السابق عن رضا المستفيد كمنطلق لهذه الدراسة.

ونظراً للأهمية التي توليها الهيئة في تحسين خدماتها من مرتكز التقصي عن فعالية الخدمة بالعودة الى المستفيد منها، فقد برزت الحاجة لوجود دراسة علمية تقيس مدى رضا المستفيد من الخدمات الطبية الإسعافية بهيئة الهلال الأحمر السعودي. حيث يتم الاعتماد على مخرجات مثل هذه الدراسات في رفع كفاءة العمل الإسعافي

### **النتائج:**

نوعية المشاركة:

تضمنت الدراسة ١١٢٥ حالة مخدومة من اجمالي البلاغات الواردة لغرفة عمليات العاصمة المقدسة خلال فترة الحج ١٤٣٥/١٢/١٢ - ١٤٣٥/١٢/٨ حيث يوضح جدول رقم (١) عدد الراغبون بالمشاركة ٥٣٦ (٤٧.٦٪) والذين لم يرغبوا في المشاركة ٢٩ (٢.٥٪) والذين لم يتمكن الفريق الباحث من التواصل معهم ٥٦٠ (٤٩.٧٪)

جدول رقم (١) رغب المشاركة:

نوعيه المشاركة	يرغب المشاركة (نعم)	لا يرغب المشاركة (لا)	لم يتمكن الفريق الباحث من قياس رايه
	٥٣٦	٢٩	٢٦٢
عدد المشاركين / النسبة	%٤٧.٦	%٢.٥	%٢٣

**أسباب عدم التمكن من التواصل مع المستفيدين:**

كذلك لم يستطيع الفريق الباحث من التواصل معهم للأسباب التالية:

الذين لم يردوا على اتصال الفريق الباحث ٢٦٢ شخص (%٢٣) وأيضا ١١٩ شخص (%١٠.٥) كانت هواتفهم مغلقة وتم تكرار الاتصال عليهم من قبل الفريق الباحث ولكن بدون جدوى. والذين تم استبعادهم من المشاركة ١٢٢ شخص (%١٠.٨) بينما الذين كانت اللغة عائق لهم في التواصل مع الفريق الباحث والذين كانوا بعيدين عن الحالة وكذلك قطاع طواري هم الأقل عدداً حيث بلغ عددهم ٥٧ شخص (%٤.٥).

جدول رقم (٢) أسباب عدم التمكن من التواصل مع المستفيدين:

نوعية المشاركة	لم يتم الرد	الجوال مغلق	مستبعد المشاركة	عائق اللغة	بعيد عن الحالة	قطاع الطوارئ
عدد المشاركين / النسبة	٢٦٢ / %٢٣	١١٩ / %١٠.٥	١٢٢ / %١٠.٨	٢٦ / %٢	١٧ / %١.٥	١٤ / %١

**رأي المستفيدين عن الخدمة الإسعافية بشكل عام:**

بالنسبة لرأي المستفيدين عن الخدمة الإسعافية بشكل عام أظهرت النتائج ان هناك رضا بشدة بلغ (%٥٦) عن الخدمات الإسعافية أيضاً الراضون بشكل عام بلغ (%٢٦) وكان هناك ٢٤ شخص بلغت نسبتهم ٦.٣ غير محددين لرايهم بالنسبة للخدمات المقدمة لهم من قبل هيئة الهلال الأحمر. وعلى الجانب الاخر هناك عدم رضا بشدة بلغت نسبته (%٦) وأيضا غير راضين بشكل عام عن الخدمات الإسعافية بلغت نسبته (%٥.٦) كما هو موضح ادناه بجدول رقم (٣)

جدول رقم (٣)

رأي المستفيد	راضي بشدة	راضي	غير محدد	غير راضي	غير راضي بشدة
عدد المشاركين	٣٠٢	١٣٩	٣٤	٣٠	٣٢
النسبة %	%٥٦	%٢٦	%٦.٣	%٥.٦	%٦

**تحليل رأي المستفيد عن دوائر العمل المختلفة:**

يظهر الجدول رقم ٤ قياساً لمدى رضا المستفيدين عن مراحل العملية الاسعافية بداية من استقبال المكالمات وحتى نقل الحالة الاسعافية لنقطة العلاج ، حيث بينت النتائج ان ما يقارب نسبته %٦٧ من عينه اجمالي

البلاغات التي تم التواصل معها من قبل الفريق الباحث راضيين بشدة، كذلك ٢٤.٩٪ عبروا عن رضاهم بشكل عام عن استقبال المكالمات بغرفة عمليات العاصمة المقدسة، بينما كان هناك فئة لم تحدد رضاها من عدم رضاها عن طريقة استقبال المكالمات وعلى الجانب الآخر كان هناك عدم رضا بشدة (٢.٤٪) وايضاً عدم رضا بشكل عام (١.٦٪) عن طريقه الاستقبال المكالمات بغرفة عمليات العاصمة المقدسة. كذلك تم اخذ رأي المستفيدين عن زمن وصول الفرق الاسعافية حيث عبر (٤٦.٤٪) عن رضاهم بشدة وكذلك ابدى (٣٢.٣٪) عن رضاهم بشكل عام عن زمن وصول الفرق الاسعافية بينما كان هناك (١٤٪) غير محددين. ومن وجهة نظر مختلفة من بعض المستفيدين أشار (١٠٪) عن عدم رضاهم بشدة عن وصول الفرق الاسعافية وايضا عبر (٦٪) عن عدم رضاهم بشكل عام عن زمن وصول الفرق الاسعافية. بالإضافة تم اخذ رأي المستفيدين عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالة حيث عبر (٥٩.٨٪) عن رضاهم بشدة عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالات وايضاً عبر (١٧.٣٪) عن رضاهم بشكل عام عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالة بينما عبر (١٨.٤٪) غير محددين ولكن كان هناك (٢٪) غير راضين بشدة عن طريقة تعامل الفرق وكذلك (٢.٢٪) غير راضيين بشكل عام عن طريقة تعامل الفرق الاسعافية مع الحالات. اخيراً تم اخذ رأي المستفيدين عن طريقه متابعة البلاغات من قبل غرفة عمليات العاصمة المقدسة حيث ابدى (٥٦.٣٪) رضاهم بشدة وايضاً عبر (٢٠.٣٪) عن رضاهم بشكل عام بينما كان هناك (١٤٪) غير محددين. ومن وجهة أخرى ابدى (٣.٣٪) غير راضيين بشدة وايضاً (٥.٧٪) غير راضين بشكل عام عن طريقة متابعة البلاغات من قبل غرفة عمليات العاصمة المقدسة.

#### جدول رقم (٤) تحليل رأي المستفيدين عن دوائر العمل

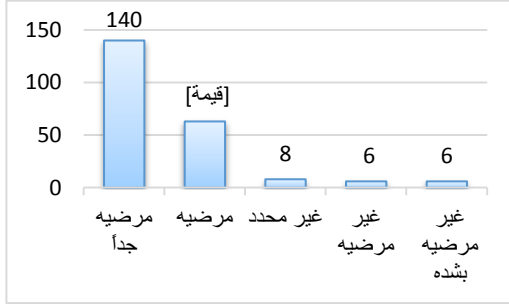
دوائر العمل	راضي بشدة	راضي	غير محدد	غير راضي	غسر راضي بشدة
استقبال المكالمات بغرفة العمليات	٣١٠	١٢٩	٧٥	١٣	٩
	%٥٧.٨	%٢٤	%١٤	%٢.٤	%١.٦
زمن وصول الفرقة الإسعافية	٢٤٩	١٢٥	٧٥	٣٣	٥٤
	%٤٦.٤	%٢٣.٣	%١٤	%٦	%١٠
تعامل الفرقة مع الحالة الإسعافية	٣٢١	١٢٥	٩٩	١٢	١١
	%٥٩.٨	%١٧.٣	%١٨.٤	%٢.٢	%٢
طريقه متابعة البلاغات	٣٠٢	١٠٩	٧٦	٣١	١٨
	%٥٦.٣	%٢٠.٣	%١٤	%٥.٧	%٣.٣

مواقع كثافة البلاغات وقياس مدى الرضا بناءً على المتغير الزمني والمكاني:

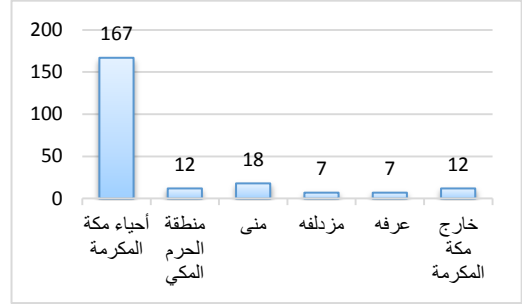
من يوم ١٢ / ٧ - ١

## موقع الحالة الإسعافية وعدد المستفيدين

### رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

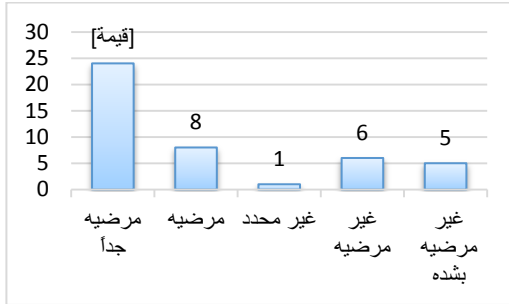


### موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين

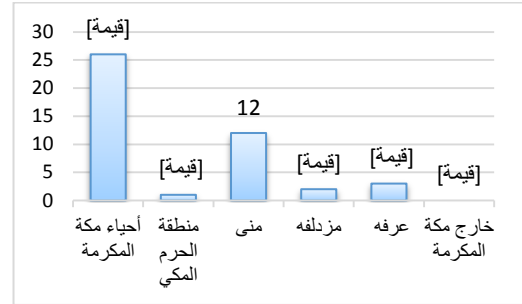


من يوم ١٢ / ٨

### رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

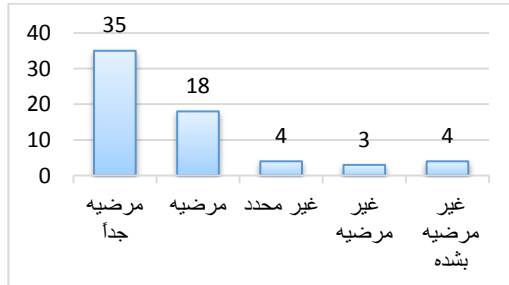


### موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين

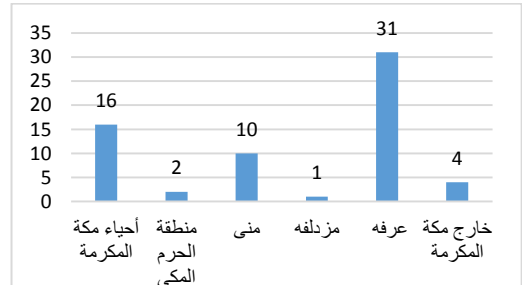


من يوم ١٢ / ٩

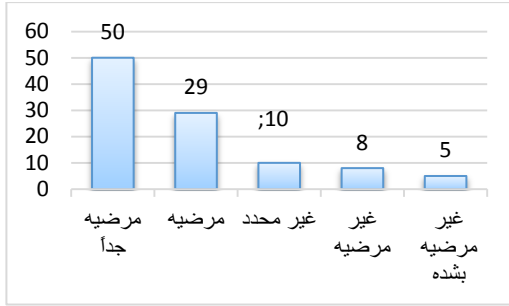
### رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام



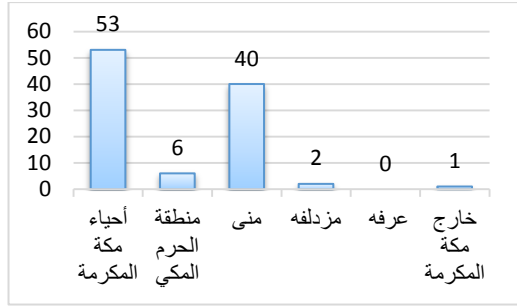
### موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين



### رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

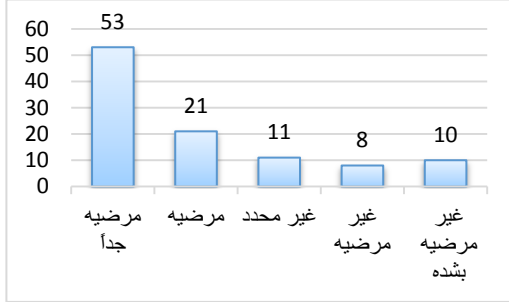


### موقع الحالة الاسعافيه وعدد المستفيدين

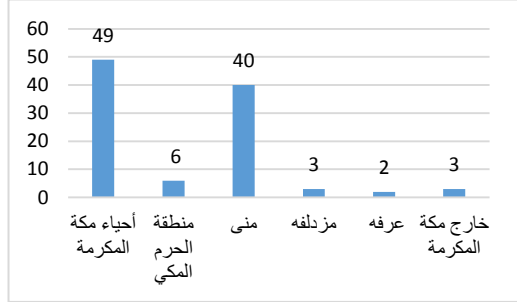


يوم ١٢ / ١٢

### رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام



### موقع الحالة الاسعافيه وعدد المستفيدين



### المناقشة:

أصبح رضا المستفيد محور مهم ومعيار يقاس من خلاله تطوير طرق تقديم الخدمة الطبية. ومن خلال هذا المحور المهم جاءت الحاجة ملحة للنظر في مستوى رضا المستفيد من خدماتها، والتركيز في النقاط التطويرية من وجهة نظر المستفيد والعمل على تطوير الإمكانيات واستغلال الفرص لتحقيق الرضا ولكن كان هناك معوقات الوصول للمستفيدين من خدمات الهلال الأحمر السعودي.

لقد كانت منهجية الدراسة قائمة على الأسلوب الاستقصائي التحليلي بالإضافة لأجراء مقابلات هاتفية للتواصل مع المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر وتم جمع العينة من خلال عينة عشوائية تم اختيارها عن طريق برنامج Randomizer Sample

قد أوضحت النتائج عن رأي المستفيد بشكل عام ان هناك نسبة الرضا بشدة بلغت (٥٦%) وكذلك نسبة الرضا بشكل عام بلغت (٢٦%) وكان هناك فئة لم تحدد الرضا او عدم الرضا وكانت نسبتهم (٦٣%) بينما على الجانب الاخر كان هناك فئة لم تكن راضيه بشدة عن الخدمات المقدمة حيث بلغت ما يعادل (٦%) وأيضا فئة لم تكن راضيه بشكل عام عن الخدمات الاسعافية وبلغت نسبتهم (٥٦%) وهذه النتائج تعطي انطباع



غير كافي عن قياس رضا المستفيد بشكل عام لان العينة المختارة غير ممثلة حيث بلغت ٥٣٦ مستفيد (٥٪) تقريباً من اجمالي بلاغات وارده لغرفة العمليات.

كذلك من خلال التقييم لدوائر العمل حيث أوضحت النتائج ان رضا المستفيدين بشدة عن دوائر العمل كان بسبب تعامل الفرق الاسعافيه مع الحالات الاسعافيه ٥٩.٨٪ بينما على الجانب الاخر هناك عدم رضا بشدة عن زمن وصول الفرق الاسعافيه والتي بلغت نسبتها ١٠٪ وهذا يعطي انطباع وان لم تكن النسبة المقاسة ممثلة ان من المهم التركيز على زمن وصول الفرق الاسعافيه في وقت مناسب علماً بان الظروف المكانية والزمانية للحج مختلفة عن الفترات الأخرى تعيق وصول الفرق الاسعافيه في بعض المواقع بالمشاعر المقدسة في زمن قياسي وذلك لوجود اعداد كبير من الحشود البشرية وكذلك عربات النقل للحجاج في الطرق المؤدية للمواقع المقدسة.

بينما تعذر التواصل مع بعض المستفيدين وكان هناك أسباب لذلك ومنها ان البعض جواله مغلق او لا يرد على الهاتف وبلغت نسبتهم ما يعادل نسبته (٣٣.٥٪) من ١١٢٥ مستفيد وهذه النسبة مهمة ولكن لم يتمكن الفريق الباحث من قياس رضاهم

### **الانطباع:**

تعتبر النتائج الممثلة من خلال الدراسة جيدة ولكن غير كافي لكي تعطي انطباع كامل عن رضا المستفيدين عن خدمات هيئه الهلال الأحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ حيث قدرت بما يعادل ٥٪ من اجمالي البلاغات الواردة خلال موسم الحج ١٤٣٥ هـ وكذلك من خلالها تمكن الفريق الباحث من اخذ انطباع مبدئي عن قياس رضا المستفيدين وكذلك قياس دوائر العمل المختلفة والتي من خلالها نستنتج بعض الجوانب الإيجابية التي تحتاج تفعيل وكذلك محاولة تحسين السلبيات بالإضافة لتوجيه اهتمام المسئول من خلال نتائج دوائر العمل من منظور المستفيد سواء إيجابية او سلبية. واخيراً الاستفادة من النتائج كقاعدة بيانات للدراسات المستقبلية عن رضا المستفيدين من خدمات هيئه الهلال الأحمر السعودي سواء في موسم الحج او فترة أخرى.

### **التوصيات:**

١. زيادة فعالية وتحسين برنامج غرفة العمليات بالإضافة لوضع نظام صارم تشغيلي لاستكمال البيانات.
٢. يرى فريق البحث أن يتم زيادة العينة المدروسة واعتبار هذه الدراسة دراسة مستمرة لعدة أعوام للخلوص الى نتائج متميزة
٣. ربط قياس الرضى بالمعطيات التشغيلية الأخرى (زمن الاستجابة، توفر الفرق الاسعافيه، مكان الخدمة المقدمة، زمن الخدمة المقدمة).

## **الشكر:**

يتقدم الفريق الباحث بالشكر لله سبحانه وتعالى أولاً ثم الى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود حفظه الله - رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي كما نتقدم بالشكر والعرفان لكلاً من  
سعادة الدكتور خالد بن سالم الحبشي - وفقه الله - مدير الإدارة العامة للحج والعمرة  
سعادة الدكتور رشيد بن صالح العيد - وفقه الله - مساعد رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي للشئون الفنية  
نتقدم كذلك بالشكر والتقدير لكل من ساهم في انجاز هذه الدراسة من سعادة مدير غرفة عمليات العاصمة المقدسة وقسم التطوع على ما أبدوه من تعاون ومشاركة في إتمام الدراسة  
وفق الله الجميع لما فيه خير في الدنيا والاخرة انه سميع مجيب واخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين.

## **المراجع:**

Kuisma et al. Customer Satisfaction Measurement in Emergency Medical Services. Academic Emergency Medicine, July 2003, Vol. 10, No. 7