



Available online at <http://proceedings.sriweb.org>

The 10th International Scientific Conference

Under the Title

“Geophysical, Social, Human and Natural Challenges in a Changing Environment”

المؤتمر العلمي الدولي العاشر

تحت عنوان "التحديات الجيوفيزيائية والاجتماعية والانسانية والطبيعية في بيئة متغيرة"

25 - 26 يوليو - تموز 2019 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2019/>

The reality of TQM in the quality of health services from the point of view of patients in government hospitals (Study applied by King Khalid Hospital in Majmaa)

Abstract

Modern and developed societies are very concerned with health services, quality and care as they are closely linked to human life and health.

These concerns have been reflected in the creation of health service institutions and in places where there are large numbers of communities in various forms, in order to provide them with health services when they need them (Gouda, 2002)

The researchers were keen to study this field to determine the dimensions of quality in the quality of quality health services, which are indicators measured by the quality of health services.

This concern has been reflected in the quality of health services in all health institutions in all their forms. (Imam, 2003)

The aim of the economic development plans is to develop the levels of health services in all countries of the world, which has contributed significantly to changing the views of hospitals and replacing them from a place that deals only with the doctor and the practice of medical specialization, to a more comprehensive view, describing how to provide these health services to each of the deals (Medical, nursing, service and administrative staff) or from outside (patients and reviewers). The concept of quality and control is one of the most important topics that are concerned and are more widely circulated by researchers and administrators and those who finance and consume these services. (Ben Said Khalid bin Saad, Abdul Aziz, 1997).



واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في المستشفيات الحكومية (دراسة تطبيقه مستشفى الملك خالد بالمجمعة)

امين بن سالم الحارثي

قسم علم المعلومات

2019م-1440هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ ﴾

الصَّالِحِينَ ﴿﴾

مقدمة

إن المجتمعات المتطورة والحديثة تهتم كثيرا بالخدمات الصحية وجودتها وتوليها عناية كبيرة بصفقتها مرتبطة ارتباطا وثيقاً بحياة الإنسان وصحته.

وقد انعكست هذه الاهتمامات من خلال صناعة مؤسسات الخدمات الصحية وجعلها في مواقع تكثر فيها التجمعات السكانية بجميع الأشكال المختلفة بهدف توفير الخدمات الصحية لهم عندما يحتاجون إليها (جودة ، 2002 م).

وقد حرص الباحثون ومن يهتم بدراسة هذا المجال بتحديد أبعاد الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية وهي التي تعتبر مؤشرات يقاس بها مستويات جودة الخدمات الصحية.

وقد انعكس هذا الاهتمام ليرتقي بجودة الخدمات الصحية في كل المؤسسات الصحية بجميع أشكالها (الإمام ، 2003).



وتهدف خطط التنمية الاقتصادية لتطوير مستويات الخدمات الصحية في جميع دول العالم ، و الذي كانت له المساهمة البارزة في تغيير وجهات النظر للمستشفيات و تبديلها من مكان يختص فقط بالطبيب و ممارسته لاختصاصه الطبية ، إلى نظرة شاملة أكثر ، واصفةً كيفية تقديمها لتلك الخدمات الصحية لكل من يتعامل معها سواء هم من داخل إطار المستشفى (الكوادر الطبية والتمريضية والخدمية والإدارية) أو من خارجه (المرضى والمراجعين) ، ويعتبر مفهوم الجودة وضبطها من أكثر المواضيع التي يُهتم بها ويتم تداولها بشكل أوسع من قبل الباحثين والإداريين ومن يقوم بتمويل و استهلاك هذه الخدمات . (بن سعيد خالد بن سعد ، عبد العزيز ، 1997 م .)

وما لاشك فيه بأن المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية هي منظمة خدمية تقوم بتقديم الخدمات للجمهور و تلامس شريحة كبيرة منهم ؛ وذلك بسبب ارتفاع نسبة تلقيهم للعلاج في المستشفيات الحكومية أكبر من نسبة المستشفيات الخاصة بالرغم من صعوبة المنافسة بين القطاعين و جودة خدمات القطاع الخاص أفضل من القطاع العام.

و يعود السبب المباشر في ذلك لارتفاع تكلفة الخدمات ، ولكن إذا ما تم النظر للجودة المقدمة في المستشفى الحكومي نرى بأن تلك الخدمات إذا ما تمت مقارنتها بالأموال و الهياكل و الموارد البشرية و التقنية تعتبر فقيرة قياساً بالتطوير ، و إذا ما اعتبرنا إدارة الجودة الشاملة مفهوماً جديداً ظهر في منتصف الثمانينات من القرن الماضي بهدف تقليل الأخطاء في جودة الخدمة و السلع و تحسينها لتناسب مع ما يحقق غاية الرضا للمنظمات و الجمهور بشكل شامل و بصورة مستمرة . (الدرارة ، مأمون سليمان ، 2006 م).

ويعتبر تطوير المستشفيات أحد أهم الدعائم الأساسية للقطاعات الصحية بهدف تقديم خدماتها الصحية على أتم وجه بالإضافة لحجمها وأجهزتها التقنية والوظائف المعتمدة في ذلك، وتحملها للمسؤوليات الكبيرة تجاه زبائنها لما تحتويه من تنوع في المهام كالتعليم والاستشفاء والتطوير.

لأجل ذلك حرصت الكثير من دول العالم لتطوير كفاءة خدماتها المقدمة من قبل المستشفيات بجميع أنواعها لما لذلك من الأثر الواضح على مؤشرات التنمية البشرية، من بين الخيارات المتعددة إدارة الجودة الشاملة التي حرصت جميع المستشفيات على تبنيها من أجل تحقيق المستويات المطلوبة من الرعاية الصحية و الاستعمال الصحيح للموارد المادية والبشرية و الحرص على توفير الميزانيات و العمل بشكل دائم و مستمر لغرض تطوير جودة الخدمات، ويعود سبب ذلك لاعتبار مفهوم الجودة يحتوي على جوانب كثيرة تتعلق بتسهيل الخدمات



الخاصة بالمريض وكل خدمة تكون داعمة لتخفف من الصعوبات المراد تحقيقها ما لم يتم مشاركة وتنسيق مع كل المستويات فيما بينها تحت مبدأ العمل الجماعي وبدعم والتزام من الإدارة العليا ومختلف فرق المصالح الاستشفائية.

(الطائي ، رعد عبد الله ، فدادة ، عيسى ، 2008 م).

مشكلة الدراسة

يعد قياس جودة الخدمات احد المداخل الأساسية لتحسين وتطوير الجودة في المنظمات الخدمية. ولكننا نجد أن هناك تبايناً في تحديد الكيفية التي يتم بها قياس جودة الخدمة والعوامل والمتغيرات المرتبطة بها خاصة في مجال العمل الصحي وذلك لاختلاف مدارس ومفاهيم الجودة. وقد ظهرت الحاجة إلى ضرورة قيام المستشفيات الحكومية بالتعامل مع مفهوم الجودة والاهتمام بها عند تقديمها لخدماتها لعملائها خاصة مع فتح الباب أمام القطاع الخاص بالاستثمار في تقديم الخدمات الصحية. ونجد أن إدارات المستشفيات الحكومية في السعودية تواجه بعدة تساؤلات عند قيامها بتقديم خدماتها للمرضى والمراجعين.

لذا تنطلق مشكلة البحث من تدني مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الحكومية مما يؤدي إما إلى عدم حصول المرضى على قدر من الرعاية الصحية الجيدة بالوقت والمكان والزمان المناسب أو عزوف الكثير من المرضى من العلاج داخل المستشفيات الحكومية والتوجه إلى المستشفيات الخاصة لتلقي العلاج وما يترتب عليه من تكاليف وجهد لذا تم صياغة مشكلة البحث بالسؤال الرئيسي التالي:
ما هو واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في مستشفى الملك خالد بالمجمعة؟

أهداف الدراسة

التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطويرها.



تتبع مراحل تطوير إدارة الجودة الشاملة.
واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بالجمعة.
تسليط الضوء على معوقات وآفاق تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بالجمعة.
أهمية الدراسة
تتجلى أهمية هذه الدراسة من ناحيتين:
أ. من الناحية النظرية:
تسليط الضوء على آراء المرضى حول واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد بالجمعة.
دراسة معوقات تطبيق الجودة في مستشفى الملك خالد بالجمعة.
ب. من الناحية التطبيقية:
ذات فائدة على المدى المنظور والمستقبلي لأصحاب القرار في المستشفيات الحكومية للعمل على وضع خطط خاصة بالموارد البشرية من اجل رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة.
أن تسهم هذه الدراسة وبشكل عملي وتطبيقي من خلال توفير بيانات للجهات المسؤولة في المستشفيات الحكومية من خلال الدراسة التطبيقية على مستشفى الملك خالد بالجمعة والتي تساعد على تجويد الخدمات الصحية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بما يخدم تحقيق رؤية 2030 في المجال الصحي.

أسباب اختيار الموضوع

تعددت الأسباب التي دفعت بالباحث لتناول الموضوع، ويمكن إجمالها في التالي:
الإصلاحات الاقتصادية الأخيرة التي مست قطاع الصحة، وانعكاساتها على الجودة في خدمات المستشفيات.
عدم تطبيق المنظمات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
أهمية المؤسسات الصحية بالنسبة للمجتمع لما لها من تأثير على العنصر البشري الذي يعتبر أساس التنمية الاقتصادية والمحرك الأساسي لعملية الإنتاج.
إدراك مزايا إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في المنظمات الحكومية خصوصا في المستشفيات الحكومية .



الأهمية العلمية للموضوع ومحاولة إثراءه من أجل إبراز دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة وما تخلفه من فوائد على المستشفيات الحكومية السعودية. إمكانية إيجاد حلول مناسبة لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى الحكومي.

مسلمات الدراسة

استند البحث على المسلمات التالية :

- واقع إدارة الجودة الشاملة ضرورة في جودة الخدمات الصحية أم مجرد حاجة لمسايرة دور الإدارة.
- تأثير واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية والرفع من فاعليته.

حدود الدراسة

سوف تتناول هذه الدراسة واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في المستشفيات الحكومية والتي تشمل ما يلي :

الحدود الموضوعية: واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في مستشفى الملك خالد بالجمعة.

الحدود البشرية: المرضى المنومين في مستشفى الملك خالد بالجمعة.

الحدود المكانية: مستشفى الملك خالد بالجمعة.

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني لعام 1440 هـ .

منهج الدراسة

سوف يسلك الباحث بمشيئة الله المنهج الوصفي التحليلي و هو "الذي يهتم بتحديد الواقع و جمع الحقائق عنه و تحليل بعض جوانبه، بما يساهم في العمل على تطويره"، (مدحت أبو النصر 2004 م). وتهدف هذه الدراسة إلى وصف واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد بالجمعة، حيث يحاول هذا المنهج أن يفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يرتفع بها رصيد المعرفة عن الموضوع محل الدراسة.



مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة المرضى المنومين في مستشفى الملك خالد بالجمعة.

عينة الدراسة

ستطبق الدراسة بمشيئة الله على عينة قوامها (286) مريض منوم في مستشفى الملك خالد بالجمعة بأسلوب المعاينة العشوائية التطبيقية من مجتمع الدراسة الأصلي.

أداة الدراسة

تحقيقاً لهدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة كأداة خاصة لقياس واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية الحكومية في الجمعة، وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة، حيث تم اعتماد المقياس الخماسي في تصميم الاستبانة والذي يعرف بمقياس ليكرت الخماسي وعليه تتكون استبانة البحث من قسمين رئيسيين:

- تمثل القسم الأول: بالبيانات الشخصية للمبحوث والتي تمثلت في (العمر، الجنس، المؤهل العلمي).
- في حين تمثل القسم الثاني: بمقياس الدراسة الذي يهدف إلى دراسة واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية الحكومية في مدينة الرياض.
- وقد حددت الاستبانة استجابات أفراد مجتمع البحث على العبارات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).
- ومن ثم يتم تحليل الإجابات بالاعتماد بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم معالجة في (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.21) ومن ثم الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة كاستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة وللتحقق من صدق الأداة سيتم عرض النتائج على المختصين في إدارة التعليم للنظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها، وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي سيتم استخدام معامل



الارتباط بيرسون ومن ثم التحقق من الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية لاستخلاص النتائج المرجوة بعد ذلك.

مصطلحات الدراسة

إدارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة طريقة حديثة لإدارة المؤسسة ، وهي مبنية على تعاون كل أقسام المؤسسة لتحسين والحفاظ على جودة المنتج وبأقل تكلفة من أجل إرضاء العميل . (الاعزاوي ، مُجد عبد الوهاب ، 2004 م).

الخدمة الصحية :

النشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى. (فوزي شعبان مذكور ، 1998 م).

الدراسة السابقة

1 . دراسة (كحيلة نبيلة) بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية"، 2008 . 2009 م .

مشكلة البحث : من خلال الاطلاع على المهام والأهداف التي تسعى المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد الصديق بن يحيى بجيجل إلى تحقيقها، يتضح أنها لم تتضمن أي بند يشير إلى الاهتمام بالجودة الشاملة في أدائها، ومن خلال الاستفادة من تجارب المؤسسات الناجحة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها نموذجاً يجمع بين أفضل خصائص الإدارة الأمريكية واليابانية، فقد اتجهنا إلى إجراء دراسة استطلاعية على المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد الصديق بن يحيى بجيجل لكشف مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها .

أهداف البحث :

- أهمية المؤسسات الصحية بالنسبة للمجتمع لما لها من تأثير على العنصر البشري الذي يعتبر أساس التنمية الاقتصادية والمحرك الأساسي لعملية الإنتاج.



-اهتمام الحكومة الجزائرية بقطاع الصحة.
-المشاكل المعقدة التي يعاني منها النظام الصحي بالجزائر.
أسئلة البحث :
ما مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد الصديق بن يحيى بيججل من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بها
ما مدى أهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد الصديق بن يحيى بيججل؟
المنهج المستخدم و العينة و أدوات جمع البيانات:
سيتم استخدام مدخلين من مداخل المنهج الوصفي :
أولهما: مدخل الدراسات الوثائقية من خلال مراجعة الكتب والدوريات والتقارير والرسائل الجامعية والملتقيات وغيرها، بالإضافة إلى المواقع المتخصصة بالشبكة الدولية للمعلومات(الانترنت)، وذلك من أجل توفير خلفية نظرية عن البحث بما يسمح بتركيب وربط عناصر الموضوع ببعضها البعض لاستخلاص العلاقات وتفسيرها.
وثانيهما: مدخل دراسة حالة، وذلك من خلال جمع البيانات عن طريق الاستبيانات الموجهة لأفراد عينة البحث ثم القيام بتحليلها والتعليق عليها.

النتائج :

- عملية اتخاذ القرارات في هذا المستشفى تتم بناء على تحليل جيد للبيانات
- تحقيق احتياجات المرضى بالكامل وفي الوقت المناسب.
- سرعة الاستجابة إلى شكاوي المرضى واقتراحاتهم.
- ضعف التزام الإدارة العليا بالمستشفى لدعم جهود الجودة.

2 . دراسة (عمر ادم علي أبو روف) بعنوان "أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم" ، 2016 م



مشكلة البحث : تتلخص مشكلة البحث في معرفة واكتشاف ماهية مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهم الوسائل والطرق التي تؤدي إلى نجاح تطبيق هذه المفاهيم وجعلها أكثر فاعلية في خدمات القطاع الصحي بوجه عام .
أهداف البحث :

- 1 . التعرف على أهم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والوسائل الممكنة لتطبيق هذه المفاهيم على خدمات القطاع الصحي .
- 2 . التعرف على مدى إمكانية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تصميم البرامج الناجحة لإدارة الجودة الشاملة.

أسئلة البحث :

- كيف يتم تحديد المفاهيم والمعايير الضرورية للجودة وأهم الطرق والأساليب لجمع البيانات وتحليل المعلومات في القطاع الصحي ؟
- ما هي الأدوات التي تستخدمها إدارات مؤسسات القطاع الصحي في نشر ثقافة الجودة الشاملة؟

المنهج المستخدم و العينة و أدوات جمع البيانات:

أتبع الباحث لأغراض هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر من أكثر مناهج البحث العلمي استخداما في البحوث الاجتماعية وذلك لتمييزه بالعناية في رصد الحقائق المتعلقة بالظاهرة رسدا وتحليلها وتفسيرها و الوقوف على دلالاتها .

النتائج :

- إن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن القطاع الصحي يتوفر به إدارة للجودة وهيكل تنظيمي و إداري ومسئوليات ووظيفية واضحة.
- ضرورة تفعيل تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جميع المجالات الصحية لنتمكن من تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وبصورة ميسرة ومأمونة ، خاصة وأن تطور الخدمات الصحية دليل على تقدم الدولة.
- ضرورة اهتمام الدولة بدعم القطاع الصحي وتوفير الميزانيات الكافية لنجاح أنشطته وبرامجه.



- تنشيط وتفعيل إدارة الجودة الشاملة بالقطاع الصحي من خلال تبني خطة عمل استراتيجية تهدف إلى نشر ثقافة وفلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة في كل مؤسساتها وتوفير الدعم اللازم لتنفيذ هذه الخطة وزيادة الاعتمادات المالية المخصصة لإدارة الجودة.

3 . دراسة (بلالي عبد المالك) بعنوان تقييم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في علاج صحة- الأم والطفل- بحى سيدي عبد القادر- لمدينة ورقلة. 2016. م .

مشكلة البحث :

إن المؤسسات العمومية الجزائرية هي واحدة من المؤسسات التي لا يمكنها أن تكون بمعزل عن مختلف التحولات الراهنة، فأمام الضغوطات المالية والتطور الديمغرافي وارتفاع وعي المواطن الذي أصبح يطالب بخدمات علاجية متنوعة وذات جودة عالية. وقصد ضمان الاستجابة لمختلف التحديات وإلى حاجيات المواطنين الحالية والمستقبلية من خدمات العناية الصحية، فإنه يتوجب على إدارة المستشفيات اعتماد مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة.

أهداف البحث :

- 1 . تحديد مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذا تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
- 2 . محاولة تعريف المؤسسات الاستشفائية بأهمية إدارة الجودة الشاملة في دعم الخدمات لكي تحظى برضا الزبون.

أسئلة البحث :

- ما هو واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية العمومية الاستشفائية المتخصصة ؟



- فيما يمثل دور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية العمومية؟ وكيف تعمل على تحسينها؟

المنهج المستخدم و العينة و أدوات جمع البيانات:

لدراسة هذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من الجانب النظري للدراسة، أما من الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم والطفل) بحي سيدي عبد القادر بورقلة، من خلال المقابلة وجمع المعلومات المتعلقة بعمال المستشفى نقوم بتحليل الاستبيان باستخدام برنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي، واستخلاص النتائج.

النتائج :

- يوجد وعي واهتمام من طرف العاملين بالمستشفى لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على المرضى والاهتمام بعملية التحسين المستمر في جميع مجالات المستشفى، بحيث لا يتحقق هذا إلا إذا كانت هناك إرادة قوية من طرف الإدارة العليا.

- توصل الباحث إلى أن أغلبية العاملين في المستشفى محل الدراسة يدركون لمفاهيم أبعاد جودة الخدمات الصحية من خلال إقناع المرضى بالانتماء للمؤسسة بمعنى ولاء المرضى إلى المؤسسة.

- مقاومة التغيير من طرف بعض الأطراف تحول دون التوجه نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

4. دراسة (ريمة أوشن) بعنوان إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية -دراسة حالة المراكز الاستشفائية الجامعية للشرق الجزائري . 2017 م . 2018 م .

مشكلة البحث :

رغم الاهتمام المتزايد بالقطاع الصحي في الجزائر، إلا أنه لا يزال يواجه العديد من المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأهداف المسطرة، وفي نفس الوقت تصاعد الانتقادات الموجهة إلى المنظومة الصحية في



الجزائر بسبب عجزها وعدم قدرتها على مواجهة الطلب المتزايد على خدماتها مما أدى إلى عدم رضا المواطنين المتزايد عن مستوى نوعية الخدمات التي يحصلون عليها.

أهداف البحث :

- 1 . التعرف على الممارسات التي تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية وتلك التي تؤدي إلى تراجع مستواها .
- 2 . الوصول إلى الأولويات الخاصة بمشاكل جودة الخدمة بالمراكز الاستشفائية حتى يمكن توفير سبل العلاج .

أسئلة البحث :

- ما هي أهم العوامل الحرجة التي تسمح بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة ؟
 - ما هي المتطلبات التنظيمية، البشرية، والتكنولوجية لتطبيق إدارة الجودة لتحسين الخدمات الصحية؟
- المنهج المستخدم و العينة و أدوات جمع البيانات:
- لتحقيق ذلك تم الاعتماد على كل من تحليل المؤشرات الصحية، المقابلة، الملاحظة، والاستبيان كأدوات للدراسة، حيث تم توزيع الاستبيان على أربعة مراكز استشفائية جامعية، وتم اللجوء إلى الأساليب الإحصائية لتحليل وتفسير النتائج المسجلة.

النتائج :

- يتطلب التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات فهم وإدراك المعوقات والأخطاء التي يمكن الوقوع فيها، والتحذير المسبق منها لوضع الحلول المناسبة للتغلب عليها ومواجهتها مما يستوجب دراسة البيئة الداخلية والخارجية، ومعرفة أهم عوامل النجاح التي ستساهم في التطبيق الناجح والمتمثلة في العوامل الحرجة لنجاح تطبيقها .
- توفر إدارة الجودة الشاملة مجموعة متنوعة من الأساليب والأدوات التي تسمح للمنظمات اختيار ما يتناسب ظروفها واحتياجاتها .
- العمل على تحقيق التوازن في قدرات وإمكانيات المستشفيات بما يتلاءم مع المواصفات، الخصائص، والأبعاد التي تريد ترسيخها في خدماتها بهدف تحقيق أهدافها المتعلقة بالجودة .



5. دراسة (لشرف نسيمه) بعنوان معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الإستشفائية ، 2010 م - 2011 م .

مشكلة البحث :

إن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يساعد المستشفى على استغلال إمكانيات البشرية و المادية المتاحة للمستشفى وأيضا استغلال الوقت وتعطى للعاملين الفرصة في مشاركة القرارات وهذا بغية تحفيزهم على العمل بشكل أفضل وتعليمهم التقييم الذاتي للعمل من اجل تجنب أسلوب الرقابة حتى تستطيع المستشفيات من تقديم خدمات تلبي احتياجات الزبائن أو تفوق توقعاتهم .

أهداف البحث :

1. محاولة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من اجل دعم جودة الخدمات الصحية .
2. التعرف على منظور المستشفيات اتجاه الجودة وتطبيقها .
3. محاولة تعريف المؤسسات الاستشفائية بأهمية إدارة الجودة الشاملة في دعم خدمات لكي تحظى برضا الزبون.

أسئلة البحث :

- ما مدى مساهمة معايير إدارة الجودة في دعم جودة الخدمات الاستشفائية؟
 - ما هو واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لداعم لجودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية؟
- المنهج المستخدم و العينة و أدوات جمع البيانات:
- تناول الباحث وصف لإجراءات ميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة وتحديد المنهج المتبع في ذلك ولقد استخدم المنهج الوصفي وذلك لمناسبته وطبيعة هذه الدراسة و الأهداف.

النتائج :

- إعادة هيكلة وتنظيم عمل المنظمة الاستشفائية ، وتجنب العمل العشوائي وهذا بتحديد مهام و مسؤولية كل فرد لتحقيق الجودة في الخدمات .
- تشبث الإدارة العليا بثقافتها التقليدية وعدم تقبلهم لثقافة جديدة وهذا يتنافى مع إدارة الجودة الشاملة .
- عدم مشاركة العمال في قرارات المنظمة، باستثناء ممثل العمال الذي يعين من قبل المدير العام للمنظمة .



هيكل الدراسة

لمعالجة هذا الموضوع والإحاطة بجوانبه ، تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول كالتالي :
أولاً: الفصل الأول وهو الإطار المنهجي ويضم خطة البحث بجميع أقسامها من مشكلة البحث وتساؤلاته ,
أهمية البحث, أهداف البحث, مسلمات البحث, منهج البحث, أدوات جمع البيانات, ومصطلحات البحث.

ثانياً: الفصل الثاني ويضم أربعة مباحث كالتالي :

المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وكيفية تطويرها .

المبحث الثاني: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية.

المبحث الثالث: العوامل الأساسية لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية .

المبحث الرابع: الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية .

ثالثاً: الفصل الثالث ويضم إجراءات البحث ومناقشة النتائج

رابعاً: الفصل الرابع ويضم الخاتمة والتوصيات.

المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة و كيفية تطويرها

على الرغم من ظهور مفهوم الجودة منذ زمن بعيد, إلا انه لم يظهر كوظيفة رسمية للإدارة إلا في الآونة الأخيرة, إذ أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر الإداري الحديث على إنها وظيفة تعادل تماماً باقي الوظائف مثل وظيفة المشتريات, والوظيفة الهندسية, وبحوث التسويق وغيرها , وأصبحت تستحق الانتباه من جانب رجال الإدارة العليا بالمنظمات .

مفهوم الجودة -:

الجودة لها معان كثيرة، إذ تعبر عن درجة التآلق والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور العميل، كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات العملاء باستمرار . (قاسم نايف علوان الحياوي ، 2006 م).

وتمثل الجودة مجموعة السمات والخواص للمنتج التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله ليلبي رغبات المستهلك المتوقعة وتعتبر المواصفات القياسية المحدد الأساسي للجودة، والتي تشكل أعمدة أساسية



تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبي رغبات المستهلكين



لقد تعددت تعاريف إدارة الجودة التي راجعية تنظيمية و أساليب إدارية تؤدي إلى تسليم منتجات ذات جودة عالية إلى المستهلكين. (محمود أحمد جودة ، 2006 م). كما تعرف الإدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المنشأة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين . (حسين بن ردة القرشي ، 1999 م). و تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل وثقافة تنظيمية جديدة . (علي السلمي ، 1990 م).

المفاهيم الأساسية الثلاثة لإدارة الجودة الشاملة :-

- أ . التركيز على العميل
- المفهوم الأساسي في نظام إدارة الجودة، إذ أن العميل هو سبب وجود أي منظمة أو منشأة إنتاجية التي تسعى من خلال عملياتها إلى تقديم منتجاتها أو خدماتها له حسب رغباته.
- ب . التحسين المستمر
- ج . قيمة كل مشارك



قوة المنظمات تكمن في الأشخاص الذين يعملون لديها. العامل هو مصدر الأفكار التطورية و المقترحات التي تساهم في حل مشاكل الجودة و تحسينها. (الآغا ، 2006 م).

نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة – :

مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأربع مراحل رئيسية :

- 1- الفحص : كانت تركز فقط على فحص المنتج، والقرار السائد هو القرار الخاص بتحديد متى يتم فحص المنتجات وما هي عدد المنتجات التي تخضع للفحص. إن عملية الفحص تركز على اكتشاف الخطأ والقيام بتصحيحها. فالخطأ أو العيب أو التلف قد حصل فعلاً، أن عملية الفحص اكتشفت الخطأ، ولكنها لم تقم بمنعه من الأساس.
- 2- ضبط الجودة : يشمل كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة، فضبط الجودة يشمل التأكد من أن تصميم السلعة مطابق للمواصفات المحددة، والتأكد من أن الإنتاج وما بعد الإنتاج متوافق مع المواصفات. و اعتمدت هذه المرحلة على استخدام أساليب إحصائية حديثة لمراقبة الجودة. يعتبر ضبط الجودة مرحلة متطورة عن الفحص فيما يتعلق بتعقيد الأساليب وتطور الأنظمة المستخدمة.
- 3- تأكيد الجودة : تركز على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء. وصفت هذه المرحلة بأنها تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية. تتضمن هذه المرحلة كافة الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة بأن المنتج أو العملية تفي بمتطلبات الجودة. فتأكيد الجودة مرحلة تشمل بمنظورها عملية التخطيط للجودة بالإضافة إلى ضرورة دراسة تكاليف الجودة ومقارنتها بالفوائد الممكن تحصيلها من تطبيق نظام تأكيد الجودة .
- 4- إدارة الجودة الشاملة : بدأت الظهور في الثمانينات من القرن العشرين، لتركز على العمل الجماعي واندماج ومشاركة العاملين. (العمر ، 2002 م).

المبحث الثاني : أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية



إن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تكمن في اعتبارها أحد المراحل الأساسية لتحسين أداء المستشفيات الحكومية وتقديم الجودة العالية، والتي يترتب عليها تحقيق رضا المريض باعتباره مفتاح النجاح لأي مستشفى حيث أن طبيعة المنافسة العالمية الواسعة والشاملة تتطلب بصفة عامة من أي مستشفى أربعة خصائص رئيسية هي :

- أ. فهم ماذا يريد المريض و إشباع احتياجاته وقت طلبها وبأقل تكلفة .
 - ب- الإمداد بالسلع والخدمات بجودة عالية وبشكل ثابت ومستمر .
 - ج- مجاراة التغيير في النواحي التكنولوجية والسياسة والاجتماعية.
 - د- توقع احتياجات المريض في الفترات الزمنية المستقبلية.
- لذا فإن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يحقق جملة من الفوائد، يمكن تلخيصها في الآتي :
- تخفيض شكاوى المرضى من جودة ما يقدم لهم من خدمات.
 - تخفيض تكاليف الجودة.
 - زيادة النصيب السوقي بسبب تخفيض التكاليف، وزيادة رضا المرضى و المراجعين .
 - تخفيض شكاوى العاملين وانخفاض نسبة الحوادث.
 - زيادة الربحية نتيجة جذب عملاء جدد لديهم الرغبة في دفع مقابل أكبر للحصول على خدمة ذات جودة متميزة.
 - التقليل من البيروقراطية.
 - تحسبن الاتصال والتعاون بين وحدات المستشفى .
 - تحسبن العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية.
 - زيادة الابتكارات والتحسين المستمر.
 - تحفيز العاملين بسبب وجود اتجاهات إنجابية لديهم نحو عناصر المناخ التنظيمي.
 - تحسبن الأداء الكلي بشكل عام مما يؤدي على تدعيم المركز التنافسي للمستشفى . (مزريق عاشور)

المبحث الثالث : العوامل الأساسية لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية



تؤكد العديد من الدراسات أهمية تبني المستشفيات لإدارة الجودة الشاملة، وذلك لمواكبة الأدوار التي أصبحت تلعبها هذه المستشفيات في العديد من المجالات، وهي تؤكد على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحقق وفورات كبيرة في تكلفة أداء الخدمات فضال عن كونها تعمل على التطوير السريع والمستمر في جودة الخدمات المقدمة، وهي تسعى لتحقيق رغبات الزبائن والوصول بمستوى الجودة إلى المستوى الذي يرضي طموحاتهم ويخفف من مستوى الشكوى لديهم. لذا فإن نجاح تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات يتطلب عوامل محددة تتمثل في:

- يجب على المستشفى أن تحدد مهمتها الأساسية والجوهرية، وما هي قدراتها الأساسية كي تركز عليها من أجل التبنى الناجح لإدارة الجودة الشاملة.
- يجب توضيح المكاسب من تقديم الخدمات الصحية، وكذا المقابل الذي سيكسبه المريض من دفع ثمن الخدمة الصحية، طبيعة النشاطات التي يتوقع المريض أن تحقق درجة الرضا، وكذا دور المورد.
- يجب أن تقتنع الإدارة العليا في المستشفى بأهمية مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقتنع جميع العاملين في المستشفى، و أن تكون لها رغبة في تحقيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة.
- ترتفع تكاليف تطبيق النظام في أول الأمر ثم تأخذ في الانخفاض التدريجي حتى تستقر عند حجم معين وعندها يبدأ النظام بالكشف عما به من مزايا وفوائد.
- يتطلب النظام في كثير من جوانبه تغييرا في السياسات والمفاهيم والاستراتيجيات والهياكل التنظيمية في المستشفى.
- لنجاح تطبيق هذا النظام تحتاج المستشفى إلى نظم فعالة ومساندة أهمها:
 - الترويج لهذا النظام وتسويقه لدى العاملين في مجال الخدمات الصحية داخل المستشفى أو المتعاملين معها (المريض، الجمهور الخارجي، المورد...).
 - نظام فعال للعلاقات الإنسانية يهدف إلى تعميق الولاء التنظيمي ويحقق ويعمق مفهوم أن الجودة العالية هي مسؤولية كل فرد في الوحدة الصحية.
 - فهم واضح لأساليب وطرق الرقابة الإحصائية ونظام فعال لتشغيل البيانات والمعلومات لدعم نظام الجودة وعملية اتخاذ القرارات .
 - نظم فعالة للاتصالات والتنسيق والتكامل بين مختلف الإدارات والوحدات.



تظهر الملامح الجيدة لتطبيق هذا النظام بسرعة في المستشفيات حيث الإمكانيات العالية والعناصر البشرية الفعالة والمناخ الملائم وحرية اتخاذ القرارات.

يحتاج هذا النظام قبل تطبيقه إلى دورات مكثفة وإلى الاستفادة من تجارب المستشفيات التي نجحت في هذا المجال. (عبد العزيز مخيمر، مجد الطماننة، 2003 م).

المبحث الرابع : الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية

تواجه المؤسسات الصحية العديد من الصعوبات أثناء سعيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة منها:

- طبيعة مهام الرعاية الطبية: حيث تتصف بالغموض وعدم الوضوح وعدم اليقين من النتائج مما يصعب عملية تحديد أهداف قابلة للقياس، كما أن الأخطاء غير قابلة للإصلاح وتنطوي على تكلفة معنوية ومادية عالية .
- طبيعة البناء التنظيمي للمنظمات الصحية وتعقيده وخاصة من حيث مفاهيم السلطة والقوة والسيطرة وما يتصف به من تعداد الأقطاب ، مما يجعل من الصعب تحديد نطاق السلطة والتأثير داخل المنظمة .
- طبيعة العناصر البشرية العاملة: من المعروف أن العنصر البشري هو الأكثر حسماً في عملية إنتاج وتقديم الخدمة الصحية. كما أن المهنيين في المنظمة الصحية تحكم أدائهم الطبي بمبادئ وأخلاقيات قوية كمبدأ عدم التسبب بأي أذى لمرضاهم، وعلى ذلك فإن أي عمل يضمن تحمل المخاطرة أو استعمال طرق جديدة غير مثبتة في الرعاية يمكن أن ينتج عنه رفض أو انتقاد أعضاء المهنة إضافة إلى المخاطرة القانونية المترتبة على ذلك .
- طبيعة العالقة بين الأطباء ومرضاهم: أو ما يعرف بالنموذج الطبي والذي يتعارض مع معظم التغييرات والتعديلات والتكيف حيث لا يسمح هذا النموذج بالتدخل بين الأطباء ومرضاهم من أي طرف آخر .
- تعدد الجهات الخارجية ذات المصلحة بأنشطة وعمليات منظمات الرعاية الصحية والتي لا بد من التوفيق بين مصالحها وأهدافها و أهداف المنظمة . (الدراكمة مأمون سليمان ، 2006 م).

هدف البحث الحالي إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في المستشفيات الحكومية.

وعليه تم استخدام الاستبانة كأداة لقياس هذه الأهداف حيث جاءت نتائجها على النحو التالي:
أولاً- وصف العينة وفق المتغيرات الديمغرافية:

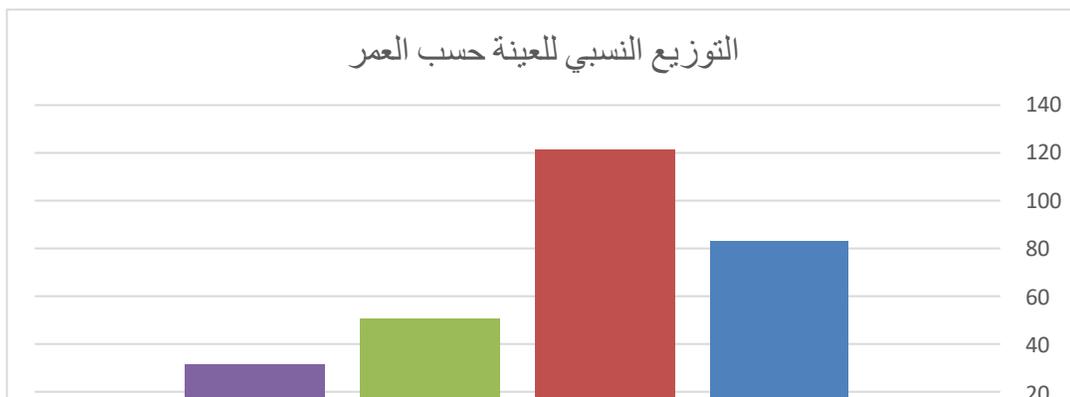


تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لأهداف البحث والجدول التالي يوضح نتائج ذلك :-

جدول رقم (1) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب أهداف البحث

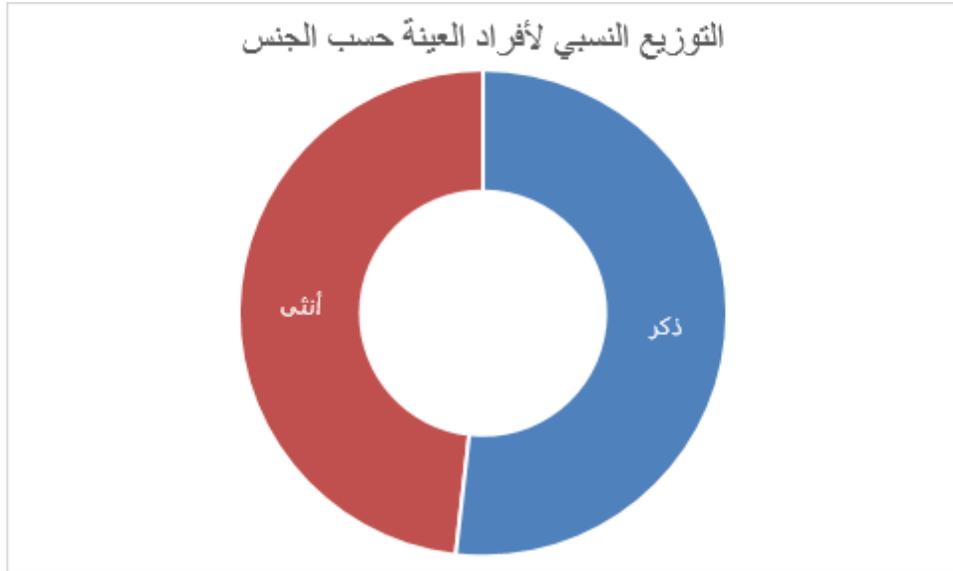
المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 سنة . 30 سنة	83	29
من 31 سنة . 40 سنة	121	42.3
من 41 سنة . 50 سنة	50	17.5
أكثر من 50 سنة	31	10.8
الجنس		
ذكر	145	50.7
أنثى	135	49.3
المؤهل العلمي		
ثانوية عامة	61	21.3
دبلوم	66	23.1
بكالوريوس	120	42
ماجستير	38	13.6

يتضح من الجدول السابق أن الفئة العمرية التي ما بين 31-40 نالت أعلى نسبة 42.3% وهي الفئة التي لديها وعي واضح من أفراد العينة المنومين بالمستشفى بمدى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها.



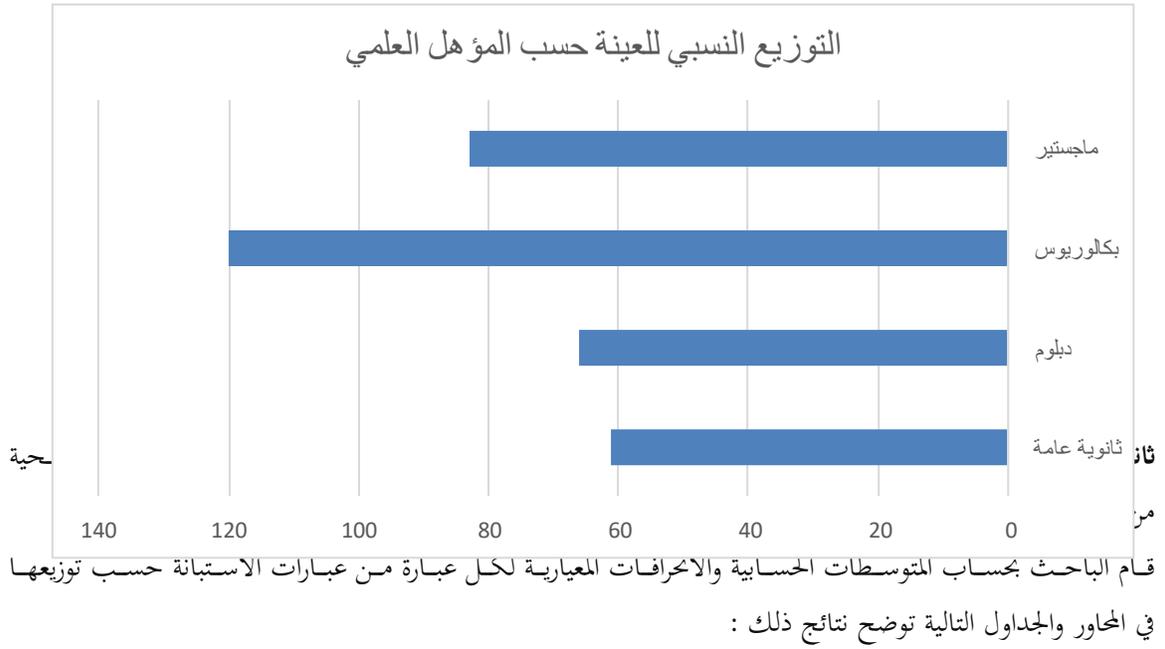


كما يتضح من الجدول أن عدد الذكور بالعينة قد بلغت أكثر من نصف العينة فقد بلغت 50.7% كما بلغ عدد الإناث 49,3% ويدل هذا دلالة واضحة على استيعاب جميع أفراد العينة بالخدمات المقدمة لهم بالمستشفى .





و يتضح أيضاً أن المستوى التعليمي لأفراد العينة مرتفع جداً فقد بلغت نسبة أصحاب شهادة البكالوريوس 42% من العينة مما يساعد على تكوين صورة واضحة بمدى ثقافة وتعليم أفراد العينة.



جدول رقم (2) / المحور الأول : رأي المرضى حول وسائل الراحة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة				العبارة	م
		غير موافق بشدة	غير موافق	صحيح لحد ما	موافق		
		العدد %	العدد %	العدد %	العدد %		



0.55	4.84	1, 5 7	7,3 21	32.2	92	37.4	107	21.3	61	1	لدي انطباع جيد حول نظافة الغرفة التي أقيم فيها
0.96	4.18	1, 5 8	6.7 19	31.2	88	39	110	21.3	60	2	لدي انطباع جيد حول التجهيزات في الغرفة التي اقيم بها
0.45	4.72	3. 11 2	11.2 32	35.7	10 2	29.7	85	19.6	56	3	الوجبات الغذائية المقدمة ذات نوعية ممتازة
0.78	4.40	2. 7 4	8.4 24	25.9	74	38.5	110	24.8	71	4	السرير مريح لدرجة كبيرة
1.31	3.64	6, 18 3	15.4 44	31.5	90	28.7	82	18.2	52	5	أثناء تنويمي أشعر بمهدوء و راحة كبيرة
0.96	4.32	4, 14 9	15.7 45	32.5	93	29.7	85	17.1	49	6	يتم استقبالي بطريقة جيدة في مكاتب الاستقبال
0.64	4.29										المجموع الكلي للمحور الأول : رأي المرضى حول وسائل الراحة

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام للمحور الأول : رأي المرضى حول وسائل الراحة بلغ (4.29) بانحراف معياري بلغ (0.64) كما تراوحت الانحرافات المعيارية (0.45 - 1.31) حيث كانت بعض العبارات انحرافات المعيارية اقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى وجود اتفاق وتجانس بين آراء أفراد مجتمع البحث من المرضى المنومين حول هذه العبارات ، كما كانت هناك عبارة واحدة فقط انحرافات المعيارية أكبر من



الواحد الصحيح مما يشير إلى اختلاف في وجهات نظر المرضى المنومين في مستشفى الملك خالد بالمجموعة حول هذه العبارات كما اتضح من خلال جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن أعلى استجابتين للمرضى المنومين بالمستشفى حول عبارات محور رأي المرضى حول وسائل الراحة كانت كما يلي :-

حيث جاء في الترتيب الأول من حيث رأي المرضى حول وسائل الراحة العبارة الخاصة بـ " لدي انطباع جيد حول نظافة الغرفة التي أقيم فيها " بمتوسط حسابي بلغ (4.84) وكانت درجة رأي المرضى حول وسائل الراحة لهذه العبارة عالية جدا ، بينما جاءت في الترتيب الثاني من حيث درجة رأي المرضى حول وسائل الراحة للمنومين بمستشفى الملك خالد بالمجموعة العبارة الخاصة بـ " الوجبات الغذائية المقدمة ذات نوعية ممتازة " بمتوسط حسابي بلغ (4.72) وبدرجة عالية جدا من رأي المرضى حول وسائل الراحة .

بينما جاءت اقل استجابتين للمنومين بالمستشفى على عبارات محور رأي المرضى حول وسائل الراحة كما يلي :-

جاءت في الترتيب الخامس العبارة " لدي انطباع جيد حول التجهيزات في الغرفة التي أقيم بها " بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وكانت درجة رأي المرضى حول وسائل الراحة عالية ، بينما جاءت في الترتيب السادس العبارة " أثناء تنويمي أشعر بهدوء و راحة كبيرة " من حيث درجة رأي المرضى حول وسائل الراحة بمتوسط حسابي بلغ (3.64) .

ونجد أن المرضى المنومين لديهم انطباعات رائعة و جيدة حول نظافة غرف التنويم مما ينعكس إيجاباً على راحتهم النفسية ويرجع السبب في ذلك من وجهة نظر الباحث لإدارة المستشفى في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة . كذلك الوجبات الغذائية المقدمة و مدى تنوع تلك الوجبات يساهم بشكل كبير في إرضاء المرضى و المنومين مما يظهر الجانب المشرق للإدارة و مدى حرصها على كسب رضا المرضى .

أما العبارتين الأخيرة و التي حصلت على متوسط حسابي قليل نوعاً ما فنجد أنه لا بد أن يكون هنالك تجهيزات أشمل و أفضل من الموجود حالياً بمستشفى الملك خالد بالمجموعة ، كذلك أتت العبارة " أثناء تنويمي أشعر بهدوء و راحة كبيرة " في المستوى الأخير فيرى الباحث ضرورة الحرص و الاهتمام بشكل أكبر براحة المريض و توفير الهدوء له لما لها من أثر كبير في نفوس المرضى المنومين .



جدول رقم (3) / المحور الثاني : رأي المريض حول معاملة الأطباء له

الإجابة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		صحيح لحد ما		موافق		موافق بشدة		العبارة	م
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
1.67	5.63	2, 1	6	10.8	31	29	83	34.3	98	23.8	68	التركيز على المريض يعتبر من أهم أولويات الأطباء في المستشفى	1
1.71	3.28	2, 4	7	10,1	29	31.8	91	37.4	107	18.2	52	كمريض أثق بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر الصحي " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم " في المستشفى .	2
0.30	4.27	2, 4	7	4,9	14	18.5	53	46.9	134	27.3	78	يحافظ الطبيب على سرية المعلومات الخاصة لي	3



1.88	4.64	2, 7	4,5 13	15.4 44	47.6 16	30.1 86	يحرص الطبيب على	4
		4				3	درجة عالية من النظافة	
1.31	4.82	3, 1	10,8 31	32.5 93	33.2 95	19.6 6 5	وحسن الهندام والمظهر	5
		8 1					يعطي الطبيب الوقت	
1.96	3.20	5, 1	19.9 57	30.8 88	27.3 78	16.1 46	الكافي لرعاية كل مريض	6
		9 7					يستجيب الطبيب فورا	
							لاحتياجات المريض	
							مهما كانت درجة	
							الانشغال	
0.81	3.54						المجموع الكلي للمحور	
							الثاني : رأي المريض	
							حول معاملة الأطباء له	

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام للمحور الثاني: رأي المريض حول معاملة الأطباء له بلغ (3.54) بانحراف معياري بلغ (0.81) كما تراوحت الانحرافات المعيارية (0.30-1.96) حيث كانت بعض العبارات انحرافاتها المعيارية أكبر من الواحد الصحيح مما يشير إلى اختلاف في وجهات نظر المرضى المنومين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة حول هذه العبارات كما اتضح من خلال جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن أعلى استجابتين للمرضى المنومين حول عبارات محور رأي المريض حول معاملة الأطباء له كما يلي :-

حيث جاء في الترتيب الأول من حيث رأي المريض حول معاملة الأطباء له العبارة الخاصة بـ " التركيز على المريض يعتبر من أهم أولويات الأطباء في المستشفى " بمتوسط حسابي بلغ (5.63) وكانت درجة رأي المريض حول معاملة الأطباء له لهذه العبارة عالية جدا ، بينما جاءت في الترتيب الثاني من حيث درجة رأي المريض حول معاملة الأطباء للمنومين بمستشفى الملك خالد بالمجمعة العبارة الخاصة بـ " يعطي الطبيب الوقت الكافي



لرعاية كل مريض " بمتوسط حسابي بلغ (4.82) وبدرجة عالية جدا من رأي المريض حول معاملة الأطباء له

بينما جاءت اقل استجابتين للمنومين بالمستشفى على عبارات محور رأي المريض حول معاملة الأطباء له كما يلي :-

جاءت في الترتيب الخامس العبارة " كمريض أثق بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر الصحي " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم " في المستشفى " بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وكانت درجة رأي المريض حول معاملة الأطباء له عالية ، بينما جاءت في الترتيب السادس العبارة " يستجيب الطبيب فوراً لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال " من حيث درجة رأي المريض حول معاملة الأطباء له بمتوسط حسابي بلغ (3.20) .

ونجد أن المرضى المنومين لديهم رضا تام لتعامل الأطباء معهم فهم يعتبرون أنفسهم من أولويات الأطباء في مستشفى الملك خالد بالمجمعة و يعتبر ذلك نجاحاً لإدارة المستشفى في تعاملها مع المرضى المنومين .

كذلك إعطاء الأطباء لهم الوقت الكافي الذي يحتاجه كل مريض في المستشفى .

لكن العبارة " كمريض أثق بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر الصحي " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم " في المستشفى " أتت في الترتيب ما قبل الأخير بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وهذا يعني أنه لا بد من عقد دورات تدريبية للكادر الصحي و التمريضي العاملين بالمستشفى ليتم بذلك زرع الثقة بالمرضى و المنومين في الكوادر العاملة بمستشفى الملك خالد بالمجمعة .

كذلك لوحظ عدم سرعة الاستجابة من قبل الأطباء لاحتياجات المريض مما انعكس سلباً على تقبل أفراد العينة حول رأيهم بمعاملة الأطباء لهم .

فيرى الباحث ضرورة عقد ورش عمل و دورات للكوادر العاملة بالمستشفى تحت مظلة إدارة الجودة بالمستشفى

جدول رقم (4) / رأي المريض حول المستشفى الحكومي بشكل عام



الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		الإجابة الصحيحة لحد ما		موافق		موافق بشدة		العبارة	م
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد		
0.66	4.55	3, 1	9	10,8	31	28.7	82	35.7	10	21.7	62	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع المستشفى	1
0.89	3.38	2, 8	8	11.9	34	34.3	98	32.5	93	18.5	53	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى	2
0.54	4.71	2, 4	7	15	34	30.8	88	36.4	10	15.4	44	للقائمين على تقديم الخدمة في المستشفى قدرة كبيرة على استلهم ثقة واثمان المرضى.	3
1.37	3.75	4, 9	14	13.3	38	34.3	98	31.1	89	16.4	47	يقدر مقدمو الخدمة في المستشفى ظروف المريض ويتعاطفون معه	4
0.31	4.80	3, 8	11	14.3	41	36.4	10	26.9	77	18.5	53	يتعامل مقدمو الخدمة بروح مرحة وصدقا مع المريض	5



1.11	4.26	6, 3	18	14.3	41	24.8	71	24.1	69	30.4	87	لو كانت لدي الإمكانيات اللازمة للعلاج في مستشفى خاص لم أكن لأختار هذا المستشفى الحكومي	6
0.61	4.32											المجموع الكلي للمحور الثالث : رأي المريض حول المستشفى بشكل عام	7

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط العام للمحور الثالث: رأي المريض حول المستشفى بشكل عام بلغ (4.32) بانحراف معياري بلغ (0.61) كما تراوحت الانحرافات المعيارية (0.31 - 1.37) حيث كانت بعض العبارات انحرافاتها المعيارية اقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى وجود اتفاق وتجانس بين آراء أفراد مجتمع البحث من المرضى المنومين حول هذه العبارات ، كما كانت هناك عبارتين انحرافاتها المعيارية أكبر من الواحد الصحيح مما يشير إلى اختلاف في وجهات نظر المرضى المنومين بمستشفى الملك خالد بالجمعة حول هذه العبارات كما اتضح من خلال جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن أعلى استجابتين لأفراد مجتمع البحث من المرضى المنومين بالمستشفى حول عبارات محور رأي المريض حول المستشفى بشكل عام كانت كما يلي :-

حيث جاء في الترتيب الأول من حيث واقع رأي المريض حول المستشفى بشكل عام العبارة الخاصة ب " يتعامل مقدمو الخدمة بروح مرحة وصدقة مع المريض " بمتوسط حسابي بلغ (4.80) وكانت درجة رأي المريض حول المستشفى بشكل عام لهذه العبارة عالية جدا ، بينما جاءت في الترتيب الثاني من حيث درجة رأي المريض حول المستشفى بشكل عام للمنومين بمستشفى الملك خالد بالجمعة العبارة الخاصة ب " للقائمين على تقديم الخدمة في المستشفى قدرة كبيرة على استلهم ثقة واثمان المرضى." بمتوسط حسابي بلغ (4.71) وبدرجة عالية جدا من رأي المريض حول المستشفى بشكل عام .

بينما جاءت اقل استجابتين للمنومين على عبارات محور رأي المريض حول المستشفى بشكل عام كما يلي :-



حيث جاءت في الترتيب الخامس العبارة " يقدر مقدمو الخدمة في المستشفى ظروف المريض ويتعاطفون معه " بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وكانت درجة رأي المريض حول المستشفى بشكل عام عالية ، بينما جاءت في الترتيب السادس العبارة " يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى " من حيث درجة رأي المريض حول المستشفى بشكل عام بمتوسط حسابي بلغ (3.38) .

ويرى الباحث أن المستويات الأعلى تأتي بواسطة التعامل الممتاز الذي يجده المنومين من خلال اختلاطهم بالقائمين على تقديم الخدمة بالمستشفى حيث أنهم يستشعرون مسؤولية عملهم و تفانيهم في العمل و التزامهم بأخلاقياتهم الإنسانية تمشياً مع مبادئ ديننا الحنيف الذي يحث على الإخلاص في العمل سواء قل أو كثر المقابل.

و في رأي المريض حول المستشفى بشكل عام تؤكد المستويات الأقل من الاستجابات على تركيز واقع إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية التي تؤثر على تكوين الثقة لدى المرضى و المنومين كالعوامل التي تتعلق بخصائص الجودة (كتقدير ظروف المريض و التعاطف معه ، اتسام العاملين بالأدب و حسن المعاملة مع المريض وغيرها) .

النتائج

الغرف التي يقيم بها المرضى في مستشفى الملك خالد بالجمعة تمتاز بالنظافة مما يعطي انطبعا مميذا لإدارة الجودة في المستشفى .

يمتاز مستشفى الملك خالد بالجمعة بتقديمه لوجبات غذائية ذات جودة عالية و متنوعة استطاعت إكساب المرضى المنومين الرضاء التام عن المستشفى .

يحرص مستشفى الملك خالد بالجمعة على كسب رضاء المرضى و ذلك من خلال اختياره لأطباء ذوي كفاءة عالية يصبون كامل تركيزهم على خدمة المرضى و المراجعين للمستشفى .

إعطاء المريض كامل حقوقه بما فيها الوقت المخصص لكل مريض تعتبر من المميزات الجيدة التي ميزت مستشفى الملك خالد بالجمعة عن غيره من مستشفيات المحافظة .

التعامل الجيد و الذي يمتاز بروح الصداقة و الأخوة بين المريض و مقدم الخدمة داخل مستشفى الملك خالد بالجمعة من أهم النقاط الايجابية التي استطاعت إدارة المستشفى توفيرها للمرضى .



استطاعت إدارة مستشفى الملك خالد بالمجموعة توظيف طاقم إداري يمتاز بتقديم خدمات مميزة للمرضى و المراجعين استطاعوا بفضل خبراتهم و مستوياتهم كسب ثقة و رضا جميع المراجعين و المنومين بالمستشفى . لدى المستشفى لجنة خاصة لتحسين الجودة وسلامة المرضى مهمتها تحسين جودة الرعاية في المستشفى . غرف التنويم التي يقيم فيها المرضى بمستشفى الملك خالد بالمجموعة ينقصها بعضا من التجهيزات و التطوير بما يتلاءم مع غيرها من المستشفيات الحكومية و الخاصة .

التوصيات

تكتيف حملات التوعية و الإحساس بأهمية العمل فالتعاون بأسلوب الفريق الواحد لأن ذلك يساعد على تبادل الخبرات و التجارب ، و بذلك الرفع من مستوى الخدمات الصحية و سهولة أداء المهام . إن ضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية مرهون بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة . إصدار دليل للجودة يوضح معايير و مقاييس جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى للمرضى . الاستعانة بخبراء الجودة في عقد اللقاءات و الاجتماعات الدورية مع العاملين بالمستشفى .

خاتمة

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر كفلسفة تسيير، تقوم على عدة مبادئ وأسس ومتطلبات تسعى لتحقيق هدف المؤسسة في تلبية حاجات ورغبات المستفيدين، وهذا يتطلب تنسيق و توجيه جميع ووظائف و العمليات و إمكانيات المؤسسة لتحقيق رضا المستفيد (الزبون و العامل)، وبهذا تحقق تميز بالنسبة للمؤسسة تنافسيا . فالخدمات الصحية تحظى بدرجة عالية من الاتصال وهذا لأنها تلازمه أي انه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها و حضور المستفيد من الخدمة ضروري و بما أن الخدمات الصحية تهم الإنسان بدرجة كبيرة فانه يجب على المؤسسات الصحية تبني مفهوم الجودة في تقديم خدماتها و إتباع معايير الجودة في الخدمات الصحية من اجل كسب رضا المستفيد .



المراجع

- أبو النصر، مدحت ، "فواعد و مراحل البحث العلمي " ،القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004
- أبو روف، عمر ادم علي ، "أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم" ، دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الجودة والامتياز ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، 2016 م .
- الاعزاوي، مُجد عبد الوهاب ، "إدارة الجودة الشاملة" ،عمان . د ط 2004م
- الأغا، وفيق حلمي ، "الجودة الشاملة وطرق إبداءها بالقطاع الصحي الفلسطيني" ، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد 2 والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 26-27 نيسان، 2006 م .
- الإمام، وفقى السيد ، محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضا العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد السابع والعشرون، العدد الرابع ، 2003 م .
- أوشن، ربة " إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية " ، تخصص تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة باتنة ، 2017-2018.



- بلالي عبد المالك ، "تقييم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في علاج صحة- الأم والطفل- بحى سيدي عبد القادر- لمدينة ورقلة" ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة قاصد مرباح . ورقلة - الجزائر، 2016 م .
- جودة، محفوظ أحمد ، " إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات" ، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006 م .
- جوده، يسري السيد يوسف "مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مدخل لتحسين جودة اداء الخدمات الصحية"، مجلة البحوث الإدارية . المجلد الرابع والعشرون، جامعة الزقازيق، العدد الأول يناير 2002.
- الدراكة، مأمون سليمان ، "إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء"، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ط. 1 ، 2006 م .
- السلمي، علي ، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000" ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة 1990 م .
- الطائي، رعد عبد الله ، عيسى قداة ، " إدارة الجودة الشاملة"، الأردن، دار اليازوري العلمية، 2008 م .
- عاشور، مزريق ، قدور، بن نافلة ، مداخلة حول إدارة الجودة الشاملة لضمان الخدمة الصحية في المستشفيات .
- العمر ، بدران بن عبد الرحمن ، "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات مدينة الرياض من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض"، مجلة الإدارة العامة، المجلد الثاني والأربعون، العدد الثاني، معهد الإدارة العامة، الرياض، يونيو، 2002 م.
- القرشي، حسين بن ردة ، "أسرار النجاح في تحقيق الجودة الإدارية الشاملة"، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، 1999 م .
- كحيلة، نبيلة ، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية" ، مذكرة ماجستير ، كلية الاقتصاد ، جامعة قسطنطينية ، 2008 . 2009 م .
- لشرف، نسيمة، "معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الاستشفائية" ، مذكرة ماجستير علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010-2011 .



مجيد، سوسن شاكر ، الزيادات، مُجَّد عواد ، "إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم"، الطبعة الأولى، دار صفاء 2 للنشر والتوزيع، عمان، 2007 م .
المحياوي، قاسم نايف علوان ، "إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، 2006م.
مخيمر، عبد العزيز ، الطمامنة، مُجَّد ، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات "المفاهيم والتطبيقات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2003.
مذكور ، فوزي شعبان ، " تسويق الخدمات الصحية" ، ايتراك للنشر والتوزيع ، مصر ، 1998 م .