

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن

سلوى عايد الشمري- أسماء عايد الظفيري -فاطمة علي القرني -بشاير غانم الظفيري

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن. استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي. وذلك للاستفادة منه في التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن. تكون مجتمع الدراسة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، والبالغ عددهم (869) اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وذلك بنسبة (20.0%) من إجمالي مجتمع الدراسة وهو ما يمثل (174) مبحوثاً، واعتمدت الباحثة العينة العشوائية لكونها تمكن كافة أعضاء مجتمع الدراسة من المشاركة وتمثيل الجميع بصورة حقيقية. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة". توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي: الدورات التدريبية وورش العمل للممارسين الصحيين لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في أداء مهام عملهم، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى. توعية القيادات الإدارية بأهمية جودة الخدمات الصحية، وضرورة التعامل معها كأسلوب تطويري وليس كأسلوب للرقابة والمتابعة. أوصت الدراسة بالتالي: إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهات نظر أخرى وبمستشفيات أخرى. إجراء دراسة تتناول تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن. إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمات الصحية - الممارسين الصحيين -مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the application of total quality management on the quality of health services from the point of view of health practitioners at King Khalid Hospital in Hafr Al-Batin. The current study used the descriptive survey method. to identify the impact of the application of Total Quality Management on the quality of health services. The study population consisted of 869 health practitioners, which represents 174 respondents, and the random sample was chosen because it enabled all the members of the study community to participate and represent everyone in a real way. Based on the nature of the data, and the method used in the study, the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the "resolution." The important results, Training courses and workshops for health practitioners would enhance their abilities and skills in performing their work tasks, and this would contribute to enhancing the quality of health services provided in the hospital. Awareness of administrative leaders of the importance of the quality of health services, and the need to deal with it as a development method and not as a method of control and follow-up. The study recommended the following: conducting a study dealing with the impact of the application of total quality management on the quality of health services from other points of view and in other hospitals. conducting a study dealing with the challenges of implementing total quality management. Conducting a study dealing with a proposed conception for the application of total quality management.

Keywords: Total Quality Management, Quality of health services by health practitioners, King Khalid Hospital, Hafr Al-Batin.

الفصل الأول

مقدمة البحث:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة وفهم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية. ويكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين سواء كان هذا المستفيد داخل أو خارج المنظمة أو المنشأة. ومن خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم ومن ثم تلبيتها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح والمطلوب من خلال التحسين والتطوير المستمرين لها لتصل إلى أعلى مستويات الأداء وهو الإتقان المنشود.

كلمة إدارة لا تعني أن هذه العملية خاصة بالمديرين فقط دون غيرهم من الموظفين بل أنها تعني أن كل شخص يعتبر مديراً لعمل هو مسؤولاً عن التفكير فيه وتطويره وتحسينه وإتقانه من خلال معرفة دقائق وتفاصيل ذلك العمل. ولا بد أن تشمل هذه الإدارة جميع المنسوبيين لذلك سميت الشاملة لعموميتها وشموليتها لجميع الأقسام وجميع المستويات من الموظفين بلا استثناء ابتداءً من الرئيس العام وانتهاءً بعامل النظافة. وتكون عامة لكل الموظفين من أعلى الهرم إلى أسفلها ومن أقصى الهيكل إلى جانبه الأخر. ونظراً للمنافسة الشديدة التي تواجه المستشفيات فإنه في حاجة ماسة وضرورية لإتباع إدارة الجودة الشاملة حتى تقدم هذه المستشفيات خدمة طبية وبسرعة مقبول في نفس الوقت الجودة المطلوبة (جمعه، 2014: ص1577).

تعد إدارة الجودة الشاملة الركيزة الأساس التي تعتمد عليها المنظمة من أجل تحسين وتطوير جودة السلع والخدمات باستمرار، خاصة في ظل التحديات الصعبة التي تواجهها من حيث زيادة حدة المنافسة، تنوع المنتجات، اختلافها وتميزها. وفي هذا الإطار أصبحت المنظمة تولي اهتماماً أكبر لكسب رضا العميل وذلك بتقديم المنتج أو الخدمة في الوقت المناسب، وبالسرعة المناسبة وبالجودة المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة. (بوخلوة، 2016: ص3)

أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي شأنه مساعدة المستشفيات في التعرف على الموارد المهدرة من الوقت مروراً بالموارد البشرية بالإضافة إلى الموارد المادية، ومن ثم العمل على التخلص منها، وفي الوقت نفسه يعد نظام إدارة الجودة الشاملة نظام تحفيزي، حيث أنه يتيح الفرصة للعاملين بالتعرف على إمكانياتهم ومنحهم صلاحيات وفق الإمكانيات، ويحثهم أيضاً على التفوق والإبداع، ويتولد من تطبيق هذا المفهوم في القطاع الصحي مجموعة من الفوائد، أهمها تحسين جودة الخدمات الصحية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم ما شهدته الخدمات الصحية من تطور في مستوي جودتها باستفادتها من التطورات التقنية وإدخالها في عمل المستشفيات العامة والخاصة على سواء، والتطور في مجال الكادر الصحي واستخدام المهارات والكفاءات المحلية والأجنبية للعمل في هذه المستشفيات، مع ذلك فإن هناك الكثير من الانتقادات الموجهة من قبل المتعاملين مع هذه المستشفيات عن مستوى خدماتها وضعف جودتها، لعدم وجود معايير موحدة لجودة الخدمات الصحية.

وعليه فإن القضية الأساسية التي تطرحها هذه الدراسة، التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وإمكانية الاستفادة منه في مؤسساتنا الصحية بشكل عام، وقد تم تحديد مشكلة الدراسة في ضوء التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

السؤال الأول: ما هو دور الاعتمادية كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال الثاني: ما هو دور التجهيزات كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال الثالث: ما هو دور الاستجابة كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال الرابع: ما هو دور الأمان كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال الخامس: ما هو دور التعاطف كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال السادس: ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

السؤال السابع: ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

أهمية الدراسة

بالإمكان النظر إلى هذه الأهمية من وجهيها العلمي والتطبيقي على النحو التالي :
الأهمية العلمية :

1. تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه وهو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.
2. إثراء المكتبة العربية في مجال الإدارة بأحد الإضافات الأدبية في مجال الإدارة الشاملة وجودة الخدمات المقدمة .

الأهمية العملية:

1. التركيز على تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية بما يتوافق مع مكانة تلك الخدمات المقدمة .
2. إن الاهتمام بجودة الخدمات تكافئ أو قد تفوق الاهتمام بجودة السلع في الكثير من بلدان العالم لاسيما المتقدمة منها، لكن جودة الخدمة الصحية قد حظيت باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات نظراً لتعلق الأمر بصحة و حياة الإنسان .

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور الاعتمادية كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن .
2. التعرف على دور الاستجابة كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن .
3. التعرف على دور التعاطف كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن .
4. التعرف على دور الأمان كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن .
5. تقديم العديد من التوصيات والمقترحات فيما يخص تحقيق الجودة الشاملة بقطاع الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية .

فروض الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

هناك دور إيجابي لمعايير إدارة الجودة الشاملة (الاعتمادية – الاستجابة – التعاطف – الأمان) علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن .

الفرضيات الفرعية :

الفرض الأول: هناك دور إيجابي للاعتمادية كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

الفرض الثاني: هناك دور إيجابي للتجهيزات كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

الفرض الثالث: هناك دور إيجابي للاستجابة كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

الفرض الرابع: هناك دور إيجابي للأمان كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

الفرض الخامس: هناك دور إيجابي للتعاطف كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

حدود الدراسة

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن
2. **الحدود المكانية:** سوف يتم تطبيق الدراسة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن
3. **الحدود الزمانية:** العام الدراسي (1443هـ /2022م).

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة

1-دراسة (بن عيشي, 2012). بعنوان: تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية: دراسة ميدانية على مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة - الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية عددها 203 عامل من مجتمع الدراسة والمتمثل في عدد عمال العاملين مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة. وزعت عليهم استبانته وتم التحقق من صدقها وثباتها حيث شملت على 21 فقرة موزعة على أربعة محاور، وهي: التركيز على الزبون (المريض)، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، إشراك الموظفين، وتم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - إدراك العاملون في المستشفيات الجزائرية أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في: التركيز على الزبون (المريض)، التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، إشراك الموظفين. - توجد فروق في اتجاهات العاملين في المستشفيات الجزائرية في أدارتهم بأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، الخبرة.

2-دراسة (جمعة, 2014). بعنوان: إدارة الجودة الشاملة: نحو تطوير أنظمة مؤسسات المعلوماتية بالمستشفيات: دراسة حالة مستشفى تربة العام - مدينة الطائف - السعودية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن إدارة الجودة الشاملة: نحو تطوير أنظمة مؤسسات المعلوماتية بالمستشفيات من خلال دراسة حالة مستشفى تربة العام بمدينة الطائف في السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي. وتكونت مجموعة الدراسة من عشرة مسئولين من عشرة مستشفيات خاصة بمدينة جدة. وتمثلت أداة الدراسة في بناء استبانة لجمع البيانات والمعلومات. وتناولت الدراسة العناصر التالية، استراتيجية الجودة، الدراسة الميدانية لدراسة مستشفى تربة العام بمدينة الطائف، قسم السجلات الطبية وفلسفته، خدمات قسم السجلات الطبية في المستشفيات، الأساليب التنظيمية لإدارة السجلات الطبية حسب مقتضيات الجودة الشاملة، وصف مساق السجلات الطبية، الأهداف العامة للمساق. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك نظاماً للتسجيل الطبي تتبعه المستشفيات، وأن معظم المستشفيات تقوم تقريباً بنفس خطوات التسجيل الطبي من حيث إعداد ملفات وتذكرة المريض وإعداد النماذج الأساسية للمرضي. كما توصلت النتائج إلى أن المستشفيات تتبع طريقة لتصنيف وترميز البيانات وذلك باستخدام نظام ترميز موحد وهو النظام الدولي لتصنيف الأمراض الذي أصدره المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق البحر المتوسط. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المستشفيات بوجود خطط استراتيجية وسياسية للجودة الشاملة، وضرورة تشجيع التجديد والابتكار عن طريق التدريب وتأهيل العاملين بشكل مستمر على اكتساب المهارات وتنمية القدرات الفكرية والإبداعية لهم.

3-دراسة (محمود, 2014). بعنوان: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الليبية: دراسة ميدانية على مستشفى علي عمر عسكر اسبوعية.

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على المعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى علي عمر عسكر (اسبوعية) والمتمثلة في (المعوقات الإدارية، المعوقات التنظيمية، المعوقات البشرية، المعوقات الثقافية، المعوقات المالية)، يضاف إلى ذلك محاولة التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول معوقات التي تحاول دون تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يعزي لمتغير التخصص. وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين (الأطباء، الفنيين، التمريض، الصيدلة، الإداريين). ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (307) من العاملين، وتحليل البيانات المجمع باستخدام الحزمة الإحصائية spss، واعتماد الدراسة على المنهج الوصفي من خلال وصف الحالة الراهنة للموضوع محل الدراسة، وكذلك المنهج التحليلي وذلك بتحليل الإجابات المتحصل عليها لمعرفة آراء أفراد العينة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: 1- أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية وتنظيمية منها، ضعف التشجيع الكافي من قبل الإدارة العليا للمستشفى على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وعدم توفر الأنظمة الفعالة في الاتصالات بين العاملين داخل المستشفى، وقلة تفويض الصلاحيات على جميع المستويات الإدارية، وغياب الرؤية والرسالة الواضحة لدى إدارة المستشفى بتطبيق إدارة الجودة الشاملة. 2- أظهرت النتائج وجود معوقات ثقافية أهمها: قلة استخدام نشرات التوعية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وضعف نشر ثقافة الجودة داخل المستشفى، وافتقار العاملين للمعرفة الكافية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة. 3- أظهرت النتائج وجود معوقات مالية منها ضعف التحفيز المادي والمعنوي، ومحدودية الحوافز المادية، وقلة المخصصات المالية لبرامج التدريب العاملين في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة. 4- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق جوهرية في آراء أفراد عينة الدراسة حول المعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزي لمتغير التخصص.

4-دراسة (البوسيفي, 2015). بعنوان: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بمستشفى شارع الزاوية بمدينة طرابلس.

عرض البحث تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بمستشفيات شارع الزاوية بطرابلس. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة البحث من (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم الإدارة والخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع. تمثلت أداة البحث في الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات. تضمن البحث عدة محاور، وهم: المحور الأول: ما هي إدارة الجودة الشاملة، واشتمل هذا المحور على عدة نقاط، وهم: أولاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة، ثانياً: المبادئ التي يركز عليها مفهوم الجودة الشاملة، ثالثاً: العناصر الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، وهم (تخطيط الجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة). المحور الثاني: الجودة في المؤسسات الصحية، وفيه، أولاً: التطور التاريخي لجودة الخدمات الصحية، ثانياً: مفهوم جودة الخدمات الصحية، ثالثاً: عناصر جودة الخدمات الصحية، وهم (فعالية الرعاية والمقصود بها، الملائمة، القبول، إمكانية الحصول على الخدمات الصحية، العدالة، الكفاءة). المحور الثالث: فوائد وعوائق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، وارتكز هذا المحور على نقطتين،

وهما: أولاً: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، ثانياً: عوائق تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية. وتوصلت نتائج البحث إلى أن هناك دعماً وفهماً من القيادات الإدارية العليا لرضا المستفيد من الخدمات بالمستشفى من خلال برامج الجودة، أي أن تطبيقها ضعيف في إدارات وأقسام المستشفى بشكل عام مما يتطلب تفعيلها وتطويرها وتحسينها في ضوء الاتجاهات العالمية والاحتياجات المحلية. وأوصى البحث بإعداد وتنفيذ برامج توعية حول مفهوم أهمية إدارة الجودة وتطبيقها في المستشفى وضرورة توجيه هذه البرامج إلى كافة المستويات الإدارية والقيادات العليا وعلى كافة المستويات الوظيفية.

5-دراسة (ضوالكوافي،2016).بعنوان : تطبيق معايير جودة الخدمات لتحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفى العيون بلبيبا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على (مستوي الخدمات الصحية، ودرجة تطبيق معايير جودة الخدمات) من قبل المدراء والعاملين في مستشفى العيون بلبيبا. واستخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي. وتكونت مجموعة الدراسة من المدراء والعاملين بمستشفى العيون بلبيبا. واشتملت الدراسة على مقدمة، وعدة فصول، أشار الفصل الأول إلى: الإطار العام للدراسة. وناقش الفصل الثاني: جودة الخدمات الصحية، وتضمن عنصرين؛ أولاً: جودة الخدمات، وثانياً: جودة الخدمات الصحية. واستعرض الفصل الثالث: مدى تحسين أداء الخدمات الصحية، وتضمن عنصرين؛ أولاً: تحسين الأداء، وثانياً: تحسين الأداء في المؤسسات الصحية. وأظهر الفصل الرابع: النتائج والتوصيات. وختاماً توصلت الدراسة إلى أن واقع الخدمة الصحية في مستشفى العيون تم فيه تطبيق مبادئ ومعايير الجودة، وتم التركيز على الاهتمام بالمرضى، ومشاركة العاملين وتمكينهم، وقد ظهر ذلك بمستوى جيد جداً بشكل عام. بالإضافة إلى أن هذه المستشفى من بين المستشفيات التي تقدم خدمات جيدة، حيث يتوافر فيها أحدث الأجهزة الطبية. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الإدارة العليا في المستشفى باعتماد الأسس العلمية في تقييم أداء العاملين وبشكل دوري ومستمر من أجل تقديم أفضل رعاية صحية لازمة للمرضى. كما أوصت بضرورة الاهتمام بعمل استبيانات لرأى المريض ورضاه عن الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى من خلال إنشاء وحدة مختصة بدراسات رضا المريض.

6-دراسة (مهدي، 2017). بعنوان: تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الحكومية السعودية.

تهدف الدراسة إلى محاولة التوصل إلى تصور مقترح يسعى إلى توضيح آليات تطبيق نظام جودة الخدمات الصحية وتقييم أثر تطبيق برامج التدريب المقدمة للعاملين في الجودة الشاملة على مستوى الخدمات الصحية، وتتبع أهمية الدراسة من الدور الحيوي لإدارة الجودة الشاملة في المجال الصحي يجعلنا لا بد أن نتوقف عند أهم المشاكل التي تمثل عائق وكيفية تقديم الحلول المناسبة له ومدى انعكاسها على مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. وقد توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنشآت الصحية من حيث وجود معايير جودة الخدمات الصحية، وجود خطة واضحة للعاملين في المنشآت الصحية، وجود آليات لتطبيق نظام جودة الخدمات الصحية بالإضافة إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين

درجات التزام وحرص إدارة المنشآت الصحية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وأوصت الدراسة بضرورة تنقيف العاملين في المنشآت الصحية وتدريبهم من خلال تقديم برامج التدريب المناسبة مما يساعدهم في تحسين مخرجات الأعمال، أهمية دراسة احتياجات المرضى وصياغة مواصفات الخدمات المقدمة من منظور احتياجات المستفيدين لتيسير حصولهم على الخدمات الصحية بالإضافة إلى الاهتمام والتركيز على تدريب وإعداد الإداريين والفنيين والأطباء على الوسائل والأساليب الإلكترونية للاعتماد عليها في أداء الأعمال الإدارية.

7-دراسة (بن حورة, 2017). بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بالمدينة.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير إتباع مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مستوى أداء الخدمة الصحية في المستشفيات الجزائرية وذلك من خلال توضيح مدى تأثير العوامل التالية: إيمان الإدارة العليا والتزامها بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتمكين العاملين ومشاركتهم وتحفيزهم، والثقافة التنظيمية السائدة، والسعي المستمر لتحسين جودة الخدمة الصحية في أحد المستشفيات العمومية وهو مستشفى محمد بوضياف بالمدينة. للقيام بهذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عمال المستشفى، واستبانة أخرى تم توزيعها على المرضى لمعرفة تقييمهم لجودة الخدمة الصحية، وقد بينت النتائج المتوصل إليها إلى أن اغلب مبادئ هذا المنهج غير مطبقة والخدمات الصحية المقدمة ذات جودة متدنية وهذا من وجهة نظر المرضى والعاملين بالمستشفى.

8-دراسة (حامد, 2018). بعنوان: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات: دراسة حالة مستشفى القصارف التعليمي.

تناولت هذه الدراسة المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات (دراسة حالة مستشفى القصارف التعليمي)، هدفت الدراسة لمعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى القصارف التعليمي باعتباره أحد أهم المنظمات العلاجية في الولاية من خلال تسليط الضوء على القيادات الإدارية في المستشفى ودورها في القيام بعمليات التحسين ومدى وجود ثقافة للجودة الشاملة في المستشفى وكذلك معرفة مدى كفاية موارد المستشفى المالية لعمليات التحسين ومقارنتها مع تكاليف التحسين والتطوير. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية مثل التجزئة النصفية واختبار (T-test) والوسط الحسابي والنسب المئوية لاختبار صحة الفروض. توصلت الدراسة إلى أن الإدارة العليا غير مهتمة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالرغم من انتشار ثقافة الجودة الشاملة في الأوساط الإدارية، خلصت الدراسة أيضا إلى أن التكاليف العالية المتعلقة بالجودة وضعف موارد المستشفى المالية تمثل عائقا لتطبيق الجودة الشاملة في المستشفى، كذلك قلة الكوادر الإدارية المؤهلة هي أحد عوائق تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. أوصت الدراسة بالآتي: أن تولي المستشفى اهتماما كافيا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تخصيص موارد مالية لعمليات التطوير والتحسين، الاهتمام بتوفير الكوادر الإدارية المؤهلة

والتي لديها الاهتمام والخبرة في تطبيق الجودة وتدريب العاملين، إنشاء إدارة للجودة الشاملة في المستشفى لوضع الخطط ومتابعة عمليات الجودة وقياسها.

9-دراسة (الواعر, 2018). بعنوان: دور أبعاد الجودة الشاملة الإعتماضية والإستجابة في الإرتقاء بالخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد الجودة الشاملة "الاعتمادية والاستجابة" في الارتقاء بالخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المقارن. وتمثلت أداة الدراسة في استبيان، تم تطبيقها على عينة مكونة من (125) مريض من المرضى الذين تم إيوائهم بمستشفى طرابلس في سنة (2018). وانقسمت الدراسة إلى عدد من النقاط، تناولت الأولى مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وجاءت الثانية بمفهوم جودة الخدمات الصحية. وعرضت الثالثة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية. وبينت الرابعة أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية. وأشارت الخامسة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية. وتحدثت السادسة عن إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا المرضى. وكشفت السابعة عن العوامل المؤثرة في جودة الصحية. وأبرزت الثامنة أبعاد الجودة الشاملة في الخدمة الصحية. وجاءت نتائج الدراسة بالتأكيد على علي وجود تدن في تطبيق جودة البعد الأول "الاعتمادية"، من قبل إدارة المستشفى، وذلك ناتج عن عدم اهتمام وزارة الصحة أولاً والإدارة العليا بالمستشفى ثانياً، بمواكبة التطور والتقدم العلمي في مجال إدارة الجودة الشاملة وأبعادها.

10-دراسة (عباس, 2019). بعنوان: أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالمملكة العربية السعودية.

تهدف الدراسة إلى تشخيص مدى إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي بوادي الدواسر لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من أجل بلوغ الأهداف المنشودة، كما تهدف الدراسة لتقويم التحولات التي تجريها إدارة المستشفى لاعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة في عمله، وبيان مدى وجود علاقة بين بعض الخصائص الشخصية وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لتوزع على عينة تتجانس مع مجتمع البحث، وتحكيمها من قبل مجموعة من الخبراء المتخصصين في العلوم الإدارية والإحصائية. واستعان الباحث ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences لتوصيف البيانات وتحليلها. وتم الاطلاع على الأدبيات العلمية الإدارية الحديثة في مجال الدراسة من خلال المكتبات الرقمية والورقية، وما أتيج من مواقع الإنترنت، وكذلك تمت الاستئارة بالدراسات السابقة القريبة من مجال الدراسة في الموضوع للاستفادة منها والبناء عليها. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك شعوراً من العاملين في القطاع الصحي بوادي الدواسر بوجود خطط نظرية وعلمية لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة، لكنها تفتقر للتفعيل والمتابعة من قبل الإدارات العليا. كما تبين ضعفاً في دور العلاقات العامة في

ميدان الدراسة انعكس بظلاله على نشوء ضغوط في العمل من جانب الموظفين في المستشفى، وعدم رضا من قبل المستفيدين من هذا القطاع في أحيان كثيرة. وأوصت الدراسة بضرورة تهيئة مناخ عام داعم للجودة من قبل متخذي القرار ومقدمي الخدمة في جميع الأقسام العاملة في تقديم الخدمات الصحية، من خلال البدء بفتح شعبة ضمان الجودة. والعمل على إعداد البرامج التدريبية والتنقيفية التي توضح مفاهيم الجودة، ونشر ثقافتها لدى العاملين بجميع القطاعات الصحية، وإيجاد قسم لمراقبة جودة الخدمات التدريبية والطبية في كل مستشفى من خلال المعايير والمؤشرات اللازمة لتطبيق مدخل الجودة الشاملة.

11-دراسة (الشودري, 2020). بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية

يهدف البحث إلى مدى معرفة العاملين في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة مدى دعم الإدارة العليا في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة مدى إشراك الإدارة العليا في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية للعاملين في مراحل اتخاذ القرار المختلفة. واعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وعدد العاملين في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (٥٠٠) موظفاً، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (١٠٠) عامل، واستخدام الاستبيان كأداة للبحث، واشتمل الاستبيان على (٢٤ عبارة)، قسمت إلى قسمين، هما: القسم الأول: البيانات الأساسية لأفراد عينة البحث. أما القسم الثاني: ويشتمل على ثلاث محاور وهي: المحور الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في بعض المؤسسات السعودية، ويضم (٨ عبارات). المحور الثاني: دعم الإدارة العليا في بعض المؤسسات السعودية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، ويضم (٨ عبارات). المحور الثالث: مدى إشراك الإدارة العليا في بعض المؤسسات السعودية للعاملين في مراحل اتخاذ القرار المختلفة، ويضم (٨ عبارات). تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والوزن النسبي، واختبار كرونيخ ألفا.

12-دراسة (الشهري, 2020). بعنوان: أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي / المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة بمعايير (التحسين المستمر، الأخطاء الصفرية، التركيز على المستفيدين) على أداء الموظفين في هيئة الهلال الأحمر السعودي. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً أداة الاستبانة لقياس آراء المبحوثين ومستخدمياً برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات. وقد أكدت نتائج الدراسة وجود أثر في تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بشكل عالٍ على كل المعايير، كما توصلت الدراسة كذلك إلى أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة بجميع معاييرها (التحسين المستمر، الأخطاء الصفرية، التركيز على المستفيدين) حيث يمثل ما بين 3.39 و3.57 من أصل 5، ومستوى الأداء الوظيفي في هيئة الهلال الأحمر السعودي عالٍ نسبياً حيث يمثل 3.33 من أصل 5. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والتركيز على المعايير الأكثر أهمية وتأثيراً على الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة والاجراءات

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي. ويعرف بأنه المنهج الذي "تطبق فيه أداة الدراسة على جميع أفراد المجتمع أو عينة ممثلة له وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة دون دراسة العلاقات أو استنتاج الأسباب" (العساف، 2006، 191)، وذلك للاستفادة منه في التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، والبالغ عددهم (869)، وذلك كما يتضح

من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح عدد مجتمع الدراسة وفقاً للتخصصات

النسبة المئوية	العدد	التخصص
32.2	280	الأطباء
45.7	397	التمريض
5.8	50	الصيدلة
0.9	8	العلاج التنفسي
6.9	60	المختبر
1.4	12	فني التخدير
7.1	62	الأشعة
100.0	869	الإجمالي

عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وذلك بنسبة (20.0%) من إجمالي مجتمع الدراسة وهو ما يمثل (174) مبحوثاً، واعتمدت الباحثة العينة العشوائية لكونها تمكن كافة أعضاء مجتمع الدراسة من المشاركة وتمثيل الجميع بصورة حقيقية.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

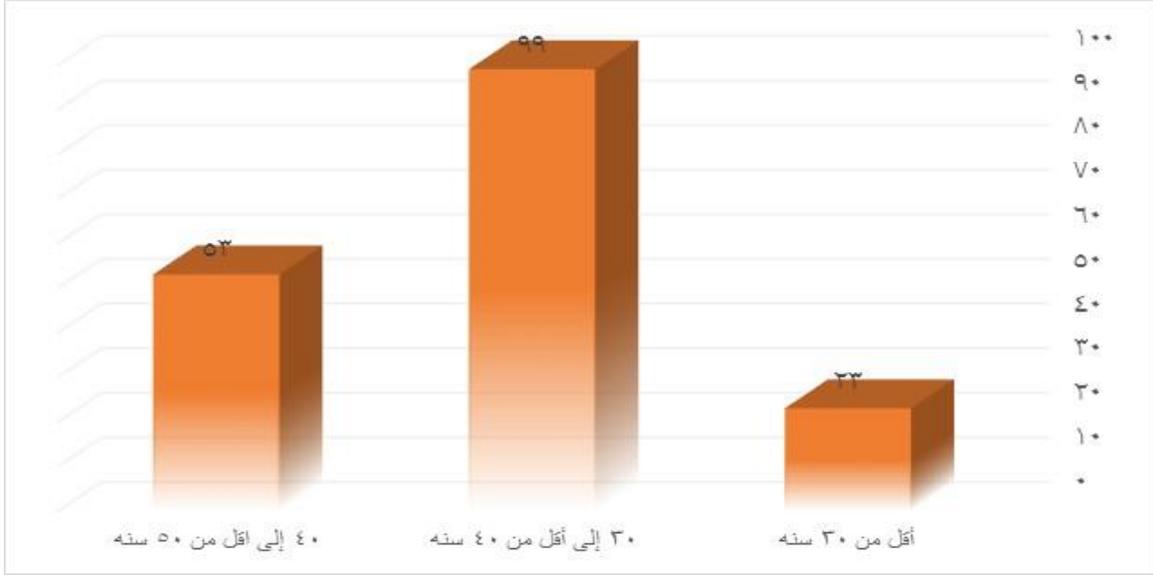
يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص الاجتماعية والوظيفية، والجدول التالي تتناول تلك المتغيرات، وذلك على النحو التالي:

1- العمر

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
13.1	23	أقل من 30 سنة
56.6	99	30 إلى أقل من 40 سنة
30.3	53	40 إلى أقل من 50 سنة
100.0	175	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن ما يزيد على نصف أفراد عينة الدراسة عمرهم بين (30 إلى أقل من 40 سنة) بتكرار (99) فرد وبنسبة (56.6%)، في حين أن هناك (53) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (30.3%) عمرهم بين (40 إلى أقل من 50 سنة)، وفي الأخير فإن هناك (23) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (13.1%) عمرهم أقل من (30) سنة.



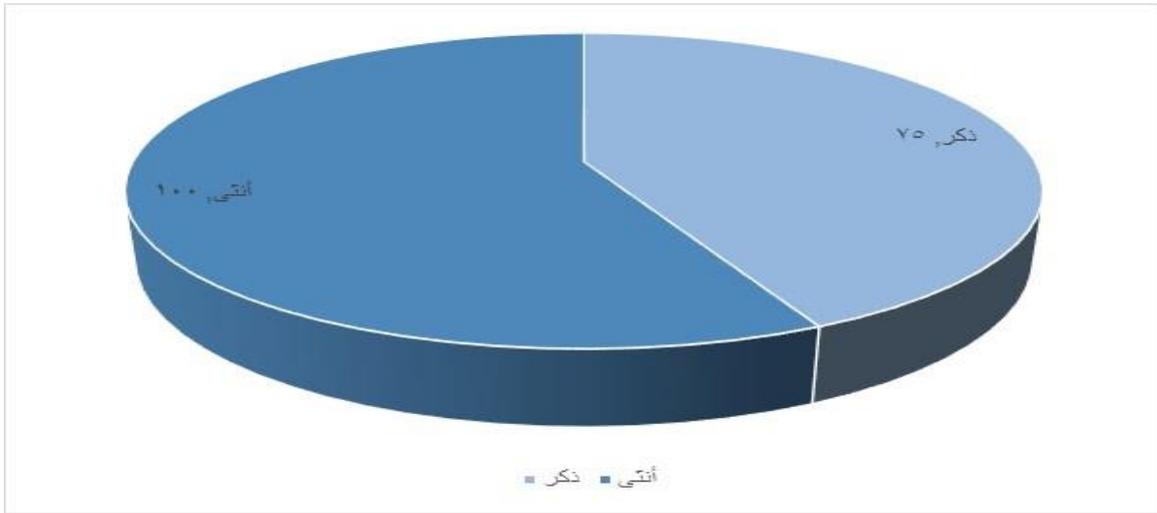
شكل رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

2- النوع

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النسبة المئوية	التكرارات	النوع
42.9	75	ذكر
57.1	100	أنثى
100.0	175	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من الإناث بتكرار (100) ممارسة صحية وبنسبة (57.1%)، في حين أن هناك (75) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (42.9%) من الذكور.



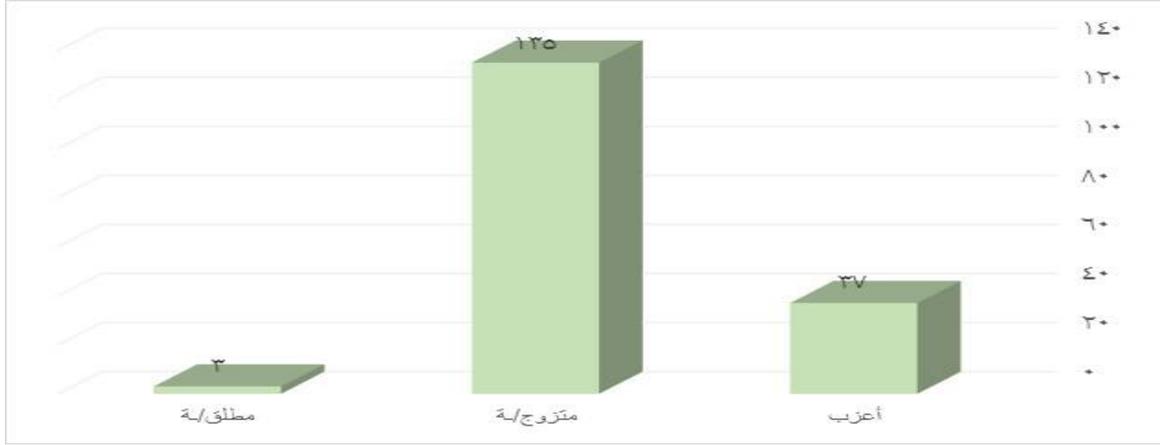
شكل رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

3- الحالة الاجتماعية

جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
21.1	37	أعزب
77.1	135	متزوج/ة
1.7	3	مطلق/ة
100.0	175	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن الغالبية العظمى من المتزوجين بتكرار (135) ممارس صحي وبنسبة (77.1%)، في حين أن هناك (37) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (21.1%) غير متزوجين، وفي الأخير فإن هناك (3) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (1.7%) مطلقين/ات.



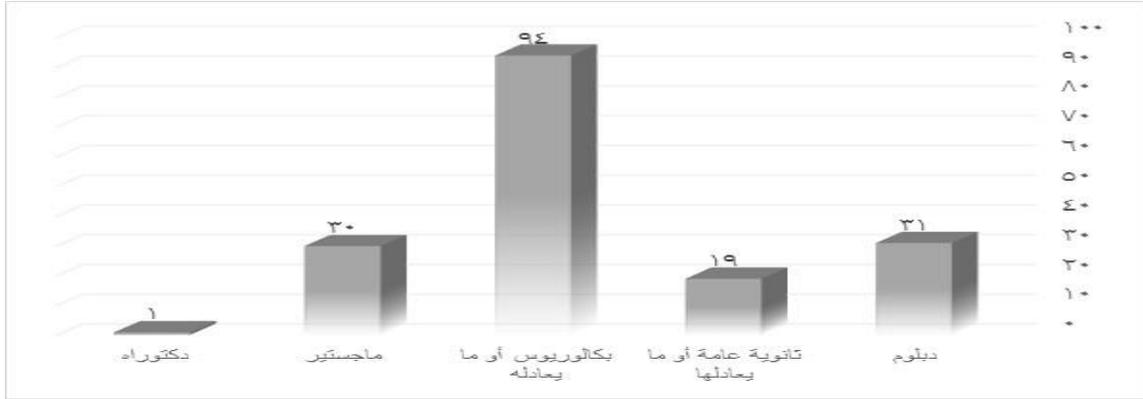
شكل رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

4- المستوى التعليمي

جدول رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
17.7	31	دبلوم
10.9	19	ثانوية عامة أو ما يعادلها
53.7	94	بكالوريوس أو ما يعادله
17.1	30	ماجستير
0.6	1	دكتوراه
100.0	175	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن هناك (94) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (53.7%) مستواهم التعليمي بكالوريوس أو ما يعادله، في حين أن هناك (31) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (17.7%) مستواهم التعليمي دبلوم، وهناك (30) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (17.1%) مستواهم التعليمي دبلوم، إضافة إلى أن هناك (19) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (10.9%) مستواهم التعليمي ثانوية عامة أو ما يعادلها، وفي الأخير فإن هناك (1) من أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي دكتوراه.



شكل رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

5- الخبرة

جدول رقم (6) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
21.7	38	أقل من 5 سنوات
41.1	72	5 إلى أقل من 15 سنة
34.3	60	15 إلى أقل من 20 سنة
2.9	5	20 سنة فأكثر
100.0	175	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث أن هناك (72) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (41.1%) خبرتهم بين (5 إلى أقل من 15 سنة)، كما أن هناك (60) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (34.3%) خبرتهم (15 إلى أقل من 20 سنة)، في حين أن هناك (38) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (21.7%) خبرتهم أقل من (5) سنوات، وفي الأخير فإن هناك (5) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (2.9%) خبرتهم (20) سنة فأكثر.



شكل رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، والتي تهدف لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وذلك بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، وكذلك استشارة المختصين والمهتمين في مجال البحث العلمي، وقد مر بناء الاستبانة بثلاث مراحل، وذلك على النحو التالي:

- **المرحلة الأولى: بناء أداة الدراسة:** قامت الباحثة بتصميم وبناء الاستبانة انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها، وكذلك طبيعة البيانات والمعلومات المطلوب الحصول عليها، بعد القراءة المتأنية لما أُتيح لها من الأدبيات (كتب، بحوث ودراسات علمية، ورسائل جامعية) في مجال الدراسة، كما تم الاستفادة من آراء الخبراء والمختصين، وقد اشتملت الاستبانة في صورتها الأولية على البيانات الأولية وعدد من المحاور التي تغطي أبعاد الدراسة كافة (انظر ملحق رقم (2)).
- **المرحلة الثانية: التحليل السيكمي لبيانات محاور أداة الدراسة:** ويُقصد به تقنين أداة الدراسة، بمعنى: التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك على النحو التالي:

أ. **صدق الأداة (الاستبانة):** يُقصد بصدق الأداة "التحقق من شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات، 2012، ص179). كما تستهدف هذه الخطوة التأكد من صلاحية الأداة (الاستبانة) للتطبيق، وتحقيق أهدافها في جمع البيانات المطلوبة، وهو ما

يسمى بصدق الاستمارة Validity، أي صلاحية الاستمارة في تحقيق الهدف الذي صممت من أجله (قياس ما هو مطلوب قياسه) (عبد الحميد، 2004م، ص387). وللتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) قامت الباحثة بإجراء الاختبارات التالية:

- **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** ويُقصد به "قدرت الأداة على قياس ما ينبغي قياسه من خلالها، ويتم التحقق من الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين أو الخبراء في الموضوع اللذين يقررون من وجهة نظرهم ما إذا كانت تقيس ما أعدت لقياسه أم لا" (القحطاني والعامري وآل مذهب والعمري، 2004م، ص210). لذا تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على المشرف. لتصل الاستبانة إلى صورتها شبه النهائية، ولتدخل بعد ذلك مرحلة التأكد من صدق اتساقها الداخلي وثباتها، وذلك على النحو التالي:

- **الاتساق الداخلي:** ويقصد به التحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) عن طريق قياس صدق عناصر محاور الاستبانة، من خلال معامل الارتباط بين درجة كل عبارة وبين الدرجة الكلية للبعد (المحور) الذي تنتمي إليه، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (معايير إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) بالدرجة الكلية للمحور

التعاطف		الضمان/الأمان		الاستجابة		المادية/التجهيزات		الاعتمادية	
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
**0.880	20	**0.847	15	**0.879	11	**0.785	6	**0.747	1
**0.859	21	**0.861	16	**0.816	12	**0.763	7	**0.686	2
**0.857	22	**0.698	17	**0.829	13	**0.752	8	**0.780	3
**0.862	23	**0.841	18	**0.857	14	**0.775	9	**0.769	4
-	-	**0.653	19	-	-	**0.704	10	**0.678	5

** دال عند مستوى 0.01

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد محور (معايير إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) بالدرجة الكلية للمحور

الأبعاد	معامل الارتباط
الاعتمادية	**0.891
المادية/التجهيزات	**0.936
الاستجابة	**0.951
الضمان/الأمان	**0.932
التعاطف	**0.932

**** دال عند مستوى 0.01**

يتضح من خلال الجدولين رقم (7، 8) أن جميع عبارات وأبعاد محور (معايير إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) جاءت دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للأبعاد بين (0.891، 0.951)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

جدول رقم (9) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط
1	**0.530	5	**0.638
2	**0.743	6	**0.855
3	**0.811	7	**0.816
4	**0.709	8	**0.848

**** دال عند مستوى 0.01**

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن جميع عبارات محور (معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن) جاءت دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للعبارات بين (0.530، 0.855)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

جدول رقم (10) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة
**0.923	5	**0.854	1
**0.899	6	**0.884	2
**0.878	7	**0.901	3
**0.853	8	**0.861	4

**** دال عند مستوى 0.01**

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن جميع عبارات محور (أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية) جاءت دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للعبارات بين (0.853، 0.923)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

ثبات الأداة (الاستبانة): يُقصد بثبات أداة الدراسة "إلى أي درجة يُعطي المقياس قراءات مقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى أناس مختلفين" (القحطاني وآخرون، 2004م، ص214)، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم (معادلة ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha (α)، وذلك كما يلي:

جدول رقم (11) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الاعتمادية	5	0.878
2	المادية/التجهيزات	5	0.863
3	الاستجابة	4	0.911
4	الضمان/الأمان	5	0.896
5	التعاطف	4	0.945
6	الدرجة الكلية لمعايير إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	23	0.973
7	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن	8	0.889
8	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية	8	0.958
	الثبات الكلي	39	0.971

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن الاستبانة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.971) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.863، 0.973)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

الفصل الخامس

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

أولاً: خلاصة الدراسة:

احتوت الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول كمدخل للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمتها الباحثة في دراستها. وتناولت الباحثة في هذا الفصل مفاهيم الدراسة وحددت أهداف دراستها، والتي تمثلت في التعرف على دور (الاعتمادية، التجهيزات، التعاطف، الأمان، الاستجابة) على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وكذلك التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وكذلك الكشف عن أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية، ولتحقيق تلك الأهداف سعت الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو دور الاعتمادية كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما هو دور التجهيزات كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما هو دور التعاطف كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما هو دور الأمان كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما هو دور الاستجابة كأحد أبعاد الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية من وجهة الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟
- ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن؟

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة، كما اشتمل الفصل الثاني على الدراسات السابقة للدراسة وقامت الباحثة بالتعقيب عليها.

وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأوضحت الباحثة مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في الممارسين الصحيين في مستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وأوضحت الباحثة بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بعرضها في صورتها الأولية على المشرف قامت الباحثة بتطبيق أداة دراستها، وحددت الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متناولاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها، وربطها مع نتائج الدراسة السابقة، وفي الفصل الخامس من هذه الدراسة قامت الباحثة بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقترح أبرز توصياتها.

ثانياً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

1. الدورات التدريبية وورش العمل للممارسين الصحيين لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم في أداء مهام عملهم، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى.
2. توعية القيادات الإدارية بأهمية جودة الخدمات الصحية، وضرورة التعامل معها كأسلوب تطويري وليس كأسلوب للرقابة والمتابعة.
3. التحفيز المادي والمعنوي للعاملين، لتشجيعهم على زيادة معدلات أدائهم، مما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى.
4. توفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق الجودة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن، وذلك من خلال البحث عن مصادر تمويل جديدة، وتعزيز الموارد الحالية.
5. توفير التقنيات الاتصالية الحديثة التي تُعزز عملية الاتصال بين جميع الأقسام والإدارات داخل المستشفى، بما يساهم في وصول المعلومات إلى متخذي القرار بالوقت المناسب.

ثالثاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تقدم الباحثة بعض المقترحات لدراسات مستقبلية، وذلك على النحو التالي:

1. إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية من وجهات نظر أخرى وبمستشفيات أخرى.
2. إجراء دراسة تتناول تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن.
3. إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن.
4. إجراء دراسة تتناول إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية بمستشفى الملك خالد بحفر الباطن.

المراجع

- أبو دف، عمر محمود خليل، وعاشور، يوسف حسين محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية: مجمع الشفاء الطبي بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- أبو رحمة، عبد الباسط حسن. (2021). جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات 2019. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع7، 19 - 36.
- الأسعد، خالد وليد محمد، وأبا زيد، رياض أحمد. (2018). أثر جودة الخدمات الصحية في رضا المراجعين في المستشفيات الحكومية الاردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت،
- بطاهر، بختة. (2018). مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين التطوير التنظيمي للمؤسسات: دراسة حالة مؤسسة متيجي ومصنع الحليب وحدتي مستغانم. مجلة دفاتر اقتصادية، مج10، ع2، 23 - 38.
- بن حورة، أمال العربي، ومكيد، علي. (2017). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بالمدينة. مجلة الاستراتيجية والتنمية: جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع12، 136 - 161.
- بن عيشي، عمار. (2012). تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية: دراسة ميدانية على مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة - الجزائر. أبحاث اقتصادية وإدارية: جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع11، 279 - 300.
- بوخلوه، باديس، وبن قرينة، محمد حمزة. (2016). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات النفطية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- البوسيفي، حميدة علي. (2015). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بمستشفى شارع الزاوية بمدينة طرابلس. مجلة العلوم الاجتماعية: جامعة طرابلس - كلية الآداب، ع8، 215 - 234.
- جمعة، نصرالدين حسن أحمد. (2014). إدارة الجودة الشاملة: نحو تطوير أنظمة مؤسسات المعلوماتية بالمستشفيات: دراسة حالة مستشفى تربة العام - مدينة الطائف - السعودية. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم، تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، 1574 - 1589.

حامد، عثمان تاج السر مساعد، وادريس، مني حسن محمد. (2018). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات: دراسة حالة مستشفى القصارف التعليمي. مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية: جامعة الجزيرة - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، مج9، ع1، 99 - 120.

سالم، أحمد، وقديري، سعد. (2020). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي بن عمر الجيلاني. أعمال الملتقى الوطني: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر - الأبعاد والتحديات، مج1، الوادي: جامعة الشهيد حمة لخضر - مخبر اقتصاديات الطاقات المتجددة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة ومركز فاعلون للبحث في الأنثروبولوجيا والعلوم الاجتماعية والانسانية، 327 - 343.

الشهري، محمد حسن، والشهراني، سعيد عايض ناصر. (2020). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي / المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث غزة، مج4، ع10، 122 - 143.

الشوادي، ماجد محمد يونس. (2020). إدارة الجودة الشاملة في بعض مؤسسات المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة البحث العلمي في التربية: جامعة عين شمس - كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، ع21، ج2، 42 - 57.

ضوالكوافي، وداد محمد، والسيد، محمود محمد إبراهيم. (2016). تطبيق معايير جودة الخدمات لتحسين أداء الخدمات الصحية في مستشفى العيون بليبيا. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: جامعة عين شمس - كلية التجارة، ع1، 183 - 200.

عباس، أنس عبد الباسط. (2019). أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج39، ع1، 93 - 111.

العبد الكريم، حصة يوسف. (2015). تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكاتب الخدمة الاجتماعية في المحاكم الشرعية. مجلة العلوم الاجتماعية، مج43، ع2، 133 - 172.

العفيف، أمجد، الخالدة، رياض عبد الله عايف، المخاريز، لافي صالح عقيل، والشلبي، فراس سليمان حسن عبد الله. (2014). أثر استراتيجية تمكين العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: حالة دراسية في وزارة الصناعة والتجارة الأردنية. الإداري، س36، ع139، 11 - 56.

علام، وليد كامل محمدين كامل. (2020). أثر القيادة الخادمة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الطبي الحكومي بمحافظة أسوان: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج11، ع4، 776 - 838.

محمد، إحسان عبد الله سعيد على. (2016). تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على التعامل مع شكاوى المواطنين بالإدارة العامة لخدمة المواطنين بوزارة الصحة والسكان. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع55، 383 - 404.

محمود، مصطفى عبد الله، وسلامة، رضوان بن زائد. (2014). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الليبية: دراسة ميدانية على مستشفى علي عمر عسكر اسبيعة. مجلة الإقتصاد والتجارة: جامعة الزيتونة - كلية الإقتصاد والعلوم السياسية - سوق الأحد، ع6، .

مرمش، بدور هاشم رشيد، والشريفي، عباس عبد مهدي. (2015). درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة بمحافظة عمان وعلاقتها بمستوى الصحة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

مهداوي، زينب، وبودي، عبد القادر. (2017). أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات في المستشفيات: دراسة المؤسسة الاستشفائية. مجلة مجاميع المعرفة، ع5، 237 - 248.

مهدي، ممدوح، والعنبي، شاهر صقر. (2017). تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الحكومية السعودية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية: جامعة حلوان - كلية التجارة وإدارة الاعمال، مج31، ع3، 501 - 533.

موسى، محمود كمال عربي، والخولي، سيد محمود السيد إسماعيل. (2020). تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية: دراسة ميدانية بجنوب الوادي من وجهة نظر المرضى والعاملين. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3، 111 - 128.

الواعر، سالم عبد النبي، والميساوي، محمد المنير. (2018). دور أبعاد الجودة الشاملة الإعتيادية والإستجابة في الإرتقاء بالخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي. المجلة الليبية للدراسات: دار الزاوية للكتاب، ع14، 134 - 165.

الواعر، سالم عبد النبي، والميساوي، محمد المنير. (2018). دور أبعاد الجودة الشاملة الإعتيادية والإستجابة في الإرتقاء بالخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي. المجلة الليبية للدراسات، ع14، 134 - 165.

الوحيدى، محمد علي محمد. (2018). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في وزارة الأشغال العامة والإسكان الأردنية. مجلة الدراسات العليا، مج11، ع42، 230 - 251.

المراجع الاجنبية:

- Stanly E. Seashor & Ephriam Yuxhtman, (2017) Factorial Analysis of organizational performance, Administrative Science Quarterly (A.S.Q), 12, pp: 377-395.
- Borghini, E, C, "Framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizational innovation " the journal of creative Behavior, 2013, vol, (31), No, (1), p.p.226-289.
- Daft, R., "Management" (2011), The Dryden press, New York,