

## أثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في مستشفيات منطقة الرياض

اسامة محمد احمد

2021200176

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

## المقدمة

إن التطورات السريعة في العالم أدت إلى زيادة التغير في متطلبات العملاء. مما جعل المؤسسات تعمل على تحسين جودة منتجاتها وخدماتها لتحقيق رضا العملاء والوصول إلى ولائهم، الذي يؤدي في النهاية إلى بقائها. على مر السنوات الماضية، ظهر مفهوم الجودة واخذ بالتطور إلى أن وصل إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة. عرّفت الجمعية الأمريكية للجودة ASQ (2020) إدارة الجودة الشاملة بأنها "نهج إداري لتحقيق النجاح طويل المدى من خلال رضا العملاء" (ASQ, 2020). حيث يقوم هذا النهج الإداري على الزام المؤسسة بأكملها على تلبية احتياجات العملاء من حيث التحسين من جودة المنتجات والخدمات المقدمة بشكل مستمر (Deming , 1986; Al-Shdaifat, 2015, as cited in Nguyen & Nagase, 2019).

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عشرينيات القرن الماضي عندما حددت المنظمات في جميع أنحاء الولايات المتحدة مبادئ الإدارة العلمية. وجدت تجارب هوثورن، التي أجريت في أواخر العشرينيات من القرن الماضي، أن زيادة مشاركة الموظفين يمكن أن تحسن إنتاجية العمال والأداء العام للمنظمة (ASQ, 2020). ومع ذلك، فإن إدارة الجودة القائمة على الإحصائيات لم تظهر حتى ثلاثينيات القرن العشرين عندما قام والتر شيوهارت بتطوير التحليل الإحصائي وتقنيات مراقبة الجودة. تسارعت الأبحاث حول مراقبة الجودة وإدارتها في الخمسينيات من القرن الماضي، حيث قام المتخصصون وخبراء الصناعة بتطوير أساليب منهجية لإدارة ومراقبة الجودة.

واليوم، أصبحت إدارة الجودة الشاملة هي أساس التميز في الأداء، وخاصة فيما يتعلق برضا العملاء. تؤكد إدارة الجودة الشاملة على النهج الإحصائي لتحسين الأداء، وخاصة فيما يتعلق بالجودة. بالإضافة إلى ذلك، تتيح إدارة الجودة الشاملة للشركات المشاركة في التحسين المستمر للجودة بمشاركة جميع أصحاب المصلحة (ASQ, 2020).

اهتموا الباحثين بالتعمق في دراسة إدارة الجودة الشاملة حيث قاموا بدراسة أثر تطبيقها على رضا العميل في العديد من القطاعات المختلفة. التي أظهرت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز الأداء العام للمؤسسات، بالتالي يزيد من رضا العملاء وولائهم. إن قلة دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصحية شجعت الباحث في دراسته على مستشفيات منطقة الرياض لمعرفة العوامل الأكثر تحقيقاً لرضا العملاء.

حيث تبحث الدراسة في التحسين من أنظمة جودة المستشفيات الشاملة، من خلال التركيز على جودة المنتجات والخدمات المقدمة التي تحقق رضا العملاء. حيث يعتبر رضا العميل هو الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، الذي يقوم على التقييم المستمر للتقليل من أخطاء العمل والمبادرة في حل المشكلات قبل حدوثها الأمر الذي يزيد من كفاءة المؤسسات التنظيمية وبالتالي يلبي من احتياجات العملاء وتوقعاتهم

إن نتائج دراسة أثر تطبيق عوامل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرعاية الصحية للمرضى ستقدم إسهاماً قيماً للمجتمع العلمي والعملية في معرفة العوامل التي ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية عند وضع الخطط الاستراتيجية التي ستعزز من رضا المرضى في المستشفيات.

## مشكلة البحث

مع التطورات العالمية، مازالت المؤسسات بحاجة إلى ممارسة تحسينات في أنظمة جودتها الشاملة وذلك لتصل إلى نماذج الإدارة المبتكرة (Salter, 1993). الأمر الذي اظهر معيار ISO 9000 الذي يركز على جودة المنتجات والخدمات المقدمة وذلك لتحقيق أعلى جودة تحقق من رضا العملاء (ISO, 2015). حيث وجد ان معيار ISO 9000 يقوم بالتركيز على قواعد سلوك تُرضي العملاء وذلك من خلال تجاوز احتياجاتهم وتوقعاتهم (ISO, 2015a, as cited in Nguyen & Nagase, 2019). يظهر ذلك أن رضى العميل يعتبر أداة مهمة لقياس جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات.

اهتموا الباحثين بدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في عدة قطاعات مختلفة منها القطاع الصناعي تشمل شركات تصنيع السيارات والصناعات الغذائية ومصانع طحن الدقيق وصناعة البناء والتشييد، بالإضافة إلى دراستها في القطاعات المصرفية والمطاعم والبيع بالتجزئة. كما قاموا بدراساتها في مؤسسات الرعاية الصحية في سوريا الأمر الذي شجع الباحث بدراسة تأثير عوامل إدارة الجودة الشاملة على رضا المرضى في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تحديدا في مستشفيات منطقة الرياض.

اثبتت الدراسات السابقة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز الأداء العام للمؤسسات في مختلف الصناعات، وذلك إذا تم تنفيذها بالشكل الصحيح. حيث أن إدارة الجودة الشاملة تساهم كثيرا في تقليل العيوب، وتعزيز الإنتاجية، وبالتالي تقليل من إجمالي التكاليف؛ كما وجد أيضا أن مزايا إدارة الجودة الشاملة تمتد إلى رفع معنويات الموظفين وتحقيق الرضا للعملاء. حيث سيقوم الباحث بهذه الدراسة للإضافة إلى المعرفة والتوصل إلى نتائج أكثر دقة واستنتاجات موثوقة تمكن من زيادة رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة لهم وزيادة من ولائهم كمستهلكين.

ستناقش الدراسة سؤال البحث الرئيسي وهو: كيف يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا عملاء مستشفيات منطقة الرياض، وذلك من حيث جودة الخدمات المقدمة؟

## أهمية البحث

إن رضا العملاء هو الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، الذي يقوم على التقييم المستمر للتقليل من اخطاء العمل والتفتيش والتكاليف، كما تقوم بحل المشكلات ومراقبة الجودة وتحسين التنبؤات الأمر الذي يزيد من الكفاءة التنظيمية وبالتالي يلبي من احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل فائق. إن نتائج دراسة أثر تطبيق عوامل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرعاية الصحية للمرضى ستقدم إسهامًا قيمًا للمجتمع العلمي والصحي في منطقة الرياض، حيث ستوفر فائدة كبيرة للمدراء والممارسين الصحيين الدوليين من الناحية العملية. كما ستفيد الباحثين المهتمين في التطور الإداري من الناحية العلمية، في معرفة العوامل التي ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية عند وضع الخطط الإستراتيجية التي ستعزز من رضا المرضى في المستشفيات.

### الأهمية العلمية:

1. اكتشاف أبعاد إدارة الجودة الشاملة الأكثر تحقيقاً لرضا عملاء قطاع الخدمات الصحية، وبالتحديد في مستشفيات منطقة الرياض.
2. ستوفر النتائج والتوصيات البحثية للقطاع الصحي في منطقة الرياض إطاراً عملياً لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، مما يعزز الفعالية والكفاءة ويحسن جودة الخدمة المقدمة للمرضى.
3. ستساهم الدراسة في زيادة المعرفة العلمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على رضا العملاء في المؤسسات الصحية. التي ستساعد في توجيه البحوث والتحليلات المستقبلية ويسهم في تطوير الممارسات الصحية بشكل عام.

### الأهمية العملية:

1. تطبيق نتائج وتوصيات الدراسة ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يؤدي إلى تعزيز التجربة العامة للمرضى ورفع مستوى رضاهم.
2. فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات التي ستعزز من العمليات الإدارية، من حيث تحسين كفاءة التشغيل وتوجيه الموارد بشكل أفضل، الذي يحقق تحسين عام في الأداء الإداري للمؤسسات الصحية.
3. من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمستشفيات تحسين فعاليتها وكفاءتها، مما يجعلها أكثر تنافسية في سوق الرعاية الصحية السعودية.

## المراجع

- ASQ. (2020). What is total quality management (TQM)?. *American Society of Quality*.  
Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/total-quality-management#Elements>.
- ISO, 9000. (2015). Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. Fourth Edition.  
*International Organization for Standardization*.
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), pp277- 285.
- Salter, J, M. (1993). Total quality management and applications to the construction industry.  
*Gainesville (FL): University of Florida*. AD-A268 914 (Doctoral dissertation, University of Florida).