

مهمة 7- قضايا بحثية 1 د. السيد عيد

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في القطاع الصحي - دراسة
تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض)
دراسة نشرت في مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية والادارية

Volume 6, Issue 29, DEC 2022, Page 22-42

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/6009/5731>

Chapter

عنوان الدراسة

العنوان اقترح علاقة (أثر) بين متغيرين متغير مستقل (إدارة الجودة الشاملة) ومتغير تابع (أداء العاملين) حيث أن هذه المصطلحات مصطلحات وثيقة بمجال الدراسة , كما حددت الباحثة فالعنوان مجتمع وعينة البحث (العاملين بمستشفيات القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض) .
لذلك فإن العنوان يعتبر عنوان شيق في مجال الدراسة ومجال التطبيق به واضح.

مقدمة الدراسة

تمت الكتابة في مقدمة البحث عن إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة، من خلال الاهتمام بتحسين كافة الأنشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة , وانطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور أساسياً بالمؤسسة، لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات الصحية من خلال المساهمة في تحسين وتطوير أداء العاملين في القطاع الصحي، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة ومفهوم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية. يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين سواء كان هذا المستهلك داخل المؤسسة أو خارجها.

وشهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً على جميع المستويات ، من أجل تطبيق معايير وإجراءات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التغيير والتحسين المستمرين، وذلك لمواكبة التقدم بحاجات المجتمع والأفراد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية. ويعتبر القطاع الصحي "صمام أمان" للحفاظ على سلامة كل مستخدم الخدمات الصحية، الأمر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتباره وسيلة مهمة من وسائل التغيير التنظيمي، وكسب ثقة المستفيدين من الخدمات الصحية، وهي أحد أسس الإدارة الحديثة التي تساهم في الارتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة.

مشكلة الدراسة

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة توصل الى أن أداء العاملين يعكس أداء المؤسسة بشكل عام ، وأن هناك علاقة وثيقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء .

وانطلاقاً من ذلك تم تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

وتفرع من هذا التساؤل التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
- 3- ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟
- 4- هل يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة

- يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- 2- التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- 3- التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
- 4- التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

ستسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات السعودية بموضوع جديد ومهم في مجال إدارة المستشفيات بوجه عام، وإدارة الجودة الشاملة بوجه خاص، حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.

الأهمية العملية (التطبيقية)

ستسهم في تقديم الخطوط العريضة للمسؤولين حول مستويات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي، ومدى أهمية إدارة الجودة الشاملة على رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي كما ستقدم عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تسهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي وبالتالي تساعد في زيادة كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي.

الإطار النظري

تم التطرق من الباحث في الإطار النظري على المتغيرات وتعريفها, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

أ- إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الإمكانيات والموارد. كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها.

ب- أداء العاملين

نظرا لأهمية أداء العامل في المؤسسة لم يتفق الباحثون على إعطاء مفهوم واحد وشامل للأداء، فكل باحث قدم تعريفه الخاص للأداء بالنسبة إلى طريقة نظرته لهذه الأهمية ولطبيعة العمل الذي قام بدراسته. فمنهم من عرف الأداء بأنه قدرة الموظف على تحقيق المهام والأنشطة والأهداف الخاصة بالوظيفة التي يشغلها في المؤسسة، فيما عرفه آخرون بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

منهجية الدراسة

Cha

منهج الدراسة

اعتمد الباحث في على المنهج المسحي الوصفي وذلك من خلال استطلاع رأي (مجتمع الدراسة) من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض .

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة : جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وتم توزيع أداة الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، من العام 1444هـ.

عينة الدراسة : اشتملت عينة الدراسة عدد (300) من العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، تم اختيارهم بأسلوب المعاينة العشوائية البسيطة.

منهجية الدراسة

Cha

أداة جمع البيانات الأولية:

قام الباحث بالاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبانة , واعتمد الباحث عند إعداد الاستبانة على المصادر التالية:

1- الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة.

2- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.

اختبارات الصدق والثبات:

1- اختبار الصدق: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

2- اختبار الثبات: تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ.

أساليب التحليل الإحصائي:

1- المتوسط الحسابي (MEAN)

2- الانحراف المعياري

3- معامل ارتباط بيرسون

4- معامل ألفا كرونباخ

(قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي)

النتائج

نتائج السؤال الأول: ما واقع إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.

نتائج التساؤل الثاني: ما واقع مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

أن أفراد الدراسة موافقون على بدرجة تشير إلى موافق محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض

نتائج التساؤل الثالث: ما العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي؟

وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بلغت (0.583) وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) ، بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.

نتائج التساؤل الرابع: ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

تم استنتاج وجود أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

التوصيات

- 1- ضرورة تبني الإدارة العليا بالمستشفيات بمدينة الرياض تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر لكافة علميات المستشفى الخارجية والداخلية.
- 2- ضرورة سن القوانين والأنظمة التي تسهم في تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتوفير نظام فعال للمحاسبة على جميع مؤسسات القطاع الصحي.
- 3- أهمية وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة من قبل كافة القطاع الصحي ووزارة الصحة السعودية، تنطلق من احتياجات المستفيدين.
- 4- ضرورة وضع سياسات موحدة لنظام التحفيز المادي والمعنوي من الحوافز والمكافآت والترقيات تبعاً للتميز في الأداء، ولخلق بيئة عمل مناسبة لتحفيز أداء العاملين في القطاع الصحي.
- 5- عمل دورات تدريبية للعاملين في القطاع الصحي لتدريبهم على معايير الجودة الشاملة وسبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع كفاءة أداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

