

أثر ممارسات ادارة سلسلة الإمداد علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية:
دراسة تطبيقية على شركة نوبكو

The impact of supply chain management practices on
improving the quality of health services: an applied study
on Nubco Company

أسم الطالب

عماد محمد عواض السالمي

الرقم الجامعي

2021202378

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

الموضوع	رقم الصفحة
صفحة الغلاف	
الشكر والتقدير	1
الإهداء	2
المستخلص	
جدول المحتويات	4
قائمة الأشكال	5
قائمة الجداول	6
الفصل الأول: الإطار العملي للدراسة	
المقدمة	9
مشكلة البحث	11
أهمية البحث	12
أسئلة البحث	13
أهداف البحث	14
فرضيات البحث	15
نموذج البحث	16
منهجية البحث	17
الدراسة الميدانية	18
الفصل الثاني: الإطار النظري	
المتغير الأول	19
المتغير الثاني	23
العلاقة بين المتغيرين	25
المراجع	27

قائمة الأشكال:

الشكل الاول	تصميم نموذج البحث من تصميم الباحث
الشكل الثاني	بصله البحث من تصميم الباحث

قائمة الجداول:

الباحث العلمي	التوزيع التكراري لعينة البحث بحسب التخصص الوظيفي
الباحث العلمي	استبانته

الفصل الأول: الإطار العام النظري

1-المقدمة:

بات هناك اهتمامًا متزايدًا بجودة الخدمات في كثير من دول العالم، ولاسيما في الدول المتقدمة، حيث يتجاوز هذا الاهتمام أحيانًا الاهتمام بجودة السلع، ويظهر بشكل خاص في مجال الخدمات الصحية. تُعتبر الخدمات الصحية من أهم المجالات التي تلقى اهتمامًا فائقًا، نظرًا لأهميتها الحيوية في الحفاظ على صحة وسلامة الإنسان، وهي قيمة عليا في الحياة. ويعكس مفهوم جودة الخدمات الصحية القيمة التي يحصل عليها المرضى والمجتمع من خلال الخدمات الصحية المقدمة، وهو مفهوم شامل يتضمن عدة جوانب مختلفة تؤثر على تجربة المريض ونتائج العلاج. وتشمل أبعاد جودة الخدمات الصحية عادة مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تستخدم لتقييم وتحسين الخدمات الصحية، وتشمل مثل هذه الأبعاد الجودة الفنية للرعاية الصحية، وسرعة الوصول إلى الخدمات، ومدى الراحة والرعاية الشخصية المقدمة، وفعالية العلاج، وتوافر الموارد والتكنولوجيا الطبية المتطورة، وغيرها، ويساعد فهم أبعاد جودة الخدمات الصحية على تحسين تقديم الخدمات الصحية وضمان تلبية احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع بشكل فعال. وتُعتبر هذه الأبعاد أدوات حيوية لإدارة الجودة في المؤسسات الصحية، حيث تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات، وبناء استراتيجيات لتحسين الأداء وتحقيق أهداف الجودة والرضا الشامل للمرضى والمجتمع (محمد، 2019).

ويشهد قطاع الخدمات الصحية في الوقت الحالي تطورات سريعة وتحديات متزايدة، فمع ارتفاع تكاليف الخدمات الصحية وزيادة تكاليف المواد والمعدات الضرورية لتقديم هذه الخدمات، زادت الضغوط على إدارات المؤسسات الصحية لإدارة الموارد بشكل أكثر كفاءة وتحقيق وفورات في التكاليف. بالإضافة إلى ذلك، ازدادت حاجة المستشفيات إلى تطبيق مناهج وأساليب جديدة لإدارة أنشطة الإمداد بشكل أكثر كفاءة وفعالية لتحسين جودة الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى والمجتمع. وفي هذا السياق، تبرز أهمية إدارة سلسلة الإمداد كأحد العوامل الحيوية لتحقيق هذا الهدف، حيث يعتبر تنظيم وتطوير سلسلة الإمداد داخل المؤسسات الصحية من أهم السبل لتحسين كفاءة الخدمات الصحية ورفع مستوى جودتها (Stock & Boyer, 2009).

وفي الآونة الأخيرة، ظهرت ممارسات إدارة سلاسل الإمداد كأداة حيوية لتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يشير (Spina et al, 2015) إلى أن هذه الممارسات تتضمن تبادل المعلومات والمواد بين الأطراف المختلفة في سلاسل الإمداد كدراسة ودراسة، ويشير (Prajogo, 2013) إلى أنها العلاقات مع الموردين والعلماء والعمليات الداخلية. إذ يعد إدارة سلسلة الإمداد عاملاً حاسماً في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية؛ فهي تضمن توفير الموارد والمستلزمات الطبية بكفاءة وفعالية، مما يساهم في تحسين تجربة المرضى ورعايتهم، وذلك من خلال تنظيم سلاسل الإمداد بشكل متقن وفعال يساعد في تقليل المخاطر المتعلقة بنقص الموارد أو تأخر توفرها، مما يضمن استجابة سريعة لاحتياجات المرضى وتقديم العلاج بشكل فوري ومناسب. بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة سلسلة الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال ضمان جودة الموارد والمستلزمات الطبية المستخدمة، والتأكد من توافرها بكميات كافية وبمعايير عالية، كما تعمل على تقليل الهدر والفاقد من خلال تحسين إدارة المخزون وتقليل التكاليف الزائدة، مما يساهم في توفير الخدمات الصحية بأسعار معقولة وبجودة ممتازة. لذلك، يمكن القول بأن إدارة سلسلة الإمداد تلعب دوراً حيوياً في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المرضى في المؤسسات الطبية (محمد، 2019).

ويأتي هذا البحث في سياق الحاجة الملحة إلى فهم أفضل للطرق التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الطبية، وذلك من خلال تطبيق ممارسات إدارة سلسلة الإمداد الفعالة، وتعتبر هذه الحاجة أساسية لتطوير استراتيجيات وأساليب جديدة تعزز جودة الرعاية الصحية وتعزز تجربة المريض في المؤسسات الصحية. وعليه فإن هذا البحث يسعى إلى استكشاف الأثر الفعال لممارسات إدارة سلسلة الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو، وهي إحدى الشركات الرائدة في مجال تقديم خدمات الشراء الطبي، التخزين، والتوزيع للأدوية والأجهزة والمستلزمات الطبية في المملكة العربية السعودية (موقع شركة نوبكو). بناءً على ذلك، يعتبر هذا البحث محاولة لتعزيز المعرفة المتعلقة بأفضل الممارسات في إدارة سلسلة الإمداد وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات الصحية، بهدف توجيه السياسات واتخاذ القرارات المستنيرة لتحسين الرعاية الصحية وتلبية الاحتياجات بشكل أفضل.

2- مشكلة البحث:

لقد زاد الاهتمام بجودة الخدمات الصحية نتيجة ارتفاع تكاليف هذه الخدمات والحاجة الملحة إلى تقديم الرعاية الطبية بجودة عالية، كما أن زيادة الطلب على الخدمات الصحية الحديثة وزيادة الوعي لدى المستفيدين بأهمية جودة هذه الخدمات تعتبر أيضاً عوامل رئيسية في زيادة الاهتمام بجودة الخدمات الصحية، وتعتبر إدارة سلاسل الإمداد من العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على جودة تلك الخدمات.

2-1. الفجوات النظرية:

على الرغم من أهمية إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات النظرية التي تتناول تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات الصحية، خاصة في السياق السعودي. فالدراسات الحالية لا تقدم تحليلاً عميقاً لكيفية تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات الصحية، مما يؤدي إلى نقص في المعرفة حول كيفية تطبيق هذه الممارسات بشكل فعال في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

2-2. الفجوات العملية:

على الرغم من الاستخدام المتزايد لممارسات إدارة سلاسل الإمداد في الشركات الصحية، إلا أن هناك فجوات عملية في فهم كيفية تحقيق الفوائد المحتملة لهذه الممارسات في مجال تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. فقلة البحوث التطبيقية التي تحدد العوامل المحفزة والمثبطة لنجاح تطبيق ممارسات إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية في السياق السعودي تشكل فجوة تحتاج إلى سداد وتعبئة بالأبحاث التطبيقية والعملية التي تسلط الضوء على كيفية تحقيق أقصى استفادة من ممارسات إدارة سلاسل الإمداد لتحسين جودة الخدمات الصحية في البيئة الصحية السعودية، وهذا ما يهدف إليه هذا البحث.

ويلاحظ الباحث أن هناك نقصاً في الدراسات العربية التي تتناول أثر ممارسات إدارة سلاسل الإمداد وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، ومن ثم يظهر وجود نقص في المعرفة المتاحة حول مدى تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. ومن هنا، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة وتوفير المعرفة اللازمة حول هذا الموضوع، من خلال دراسة أثر ممارسات إدارته سلسلة الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على شركة نوبكو للخدمات الصحية، ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي :

ما أثر ممارسات إدارته سلسلة الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في شركة نوبكو

3- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث الحالي من أهمية الموضوع الذي نتناوله في سياق الحاجة الملحة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وهو أمر يعكس تطلع المجتمعات والمؤسسات الصحية نحو تحقيق معايير عالية للرعاية الصحية، ويمكن تحديد أهمية البحث من خلال الاعتبارات النظرية والعملية التالية:

3-1 الأهمية النظرية:

1. توفير فهم أفضل: يساهم البحث النظري في توفير فهم أفضل للعلاقة بين ممارسات إدارة سلاسل الإمداد وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. من خلال دراسة النظريات المتعلقة بالإمداد والجودة، يمكن للباحثين فهم الآليات والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة بشكل أعمق.
2. تطوير الإطار النظري: يمكن أن يساهم البحث النظري في تطوير الإطار النظري الذي يمكن استخدامه لفهم العلاقة بين إدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات الصحية. وبالتالي، يمكن تطبيق هذا الإطار في البحوث العملية لتحليل وتقييم العلاقة بين هذه المتغيرات.
3. احتواء البحث على متغيرات هامة، فضلاً عن أن القطاع الصحي ذو أهمية كبير في المجتمع السعودي .

3-2 الأهمية العملية:

1. تحديد التدخلات الفعّالة: يساهم هذا البحث في تحديد التدخلات والممارسات التي يمكن تطبيقها في الواقع لتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إدارة سلاسل الإمداد بشكل فعّال.
2. دعم صنع القرار: يوفر هذا البحث العملي أدلة قوية وموثوقة تدعم صنع القرار للمسؤولين في المؤسسات الصحية والشركات المعنية بإدارة سلاسل الإمداد، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تطبيق سياسات واستراتيجيات تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل فعّال ومستدام.

4- أسئلة البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟

5- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

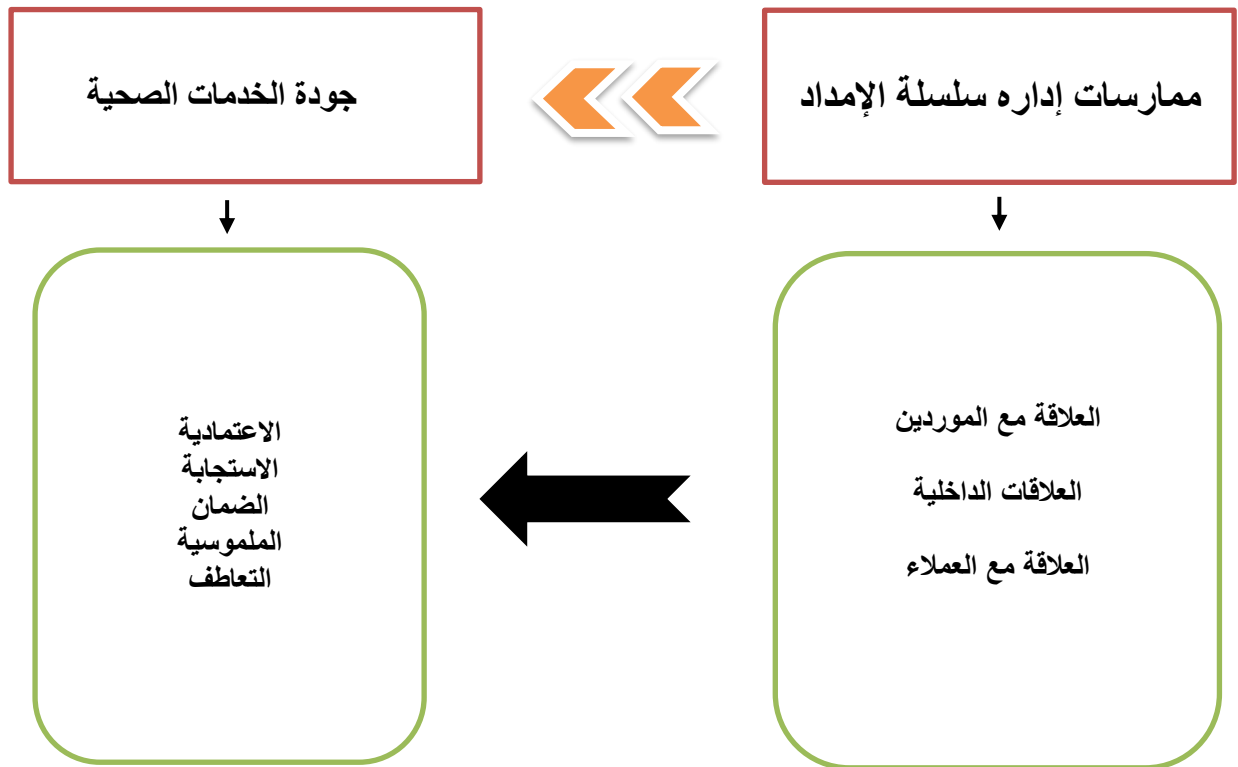
- التعرف على أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- تحديد أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- بيان أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- معرفة أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- الكشف عن أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

6- فرضيات البحث:

- بناء على مشكلة البحث وأهدافه، قام الباحث بصياغة الفرضية الرئيسية التالية لاختبارها:**
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في شركة نوبكو.
- وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية .
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

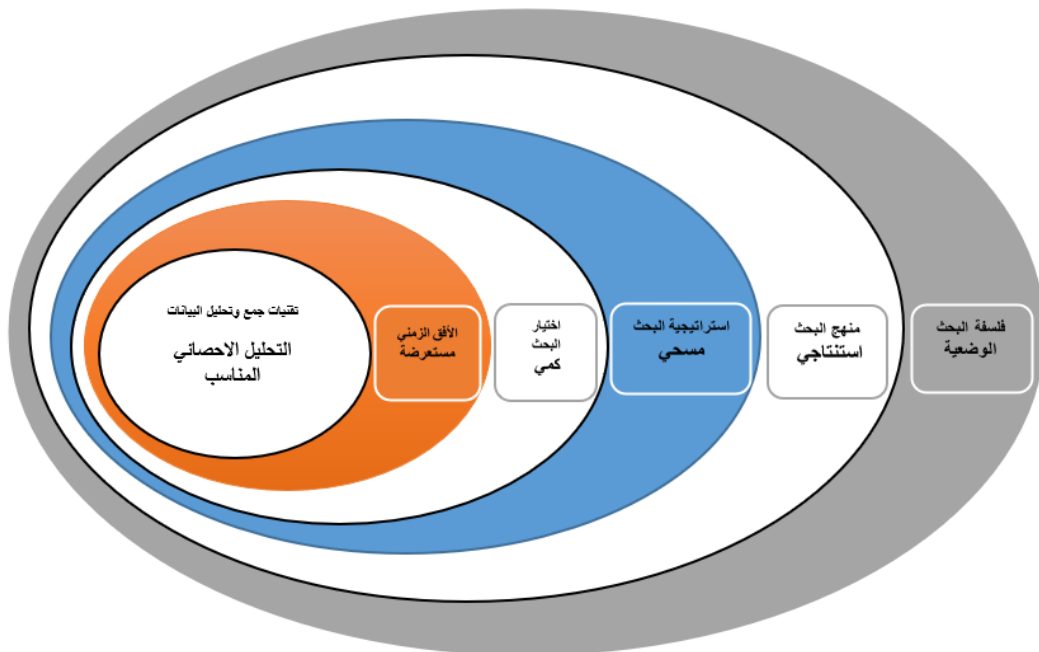
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

7- نموذج متغيرات البحث:



9- منهجية البحث:

9-1. نموذج البصلة:



9-2 فلسفة البحث:

يرتكز هذا البحث على الفلسفة الوضعية من خلال فهم الواقع الحالي لإدارة سلسلة الإمداد في شركة نوبكو وتقييم كيفية تأثير هذه الممارسات على جودة الخدمات المقدمة، ويهدف البحث إلى تحليل التحديات والمشاكل الموجودة في سلسلة الإمداد الحالية وتحديد الفجوات التي يمكن تحسينها، وذلك من خلال الاستفادة من مفاهيم وأدوات إدارة سلسلة الإمداد المعاصرة، ويعتمد البحث على دراسة تطبيقية لتقييم الممارسات الحالية وفعاليتها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة.

10- الدراسة الميدانية:

مكان تطبيق الدراسة

سيتم إجراء هذه الدراسة التطبيقية على شركة نوبكو، وهي شركة تعمل في مجال تقديم الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. وتم اختيار هذه الشركة بناءً على سمعتها ومكانتها البارزة في قطاع الخدمات الصحية، كما أنها تمثل مثالاً ممتازاً لدراسة تأثير ممارسات إدارة سلسلة الإمداد على جودة الخدمات الصحية، كما تعتبر المملكة العربية السعودية بيئة متنوعة وديناميكية تتميز بتطور قطاع الخدمات الصحية، مما يجعلها مكاناً مثاليًا لإجراء هذه الدراسة التطبيقية واستكشاف تأثير إدارة سلسلة الإمداد على تحسين جودة الخدمات الصحية في هذا السياق.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الدراسات السابقة والإطار النظري:

المتغير الأول: سلسلة التوريد

مقدمة سلسلة التوريد:

سلسلة التوريد هي تتابع من المنظمات - تسهيلات ووظائف وأنشطة تلك المنظمات والتي يتم تضمينها في الإنتاج والتسليم للمنتج والخدمة، حيث يبدأ التتابع مع الموردين الرئيسيين للمواد الخام ويمتد نطاقه في كل الطرق وحتى العميل النهائي. تشمل التسهيلات: المخازن، المصانع، مراكز التشغيل، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات. تشمل الوظائف والأنشطة: التنبؤ، الشراء، إدارة المخزون، إدارة المعلومات، تأكيد الجودة، الجدولة، الإنتاج، التوزيع، التسليم وأخيراً خدمة العميل. (رزق، 2006).

وهناك نوعان من التحرك في هذه النظم هما: التحرك المادي للخدمات وعادة ما يكون في اتجاه نهاية السلسلة (على الرغم من أنه ليس كل المواد تبدأ مع بداية السلسلة (وتتحرك أو تبادّل المعلومات حيث يتم ذلك في اتجاهين عبر السلسلة (الطائي والفضل، 2006).

ويمكن تعريفها بأنها شبكة أعمال من التسهيلات وبدائل التوزيع حيث تؤدي وظائف تجهيز المواد وتحويل تلك المواد إلى مواد نصف مصنعة (وسيلة) ومنتجات تامة، وتوزيع تلك المنتجات التامة إلى العملاء. وتوجد سلاسل التوريد في كل المنظمات الصناعية منظمات الخدمات، على الرغم من اختلاف درجة تعقيد السلسلة من صناعة إلى أخرى ومن شركة إلى شركة أخرى كما يمكن تعريف سلسلة التوريد أيضاً بأنها: (الملحم، 2008) هي حلقة الوصل للموارد والعمليات والتي تبدأ بمصدر المواد الخام وتمتد خلال توصيل أو تسليم المنتجات التامة إلى العميل النهائي، ويشمل ذلك التجار والتسهيلات الصناعية، القائمين على نظم الإمداد ومراكز التوزيع الداخلية والموزعين وأي كينونات أخرى تمهد السبيل إلى قبول ورضاء العميل النهائي. هي وضع مداخل لتحقيق التكامل الكفاء للموردين مع العملاء (والتي تتضمن المخازن، التجار، تجار الجملة، التخزين والمنتجين) حيث تنتج المنتجات وتوزع بالكميات المناسبة وفي الوقت المناسب وذلك لتخفيض تكلفة النظام وتقديم خدمة عن المستوى المرضي لها.

ويمكن اقتراح مصطلحين للتعبير عن سلسلة التوريد أيضاً هما (العلي والكنعاني، 2009): هي العمليات التي تتم من أول المواد الخام وحتى التسويق النهائي للمنتج التام محققه الصلة أو الربط بين شركات كل من الموارد والمستخدم. ويقترح هذا التعريف أن سلسلة التوريد تتعلق

بالنظرية التي تعتمد بصورة أولية على طول التوزيع المادي والنقل مستخدمة أساليب الديناميكية الصناعية.

هي الوظائف التي تكون داخل وخارج الشركة والتي تسمح لسلسلة القيمة انتاج المنتج وتقديم الخدمات إلى العميل. ويدعو هذا التعريف إلى الحلقة المغلقة وذلك في مصطلح (سلسلة القيمة) وعلاقته بسلسلة التوريد، وإضافة إلى ذلك يمكن تعريف سلسلة التوريد بأنها الوظائف التي تقع داخل الشركة والتي تضيف قيمة للمنتجات والخدمات التي من خلالها تتبع المنظمة إلى العملاء وتلك التي تكون من أجل تلقي مدفوعات العملاء.

تطور سلسلة التوريد:

حققت سلسلة التوريد مميزات رئيسية وقفزات ذات دلالة في الكفاءة وذلك بعد الحرب العالمية الثانية بفترة وجيزة ثم ارتفعت في نهاية القرن العشرين. ففي بداية القرن العشرين كانت سلاسل التوريد هي سلاسل ورقية حيث هناك ارتباط خطي للعلاقة بين المنتجين والمخازن وتجار الجملة وتجار التجزئة والمستهلكين، وقد تراوح مدى السلسلة من واحد أو اثنين إلى اثني عشر حلقة ونظام توريد مادي حيث أصبحت السلسلة الواحدة ضخمة بصورة كبيرة، ويرتبط العاملون بالورق بصورة على مستوى كل الحلقات معا، علاوة على ذلك فإن الطبيعة الخطية أصبحت تحقق الاتصال بين المقدمة والنهاية لسلسلة غير مرتبة ومستهلكة للوقت (ارمسترونج، 2003). وتمثلت وظيفة سلسلة التوريد في تحويل العميل – الطلب – إلى الوكيل حيث من الممكن أن يكون لديه عدم كفاية بالمخزون، حتى يمكنه تحقيق طلب العميل، ويحول الوكيل الباب إلى تاجر الجملة، وتباعاً ربما يكون لدى تاجر الجملة محدودية أو نقص في المخزون المتاح ويكون لديه طلب من الموزع أيضاً، مع توافر الوقت اللازم فإن المنتجات التامة تأتي من الوكيل إلى مخازن تاجر الجملة ثم إلى مخازن تاجر التجزئة وأخيراً إلى العميل، ومن ثم فهناك احتمالات لفقد الوقت والأموال بجانب مردودات العملاء.

سلسلة التوريد وسلسلة القيمة وسلسلة الطلب:

سلاسل التوريد يشار إليها أحيانا على أنها سلاسل القيمة، ذلك أن المصطلح يعكس مفهوم أن القيمة تضاف للمنتجات والخدمات أثناء تقدمها في أو عبر السلسلة. وسلاسل القيمة أو التوريد هي تجميع لمنظمات أعمال منفصلة، كما أنها تتكون من عنصرين لكل منظمة هما: عنصر التوريد وعنصر الطلب (جواد والشموط، 2008)

يبدأ عنصر التوريد مع بداية السلسلة وينتهي مع العمليات الداخلية بالمنظمة. يبدأ عنصر الطلب في السلسلة من النقطة التي يتم فيها تسليم مخرجات المنظمة للعميل الحالي وتنتهي مع العميل النهائي في السلسلة.

أما سلسلة الطلب فهي المبيعات والتوزيع كجزء من سلسلة القيمة. كما أن التنسيق الحيوي لسلسلة القيمة هو طريقة لخلق القيمة والاستحواذ عليها، عن طريق هيكلة وتنسيق الأنشطة التي كانت منفصلة في السابق بالأسواق، وأيضا عن طريق ترابط هذه الأنشطة بصورة فعالة لإداء العمليات الداخلية بغرض تطوير أنشطة شبكة الأعمال التي تخلق بصورة أساسية أسواق جديدة (Terziovski & Power, Sohal, 2002).

تعريف إدارة سلسلة التوريد:

إدارة سلسلة التوريد هي حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل. فكل المواد المنتجات التامة المعلومات والصفقات تتدفق عبر هذه الحلقة، وإدارة سلسلة التوريد يمكن أن تكون مهمة معقدة جداً بسبب الواقع الفعلي، وهي أيضاً شبكة متحركة من التسهيلات المنظمات وذلك مع اختلافها وتناقض أهدافها (كيلادا، 2004).

كما أن إدارة سلسلة التوريد تمثل مزيجاً من العلم والفن وذلك لتحقيق التحسين في طريقة حصول الشركة على المواد الخام اللازمة لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة وتسليمها أو شحنها إلى العملاء. ويستلزم ذلك بعض العناصر مثل (Terziovski & Power, Sohal, 2002) القوة، والمستوى المرتفع للالتزام الشركة تجاه الشؤون البيئية وكذلك مساندة الإدارة العليا لسلسلة التوريد

المبدئية.

تكامل العمل عبر لإدارات الوظيفية ويشمل ذلك كل المجالات المختلفة داخل الشركة والتي تمكن من تحقيق قيمة من التداخل مع الموردين) مثل التدبير، البيئة، التصنيع، التسويق، البحوث والتطوير، وأخيراً التوزيع.

دمج الشؤون البيئية داخل أنشطة إدارة وتصميم سلسلة التوريد الحالية وكذا عمليات تدبير الاحتياجات

والتوزيع. العمليات الفعالة واللازمة لتحقيق الهدف الذي يجعل الموردين يلتزمون بالاحتياجات البيئية اللازمة (الطائي والفضل، 2006)

بالإضافة إلى أن سلسلة التوريد هي مصطلح يستخدم لتوصيف كل العناصر والعمليات المتداخلة واللازمة لضمان الكمية المناسبة من المنتج في الأماكن المناسبة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. والعديد من شركات البرمجيات والاستشارات تضع برمجيات للوصول إلى إدارة سلاسل التوريد المعقدة للشركات الكبيرة وفق مدخل التكلفة والعائد لتعظيم قيمة سلسلة التوريد لديها ولتحقيق عوائد كبيرة ومتعددة .

إن إدارة سلسلة التوريد هي تنسيق موضوع من الأساليب لتخطيط وتنفيذ كل الخطوات في شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) للحصول على المواد الخام من المورد وتحويلها إلى منتجات تامة ثم إرسال المنتجات وتقديم الخدمات إلى العملاء وتشمل أيضاً سلسلة مشاركة المعلومات، والتخطيط وتنسيق الموارد وتطبيق مقاييس الأداء الدولية (ارمستونج، 2003). أهمية وفوائد إدارة سلسلة التوريد:

مع الحرب العالمية الثانية ونتيجة للحلول التي قدمها علم الإدارة وخاصة علم بحوث العمليات أصبح هناك ضرورة لأهمية تخطيط وإدارة سلسلة التوريد، والعمل كفريق، فإن مخططي ومديرو سلسلة التوريد وجميع الأعضاء في أول ووسط ونهاية السلسلة لديهم قدرة على زيادة الإيرادات وأيضا الرقابة على التكلفة، بالإضافة إلى الاستخدام الأفضل للأصول وأخيراً تحقيق رضا العميل.

وبتكامل البرمجيات اللازمة لتحقيق الامثلة وذلك على مستوى السلسلة ككل، بالإضافة إلى أنها تقترح حلول نمذجة رياضية لمشكلات سلسلة التوريد. على سبيل المثال تزودنا حزمة البرمجيات بالبريق الأمثل للتوريد من المورد إلى المنتج ثم إلى العميل، وخلاصة القول فإن تحقيق رغبات العملاء والتمتع بتحقيق زيادة في الربحية هو نتيجة طبيعية لتحقيق الكفاءة المثلى من خلال إدارة سلسلة التوريد (الملحم، 2008).

وتسمح الأمثلة بتحسين أداء سلسلة التوريد بالشركة في عدة مجالات متنوعة هي:

- تخفيض تكلفة التوريد.
- تحسين الربح للمنتج.

- زيادة كفاءة التصنيع (على كل المستويات).
 - عائد أفضل على الأصول (صافي الربح بعد التكاليف والفوائد).
- وتتحقق الفوائد الأولية لإدارة سلسلة التوريد للعميل حيث يحدث تخفيض في المخزون من خلال نقل المنتجات مباشرة إلى مكان الشراء ثم بعد ذلك يقوم بتخزينه ويكون مسؤول عنه. أما الأثر على المورد ربما يكون أكثر صعوبة في تصنيفه بصورة مبدئية كفوائد، فالأمر يختلف، ولكنها ربما تشمل فوائد لكل من العملاء والموردين كما يلي (البكري، 2005):
- العملاء: أحد أهم مظاهر الأعمال هو تحقيق الاتصال بالعملاء والاستحواذ عليهم، وإدارة سلسلة التوريد تساعد المنظمة على تحقيق ذلك، لأن السلسلة ببساطة تبدأ وتنتهي بالعميل. وذلك بمعرفة ماذا يرغب؟ ومتى يرغب في ذلك؟ وسرعة توصيل المنتجات إليه.
- التكلفة: يمكن أن تخفض – سلسلة التوريد التي تتصف بالكفاءة من التكاليف وتزيد من النصيب السوقي والمبيعات، وتبين أو تحقق علاقات قوية مع العملاء. كل ذلك يؤدي إلى تحقيق وفورات والتي تعني زيادة التدفقات النقدية للمنشأة الأمر الذي يرفع من القيمة السوقية للأسهم. وسلسلة التوريد هي وسيلة لتحقيق التميز التشغيلي وذلك لزيادة القيمة السوقية للمنشأة، والإدارة الجيدة لسلسلة التوريد تضمن أيضاً أن الكميات السليمة تشحن للخارج بأقل الأسعار وذلك لتخفيض تكاليف التوزيع، كما يتم اختيار وسائل النقل والشاحنات لضمان التسليم في الوقت المناسب بأقل تكلفة ممكنة.

المبادئ السبعة لإدارة سلسلة التوريد:

تتحرك عديد من الشركات بصورة قوية لتحسين إدارة سلسلة التوريد لديها من خلال تحقيق التوازن بين طلبات العملاء وكذا الحاجة لنمو الربحية، هذه الجهود تعكس سبعة مبادئ لإدارة سلسلة التوريد، تعمل بصورة مجتمعة يمكن أن تزيد من الإيرادات، وتحقق مراقبة أفضل للتكلفة، واستخدام أفضل للأصول بالإضافة إلى رضا العميل، وبالتطبيق الناجح ستثبت هذه المبادئ بصورة مقنعة رضا العملاء وتحقيق نمو للربحية بصورة أقرب (ارمسترونج، 2003).

1. مبدأ تقسيم العملاء إلى مجموعات متميزة اعتماداً على حاجتهم للخدمة وتطوير سلسلة التوريد لخدمة هذه الشرائح المربحة: يعطى التقسيم التقليدي للعملاء – إلى مجموعات وفقاً للصناعة، والمنتج، وقناة التوزيع- الفرصة لخدمة كل مجموعة بصورة أكثر كفاءة من حيث متوسط التكاليف والربحية داخل وعبر شرائح العملاء. ولكن تقسيم العملاء إلى شرائح وفقاً لاحتياجاتهم الخاصة، يمكن الشركة من تطوير محفظة الخدمات لديها ويجعلها أكثر تكيفاً مع الشرائح. وتعتبر الدراسات والمقابلات وبحوث الصناعة أدوات تقليدية لتحديد معايير التقسيم الرئيسية .
2. مبدأ إعداد شبكة نظم الإمداد وفقاً لاحتياجات الخدمة ووفقاً لربحية شرائح العملاء: تأخذ الشركات منهج التناغم التقليدي لتصميم شبكة نظم الإمداد في تنظيم المخزون والمخازن وأنشطة النقل لديها وذلك لتحقيق معيار وحيد. وقد تصمم شبكة نظم الإمداد من أجل البعض لمقابلة متوسط احتياجات الخدمة لكل العملاء، وقد تصمم من أجل البعض الآخر لإرضاء الاحتياجات الكلية لشريحة عملاء واحدة.

3. مبدأ إدراك إشارات السوق، وتخطيط الطلب بصورة متطابقة عبر سلسلة التوريد، محققاً دقة التنبؤ والتخصيص الأمثل للموارد: والتنبؤ هو إجراء تاريخي يعتمد على سلسلة زمنية، وعلى مستوى الأقسام المختلفة والتي قد تعمل بصورة مستقلة، قد يكون هناك تنبؤات لنفس المنتجات وكل قسم لديه افتراضاته الخاصة ومقاييسه ومستوى التفاصيل الخاص به، ذلك أن التوجه الوظيفي لعدد من الشركات يحقق بعض المشكلات في عملية التنبؤ بالطلب، لأن التنبؤ الذاتي المركز والمعتمد على الأقسام الإدارية بالشركة يعتبر غير متوافق مع الإدارة المتميزة لسلسلة التوريد.

4. مبدأ تحقيق التميز في المنتج بصورة كاملة للعميل والتحول السريع عبر سلسلة التوريد: يبنى المنتجين أهداف الإنتاج – بصورة تقليدية – على تقديرات احتمالية للطلب على المنتجات التامة وكذا المخزون والاحتياطي من تلك المنتجات، وذلك مع الأخذ في الاعتبار أخطاء التنبؤ، ويتجه هؤلاء المنتجون لمعرفة فترات التوريد في النظام والتي غالباً ما تكون فترات ثابتة، مع تحديد وقت نهائي لتحويل المواد إلى منتجات لمقابلة احتياجات العميل. بينما كل الطرق التقليدية تستطيع أن تحقق تقدماً في التكاليف من خلال تخفيض تكاليف الإعداد، خلايا التصنيع، وأساليب التوريد والتصنيع والشراء عند الطلب والاحتمال الكبير أن تظل عند الحد الأدنى للاستراتيجيات التقليدية.

5. مبدأ إدارة مصدر السلسلة بصورة استراتيجية وذلك لتخفيض التكلفة الكلية للمواد والخدمات: المنتج ليس لديه – وذلك بصورة تقليدية – رعاية للعلاقات الدافئة مع الموردين لأن المورد المناسب من وجهه نظر المنتج هو الذي يقدم أقل سعر ممكن للمواد مع بقاء العناصر الأخرى ثابتة دون اعتبار لتلك العلاقات. ولكن تتطلب إدارة سلسلة التوريد المتميزة تركيز الذهن أكثر للتعرف على هيكل التكلفة لدى المورد والاقتناع به ومن ثم فإن هدف تخفيض التكلفة عبر سلسلة التوريد يحقق أقل الأسعار في السوق للمنتج النهائي في السلسلة ومن ثم زيادة هامش الربحية، والامتداد المنطقي لذلك هو ترتيبات مشاركة / الأرباح حيث يكافأ كل فرد يساهم في زيادة الربحية.

6. مبدأ تطوير سلسلة التوريد باستراتيجية التوسع التكنولوجي والتي تساند المستويات المتعددة من اتخاذ القرار وإعطاء نظرة واضحة لتدفق المنتجات والخدمات والمعلومات: مع استمرارية منهج إعادة هندسة العمليات (وذلك بالتخلي عن التوجه الوظيفي والتركيز على التوجه بالعمليات) فإن عدد من الشركات المتقدمة تقوم بعملية الإحلال رغم ضعف تكامل النظم المعلوماتية مع نظم التشغيل الرئيسية بالشركة. شركة واحدة هي التي وضعت إيرادات سنة كاملة من أجل الاستخدام الواسع للبرمجيات والخدمات الخاصة بها في عملياتها على مستوى الولايات المتحدة عام (2001).

7. مبدأ تبني قناة تربط مقاييس الأداء لضمان نجاح مجمع للوصول إلى المستخدم النهائي بكفاءة وفعالية: معظم الشركات تنتظر نحو الداخل وتقيس أي عدد من المقاييس الموجهة وظيفياً، ولكن مدير سلسلة التوريد المتميز يأخذ نظرة خارجية متاليه مقاييس تقيس على كل حلقة في سلسلة التوريد.

أبعاد سلسلة التوريد:

تُعد سلسلة التوريد مفهوماً شاملاً يتضمن العديد من الأبعاد المترابطة التي تعمل معاً لضمان تدفق السلع والخدمات بكفاءة من المورد إلى المستهلك النهائي. وتشمل هذه الأبعاد الرئيسية:

1. البعد المادي:

• التدفق المادي: يشمل حركة المواد الخام والمنتجات شبه المصنعة والمنتجات النهائية عبر سلسلة التوريد.

- **التخزين:** يشمل إدارة المخزون في مختلف مراحل سلسلة التوريد، بما في ذلك المواد الخام والمنتجات شبه المصنعة والمنتجات النهائية.
- **النقل:** يشمل نقل المواد والمنتجات عبر مختلف مراحل سلسلة التوريد، باستخدام وسائل النقل المختلفة مثل البرية والبحرية والجوية.

2. البعد المعلوماتي:

- **تدفق المعلومات:** يشمل تبادل المعلومات بين مختلف مراحل سلسلة التوريد، مثل طلبات العملاء، وتوقعات الطلب، ومستويات المخزون، وحالة التسليم.
- **نظم المعلومات:** تشمل استخدام أنظمة المعلومات لإدارة البيانات وتتبع حركة المواد والمنتجات عبر سلسلة التوريد.
- **التواصل:** يشمل التواصل الفعال بين مختلف المشاركين في سلسلة التوريد، بما في ذلك الموردين والمصنعين والموزعين والبائعين بالتجزئة والعملاء.

3. البعد المالي:

- **إدارة التكاليف:** يشمل التحكم في تكاليف سلسلة التوريد، بما في ذلك تكاليف النقل والتخزين والشراء والإنتاج.
- **تمويل سلسلة التوريد:** يشمل إدارة التدفقات النقدية لسلسلة التوريد، مثل المدفوعات للموردين والسدادات من العملاء.
- **تحليل المخاطر المالية:** يشمل تقييم المخاطر المالية المرتبطة بسلسلة التوريد، مثل تقلبات أسعار المواد الخام والاضطرابات السياسية.

4. البعد الزمني:

- **الوقت:** يلعب الوقت دورًا هامًا في سلسلة التوريد، حيث تسعى المنظمات إلى تقليل وقت التسليم وتحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.
- **الدقة:** من المهم ضمان دقة المعلومات والعمليات في سلسلة التوريد لتجنب التأخيرات والأخطاء.
- **الموثوقية:** يجب أن تكون سلسلة التوريد موثوقة لتلبية توقعات العملاء بشكل مستمر.

5. البعد المكاني:

- **العولمة:** تؤدي العولمة إلى توسيع نطاق سلاسل التوريد عبر مختلف البلدان والمناطق.
- **إدارة المخاطر الجغرافية:** من المهم إدارة المخاطر الجغرافية المرتبطة بسلسلة التوريد، مثل الكوارث الطبيعية والاضطرابات السياسية.
- **الاستراتيجيات الإقليمية:** قد تتطلب سلاسل التوريد العالمية استراتيجيات محددة لكل منطقة جغرافية.

6. البعد البيئي:

- **الاستدامة:** تسعى المنظمات إلى تقليل التأثير البيئي لسلاسل التوريد من خلال استخدام ممارسات مستدامة مثل تقليل النفايات واستخدام الطاقة بكفاءة.
- **الامتثال للقوانين البيئية:** من المهم الامتثال للقوانين البيئية المتعلقة بسلسلة التوريد.
- **إدارة سلسلة التوريد الخضراء:** تتضمن إدارة سلسلة التوريد الخضراء ممارسات تهدف إلى تقليل التأثير البيئي لسلسلة التوريد.

7. البعد الاجتماعي:

- **المسؤولية الاجتماعية:** تسعى المنظمات إلى التأكد من أن سلاسل التوريد تُدار بطريقة أخلاقية ومسؤولة اجتماعيًا.
- **معايير العمل:** من المهم ضمان احترام معايير العمل في جميع مراحل سلسلة التوريد.
- **حقوق الإنسان:** يجب احترام حقوق الإنسان في جميع مراحل سلسلة التوريد.

المتغير الثاني:

ثانياً: جودة الخدمات الصحية:

يرى (خرمة، 2000) بأن أهداف جودة الخدمة الصحية هي:

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين:
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
- تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.
- كسب رضى المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لابد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد. تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

أبعاد جودة الخدمات الصحية:

1. بعد الاستجابة:

الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فالاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا مساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة. وأوضح ديوب وعطية (2005) بأن الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. وبين Shaikh (2005) أن الاستجابة في الخدمة الصحية تشير إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم ، وحالتهم ، وخلفيتهم ، يتلقون الرعاية السريعة من قبل كادر المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون ، ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج . والاستجابة في مجال الخدمة الصحية تشمل المتغيرات الآتية: السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال، الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي، وإخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والانهاء منها.

2. بعد الاعتمادية:

الاعتمادية تعني قدرة مقدم الخدمة الصحية (الطبيب، المحلل، الممرض، وغيرهم) على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة. فالاعتمادية تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات.

3 بعد الضمان Assurance

هذا البعد هو العهد ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدراتهم على استلهم الثقة والائتمان. وذكر (Shaikh, 2002:515) أن الضمان في مجال الخدمة الصحية ناتج عن اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم . أما البكري (2005) فقد أطلق عليه تسمية التأكيد ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من

معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (19) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى. ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد الآتي: سمعة ومكانة المستشفى عالية المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضي، الصفات الشخصية للعاملين. وأكد (Shahril et al., 204) أن الضمان يعني المعرفة وحسن معاملة المستخدمين "مقدمي الخدمة" وقابليتهم لاشاعة أو نشر روح الثقة والصدق، وأيضاً تشمل الاتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمي الخدمات والزبائن. وبين (Shaikh & Rabbani, 2005: 195) بأن الضمان يتضمن العناصر الآتية: مستشفى جديرة بالثقة والاعتماد، وطبيب مؤهل وكفوء، وعاملون بالمستشفى يتمتعون بالكياسة واللفظ.

خاتمة: جودة الخدمات الصحية

أهمية جودة الخدمات الصحية:

تعدّ جودة الخدمات الصحية عنصراً أساسياً لتحقيق الصحة العامة والرفاهية للمجتمع. وتُقدم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية العديد من الفوائد، بما في ذلك:

- **تحسين النتائج الصحية للمرضى:** تُساهم جودة الخدمات الصحية في تحسين فرص الشفاء وتقليل معدلات الوفيات وتحسين نوعية الحياة للمرضى.
- **تعزيز رضا المستفيدين:** تؤدي جودة الخدمات الصحية إلى زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، مما يُعزز ثقتهم بالمؤسسات الصحية ويُشجعهم على الاستفادة من الخدمات بشكل أكبر.
- **تحسين كفاءة القطاع الصحي:** تُساهم جودة الخدمات الصحية في تحسين كفاءة استخدام الموارد في القطاع الصحي، وتقليل الهدر، وتحسين استخدام التكنولوجيا.
- **تعزيز سمعة المؤسسات الصحية:** تُساهم جودة الخدمات الصحية في تعزيز سمعة المؤسسات الصحية وجذب المزيد من المرضى.

التحديات التي تواجه جودة الخدمات الصحية:

يواجه قطاع الرعاية الصحية العديد من التحديات التي تُعيق تحسين جودة الخدمات، وتشمل هذه التحديات:

- **التمويل المحدود:** يُعدّ التمويل المحدود أحد أكبر التحديات التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، مما يُعيق الاستثمار في الموارد البشرية والتكنولوجية والبنى التحتية اللازمة لتحسين جودة الخدمات.
- **نقص القوى العاملة:** يُعاني قطاع الرعاية الصحية من نقص في القوى العاملة المدربة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.
- **التغيرات المستمرة في التكنولوجيا:** تتطور التكنولوجيا الطبية بسرعة كبيرة، مما يُشكل تحدياً للمؤسسات الصحية في مواكبة هذه التطورات وتطبيقها لتحسين جودة الخدمات.
- **تزايد توقعات المرضى:** يُصبح المرضى أكثر وعياً بحقوقهم وتوقعاتهم، مما يُشكل ضغطاً على المؤسسات الصحية لتلبية هذه التوقعات وتحسين جودة الخدمات.

سبل تحسين جودة الخدمات الصحية:

- هناك العديد من السبل التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات الصحية، وتشمل هذه السبل:
- **الاستثمار في الموارد البشرية:** يجب الاستثمار في تدريب وتطوير الكوادر الصحية لضمان حصولهم على أحدث المعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة.
- **تطبيق معايير الجودة:** يجب على المؤسسات الصحية تطبيق معايير الجودة المعترف بها دولياً لتقييم وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

- **استخدام التكنولوجيا:** يجب على المؤسسات الصحية استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة الخدمات المقدمة ودقة التشخيص والعلاج.
- **تعزيز المشاركة المجتمعية:** يجب على المؤسسات الصحية تعزيز مشاركة المجتمع في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال توعية أفراد المجتمع بأهمية الصحة وحقوقهم في الحصول على خدمات صحية عالية الجودة.

العلاقة بين سلاسل التوريد والخدمات الصحية:

مقدمة:

تُعدّ سلاسل التوريد عنصرًا أساسيًا في جميع القطاعات، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية. تلعب سلاسل التوريد دورًا حيويًا في ضمان توفير الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الأخرى بشكل فعال وفي الوقت المناسب للمرضى والمؤسسات الصحية.

أبعاد العلاقة:

- **توفير الإمدادات:** تُعدّ سلاسل التوريد مسؤولة عن توفير جميع الإمدادات اللازمة لتقديم الخدمات الصحية، بما في ذلك الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الاستهلاكية وقطع الغيار. يجب أن تكون سلاسل التوريد فعالة وفعالة لضمان توفير هذه الإمدادات بشكل سلس ودون أي انقطاعات.
 - **إدارة المخزون:** تُعدّ إدارة المخزون جزءًا هامًا من سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية. يجب على المؤسسات الصحية إدارة مخزونها من الأدوية والمعدات الطبية بشكل فعال لضمان توافرها عند الحاجة دون الإفراط في تخزينها.
 - **النقل والتوزيع:** يجب أن تُنقل الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الأخرى من الموردين إلى المؤسسات الصحية بشكل سريع وآمن. تلعب سلاسل التوريد دورًا هامًا في ضمان ذلك من خلال استخدام أنظمة النقل واللوجستيات المناسبة.
 - **سلسلة التوريد الباردة:** تتطلب بعض الأدوية والمستحضرات الطبية تخزينًا في درجات حرارة محددة (سلسلة التوريد الباردة). يجب أن تكون سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية مجهزة لضمان تخزين ونقل هذه المنتجات بشكل صحيح.
 - **إدارة سلسلة التوريد العالمية:** مع عولمة قطاع الرعاية الصحية، أصبحت سلاسل التوريد أكثر تعقيدًا. يجب على المؤسسات الصحية إدارة سلاسل التوريد العالمية بشكل فعال لضمان جودة المنتجات وسلامتها وكفاءة التكاليف.
 - **التكنولوجيا:** تلعب التكنولوجيا دورًا متزايد الأهمية في سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية. يمكن أن تُستخدم أنظمة إدارة سلسلة التوريد (SCM) لتتبع حركة المنتجات وإدارة المخزون وتحسين كفاءة العمليات.
 - **الجودة والسلامة:** يجب أن تضمن سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية جودة وسلامة جميع المنتجات والمستلزمات الطبية. يجب على المؤسسات الصحية اتباع معايير الجودة والسلامة الصارمة لضمان سلامة المرضى.
- فوائد إدارة سلسلة التوريد الفعالة في مجال الرعاية الصحية:**
- **تحسين جودة الرعاية:** تُساهم إدارة سلسلة التوريد الفعالة في ضمان توفير الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الأخرى للمرضى في الوقت المناسب وبشكل صحيح. يُساعد ذلك على تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.
 - **تقليل التكاليف:** يمكن أن تُساعد إدارة سلسلة التوريد الفعالة في تقليل تكاليف الرعاية الصحية من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر.

- **تحسين رضا المرضى:** يُساهم توفير الرعاية الصحية عالية الجودة في الوقت المناسب في تحسين رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- **تعزيز قدرة المنشآت:** تُساعد إدارة سلسلة التوريد الفعالة المؤسسات الصحية على تعزيز قدراتها وتحسين قدرتها على الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للمرضى.
- **التحديات التي تواجه إدارة سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية:**
- **تعقيد سلاسل التوريد:** أصبحت سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية أكثر تعقيدًا مع عولمة القطاع وازدياد تنوع المنتجات والمستلزمات الطبية.
- **الحاجة إلى السرعة والدقة:** يجب أن تكون سلاسل التوريد في مجال الرعاية

خاتمة: العلاقة بين سلاسل التوريد والخدمات الصحية

تُعدّ سلاسل التوريد عنصرًا أساسيًا في قطاع الرعاية الصحية، حيث تلعب دورًا حيويًا في ضمان توفير الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الأخرى للمرضى والمؤسسات الصحية بشكل فعال وفي الوقت المناسب.

أهمية العلاقة:

- **توفير رعاية صحية عالية الجودة:** تُساهم إدارة سلسلة التوريد الفعالة في ضمان حصول المرضى على الرعاية الصحية التي يحتاجونها في الوقت المناسب، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية المقدمة ونتائجها.
- **تحسين كفاءة التكاليف:** يمكن أن تُساعد إدارة سلسلة التوريد الفعالة المؤسسات الصحية على تقليل التكاليف من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر والضياع.
- **تعزيز رضا المرضى:** يؤدي توفير رعاية صحية عالية الجودة في الوقت المناسب إلى تحسين رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- **ضمان سلامة المرضى:** تُساهم إدارة سلسلة التوريد الفعالة في ضمان سلامة المرضى من خلال ضمان جودة وسلامة الأدوية والمعدات الطبية والمستلزمات الأخرى.

التحديات:

- **تعقيد سلاسل التوريد:** أصبحت سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية أكثر تعقيدًا مع عولمة القطاع وازدياد تنوع المنتجات والمستلزمات الطبية.
- **الحاجة إلى السرعة والدقة:** يجب أن تكون سلاسل التوريد في مجال الرعاية الصحية سريعة ودقيقة لضمان توفير المنتجات الطبية في الوقت المناسب وبجودة جيدة.
- **التغيرات المستمرة:** يتغير قطاع الرعاية الصحية باستمرار، مما يتطلب من المؤسسات الصحية التكيف مع هذه التغيرات وإدارة سلاسل التوريد الخاصة بها بشكل فعال.
- **نقص الموارد:** قد تواجه بعض المؤسسات الصحية نقصًا في الموارد، مما قد يُعيق قدرتها على إدارة سلاسل التوريد الخاصة بها بشكل فعال.

المراجع بالعربي:

1. محمد، ياسر أحمد مدني. (2019). تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة سلاسل الامداد وتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية العاملة باقليم جنوب الصعيد، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج33، ع3، 223-293.
2. موقع شركة نوبكو (2024). "نوبكو" سلسلة إمداد ذات قيمة، متاح على :
<https://www.nupco.com/%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A9-%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9/>
3. رزق، محمود، (2006)، جداول التكلفة كأداة لتدنية تكاليف سلسلة التوريد، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (30): 1-38.
4. ديوب، محمد وعطية، هاني. (2005). إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الأسد الجامعي باللاذقية ومشفى الباسل بطرطوس. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 27، العدد2. رزق، محمود، (2006)، جداول التكلفة كأداة لتدنية تكاليف سلسلة التوريد، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (30): 1-38.
5. الطائي، يوسف، والفضل، مؤيد (2006) إدارة الموارد الترشيدية مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى.
6. الملحم، ابراهيم (2008). علماء الإدارة وروادها في العالم سيرة ذاتية وإسهامات علمية وعملية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية والإدارة.
7. العلي، عتد الستار، والكنعاني، خليل، (1119)، إدارة سلسلة التوريد، الطبعة الأولى، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان.
8. أرمسترونج، ميشيل. (2003). المرجع الكامل في تقنيات الإدارة، ترجمة مكتبة جرير للنشر والتوزيع، الرياض.
9. جواد، شوقي، والشموط، محمد، (2008)، إدارة سلسلة التوريد، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
10. كيلا، جوزيف (2004) تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، تعريب سرور على ابراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض.
11. البكري، ثامر (1115) تسويق الخدمات الصحية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
12. خرمة، عماد (2000) إدارة الخدمات الصحية في الأردن: حالة دراسة عن خدمات قسم الأشعة في مستشفى جرش المركزي، مجلة الإداري، العدد 38، الأردن.
13. ديوب، محمد وعطية، هاني. (2005). إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الأسد الجامعي باللاذقية ومشفى الباسل بطرطوس. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 27، العدد2.
14. ZIAYA SOUAAD, C. K. (2020). قياس جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى-دراسة مقارنة بين القطاع العام و القطاع الخاص في الجزائر.

المراجع بالانجليزي:

1. . Sohal, A., Power, D., & Terziovski, M. (2002): Supply Chain Management in Australian Manufacturing: Two Case Studies, *Computers & Industrial Engineering*, 43 (1): 37-59.
2. Shaikh, B. (2005): Quality of Health Care: An absolute for Patient Satisfaction, *Journal of View Point*, 55 (11): 495-525.
3. Shaikh, B., & Rabbani, A. (2005) Health Management Information System: A tool to gauge patient satisfaction & quality of care, *Eastern Mediterranean Health*, 11 (1): 2-23.
4. Raeeda Jamal Al-Saa'da, Yara Khalid Abu Taleb, Mais Elian Al Abdallat³, Rasmi Abd Alraheem Al-Mahasneh, Nabil Awni Nimer⁴ & Ghazi A. Al-Weshah. (2013). Supply Chain Management and Its Effect on Health Care Service Quality: Quantitative Evidence from Jordanian Private Hospitals. *Journal of Management and Strategy* 4(2).
5. Rajesh, R., & Matanda, M. (2012). Effects of inter-organizational compatibility on supply chain capabilities: Exploring the mediating role of inter-organizational information systems (IOIS) integration, *Industrial Marketing Management*. Retrieved 4 Jan. 2013, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850112001629>
6. Abu-kharmeh, S. (2012). Evaluating the quality of healthcare services in the Hashemite of kingdom of Jordan. *International Journal of Business and Management*, 7(4), 195-205
7. Ali, K., Alolayyan, M., & Idris, F. (2012). The impact of total quality management (TQM) on hospital performance in the Jordanian hospitals: an empirical evidence (medical leader's perspectives). *Global conference on operations and supply chain management (GCOM2012) proceedings*, 12-13 March 2012. Bandung, Indonesia.
8. Al-Taher, A. (2008). The Impact of Financial Resources on Health Services Performance: Ministry of Health, Khartoum State. Unpublished master's thesis, Institute of Development studies and Research Institute, University of Khartoum- Sudan. Ashcroft, J. (2006). Eight Dimensions of Supply Chain Synchronization, National Business to Business Center, International Digital Laboratory. University of Warwick, UK.

9. Ayers, J. (2010). Supply Chain Project Management: A Structured Collaborative and Measurable Approach (2nd ed.). Florida: Auerbach Publications, USA.
10. Boyer, K., & Hult, G. (2005). Extending the Supply Chain: Integrating Operations and Marketing in the Online Grocery Industry. *Journal of Operations Management*, 23(6), 642-661.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jom.2005.01.003>
11. Bozarth, C., Warsing, D., Flynn, B., & Flynn, K. (2009). The impact of supply chain complexity on manufacturing plant performance. *Journal of Operations Management*, 27(1), 78-93.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jom.2008.07.003>
12. Chopra, S., & Meindl, P. (2007). Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation. Pearson Education, New Jersey.

الملاحق:

مقدمة:

الزملاء الاعزاء.....،

يسرني أن أضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي تم تصميمه لجمع المعلومات اللازمة، لبحث
اقوم بإعداده .

وموضوعه : تأثير سلاسل الامداد على جودة الخدمات الصحية ضمن رؤية المملكة

2030 .

.

.

المتغير الاول	الابعاد	عدد البيانات	المصدر
سلسلة الامداد	تكامل الموردين	5-1	(Kartikasari & Hendar, 2020); (Siahaan & Sadalia, 2020); (Errassafi et al., 2019); (Khalil et al., 2019); (Som et al., 2019); (Shashi et al., 2019); (Pakurár, et al., 2019) (Quynh & Huy, 2018); (Uwamahoro,
	التكامل الداخلي	10-6	
	مشاركة المعلومات	15-11	

2018); (Kumar, et al., 2017); (Muntaka, et al., 2017); (Mehmeti, et al., 2016); (Banerjee & Mishra, 2017); (Abdallah et al., 2014)			
--	--	--	--

المتغير الثاني	الابعاد	عدد البيانات	المصدر
جودة الخدمة الصحية	الاعتمادية	5	ZIAYA SOUAAD, C. (2020). K. قياس جودة الخدمة الصحية أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015/2016 ص.
	الاستجابة	4	
	الضمان	4	
	الملموسة	3	
	العاطف	2	

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان ورقي سيتم توزيعه على المبحوثين
 **ونظراً لأهمية رأيكم لدعم الجزء الأكاديمي لموضوع البحث، أطلب منكم التكرم بالإجابة على اسئلة الاستبيان
 بدقة حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، وأؤكد لكم بانني اقدر وبشدة وقتكم الثمين
 بالمشاركة في هذا الاستبيان. ويرجى التأكد من أن ردودك ستبقى مجهولة الهوية وستستخدم فقط لأغراض البحث
 العلمي .

مع فائق تقديرى وإحترامى

المحور الأول: أسئلة شخصية

• الوصف الوظيفي :

مدير جودة	مشرف جودة	مطور افراد	مدير اداري	عامل
-----------	-----------	------------	------------	------

• العمر

من 30-20 سنة	من 40-31 سنة	من 50-41 سنة	51- فاكثر
-----------------	--------------	-----------------	-----------

• المستوى التعليمي

دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	غير ذلك
-------	-----------	---------	---------	---------

المحور الثاني: دور إدارة سلسلة الإمداد في تحسين بعد جودة الخدمات الصحية:

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
إدارة سلسلة الإمداد					
1. تعتقد بأن سلاسل الامداد تلعب دورًا هامًا في تحسين جودة الخدمات الصحية ؟					
2. توجد آليات واضحة لرصد وتقييم أداء الموردين في منظمتك ؟					
3. إدارة سلسلة الإمداد بمنظمتك تلبي الاحتياجات المتغيرة للمرضى والطاقم الطبي؟					
4. استجابة سلسلة التوريد للتغيرات المفاجئة في الطلب يتم التجاوب معها بكفاءة عالية وسرعة في الانجاز؟					

					5. لسلسلة الإمداد أهمية كبرى في تحسين الجودة للخدمات الصحية؟
					6. تؤثر توفر أو نقص الأدوية والمستلزمات الطبية على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
					7. تؤثر التحديات التي تواجه سلسلة الإمداد على قدرة منظمتك على توفير خدمات صحية عالية الجودة؟
الاعتمادية					
					1. اعتمادكم على سلسلة الإمداد الحالية في توفير الخدمات الصحية؟
					2. تستطيع سلسلة الإمداد لديكم التكيف مع الزيادات المفاجئة في الطلب على المستلزمات الطبية؟
					3. تواجه منظمتكم تأخيرات متكررة في توريد الإمدادات الطبية؟
					4. تؤثر جودة المنتجات الواردة من خلال سلسلة الإمداد على جودة الخدمات الصحية؟
					5. الإجراءات المتبعة تحقق أعلى مستويات الاعتمادية في سلسلة الإمداد؟
الاستجابة					
					1. تعتقد أن تحسين عمليات الشراء والتوريد يمكن أن يؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة لاحتياجات المرضى في المؤسسات الصحية؟
					2. سلسلة التوريد بالمنظمة يمكن أن تحسن من استجابة المؤسسات الصحية للتحديات والمشكلات التي تواجهها؟
					3. حسن التخطيط لسلسلة التوريد يمكن أن يؤدي إلى زيادة القدرة على التكيف مع المتغيرات في صناعة الرعاية الصحية؟

					4. إدارة سلسلة التوريد يمكن أن تزيد من قدرة المؤسسات الصحية على تلبية احتياجات المرضى بشكل سريع وفعال؟
الضمان					
					1. إدارة سلسلة التوريد يمكن أن تساهم في ضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى؟
					2. تنظيم سلسلة التوريد يمكن أن يحسن من تتبع ومراقبة جودة المواد الطبية والأدوات اللازمة في المؤسسات الصحية؟
					3. تحسين عمليات الفحص والمراقبة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الثقة في جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
					4. التعامل مع الموردين وفحص الجودة يمكن أن يساهم في تقليل حدوث الأخطاء والتجاوزات في الخدمات الصحية؟
الملموسة					
					1. إدارة سلسلة التوريد يمكن أن تحسن من توفر المواد الطبية والأدوات اللازمة في المؤسسات الصحية؟
					2. تنظيم سلسلة التوريد يمكن أن يؤدي إلى زيادة توافر المعدات الطبية والأجهزة في المؤسسات الصحية؟
					3. عمليات الشراء والتوريد يمكن أن تؤدي إلى توافر مواد طبية عالية الجودة ولملموسة للمرضى؟
التعاطف					
					1. تعتقد أن إدارة سلسلة التوريد يمكن أن تساهم في تحسين الاهتمام والتعاطف في تقديم الخدمات الصحية للمرضى؟
					2. تنظيم سلسلة التوريد يمكن أن يحسن من التعاطف والتعامل في بيئة العمل؟

رابط الاستبانة:

<https://forms.gle/fdzFvQZceDGdqu6T6>