

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

جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
4	قائمة الأشكال
5	قائمة الجداول
6	الفصل الأول
6	1.1. المقدمة
7	2.1. مشكلة البحث
7	3.1. أهمية البحث
8	1.3.1. الأهمية العلمية:
8	2.3.1. الأهمية العملية:
8	4.1. اسئلة البحث
9	5.1. أهداف البحث
9	6.1. فرضيات البحث
10	7.1. نموذج البحث
11	8.1. منهجية البحث
11	1.8.1. تصميم البحث
12	2.8.1. طرق جمع البيانات
12	3.8.1. مجتمع البحث والعينة
12	4.8.1. أداة البحث
13	5.8.1. تقنيات التحليل الإحصائي
13	6.8.1. الاعتبارات الأخلاقية
14	9.1. الدراسة الميدانية
14	10.1. مخطط البحث
14	11.1. الخطه الزمنيه للبحث

16	المراجع
17	الملاحق
17	عناصر الاستبيان

قائمة الأشكال

- الشكل 1.1: نموذج الدراسة 10
- الشكل 2.1: بصلة الدراسة 11

قائمة الجداول

الجدول 1.1: خطة الدراسة الزمنية 15

الفصل الأول

1.1. 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 إسهامًا قيمًا للمجتمع العلمي والعملية في معرفة العوامل التي ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية عند وضع الخطط الإستراتيجية التي ستعزز من رضا المرضى في المستشفيات.

2.1. 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 مستويات 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.

بناء على ما سبق، اعد هذا البحث لغرض دراسة تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على كلا من جودة الخدمات المتصورة من قبل العملاء ومدى الوصول إلى رضاهم في مستشفيات عاصمة السعودية الرياض.

3.1. 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 إسهاماً قيماً 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.

1.3.1. 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.

2.3.1. 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.

4.1. أسئلة البحث

هدف الباحث إلى فحص مدى تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة والجودة المتصورة لرضا المرضى في مؤسسات الرعاية الصحية السعودية. ويتضح ذلك في السؤال الرئيسي للدراسة وهو: ما هو تأثير تطبيق ابعاد كلا من إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة لتحقيق رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض؟

يتفرع هذا السؤال إلى أربعة فروع، وهي:

1. كيف تساعد ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات منطقة الرياض على تحقيق الجودة الخدمات المتصورة من قبل المرضى؟
2. كيف تساعد ممارسة أبعاد جودة الخدمات المتصورة من قبل مرضى مستشفيات منطقة الرياض على التوصل إلى رضاهم؟
3. كيف تساعد ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات منطقة الرياض على الوصول إلى رضى المرضى؟
4. ما هي أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة التي تؤثر بشكل كبير على رضى المرضى في مستشفيات منطقة الرياض؟

5.1. أهداف البحث

يسعى البحث لدراسة تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة على رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض، ويتضح ذلك في الأهداف التالية:

1. الاطلاع على الدراسات التي تناولت علاقة إدارة الجودة الشاملة برضا المرضى سابقا.
2. التحقق من العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المقدمة ومستويات رضا المرضى.
3. دراسة كيفية مساهمة ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الخدمة في تعزيز رضا المرضى في مستشفيات الرياض.
4. تحديد أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة المتصورة التي تؤثر بشكل كبير على رضا المرضى.
5. بناءً على النتائج، اقتراح توصيات قابلة للتنفيذ لمستشفيات الرياض لتعزيز جودة تقديم الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى.
6. المساهمة في مجموعة المعرفة الموجودة حول إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة ورضا المرضى في سياق الرعاية الصحية.

6.1. فرضيات البحث

بعد مراجعة الأدبيات، اقترح الباحث ثلاثة فرضيات للتحقق من تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة المتصورة المقدمة والوصول إلى رضا العملاء في مستشفيات منطقة الرياض:

H1: إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات المتصورة في مستشفيات منطقة الرياض.

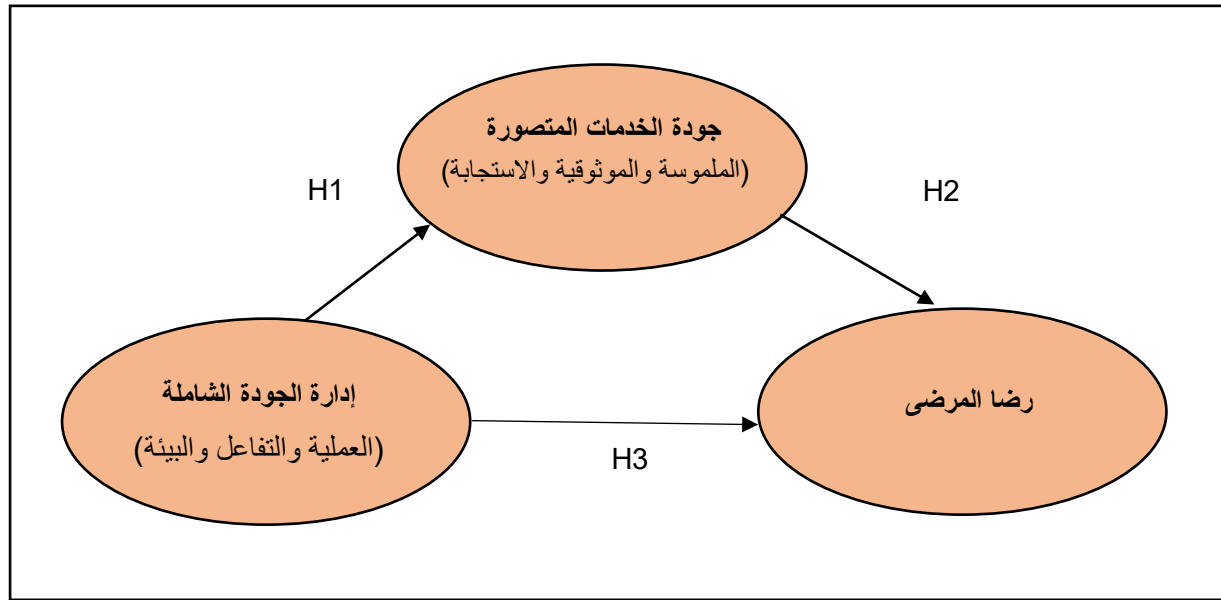
H2: جودة الخدمات المتصورة تؤثر بشكل إيجابي على رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض.

H3: إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض.

7.1. نموذج البحث

على ضوء نتائج الدراسات السابقة قام الباحث باختبار مجموعة من أبعاد متغيرات الدراسة للتحقق من مدى تأثيرها على رضا المرضى في المستشفيات السعودية. حيث قام بدراسة مدى تأثير ممارسة ثلاثة أبعاد لإدارة الجودة الشاملة (العمليات والتفاعل والبيئة) على جودة الخدمات المتصورة وابعادها الثلاثة (الملموسة والموثوقية والاستجابة)، ومدى تأثير كلا من بعدي إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة على تحقيق رضا المرضى والوصول إلى ولائهم، كما هو موضح في الشكل 1.1 لنموذج البحث. حيث تقوم الفرضية الأولى بفحص المتغير المستقل وهو إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على المتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات المتصورة؛ في حين تقوم الفرضية الثانية بفحص تأثير جودة الخدمات المتصورة كمتغير مستقل على رضا المرضى المتغير التابع؛ وكذلك وضعت الفرضية الثالثة لفحص مدى تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على الوصول إلى رضا المرضى في المستشفيات.

بالإضافة إلى ذلك، سعى الباحث لدراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة من حيث خصائصهم الديموغرافية (الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمهنة وطريقة الدفع في المستشفى).

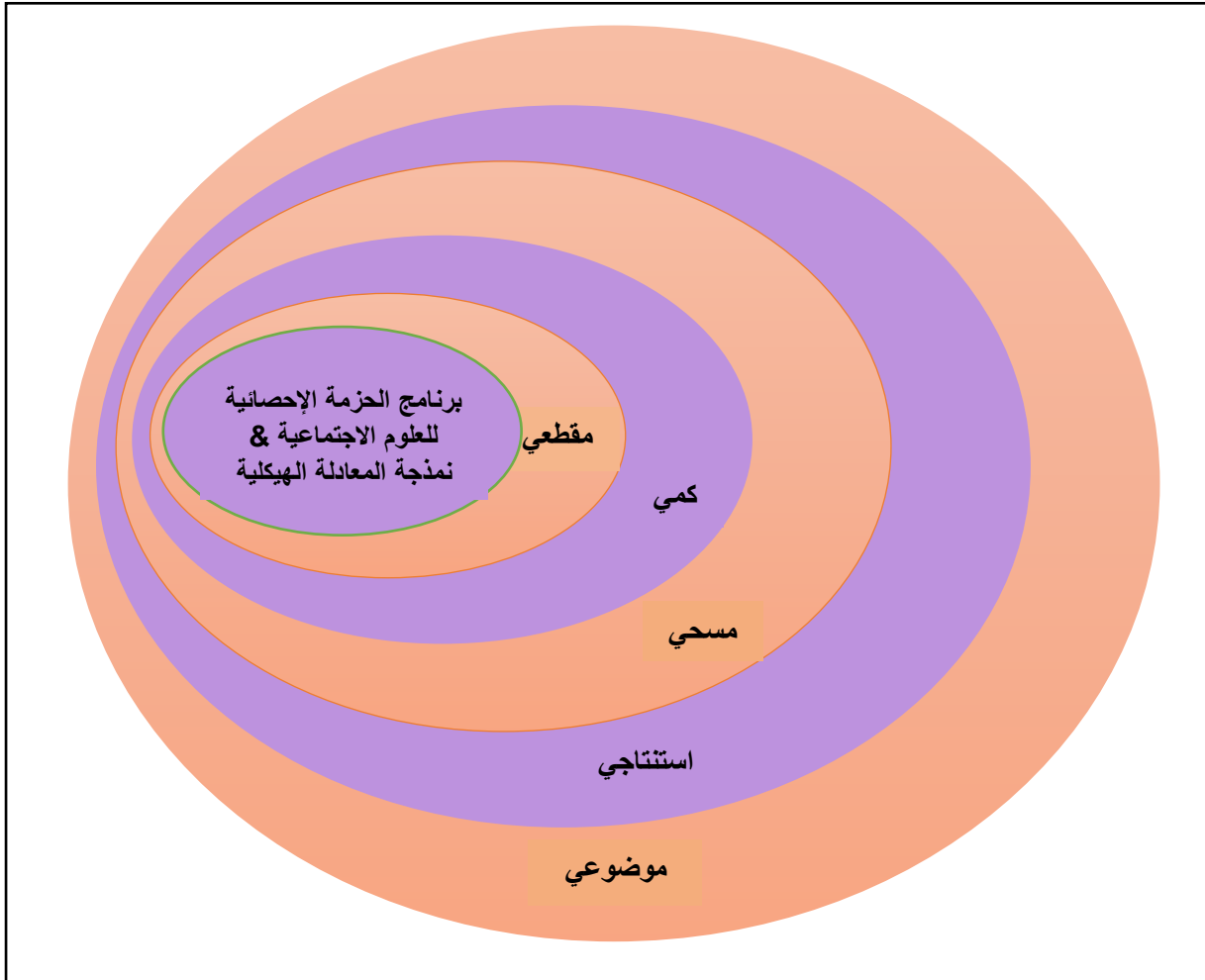


الشكل 1.1: نموذج الدراسة

8.1. منهجية البحث

1.8.1. تصميم البحث

اعتمد الباحث في تصميم البحث على الفلسفة الموضوعية التي تهدف إلى فهم الظواهر كما هي دون تأثير الباحث، مع استخدام منهج وصفي استنتاجي لتحليل البيانات ووصف العلاقات والظواهر الناتجة. حيث جمع البيانات الأولية لدراسة العلاقات بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة ورضى المرضى في مستشفيات منطقة الرياض، بطريقة كمية وذلك من خلال استخدام أداة المسح (الاستمارة) في فترة زمنية واحدة متمثلة في شهر مايو من عام 2024. بعد جمع بيانات الدراسة استخدم تقنية برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وتقنية نمذجة المعادلة الهيكلية لتحليل البيانات المجمعة، يتضح ذلك في شكل بصلة الدراسة 2.1.



الشكل 2.1: بصلة الدراسة

2.8.1. طرق جمع البيانات

قام الباحث بتوظيف منهجيتين لجمع بيانات تعكس صورة شاملة عن تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات على رضا العملاء. حيث تم البحث في القواعد السحابية عن الأدبيات السابقة المشابهة لفهم النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها ومقارنتها بالنتائج المتوقعة من الدراسة الحالية. بالإضافة إلى ذلك، تم إعداد استمارة تتناسب مع أهداف البحث والمتغيرات المراد قياسها، كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات من عينة من المرضى الذين تلقوا الخدمات الطبية من مجتمع الدراسة.

3.8.1. مجتمع البحث والعينة

استهدف الباحث جميع زوار مستشفيات الرياض، حيث من إجمالي عدد 110 مستشفى اختار منها عشرة مستشفيات خاصة. لم يستطع الباحث التوصل إلى العدد المحدد لزوار المستشفيات، الأمر الذي جعله يتوجه إلى دراسة عدد سكان منطقة الرياض ويبلغ عددهم 8,591,748 نسمة، وذلك اعتماداً على ما تم ذكره في الكتاب الإحصائي السنوي لوزارة الصحة لعام 2022 (وزارة الصحة، 2022).

سيتم تقديم استمارة الدراسة إلكترونياً على عينة من المرضى الداخليين والمراجعين في المستشفيات الخاصة العشرة، يتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من داخل كل عنقود، وذلك خلال شهر مايو من عام 2024.

لحساب حجم عينة الدراسة استخدم الباحث معادلة (Thompson، 2012)، حيث بعد التعويض في المعادلة عند مستوى الثقة 95% وهامش الخطأ 5% ودرجة توزيع الاستجابة 50%، بلغ حجم عينة الدراسة ما يعادل 385 مريض.

4.8.1. أداة البحث

استخدمت الدراسة أداة البحث الاستمارة لجمع البيانات باللغتين العربية والإنجليزية، حيث ابتدأت الاستمارة الإلكترونية بمقدمة خطاب وضحت للمشاركين الغرض من هذه الدراسة والفوائد المترتبة من نتائج الدراسة من ناحية زيادة المعرفة العلمية، ولتحسين جودة الخدمات العملية. تلاها أربعة أقسام مكونة من تعريفات ومصطلحات الدراسة و29 مؤشراً استخدم للمؤشرات مقياس ليكرت للقياس، وذلك بمقياس يتراوح من واحد إلى خمسة.

تناول القسم الأول خصائص المشاركين الديموغرافية، وذلك من ناحية الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والمهنة وعدد سنوات الخبرة بالإضافة إلى طريقة دفع الرسوم في المستشفى.

اهتم القسم الثاني بقياس مدى ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات منطقة الرياض، وذلك من خلال استخدام اثني عشر مؤشرا لقياس كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة الثلاثة. بناءً على Nguyen & Nagase (2019) اعتمد بعد العمليات على أربعة مؤشرات، في حين اعتمد بعد التفاعل على خمسة مؤشرات، كما اعتمد بعد البيئة على ثلاثة مؤشرات للدراسة.

في القسم الثالث، وضعت مؤشرات تقيس مدى توفر جودة الخدمات المتصورة في مستشفيات منطقة الرياض، وذلك من خلال استخدام أربعة عشر مؤشرا لقياس ثلاثة من أبعاد جودة الخدمات المتصورة. حيث اعتمد كلا من بعدي الملموسة والموثوقية على عدد خمسة مؤشرات، بينما اعتمد بعد الاستجابة على أربعة مؤشرات وذلك بناءً على Nguyen & Nagase (2019).

تناول القسم الرابع في الاستمارة المتغير التابع وهو رضا المرضى، حيث احتوى هذا القسم على ثلاثة مؤشرات استنادا إلى Nguyen & Nagase (2019).

5.8.1. تقنيات التحليل الإحصائي

حدد الباحث التقنيات المستخدمة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات للتأكد من صحتها، وذلك عن طريق استخدام برنامجا تكراريا وصفيًا وهو برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بإصدار 25.0. كما استخدم برنامج Amos 25.0 لنمذجة المعادلات الهيكلية الكاملة وذلك لاختبار العلاقات الملحوظة والغير ملحوظة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتصورة ورضا العملاء. بالإضافة إلى استخدام تحليل العامل التأكيدي لتحديد الارتباطات والتحقق من العلاقات بين المؤشرات وتضمينها في نموذج الدراسة. من ناحية أخرى، استخدم الباحث تقنيات ألفا كرونباخ والاتساق الداخلي للتحقق من صحة الفرضيات وثبات مقاييس الدراسة.

6.8.1. الاعتبارات الأخلاقية

على خطى اعتبارات الأبحاث الأخلاقية، أظهر الباحث في استمارة البحث الغرض من هذه الدراسة كما أوضح الفوائد المترتبة من نتائج الدراسة من ناحية زيادة المعرفة في المجال العلمي، ولتحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي في المجال العملي. علاوة على ذلك، جعل الباحث استجابة المشاركين طوعية وتتحدى بدرجة عالية من الأمان والسرية حيث لم يطلب الاستبيان من المشاركين أي معلومات شخصية، وبعد الانتهاء من المشاركة تظهر الإجابات للباحث فقط دون معرفة من مصدر المشاركة.

9.1. الدراسة الميدانية

قام الباحث بدراسة تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات المتصورة من قبل مرضى مستشفيات منطقة الرياض على مختلف اعمارهم واجناسهم ووظائفهم وحالاتهم الاجتماعية، ومدى تأثير ممارستهم على الوصول إلى رضى المرضى. استهدف الباحث مجتمع الدراسة وهم عشرة مستشفيات في منطقة الرياض، وهي: مستشفى المملكة الطبي، مستشفى المانع الطبي، مستشفى الجميل الطبي، مستشفى الدكتور سليمان الحبيب الطبي، مستشفى الأمير محمد بن عبدالعزيز الطبي، مستشفى الهلال الطبي، مستشفى المركز الطبي الدولي، مستشفى الملك فهد الخاص، مستشفى الوطني للتخصصات الطبية، مستشفى دار الشفاء.

10.1. مخطط البحث

سيتم مناقشة هذا البحث في خمسة فصول، يظهر الفصل الأول المقدمة وتحتوي نظرة عامة عن فكرة البحث من حيث، مشكلة البحث وأهمية البحث واسئلة البحث وأهداف البحث وهيكل البحث والخطة الزمنية المتبعة لإنهاء الدراسة. في حين يسرد الفصل الثاني النظريات الموضوعية ويناقش الدراسات السابقة. بعد ذلك، يناقش البحث المنهجية المتبعة في الفصل الثالث من خلال توضيح فرضيات ونموذج البحث وتصميم البحث وطرق جمع البيانات وتحديد مجتمع وعينة البحث والأداة المستخدمة لجمع البيانات مع التقنيات المتبعة لتحليل البيانات والاعتبارات الاخلاقية المتبعة في هذا البحث. كما عرض الفصل الرابع التحاليل الإحصائية ونتائج تحليل البيانات. في آخر فصول البحث، الفصل الخامس تناقش النتائج التي توصل اليها، كما يلخص البحث بشكل عام مع ذكر قيود البحث، والتوصيات والمقترحات لتوجيه الأعمال الإدارية والدراسات المستقبلية.

11.1. الخطة الزمنية للبحث

أعد الباحث خطة زمنية حدد فيها الخطوات والأنشطة التي يجب إتمامها خلال مراحل البحث مع تحديد المدة الزمنية المتوقعة والفعلية لكل نشاط. حيث سيستغرق تنفيذ البحث سبعة عشر أسبوعاً، كما هو موضح في الجدول 1.1.

الجدول 1.1: خطة الدراسة الزمنية

[illegible]

المراجع

وزارة الصحة. (2022). *الكتاب الإحصائي السنوي*.

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/Statistics/book/Pages/default.aspx>

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).

Thompson, S. (2012). *Sampling*. (3rd ed.). Johan Willy & Sons, Inc., Publication.

الملاحق

عناصر الاستبيان

عزيزي المشارك

تحية طيبة وبعد

يجري الباحث دراسة تهدف الى معرفة تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة المتصورة المقدمة والوصول إلى رضا العملاء في مستشفيات منطقة الرياض.

مشاركتم في هذه الاستبانة، ستساعدنا على فهم أفضل للعلاقات الدقيقة بين هذه المتغيرات، والوصول الى نتائج تحسن من جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي، وتزيد من المعرفة في المجالات الأكاديمية.

سيتم إجراء هذا البحث بهدف حصول الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة المشاريع في جامعة مبدأوشن. سوف تستغرق الاستبانة ما بين 5 إلى 8 دقائق. نحترم خصوصيتكم ونؤكد ان جميع الاجابات سيتم التعامل معها بسرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

إذا كان لديك استفسار فيرجى التواصل مع الباحث أسامه محمد عبر البريد الإلكتروني osamah.m.a@hotmail.com

Dear participant,

The researcher is conducting a study aimed at identifying the effect of practicing total quality management on the perceived quality of service provided and achieving customer satisfaction in hospitals in the Riyadh region.

Your participation in this questionnaire will help us better understand the precise relationships between these variables, and reach results that improve the quality of services provided in the health sector, and increase knowledge in academic fields. This research will be conducted with the aim of obtaining a bachelor's degree in project management at Midocean University.

The questionnaire will take between 5 to 8 minutes. We respect your privacy and assure that all answers will be treated confidentially and will be used for scientific research purposes only.

If you have an inquiry, please contact researcher Osama Muhammed via email: osamah.m.a@hotmail.com

القسم 1: البيانات العامة

سيتناول القسم الأول الخصائص الديموغرافية للمشاركين.

من فضلك ، اختر إجابتك المناسبة لكل سؤال.

Section 1: General Information

The first section will examine about participants' demographic characteristics.

Please, choose your appropriate answer for each question.

1.1. Gender

☐ Male

☐ Female

الجنس

☐ ذكر

☐ انثى

1.2. Age Groups

☐ Less than 21 years

☐ From 21 to Less than 30 years

☐ From 30 to Less than 40 years

☐ From 40 to Less than 50 years

☐ From 50 to Less than 60 years

☐ From 60 years and over

العمر

☐ أقل من 21 سنة

☐ من 21 إلى أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

☐ من 50 إلى أقل من 60 سنة

☐ 60 سنة وأكثر

1.3. Marital Status

☐ Single

☐ Married

☐ Divorced

☐ Widowed

الحالة الاجتماعية

☐ أعزب

☐ متزوج

☐ مطلق

☐ أرمل

1.4. Education Level

☐ Diploma or lower

☐ Bachelor

☐ Master

☐ Doctoral

المستوى التعليمي

☐ دبلوم فأقل

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

1.5. Your Occupation

☐ Government sector employee

☐ private sector employee

☐ Unemployed

☐ Retired

☐ General labor

مهنتك

☐ موظف قطاع حكومي

☐ موظف قطاع خاص

☐ غير موظف

☐ متقاعد

☐ عمالة عامة

1.6. Full Experience

- ☐ Less than 5 years.
☐ 5-10 years.
☐ 10-15 years.
☐ 15-20 years.
☐ More than 20 years.

عدد سنوات الخبرة

- ☐ أقل من 5 سنوات
☐ 5-10 سنوات
☐ 10-15 سنة
☐ 15-20 سنة
☐ أكثر من 20 سنة

1.7. Method of paying hospital fees

- ☐ Insurance
☐ Personal payment

طريقة دفع رسوم المستشفى

- ☐ تأمين
☐ الدفع الشخصي

القسم 2: الاستبيان

يحتوي هذا القسم على عبارات تقيس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى.

تحتوي كل عبارة على مقياس رقمي مصنف وفقاً لدرجة الحدوث والتوافر، من (1) لا أوافق بشدة، مما يعني عدم حدوثه أو تطبيقه إلى (5) موافق بشدة، وهو أمر مؤكد الحدوث.

من فضلك اختر الرقم الذي يعبر عن تقديرك ويتفق مع رأيك في كل عبارة.

Questionnaire - Section 2

This section contains statements that measure the extent of Total Quality Management implementation in the hospital.

Each statement has a numerical scale graded according to the degree of occurrence and availability, from (1) strongly disagree, which means no occurrence or application to (5) strongly agree, which is certain to occur.

Please, choose the number that reflects your estimates and agrees with your opinion in each statement.

2. إدارة الجودة الشاملة:					
إدارة الجودة الشاملة هي عملية تحسين مستمرة تسعى إلى إرضاء العملاء من خلال توفير احتياجاتهم ورغباتهم أو تجاوز توقعاتهم بأعلى جودة.					
2. Total Quality Management:					
Total quality management is a continuous improvement process that seeks customers satisfaction by providing their needs and desires or exceeding their expectations with the highest quality.					
لا أوافق بشدة Strongly disagree (1)	لا أوافق Disagree (2)	محايد Neutral (3)	أوافق Agree (4)	أوافق بشدة Strongly agree (5)	مؤشر Indicator
					2.1. Services were provided. تم توفير الخدمات.

					2.2. I was informed when services would be performed. تم إبلاغي بموعد تقديم الخدمات.
					2.3 Staff were available when needed. كان الموظفون متاحين عند الحاجة.
					2.4. Medical and non-medical services were provided promptly. تم تقديم الخدمات الطبية وغير الطبية حالاً.
					2.5. Round-the-clock services were available. وكانت الخدمات متاحة على مدار الساعة.
					2.6. Staff were polite and friendly. كان فريق العمل مهذب وودود.
					2.7. Staff had my best interests at heart. كان الموظفون يهتمون بمصالحني الفضلى.
					2.8. Staff understood my specific needs. فهم الموظفون احتياجاتي المحددة.
					2.9. Staff were knowledgeable when answering my questions. كان الموظفون على دراية عند الإجابة على أسئلتي.
					2.10. Hospital environment was clean and comfortable. كانت بيئة المستشفى نظيفة ومريحة.
					2.11. Employees were well dressed and neatly presented. كان الموظفون يرتدون ملابس جيدة ويتم تقديمهم بشكل أنيق.
					2.12. Equipment was up-to-date كانت المعدات محدثة

القسم 3: الاستبيان

يحتوي هذا القسم على عبارات تقيس مدى توافر جودة الخدمات المتصورة في المستشفى.
من فضلك اختر الرقم الذي يعبر عن تقديرك ويتفق مع رأيك في كل عبارة.

Questionnaire - Section 3

This section contains statements that measure the availability of Perceived Services Quality in the hospital.

Please, choose the number that reflects your estimates and agrees with your opinion in each statement.

3. جودة الخدمات المتصورة:

جودة الخدمات المتصورة هي مدى تقارب نتيجة جودة الخدمة المدركة لعملية التقييم مع توقعات العميل (Meesala & Paul, 2018; Pekmaya, imamoglu & Koca, 2019). (Nguyen & Nagase, 2019 كما ورد في).

3. Perceived Services Quality:

Perceived services quality is the extent to which the perceived service quality result of the evaluation process converges with the customer's expectations (Meesala & Paul, 2018; Pekmaya, Imamoglu & Koca, 2019 as cited in Nguyen & Nagase, 2019).

لا أوافق بشدة Strongly disagree (1)	لا أوافق Disagree (2)	محايد Neutral (3)	أوافق Agree (4)	أوافق بشدة Strongly agree (5)	مؤشر Indicator
					3.1. Hospital was conveniently located. كان المستشفى ذو موقع ملائم.
					3.2. Direction signs were clear. وكانت علامات الاتجاه واضحة.
					3.3. Wards were designed with easy access and were comfortable. تم تصميم الأجنحة بحيث يسهل الوصول إليها وكانت كذلك مريح.
					3.4. Staff were professional. كان فريق العمل محترف.
					3.5. Free medicine was available. وكان الدواء المجاني متاحاً.
					3.6. The admission process was fast and straightforward. كانت عملية القبول سريعة ومباشرة.
					3.7. Staff responded immediately when called. استجاب الموظفون على الفور عند الاتصال بهم.
					3.8. Staff showed genuine interest in attending to my problems. أظهر الموظفون اهتماماً حقيقياً بحضور مشاكلي.
					3.9. Staff were reliable in handling my problems. كان الموظفون موثوقين في التعامل مع مشاكلي.
					3.10. Hospital treatment was error-free. كان العلاج في المستشفى خالياً من الأخطاء.
					3.11. Admissions staff were friendly and courteous. موظفو القبول كانوا ودودين ومهذبين.
					3.12. Staff responded promptly to my requests. استجاب الموظفون على الفور لطلباتي.
					3.13. I was provided with adequate information about my health condition. لقد تم تزويدي بالمعلومات الكافية عن حالتي الصحية.

					3.14. I was prescribed affordable medicines. لقد وصفت لي أدوية بأسعار معقولة.
--	--	--	--	--	--

القسم 4:

يحتوي هذا القسم على قائمة بمجموعة من المؤشرات المتعلقة بمدى رضا المريض عن المستشفى.
من فضلك اختر الرقم الذي يعبر عن تقديرك ويتفق مع رأيك في كل عبارة.

Questionnaire - Section 4

This section contains a list of a group of indicators related to the extent of patient satisfaction with the hospital.

Please, choose the number that reflects your estimates and agrees with your opinion in each statement.

3. رضا المريض: رضا المريض هو النتيجة النهائية المتوقعة للمريض من خدمات مؤسسة الرعاية الصحية (ISO, 2007, كما ورد في Nguyen & Nagase, 2019).					
لا أوافق بشدة Strongly disagree (1)	لا أوافق Disagree (2)	محايد Neutral (3)	أوافق Agree (4)	أوافق بشدة Strongly agree (5)	مؤشر Indicator
					3.1. I am satisfied with the results of my recovery. أنا راضٍ عن نتائج تعافئي.
					3.2. The quality of service I received met my expectations. جودة الخدمة التي تلقيتها تلبي توقعاتي.
					3.3. I am satisfied with my selection of this hospital to provide me with healthcare أنا راضٍ عن اختياري لهذا المستشفى توفر لي الرعاية الصحية