

جامعة ميد أو شن
كلية الإدارة
بكالوريوس ادارة المشاريع



عنوان المشروع
تأثير إدارة الجودة الشاملة على اداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة تطبيقية
لمستشفيات القطاع الحكومي في الرياض , المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة: هبه ماجد محمد العوضي.

الرقم الجامعي: 2021202369

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة -جامعة ميد أو شن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميد أو شن

الفصل الدراسي الاول -2024

Midocean University
Faculty of Management
Projct Management



Project title

The impact of total quality management on the performance of health sector workers:an applied study on goernment sector hospitals in Riyadh ,Kingdom of saudi Arabia

.Student name:Heba Majed AL-Awadi

. Student ID:202120236

Graduation Project 1

Faculty of Management –Midocean University

Supervisor

Dr.Mona Moustafa Elashry

1Semester-2024

الآية :

قال الله تعالى في محكم التنزيل:

﴿ لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ ۚ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ ۚ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ ۝۲۵ ﴾

صدق الله العظيم

سورة الحديد الآية(25)

قال تعالى: (وَتَرَى الْمَلَائِكَةَ حَافِينَ مِنْ حَوْلِ الْعَرْشِ يُسَبِّحُونَ بِحَمْدِ رَبِّهِمْ ۖ وَقُضِيَ بَيْنَهُم بِالْحَقِّ وَقِيلَ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

سوره الرمز الاية 75

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك حمدا
لا ينفد اوله ولا ينقطع آخره .الحمد لله رب العالمين الذي لا يقهر
وعفا فغفر وعلم فستر وهزم ونصر وخلق ونشر.والحمد لله
حمداً كثيراً طيباً تطيب به الحياة.

الاهداء :

الى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب
الي من كُلت انامله ليقدّم لنا لحظة سعادته

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض

والدتي "

الى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير الذي احبه جدّ

والدي "

الى الذين علموني ان اهدي هذا الانجاز وعطائهم

أساتذتي الافاضل "

الى الذين شاركوني نجاحي وأيامي وفرحي

زميلاتي و زملائي "

الى من ضحى وسيضحى لأجل كل ذره تراب في

أرضك يا بلادي الحب الخالد في قلب ينزف بالحرية

فلسطين الحبيبة "

المستخلص.

.

الفصل الأول

المقدمة

إن من أهم فلسفات إدارة الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة من خلال الاهتمام بتحسين كافة الانشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة , وأنطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور واساسياً 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، وبالتالي ضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة (كواديك، 2021.)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوباً جديداً في أداء الاعمال وإدارتها بطريقة حديثة ومفهوم جديد يفوق جميع الاساليب الإدارية التقليدية. يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستهلكين سواء كان هذا المستهلك داخل المؤسسة او خارجها وذلك من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، ومن ثم تلبية والقيام بأدائها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمرين لها , و لتصل إلى أعلى مستويات الاداء وهو الإتقان المنشود (التميمي و عيسى 2014)

وشهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً على جميع المستويات من أجل تطبيق معايير وإجراءات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التغيير والتحسين المستمر، وذلك لمواكبة التقدم بحاجات المجتمع و الأفراد الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الثقافية ويعتبر القطاع الصحي "صمام أمان" للحفاظ على سامة كل مستخدمي الخدمات الصحية الامر الذي يستلزم تطبيق نظم الجودة باعتبارها وسيلة مهمة من وسائل التغيير التنظيمي، وكسب ثقة المستفيدين من الخدمات الصحية، وهي أحد أسس الادارة الحديثة التي تساهم في الإرتقاء بالعمل في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة لذا كان لابد من التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي (عباس ,2019).

ان إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي تلقى اهتماماً واسعاً في عالم منظمات الاعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها وفي قطاع المستشفيات على وجه التحديد ، لن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على الزبون وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المتنامية ، فضلاً عن انها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة و الوظائف داخل المؤسسة ، والتشارك بين المستويات الإدارية كلها وجميعها (خيوكة 2014.)

ويتطلب تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها جهود كبيرة وذات مدى طويل تركز بشكل أساسي على

رغبات وطموحات المنظمة، بالإضافة إلى التطوير الدائم في مدخلات و الانظمة وكذلك العمل بروح الفريق بدل من اتباع النظام الفردي التقليدي (العزب, 2020).

نظراً لأهمية الخدمات الصحية في كثير من النواحي ، خاصة في المجال الصحي ، فقد شهدت صناعة الخدمات الصحية تطوراً هائلاً وكبيراً وذلك من خلال المشاركة المتميزة في السنوات الاخيرة ، ألن تقديم الخدمات الصحية من الخدمات التي يهتم بها كثير من الباحثين ويتحدثون عنها في أبحاثهم من هنا بدأت المنظمات الصحية بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الاساليب التي تساعد الادارة على تطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه الخدمات الصحية وتحقيق أداء جيد للخدمات لتنسجم مع توقعات المستفيدين منها، كما أن نجاح الادارة في تلك المنظمات يعود على جودة إدارة واعية تعتمد على أحدث اساليب العلمية في وظائفها واستثمارها من أجل تحقيق متطلبات الجمهور المستهدف وإنجاز ما ينال رضاهم ويلبي احتياجاتهم وفق نظام الجودة الشاملة (الجزائري واخرون 2012)

حيث أوجد التطور في مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها حاجة ضرورية، لوجود أنظمة قياس وتقويم لمستويات جودة الاداء والتميز المؤسسي، وصولاً لمرحلة تضمن جودة الخدمات بكافة أنواعها واشكاله وذلك وفق معايير واضحة ومحددة و موضوعيه (Starr & Ah-Teck, 2013)

من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، حيث يعبر ويعتبر أداء العاملين من أهم الأنشطة التي تعكس على أداء العامل عن مدى كفاءته و بلوغه مستوى الأنجاز المرغوب، فأداء العاملين هو عنصر وعامل رئيسي يرتبط ودائماً ما تتوجه جهود المديرين نحو تحسين أداء بالمخرجات الخاصة بالمنظمة والتي تسعى المنظمة إلى تحقيقها ونظراً لأهمية أداء العامل في تحقيق الاهداف العاملين استراتيجية للمنظمة، حيث أن كفاءة وفاعلية أي منظمة تتوقف على كفاءة وفاعلية أداء الموارد البشرية بها والمتمثلة في العاملين. (عيسى، 2017).

إن تحسين الاداء هو عملية تسعى كافة المنظمات نحو تحقيقها، فهي طريقة منظمة وشاملة تعمل على حل مشاكل المنظمات وما لذلك من آثار من تحسين الاداء، وبالتالي زيادة معدلات النمو والتطور، وملا لذلك من دور في تطوير وزيادة معدلات الانتاجية للمنظمات، وبالتالي الوصول إلى أعلى معدلات الشمولية والتكامل . (فارسي، 2018) .

مشكلة البحث

إن التحديات التي تواجه العديد من القطاعات الصحية من الارتفاع للتكاليف بشكل متزايد، ونقص الموارد المتاحة ، وزيادة الطلب والاقبال على مختلف الخدمات الصحية نتيجة الانتشار الأوبئة والأمراض، وكذلك انتشار الثقافة الوقائية، ناهيك عن زيادة التنافسية، والتطور العملي والتكنولوجي المتسارع، وزيادة الوعي الثقافي لدى المستفيدين، أدى كل ذلك إلى توجه القطاعات الصحية إلى البحث عن أفضل السبل والممارسات التي تسهم في زيادة أداء العاملين في القطاع الصحي، وذلك لتقديم الخدمات الطبية بأعلى كفاءة وجودة ممكنة، ولن يتحقق ذلك الا من خلال سعي القطاعات الصحية إلى تغيير أساليبها الادارية التقليدية، وتبني مفاهيم إدارية حديثة كإدارة الجودة الشاملة للتغلب على هذه التحديات وتحقيق الاداء الأفضل للعاملين والقطاع الصحي بشكل عام تؤكد (خروبي وآخرون 2021) أنه تسعى المستشفيات إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية لرفع مستوى الاداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى، إلا أن المستشفيات تواجه عدة مصاعب عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل عدم املعرفة بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة، والنقص في تحفيز العاملين، بالإضافة إلى عدم توفر التدريب الالتزام بالتالي يؤدي إلى تحسين أداء القطاع الصحية وجودة الخدمات الصحية من خلال التجديد والابتكار والانتشار(التميمي وعيسى 2014). كما وتؤكد دراسة (عواضة 2018) أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لا تتوقف مع مرور الزمن،لذا يجب أن يكون تطبيق هذا المفهوم متكاملأ يبدأ بيططبيق الاسس والمرتكزات الاساسيه ويستمر بالعمل الدائم على تطوير وتحسين هذا النظام وإيجاد السبل الوسائل الجديدة أن أداء العاملين يعكس أداء المؤسسة بشكل عام، وأن من ذلك تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل هناك علاقة وثيقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الاداء،وانطلاقا من ذلك تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

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

أهمية البحث

تستمد أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في عملة تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، حيث ستسهم الدراسة من الناحية النظرية في إثراء المكتبات السعودي موضوع جديد ومهم في مجال إدارة المستشفيات بوجه عام ، وإدارة الجودة الشاملة بوجه خاص حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي . كما ستسهم الدراسة من الناحية العملية 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 ،وانها تفتح مجال للمستشفيات للتطوير وتحسين ادائها وتقديم افضل مستويات من الخدمة التي تلبي احتياجات و متطلبات متلقي الخدمة

حدود الدراسة

- (I) الحدود المكانية: طبقت الدراسة في اململكة العربية السعودية بمدينة الرياض .
- (II) الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في عام 1444
- (III) الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض .
- (IV) الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة " إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض"

-الاطار النظري

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 الامكانيات والموارد. كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات هي الخطوة الأساسية لتحسين الاداء وتطوير مستوى الخدمات فيها ، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جوده عاليه تلي تطلعات المستفيدين منها فأهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف العام من وجودها، حيث تسعى إلى إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ على استمرار دليل عملي يؤكد وجود عدد من البرامج المستمرة تشتمل على آليات فعالة الاكتشاف المشكلات ومحاولة إيجاد حلول لها، وكذلك التحري عن المشكلات التي يحتمل أن تنشأ في المستقبل، والتي يمكن أن يكون لها تأثير على نظام العمل وعلى النتائج المرجوة حيث تقوم الادارة بصورة موضوعية بتقييم جودة ومدى مناسبة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل ضمان للحفاظ على مستوى عالي من جودة الخدمات على مستوى جميع إدارات وأقسام المؤسسة. وقد أصبحت الجودة الشاملة من المرتكزات الأساسية لنجاح القطاعات الصحية في معظم دول العالم التي أخذت ترسخ المفاهيم الأساسية لها، حيث توجد علاقة قوية بين ترسيخ فلسفة الجودة الشاملة و بين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد و ابو نصيب 2017).

ب -أداء العاملين

نظراً لأهمية أداء العامل في المؤسسة لم يتفق الباحثون على إعطاء مفهوم واحد وشامل للأداء، فكل باحث قدم تعريفه الخاص للأداء بالنسبة إلى طريقة نظريته لهذه الأهمية و لطبيعة 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 كيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" ، ورأى البعض أن أداء العامل يشمل كل السلوكيات التي يظهرها العامل أثناء القيام بالعمل مثل إتمام المهام، التحسن في الانجاز، التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة . يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة من العوامل المختلفة في المكان والزمان، منها السلبي ومنها الايجابي، ولبعضها تأثير مباشر على الأداء، بينما للبعض الآخرين تأثير غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثالث أقسام أساسية: أولها العوامل الخصاصة بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي

والرغبة العوامل الخارجية وهي كل ما يحيط باملوظف أثناء أداء عمله، وتتمثل في العلاقات الاجتماعية والتنظيمية اثناء في أثناء العمل، والثقافة التنظيمية في المؤسسة، والظروف المادية، والعوامل التنظيمية. ثالثا الخارجية وتتمثل في البيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة السياسية والقانونية، والبيئة الاقتصادية(عواضه2018.)

قائمة المراجع :

المراجع بالعربية

-بن عودة،قصير، ويوب، مختار(2017) . إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالاداء الوظيفي : دراسة ميدانية بمؤسستي بوهران (SIMAP) و .(SNV) مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية (31).357-368

-التميمي، وفاء صبحي صالح، وعيسى، سيد أحمد حاج (2014).تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، 11(1).31-70

-خروبي، فاطمة عبد المحسن، يونس، جومانة، وعباس، نبيلة (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على اداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. المجلة العلمية للنشر العلمي، (31)،437-453

-عباس، أن 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 الادارية،93-111

-عواضة، محمد حسين(2018). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري . رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجامعة اللبنانية، لبنان

-كواديك، حمزة (2021). مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين (عرض تجارب دولية لمؤسسات صحية رائدة) . مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 5(2)، -267. 284

-محمد، عمر عبد القادر أحمد، وأبو نصيب، عرفة جبريل (2017). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركة السودانية للاتصالات الخرطوم. رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان

-العربي، امال ، مكيد ، علي (2020) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية الحكومية لتحسين جودة خدماتها

- Abukhadra,khaled M.S & Onbasioglu Dilbber(2021) The effects of total guait management practices on employees performance and the effectiveness supply's management (9),521-528.

اسئلة البحث

-ما مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

-ما مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

- اثراء إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين ، بما في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض؟

- هل يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض ؟

اهداف البحث

-التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

-التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

- التعرف على اثراء إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

- التعرف على العالقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

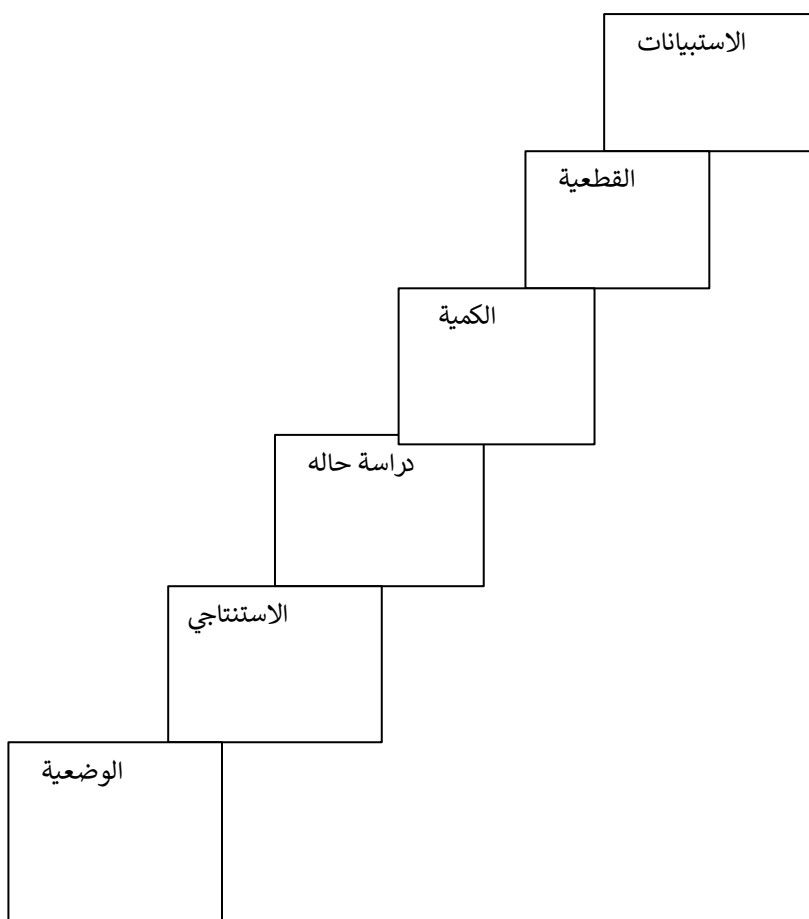
- ماثر تبني إدارة المستشفيات الحكومية لمبادئ او ابعاد إداره الجودة الشاملة على اداء تلك المستشفيات ؟
- الفروق الاحصائية في مدى تاثير تطبيق ابعاد إدارة الجودة ا في المستشفيات من وجهة نظر العينة باختلاف :المؤهل العلمي ,المستوى الوظيفي ,السن ,الجنس,مدة الخدمة؟

منهجية البحث

اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج المسحي الوصفي وذلك من خلال استطلاع رأي (المجتمع الدراسة) من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض وذلك من خلال أداة الاستبانة ، وتم استخدام هذا المنهج لانه يتفق مع طبيعة الدراسة ويعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميزه من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلال تحقيق أهداف الدراسة ويعرف المنهج المسحي الوصفي ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودها " (العساف، 1416.)

يسعى هذا البحث الى معرفة مدى تطبيق الأبعاد الجودة على اداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض ووتحديد الفروق الإحصائية في مدى إدراك هذا المفهوم من قبل عينة الدراسة ,ومن اجل تحقيق اهداف البحث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المقارن ,وهو الذي يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات والبيانات بقصد وصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج (عبدالله 1426.)

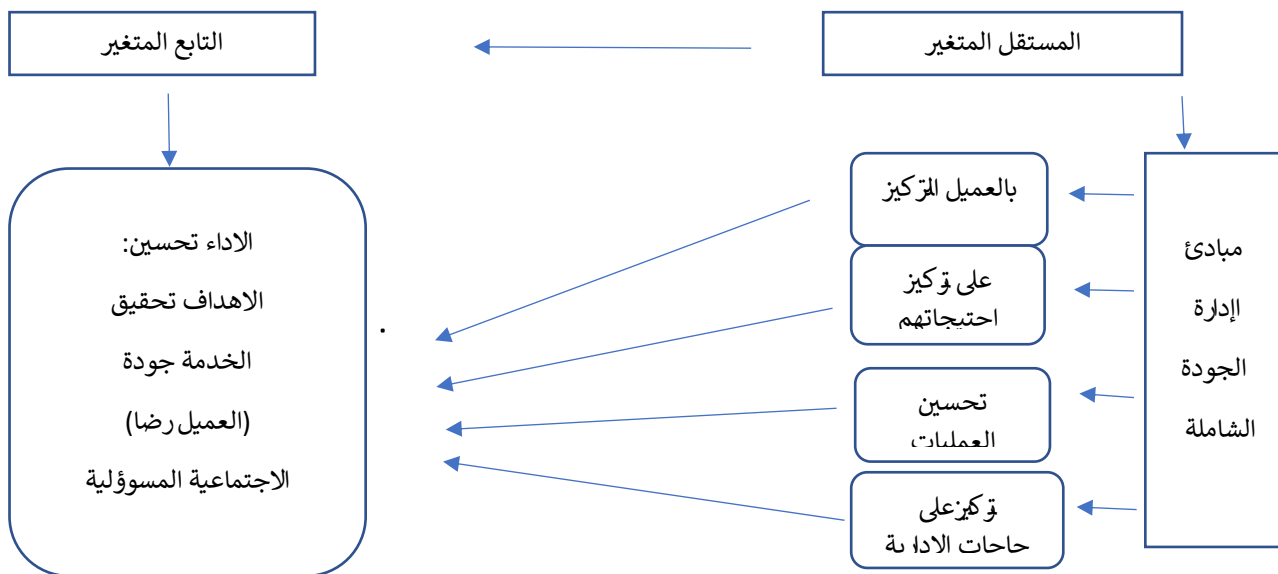
منهجية البحث:



الشكل رقم (1) منهجية البحث

نموذج و فرضيات البحث

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتطبيق مبدأ التركيز على العميل تحسين الاداء في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض
 - يوجد علاقة طردية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.
 - يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
- ويقوم هذا النموذج على قياس اثر ادارته الجوده بمتغيرات تابع ومستقل وتحقيق الاهداف (رضا العميل) ويوضح هذا النموذج الغلاقه بين المتغيرات



شكل رقم (2) العلاقات المفترضة بين متغيرات البحث

مقترح هيكل المشروع:

الفصل الاول : الإطار العام للبحث

الفصل الثاني :الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الإحصائي

الفصل الخامس :مناقشة النتائج والخاتمة

الاول:الاطار العام الفصل

الثاني:الاطار النظري الفصل

الثالث:المنهجية الفصل

الرابع:التحليل الفصل

الخامس:النتائج الفصل

الفصل الثاني

مصطلحات البحث

إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية من استراتيجيات الإدارة الحديثة والتي تقوم على عدد من المبادئ والمعايير التي تسهم في عملية التحسين المستمر للقطاع الصحي، والاسهام في تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمات الصحية.

- أداء العاملين: هو معد جودة تقديم العاملين للخدمات الصحية التي يحتاجها المستفيدين للمستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة

دراسة(خروبي وآخرون، 2021)؛ بعنوان: " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الاداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان."

سعى هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات من خلال دراسة حالة إحدى المستشفيات الخاصة العاملة في جنوب لبنان. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من(53) مفردة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة. وفي ضوء ما سبق توصلت بين دعم الادارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لعدد من النتائج أهمها وجود عالقة إيجابية مهمة إحصائيا بين دعم الادارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين الاداء بالمستشفى , كما بينت عن وجود علاقة إيجابية بين التركيز عن العملاء والاداء بالمستشفى , وجدت الدراسة أيضا العاملين في اتخاذ القرارات وبين الاداء في المستشفى. وبين و اوضحت النتائج عن وجود عالقة إيجابية مهمة إحصائيا نظام الحوافز المتبع في المستشفى وبين الاداء في المستشفى، كما بينت الدراسة عن وجود عالقة إيجابية مهمة بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين اداء في المستشفى. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة إحصائيا التأكيد على العمل الجماعي ونشر ثقافة روح الفريق. وإعادة النظر في نظام الحوافز الموجود، وتخصيص حوافز مادية ومعنوية للاداء المتميز، وتحفيز العمل الجماعي. وضرورة تعزيز ثقافة البحوث في المستشفيات والاخذ بها كمصدر للمعلومات يستفاد منها في رسم السياسات. كما توصي بتعزيز العلاقة بين إدارة المستشفى والجامعات أو المعاهد لاقامة حلقات تدريبية حول إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات .

دراسة (Onbaşıoğlu & Abukhader, 2021)؛ بعنوان: "آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف وتأثير التدريب كمتغير معتدل في المستشفيات العامة بتركيا."

هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف، وللتحقيق في تأثير خمسة عوامل من ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية على أداء الموظفين في المستشفيات العامة في تركيا. ممارسات إدارة الجودة الشاملة هي التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وإدارة الأفراد، والتحسين المستمر. وإدارة العمليات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف من العاملين في المستشفيات العامة بتركيا. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن عوامل إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين وتأثير الاعتدال للتدريب زاد من الارتباط بين أداء الموظفين وعوامل إدارة الجودة الشاملة. كما توصلت الدراسة إلى أنه تتمثل أهم الممارسات التي يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين ، واعتماد أكثر الاساليب كفاءة في حل ضعف أداء العاملين في مجال الرعاية الصحية في القطاع العام من خلال مراعاة التزام إدارة العليا ببرامج الجودة، وتلبية متطلبات المرضى ، وتطوير برامج تدريبية فعالة تلبى احتياجات الموظفين من خلال التعاون بين إدارة الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تطوير إطار يمكن أن يكون مفيد للمستشفيات التركية في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءتها وأدائها. وتعميم نطاق الدراسة بحيث يغطي المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء والتي ستوفر المزيد من البيانات التمثيلية حول أداء النظرفيا المزيد من مفاتيح مؤشرات الاداء. الموظفين في الرعاية الصحية، وأيضًا دراسة (عواضة، 2018) ؛ بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين " مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً "

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، وهل يتم تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (82) من موظفي الدائرة الطبية والدائرة الادارية والمالية في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها هناك أثر إيجابي لتطبيق هذه المبادئ على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الحكومي الذي وصل تقريبا الى حدود ال100% في التأثير الايجابي،

لا سيما من جهة المشاركة في اتخاذ القرارات ومن جهة تبسيط الاجراءات وتحديد المهام. توفر المستشفى نظام خاص للمعلومات واتخاذ القرارات، وأرشيف خاص بالبيانات و المعلومات. كما تركز إدارة المستشفى على احتياجات العاملين لديها ورضاهم، وتعمل بشكل مستمر على تدريبهم وتحفيزهم ووضعهم في فرق عمل وكذلك تهتم بشكاويهم وتقوم بإشراكهم في أغلبية القرارات المتعلقة بأعمالهم. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير وتحسين أنظمتها وخدماتها للوصول الى الرضا التام من قبل الموظفين والمرضى. وضرورة عقد دورات متخصصة في إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المستشفى لزيادة ثقافتهم في هذا المجال. وأهمية حصر كل الازدوجيه القرارات، ومنحها الدعم والصالحات اللازمة مور المتعلقة بالجودة بدائرة واحدة منعاً لإجراء التغييرات والتحسينات في مختلف الأقسام. ضرورة القيام بالمزيد من الدراسات عن إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وسبل تحسينه.

دراسة (بعودة ويوب، 2017) ؛ بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وعالقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسستي بوهرا (SIMAP) و (NV) (0) بعنوان: دراسة ميدانية بمؤسستي هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء الوظيفي، في المؤسستين الإنتاجيتين بوالية وهران، بالإضافة إلى التعرف على أبعاد الجودة الشاملة المتماثلة في التخطيط والرقابة على الجودة والتحسين المستمر، كما يراها العالم "جوران"، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (65) من كالا المؤسستين، اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كافة أبعاد إدارة الجودة الشاملة وإداره الوظيفي، كما أظهرت الدراسة أن هناك اهتمام كبير من قبل المؤسستين محل الدراسة بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والحرص على رفع مستوى الأداء الوظيفي. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاهتمام على الأداء بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتركيز على الأبعاد الأكثر أهمية وتأثير الوظيفي. وضرورة أن توضح إدارة العليا في إي منظمة أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الاداء لكل الموظفين من أعلى السلم إلى أسفله، فهذا أدعى إلى رفع مستوى الاداء وبالتالي تسهيل علمية شمولية الجودة. والعمل على زيادة الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة لجميع العمال وتوعيتهم بأهميتها في تحسين مستوى الاداء ورفع الإنتاج وتعريفهم برواد الجودة وبرامجهم التطويرية

دراسة (التميمي وعيسى، 2013) ؛ بعنوان : "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة"

للتحسين أداء العاملين فيه هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مرتكز المستشفيات الجزائرية الخاصة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (50) موظف من العاملين (مدير، ونائب مدير، ورئيس وحدة، ومراقب وحدة) في تسع مستشفيات خاصة بالجزائر، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة (دعم والتزام الادارة العليا، والتركيز على المستهلك، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، واعتمادية القرارات على البيانات وأداء العاملين في المستشفيات الجزائرية الخاصة) مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الكفاءة التشغيلية، ومستوى الخدمات الادارية). وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود اتجاهات قوية بالمستشفيات الجزائرية الخاصة لتحسين أداء العاملين. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بصالحية تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مرتكزاً لتحسين أداء العاملين. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بصالحية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين بهذه المستشفيات، والعمل على تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيقها. وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة في كل المستشفيات الخاصة تنطلق من احتياجات المستهلك. وضرورة إقامة نظام للجودة على أساس تأكيد الجودة والوقاية من الاخطاء كمسؤولية تتحملها كافة الأقسام والأفراد كل في مجال عمله واختصاصه

التعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الادبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسة السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، وأداة وهي الاستبانة، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في مجتمع البحث وهو ما ميزها، كذلك تميزت الدراسة الحالية في ندرتها، وهدفها في التعرف على واقع مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، كذلك مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، كذلك في التعرف على طبيعة العالقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.

الأفراد مجتمع البحث عن طريق الإجابات التي يذكرونها على الأسئلة المطروحة عليهم حول موضوع من المواضيع دون مساعدة من قبل الباحثين لهم. (القحطاني وآخرون، 2004م)

واعتمد الباحثين عند إعداد الاستبانة على المصادر التالية:.

1الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة.

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

يقصد بصدق الاداة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (عساف، 2000م، ص429) وأيضاً وأن

تشير فقراته إلى ارتباطها إذا كان مظهره يشير إلى أنه اختبار صادق كأن يكون شكله معقوله

"يكون الاختبار صادقاً بالسلوك المقاس، وإذا كان سهل الاستعمال" (عبيدات وآخرون، 2016م، ص164)

بعد أن انتهى الباحثين من إعداد استبانة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، قام بتوزيعها على مجموعة من الدكاترة وأصحاب الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة.

وقد أبدى المحكمون تجاوباً كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للاستبانة، إذ قامت الباحثين في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه، وبناء على ملاحظات المحكمين وآرائهم تم تصميم الاستبانة من جزئين وهما:

الجزء الأول البيانات الأولية للمبحوثين:

يتعلق هذا الجزء من الاستبانة بملتغيرات المستقلة وهي الخصائص الشخصية والوظيفية لإفراد الدراسة ممثلة في خمس متغيرات وهي : الجنس – الحالة الاجتماعية – المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي- عدد سنوات الخبرة- عدد الدورات التدريبية

الجزء الثاني محاور الدراسة:

يشتمل هذا الجزء على محاور الدراسة وتم إعطاء كل محور مجموعة من الاختيارات (موافق بشدة، موافق،

محايد، غير موافق ، غير موافق بشدة)، وقد استخدم الباحثين طريقة ليكرت ذات التدرج الخماسي

وتكون الجزء الثاني من ثالث محاور وذلك لحصولها على نسبة اتفاق عالية فأكثر من المحكمين وهي:

المحور الأول: مستوى إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بالسعودي ، ويتضمن ست أبعاد

(دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة- التحسين المستمر – المشاركة و التدريب- تحفيز أداء العاملين

التركيز على العمال- اعتمادية القرارات على البيانات).

المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، ويتضمن (14) عبارة.

وقد اتفق معظم المحكمين على أن هذه المحاور والعبارات ذات اتصال قوي بموضوعات الدراسة، وبهذا الإجراء يكون الباحثين قد توصل إلى الصدق الظاهري لهذه الاداة، بعد التعديلات التي خضعت لها، استجابة المحكمين، وأصبحت الاداة جاهزة للتوزيع.

دراسة (السبيعي ، 2016)

تهدف الدراسة إلى تحديد مدى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وقياس أثر تطبيق تلك الأبعاد، على أداء المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الرياض. وهدفت إلى تحديد الفروق الإحصائية في مدى تطبيق تلك العناصر وقياس أثر ذلك التطبيق على أداء تلك المستشفيات وفقاً للعوامل الديموغرافية. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية محل الدراسة يتم بدرجة متوسطة وقد جاء ترتيب مبادئ إدارة الجودة الشاملة على النحو التالي: 1 - التركيز على العميل ، 2 - التركيز على تحسين العمليات، 3 - التركيز على الحاجات الإدارية والتكنولوجية، 4- مبدأ التركيز على تلبية احتياجات العاملين. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إحصائي قوي لتطبيق أبعاد إدارة الجودة على متغيرات قياس الأداء تبين وجود فروق ذات دلالة منفردة وهي: رضا المجتمع، رضا العملاء، ورضا المنظمة أخيراً إحصائية في مدى إدراك العينة لتطبيق أبعاد الجودة الشاملة، وكذلك في أثر تطبيق تلك المبادئ على أداء المستشفيات الحكومية محل الدراسة باختلاف المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، ومدة الخدمة وفي ضوء النتائج

دراسة (سعد, 2017)

هدفت الدراسة إلى دراسة دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأبعاد جودة الخدمات الصحية. وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الجودة الشاملة على أبعاد جودة الخدمات الصحية.

دراسة (محمد, 2015)

هدفت الدراسة تسليط الضوء على فلسفة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية قياس مدى إدراك الوسط الصحي في المستشفيات الخاصة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة. تشخيص أهم المعوقات التي تقف حائلاً بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة. توصلت الدراسة إلى توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الميزة التنافسية، كذلك وجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين (التحسن المستمر - تمكين العاملين وتخطيط

الاستراتيجي للجودة) وبين تحقيق الميزة التنافسية. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بالجودة ونمط القيادة الإدارية وبين تحقيق الميزة التنافسية. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس - العمر - التحصيل).

دراسة (المرشد، 2021)

هدفت الدراسة تقديم صورة لواقع البيئة التنظيمية في الوزارات من كافة الجوانب، والتعرف على الامكانيات المتاحة فيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على أسس ومراكز مبنية على روح التعاون بين العاملين. توصلت الدراسة توجد علاقة واضحة بين مشاركة العاملين والرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى رفع مستوى أداء العاملين في وارتكم، تقوم تقوم الادارة العليا بدور فعال في توعي وتوعية المرؤوسين في مجال الجودة الشاملة.

دراسة (ياسين، 2021)

هدفت الدراسة البحث لمعرفة أثر استخدام أدوات المحاسبة الإدارية على تحسين جودة التدقيق الداخلي توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي الاستخدام للمصاريف العراقية الأهلية، بطاقة الأداء المتوازن أنموذجاً بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة لتحسين جودة التدقيق الداخلي في المصارف الأهلية يوجد أثر إيجابي بدلالة معنوية لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن على كفاءة علم فريق التدقيق الداخلي في المصارف.

ومن منظور العملاء : يهدف هذا الدراسة إلى قياس قدرة المنشأة على الوفاء بحاجات العملاء بصورة تدعم المركز التنافسي للمنشأة ويركز هذا المنظور على الاهداف التي يمثل إنجازها تحقيقاً لأهداف الاستراتيجية للمنشأة والتي تدور حول اكتساب عملاء جدد و المحافظة على العملاء الحاليين، ومن أهم مؤشرات بعد العملاء المؤشرات التالية:

أ. درجة رضا العملاء عن المركز التنافسي.

ب. قوة الروابط والعلاقات مع العملاء.

ت. مطابقة الخدمات والمنتجات للمواصفات القياسية.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
---	----------	-----------------	-------------------

	1.24	3.44	التركيز على العملاء
1	0.97	4.1	توفر الاداره بشكل سريع المعلومات اللازمه للموظف اثناء عمله
2	1.03	4	تدوين اداره المستشفى كافة نتائج الاعمال وحفظها في سجلات عند اتخاذ القرارات
3	1.16	3.75	تعمل الاداره على جمع البيانات والمعلومات بشكل دوري
	1.05	3.95	اعتماده القرارات على البيانات

(اعداد الباحثون من بيانات الدراسه الميدانيه 2022م) الشكل رقم (4)

ومن خلال النتائج الموضحة في جدول يتضح أن هناك تباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (21.0 إلى 2.87) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق بشدة-موافق-موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد واقع إدارة الجودة الشاملة في العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، والتي تم حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد الدراسة كالتالي:

أولا جاءت العبارة رقم(1) وهي " تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في جميع أقسام المستشفى." بالمرتبة الاولى من بين دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة وبناء التوافق من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.04).

ثانيا جاءت العبارة رقم (2) وهي " تقوم إدارة المستشفى بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة باستمرار." بالمرتبة الثانية من بين دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة وبناء التوافق من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي(3.72). وجاءت العبارة رقم (3) وهي " توفر المستشفى الوقت والكادر البشري و المعدات واملا ل الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالجودة. " بالمرتبة الاخيرة من بين دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة وبناء التوافق من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي(3.66))

ثانيا: التحسين المستمر:

جاءت العبارة رقم (2) وهي " تعترض إدارة المستشفى أنظمتها باستمرار وتبسطها من أجل ضمان التحسين المستمر لخدماتها." بالمرتبة الاولى من بين التحسين المستمر من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة

موافق بمتوسط حساي (4.03). جاءت العبارة رقم(3) وهي " تواكب المستشفى بشكل مستمر التطورات التكنولوجية في المجال الطبي لتحسين خدماتها" بالمرتبة الثانية من بين التحسين المستمر من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي(3.89) جاءت العبارة رقم (1) وهي " تسعى المستشفى إلى التحسين من جودة خدماتها بشكل مستمر" بالمرتبة الاخيرة من بين عبارة عد التحسين المستمر وبناء التوافق من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق إلى حد ما، بمتوسط حساي (3.11)

ثالثا : المشاركة والتدريب:

جاءت العبارة رقم (3) وهي " يشعر العاملون في المستشفى بوجود مسائلة حول ما يقدمون من خدمات." بالمرتبة الأولى من بين المشاركة والتدريب من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي (4.06). جاءت العبارة رقم (4) وهي " تستمع الإدارة إلى شكاوى العاملين وتعمل على تلبيتها وتسعى دائما إلى تحقيق رضاهم." بالمرتبة الثانية من بين المشاركة والتدريب من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي (3.96) . جاءت العبارة رقم (2) وهي " توفر المستشفى للعاملين فرص جيدة للتطور والتقدم الوظيفي." بالمرتبة الاخيرة من بين المشاركة والتدريب من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق إلى حد ما بمتوسط حساي (2.94).

رابعا : تحفيز اداء العاملين :

جاءت العبارة رقم(2) وهي " تقييم المستشفى أداء العاملين وتدريبهم وبشكل مستمر" بالمرتبة الأولى من بين تحفيزأداء العاملين من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي(4.06). جاءت العبارة رقم(4) وهي " تستمع الإدارة إلى شكاوى العاملين وتعمل على تلبيتها وتسعى دائما إلى تحقيق رضاهم" بالمرتبة الثانية من بين تحفيز أداء العاملين من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي(3.96) جاءت العبارة رقم(2) وهي " توفر المستشفى للعاملين فرص جيدة للتطور والتقدم الوظيفي" بالمرتبة الاخيرة من بين تحفيزأداء العاملين من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حساي (2.94)

خامسا : التركيز على العملاء

جاءت العبارة رقم (3) وهي " تسعى إدارة المستشفى لتلبية آراء وشكاوى المرضى وتعمل حلها بشكل سريع" بالمرتبة الاولى من بين التركيز على العملاء من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بشدة بمتوسط حسابي (4.21) جاءت العبارة رقم (1) وهي " تسعى المستشفى لتحقيق رضا المرضى وتقوم بدراساتهم بصورة دورية" بالمرتبة الثانية من بين التركيز على العملاء من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق إلى حد ما بمتوسط حسابي (3.23) جاءت العبارة رقم (2) وهي " تلبي المستشفى بشكل مستمر حاجات ورغبات أكبر عدد ممكن من المرضى" بالمرتبة الاخيرة من بين التركيز على العملاء من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق إلى حد ما بمتوسط حسابي (2.87)

ان أفراد الدراسة موافقون على بدرجة تشير إلى موافق محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض بمتوسط حسابي (4.21) وبانحراف معياري حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض ما بين (4.47 إلى 4) وهي متوسطات تقع في الفئة الخامسة والرابعة من فئات المقياس الخماسي واللذان تشيران إلى (موافق بشدة- موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض

ومن مفهوم إدارة الجودة: وهي المنهج المتبع في تسيير وإدارة كل من الجانب الاجتماعي والتقني بغية تحقيق نتائج جيدة وعرفت كفلسفة تؤكد على التركيز على العملاء، ومشاركة الموظفين والتحسين المستمر. فهي فلسفة الإدارة المتكاملة التي تهدف إلى تحسين الأداء بشكل مستمر بشأن المنتجات والخدمات والعمليات التجاوز توقعات العملاء. (Karpak, B, 2007) & (O, Bayazit). كما عرفها معهد الجودة الفدرالي بالعملية التنظيمية التي تسمح بتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم باستخدام كل الموارد المتاحة من مسؤولين الموظفين وأساليب كمية بغرض التحسين المستمر في العمليات والمنتجات والخدمات. (2007) (G, Alexandros, "هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي اساليب كمية بالضافة إلى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث إن كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لن تحقق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين.(العجلان، 2010) وفي ضوء ما سبق ترى الباحثة بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة: يقصد به توجه إداري حيث يتم تقديم خدمات للأفراد والمجتمع بشكل متطور ومبتكر وبأفضل أداء، وتطبيق آخر ما تم التوصل إليه من خبرات عملية عن التجديد والتحسين، والبحث دوماً المستمر.

دراسة أبو رحمة واخرون (2016) بعنوان: تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الاطباء والمراجعين والباحثين والاجتماعيين "دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة الرياض".

وأهدفت الدراسة إلى التحقق من إدراك تأثير اعتماد المستشفيات على جودة الخدمات الصحية بين معايير الاعتماد وجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث اظهرت النتائج موافقة عالية لافراد عينه الدراسة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحاصلة على الاعتماد ؛ مما يعكس ارتباط معايير الاعتماد بجودة الخدمات الصحية ارتباط إيجابيا، على جودة الخدمات الصحية وكانت اكثر المعايير تأثيرا ، كما اوصت بتكرار الدراسة في مستشفيات مختلف الملكية، لدعم أو نفي ما توصلت اليه من نتائج بشأن ملكية المستشفى.

"جدول الاشكال"

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	(منهجيـه البحث)	1
17	(العلاقات المفترضة بين المتغيرات البحث)	2
18	(مقترح هيكل المشروع)	3
26	(اعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانيه2022م)	4

جدول المحتويات

عنوان المشروع	1
Project title	2
الآية :	3
الشكر و التقدير	4
الاهداء :	5
المستخلص	6
الفصل الأول	7
المقدمة	8
مشكلة البحث	10
أهمية البحث	11
قائمة المراجع :	13
اسئلة البحث	14
اهداف البحث	14
منهجية البحث	15
نموذج و فرضيات البحث	17
مقترح هيكل المشروع	18
الفصل الثاني	19
مصطلحات البحث	20
الدراسات السابقة	20
"جدول الاشكال"	30
جدول المحتويات	31

