

"ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفيات بريدة الحكومية"

Green Human Resource Management Practices and the Quality of Healthcare Services: A Field Study on Buraydah City Governmental Hospitals

إعداد

اسم الباحث	:	سالم عبدالله محمد اليامي
الرقم الأكاديمي	:	232001060
الكلية	:	الإدارة

1447هـ - 2025م

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة الدراسة:

في العصر الراهن، أصبحت إدارة الموارد البشرية الركيزة الأساسية التي تدعم المؤسسات، حيث تطورت من وظيفة فردية إلى إدارة متكاملة، وتوسعت آفاقها لتكون عنصراً حيوياً في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة، وتعتبر هذه الإدارة القلب النابض في الهيكل التنظيمي، والمفتاح الأهم لنجاح المؤسسات سواء الحكومية أو الخاصة، ولذلك، يتنامى الاهتمام بالعنصر البشري، وتنمية مهاراته وتطويرها بما يتوافق مع المستجدات العالمية في مختلف المجالات، ويُعد الإنسان العامل الأساس في منظومة الإنتاج، وأقوى عنصر يؤثر في تكوين هوية المنظمة وتحديد سياساتها، وهو الآلية الأهم لتشكيل مستقبل المؤسسات التي تعتمد منهجية علمية وتطمح إلى التفوق عبر كفاءات بشرية متميزة.

في ظل التطور التكنولوجي الهائل، شهد العالم تحولات جذرية وتطورات كبيرة في الميادين العلمية والتقنية والمعرفية، وأصبحت المعرفة أداة أساسية لدفع عجلة التنمية والتقدم، من خلال الاستثمار في رأس المال البشري الذي يُعد أعلى الأصول في الاقتصاد المعاصر. ويقوم اقتصاد المعرفة على توفر تقنيات المعلومات، والاعتماد على الإبداع والبرمجيات، مما دفع الشركات للانتقال نحو هذا النوع من الاقتصاد، الذي يُركز على خلق قيمة مضافة من خلال الأصول غير المادية، وعلى رأسها المورد البشري. (Nour & Josep, 2019)

لذلك اتجهت دول العالم نحو تطبيق مفهوم إدارة الموارد البشرية الخضراء كنهج يهدف إلى الحد من الأخطار البيئية الناتجة عن التلوث الصناعي، وسوء استخدام الموارد الطبيعية، والممارسات الضارة بالبيئة، وقد أولت هذه الفلسفة أهمية كبيرة للجانب البيئي باعتباره محوراً جوهرياً في مختلف القطاعات الاقتصادية والتنموية، بهدف حماية الموارد الطبيعية واستغلالها بكفاءة عالية، وضمان استمراريته للأجيال القادمة. (يوسف، 2022)

تُعتبر الموارد البشرية الخضراء من الوظائف الأساسية في أي منشأة أو منظمة، حيث تستند الوظائف الإدارية فيها إلى خمسة محاور رئيسية: التخطيط، والتوظيف، وتنمية مهارات القيادة، والرقابة، وتنفيذ العمليات الإدارية بشكل شامل يشمل التنظيم والقيادة والتخطيط والرقابة (السالم، 2019).

في الآونة الأخيرة، اتجهت العديد من المؤسسات نحو تبني ممارسات صديقة للبيئة، نتيجة الاهتمام المتزايد بالقضايا البيئية. وبدأت القطاعات المختلفة حول العالم، وخصوصاً القطاع الصحي، في تبني مفهوم البيئة المستدامة أو إدارة الموارد البشرية الخضراء (Rahman et al, 2020).

وقد شهدت الخدمات الصحية تقدماً ملحوظاً تماشياً مع ما يحدث من تنمية في مجمل مكونات البيئة الخارجية، وقد استعمل القطاع الصحي معايير متنوعة لجودة الخدمة المقدمة كمؤشرات أساسية للحكم على الأداء وقياس رضا المرضى، ما يستلزم على المؤسسات الصحية العامة المزيد من العناية بجانب جودة خدماتها، حيث تواجه بيئة متميزة وطلباً متزايداً لمواردها البشرية وفق معايير وأساليب متطورة يواكب المستجدات البيئية ويلبي متطلبات المرضى باعتبارها العنصر الأساسي للحكم على جودة الخدمات المقدمة. (نصر الدين وبعليش، 2015)

وفي ضوء الاهتمام المتزايد بدور الموارد البشرية، أصبح واضحاً كيف تسهم تلك الإدارة في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءتها، مما يضمن تفوق المؤسسة واستمرار نجاحها في المستقبل، لذلك أضحت واضحة في وقتنا الحالي أن دور المستشفيات والمؤسسات الصحية لا يقتصر على علاج المرضى فقط، بل أصبح من المهم أيضاً الاهتمام بالخدمات والمرافق التابعة لها، من خلال وضع سياسات وإجراءات لضبط استهلاك الطاقة، وإدارة التخلص من النفايات، والتعامل الآمن مع الأدوية، بما يضمن للمؤسسة حماية البيئة المحيطة والحفاظ على نظافتها وسلامتها. (الجعيري، 2018)

وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة لإدارة الموارد البشرية، إلا أن واقع ممارساتها في منظماتنا، وخصوصاً في القطاع الصحي ومستشفيات مدينة بريدة، لم ينل الاهتمام الكافي سوى من قلة محدودة من المستشفيات الخاصة، ومن هنا؛ تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذه الممارسات كآلية فعالة لتعزيز أداء هذه المستشفيات، من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، تقليل التكاليف التشغيلية، رفع مستوى رضا الموظفين والعملاء والمراجعين، وتعزيز الولاء المؤسسي، واليوم أصبح جوهر العمليات التنظيمية يرتكز على تطوير وعي عالي بالمسؤولية البيئية وكيفية إدارتها، وهو ما لم يعد خياراً بل ضرورة استراتيجية تساهم في

توجيه الفكر الإبداعي ودمج الفرد مع المنظمة والمجتمع، سعياً لتحقيق مستويات متقدمة من التنمية المستدامة والرفاهية.

وفي هذا الإطار، تسعى الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في مستشفيات مدينة بريدة من خلال دراسة ميدانية تركز على جودة الخدمات الصحية المقدمة، بغية تحديد نقاط الضعف ومعالجتها، وتعزيز نقاط القوة، بما يسهم في تطوير مستدام يحقق كفاءة الأداء ويرتقي بمستوى الخدمات الصحية.

مشكلة الدراسة:

شهد العالم تطورات هائلة منذ انطلاق الثورة الصناعية في أواخر القرن الثامن عشر وحتى الوقت الراهن، إلا أن هذه التطورات صاحبها آثار سلبية تلقي بتبعاتها على الأجيال المقبلة، نتيجة الاستغلال المفرط للموارد الطبيعية وسوء استخدام التكنولوجيا، وما ترتب عليه من مخلفات صناعية وكيميائية ضارة.

نتيجة لذلك جاء الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئة كنتيجة مباشرة لتصاعد المخاطر البيئية المتعددة، حيث وُجهت أصابع الاتهام بشكل رئيسي إلى المؤسسات باعتبارها الفاعل الأساسي في التدهور البيئي الحالي، أمام هذه الحقيقة؛ واجهت المؤسسات تشريعات بيئية صارمة ألزمتها بتحمل المسؤولية عن تأثير أنشطتها على البيئة، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تبني أدوات وممارسات صديقة للبيئة، كان من بينها اعتماد إدارة الموارد البشرية الخضراء كاستراتيجية محورية ساهمت في تطوير منتجات وعمليات إنتاجية مستدامة، تهدف إلى تقليل الأضرار البيئية والحد من التلوث.

استجابة لهذه التحديات، أظهرت حكومات العالم اهتماماً متزايداً بالحفاظ على البيئة، وكانت المملكة العربية السعودية في مقدمة هذه الدول، مدركة لمسؤولياتها البيئية نظراً لدورها كواحدة من أكبر مصدري النفط عالمياً.

تواجه المملكة تحديات بيئية متعددة ناشئة عن التطور الاقتصادي والعمراني، تشمل تدهور الأراضي، والتصحر، ومخلفات مصانع الأسمنت، وزيادة انبعاثات غازات مثل ثاني أكسيد الكربون وأكسيد النيتروجين وغيرها من المخاطر البيئية، وفي إطار مواجهة هذه القضايا أطلقت المملكة مبادرة الموارد البشرية الخضراء 2030 إلى دمج الاستدامة البيئية في

عمليات الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، مما يعزز الوعي البيئي بين الموظفين ويشجعهم على تبني ممارسات صديقة للبيئة. تتماشى هذه المبادرة مع رؤية السعودية 2030 وتساهم في تحقيق أهدافها المتعلقة بالتنمية المستدامة وحماية البيئة بالمؤسسات العامة والخاصة وخاصة الصحية.

ونتيجة لما سبق تتبع مشكلة هذه الدراسة من التحديات التي تواجهها المؤسسات الصحية بالمملكة، وخصوصًا المستشفيات، في ظل المنافسة الشديدة الرامية إلى تقديم خدمات صحية عالية الجودة تلبي توقعات واحتياجات العملاء والمراجعين، وهو ما يسهم بدوره في الحفاظ على صحة المجتمع والبيئة المحيطة، فكثير من الدراسات اثبتت بأن هناك بعض المعوقات والقصور في تطبيق وتنفيذ إدارة الموارد البشرية الخضراء بالمؤسسات وخاصة الصحية وفي هذا الخصوص اثبتت دراسة (Jafri 2012) بأن هناك معوقات أمام تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء تتمثل بكلف التنفيذ والصيانة للبرامج، وأشار الزبيدي (2021) إلى وجود ضعف في تبني ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء من قبل إدارة الشركة العامة للزيوت النباتية ، وان هناك ضعفا في ثقافة المواطنة البيئية بين العاملين في الشركة، وأكد المراد (2022) بوجود معوقات في المستشفيات محل الدراسة تحول دون تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجة موافقة العاملين في المستشفيات على مدى وجود المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية للمستوى الوظيفي، وكذلك وجود اختلافات بين فئة من يرون أن هناك جدوى من تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، ومن يرون خلاف ذلك من حيث "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي".

وتتمثل المشكلة الأساسية في نقص الوعي بأهمية تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تعزيز جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات. وبناءً عليه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما هو تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية؟

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي: ما هو تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية؟ ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

- 1- ما تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- 2- ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء المتمثلة بمستشفيات بريدة الحكومية ؟
- 3- ما مستوى تحقيق جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية بأبعادها المختلفة من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ؟
- 4- ما هي أكثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء لها تأثير على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة؟
- 5- هل توجد فروق دالة إحصائية في استجابات العينة تعزى للخصائص الديموغرافية؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية البحث فيما يلي:

الأهمية النظرية:

1. هذه الدراسة تخدم العاملين بالمستشفيات الحكومية من إداريين وموظفين وأطباء وممرضين وتؤهلهم وترفع كفاءتهم في تحسين جودة الخدمات الصحية مما ينعكس على أدائهم في العمل والحفاظ على البيئة المحيطة.
2. تعد الدراسة الحالية من الدراسات الهامة جداً على حد علم الباحث في تناولها لموضوع يعد من أهم المواضيع في هذا العصر، حيث يعد موضوع إدارة الموارد البشرية الخضراء من المواضيع التي تعمل على دمج الممارسات البيئية في إدارة الموارد البشرية داخل المستشفيات وتعمل على تقليل الأثر البيئي من خلال توجيه العاملين نحو ممارسات صديقة.

3. تتبع أهمية الدراسة الحالية بأنها تأتي استجابة لمتطلبات تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، والتي من أهم أهدافها أن تعمل الدولة على الحفاظ على البيئة وحمايتها وتطويرها ومنع تلوثها ومن أهم محاور رؤية المملكة 2030 بناء مجتمع حيوي لتحقيق الاستدامة البيئية.
4. تفيد الدراسة في إثراء المكتبات السعودية والعربية وتزويد الباحثين بأطر نظرية حول ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية.

الأهمية التطبيقية:

1. إيجاد العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية من وجهة نظر العاملين بها والاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها في تحسين جودة الخدمات الصحية فيما يخص البيئة الإدارية الخضراء في مستشفيات أخرى بمدينة بريدة بل الاستفادة منها في جميع مستشفيات المملكة.
2. تساعد الدراسة الباحث في إجراء بحوث جديدة من خلال الاطلاع على نتائج الدراسة وتوصياتها وإمكانية تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى في مواضيع إدارية أخرى.
3. من المتوقع الاستفادة من نتائج الدراسة في إطار تحسين وتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتحسين أداء جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية.
4. يمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة القائمين على مستشفيات بريدة الحكومية وغيرها ومتخذي القرار بأهمية إدارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية للعاملين بها.
5. للدراسة دور هام للباحثين المختصين في الإدارة الصحية والمستشفيات الحكومية للاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة في تطوير وتحسين جودة الخدمات الصحية بعد تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بالمستشفيات جهة الدراسة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة، ويتفرع من هذا الهدف ما يلي:

- 1- التعرف على أي من الممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء لها تأثير على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء المتمثلة في (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) في مستشفيات بريدة الحكومية ومن وجهة نظر العاملين.
- 3- تحديد مدى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 4- التعرف على مستوى تحقيق جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 5- قياس الفروق في استجابات أفراد العينة من حيث الخصائص الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المستوى الوظيفي) حول طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة.

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة، ويتفرع من هذا الهدف ما يلي:

- 1- توجد علاقة ارتباطية دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) وجودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة.

- 2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء المتمثلة (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) بمستشفيات بريدة الحكومية ومن وجهة نظر العاملين.
- 3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تحقيق جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) وممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 4- توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدى تأثير الممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها المختلفة على جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة بالمستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة.
- 5- توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المستوى الوظيفي) حول طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة.

مفاهيم الدراسة:

إدارة الموارد البشرية:

تعرف بأنها: "مجموعة من البرامج والوظائف، والأنشطة المصممة لتعظيم كل من أهداف الفرد والمنظمة، والموارد البشرية كمصطلح يعتبر حديثا وقد حل محل مصطلح الأفراد الذي كان سائدا او القوى العاملة، ولقد كانت سنة 1970م هي نقطة التحول التدريجية، عندما قامت الجمعية الأمريكية لإدارة الأفراد ، هي اكبر منظمة متخصصة في مجال الإدارة بتغيير المصطلح إلى إدارة الموارد البشرية، وذلك حتى يتماشى مع الأدوار الاستراتيجية المتزايدة للموارد البشرية في نطاق المؤسسة أو المنظمات ، وليصبح مديرو الموارد البشرية شركاء كاملين في الأعمال المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي (غربي، وآخرون، 2007)

إجرائياً: هي البرامج والوظائف والأنشطة والأدوار الاستراتيجية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية بمستشفيات مدينة بريدة، ليصبوا العاملون بالمستشفيات شركاء لجميع الأعمال المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي للإدارة الخضراء.

إدارة الموارد البشرية الخضراء:

هي "دمج سياسات ومبادرات الموارد البشرية ودمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية للوصول إلى مقارنة طويلة الأجل بين المنظمات وزيادة كفاءة ومشاركة أفضل لأرباب العمل والحد من الآثار السلبية بتطبيق الاستدامة البيئية في العمليات والمهام والوظائف اليومية" (بني خالد والعون، 2020: 4)

إجرائياً: ممارسات إدارة الموارد البشرية بالمستشفيات الحكومية بمدينة بريدة "كالاستقطاب والاختيار والتدريب والتطوير، وإدارة الأداء " التي تهدف إلى نشر ثقافة البيئة الخضراء بين الموظفين وتحقيق أهداف هذه المستشفيات.

الاستقطاب والاختيار الأخضر:

هو: "أن تقوم إدارة الموارد البشرية بتضمين المعايير والأبعاد البيئية في أنشطة الاستقطاب، وتعلن عنها في وسائل الإعلام وفي موقعها الإلكتروني، حتى تتمكن من جذب الكفاءات البيئية واستقطابها، وتطمح من خلالها إلى تحقيق أهدافها البيئية ودورها الفاعل ضمن المسؤولية الاجتماعية" (قطيشات وأبو تاية، 2017: 21).

إجرائياً: تعيين الموظفين بمستشفيات بريدة الحكومية ذوي الكفاءة والخبرة والذين تتوفر لديهم مهارات خاصة بالبيئة الخضراء المتوافقة مع المتطلبات الوظيفية، وإيضاً هي: درجة قياس بعد الاستقطاب والاختيار الأخضر من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة.

التوظيف الأخضر:

هو: "عملية شاملة لجذب واختيار وتوظيف الموارد البشرية التي تملك الوعي والمعرفة بمسؤولياتها البيئية في المؤسسات لتحقيق الاستدامة البيئية" (Peerzadah et al, 2018: 791)

إجرائياً: هي عملية تنتهجها إدارة الموارد البشرية بمستشفيات بريدة الحكومية لتوظيف العاملين بها الذين لديهم مهارة وخبرة بالالتزام البيئي من خلال اعتماد برامج التوظيف الأخضر"، وايضا هي: درجة قياس بعد التوظيف الأخضر من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة.

التدريب والتطوير الأخضر:

هو: "اكتساب العاملين المهارات التي يحتاجون إليها لتنفيذ مبادرات الإدارة الخضراء واكساب العاملين بالمهارات والقدرات على مواجهة التقدم التقني والإدارة والابتكارات البيئية المتسارعة بالإضافة إلى زيادة القدرة على خلق الميزة التنافسية لمنظمتهم (Sudin, 2011: 80) **إجرائياً:** مهارات وقدرات يقوم بها العاملين بمستشفيات بريدة الحكومية على تطبيقها بالمستشفيات لمواجهة التقدم والتطور البيئي، وايضا هي: درجة قياس بعد التدريب والتطوير الأخضر من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة

الأجور والمكافآت الخضراء:

هي: "احدى الأدوات الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تربط ما بين مصالح الأفراد ومصالح المنظمة، كما لها أثر كبير على كل من دعم أنظمة إدارة البيئة ودعم وتطوير الابتكارات التي لها أثر ايجابي على البيئة" (داود وعلي، 2017: 118). **إجرائياً:** هي الأدوات الاساسية للموارد البشرية التي ترتبط بين مصالح العاملين بالمستشفيات والتي تسهم في دعم البيئة الخضراء بالمستشفيات وتؤدي إلى تطويرها، وايضا هي: درجة قياس بعد الأجور والمكافآت من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة

الخدمات الصحية:

تعرف بأنها: "جميع الأنشطة الموجهة للحفاظ على صحة الإنسان وسلامته من خلال معالجته من الأمراض الوقائية منها".

جودة الخدمة الصحية:

عرفتها الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد مؤسسات الرعاية الصحية للجودة بأنها درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى الجيد من ممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة، أو إجراء، أو تشخيص، أو معالجة مشكلة طبية معينة" (عبد القادر، 2012: 218)

الاعتمادية:

"هي درجة ثقة المريض من الخدمة في المؤسسة الصحية ومدى اعتماده عليها في الحصول على الخدمات الطبية التي يتوقعها، ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة وبسهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع من مدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات، ويرفع من مستوى مصداقية الخدمة الصحية" (عبد القادر، 2012: 209)

إجرائياً: هي قدرة مستشفيات بريدة الحكومية على أداء الخدمة الموعودة بها للمرضى بثقة ودقة، وإجراء العلاج بشكل صحيح ودقيق، وإيضاً هي: درجة قياس بعد الاعتمادية من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة.

الملموسية:

تعرف بأنها: "مواصفات الخدمة التي تساعد على إرضاء المرضى ويشبع رغباتهم، من توفر غرف انتظار مريحة ودورات مياه نظيفة ووجود ستائر يغرف الكشف الطبي تحافظ على أسرار المريض وخصوصياته وغالباً ما يتم تقديم الخدمة بناءً على تسهيلات المادية، المظهر الخارجي للمستشفى وديكورها، المظهر الشخصي للعاملين... الخ (بوزيد وبومعزة، 2023: 23)

إجرائياً: هي المرافق والمعدات والتجهيزات بمستشفيات بريدة الحكومية وكذلك مظهر الأفراد وأجهزة الاتصال والتسهيلات التي يقوم بها الموظفين وهي ايضا التسهيلات المادية الملائمة للتحقق من سرعة عمليات خدمات الرعاية الصحية المقدمة بالمستشفى، وايضا هي: درجة قياس بعد الملموسية من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة

الاستجابة:

هي: "أن العاملين في المؤسسات الصحية قادرين على الاستجابة السريعة في جميع الأوقات والحالات المرضية والاصابات التي ترد إليها، فضلا عن المبادرة السريعة لتقديم المساعدة للمرضى من خدمات المؤسسة الصحية، والاجابة السريعة على جميع استفساراتهم والشكاوى المقدمة من قبلهم" (الطويل وآخرون، 2010: 15)

إجرائياً: هي مدى استجابة العاملين بالمستشفى لمساعدة المريض وتقديم خدمات بدقة وسرعة، وكذلك مدى جاهزية العاملين لاحتياجات المرضى من اسعافات وطواري والحصول على المواعيد الخ، وايضا هي: درجة قياس بعد الاستجابة من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة

الضمان:

هو: "شعور المريض بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة كما تشمل دعم وتأييد الإدارة العليا أثناء قيامهم بتقديم الخدمات العلاجية للمرضى وابداء الاستعداد لتقدير المواقف وتقدير الجهد المبذول في العمل" (النسور، 2008: 66)

إجرائياً: هو الترتيبات والأنشطة التي يقوم بها العاملين بالمستشفيات للمحافظة على جودة الخدمة المقدمة، وصيانتها وتعزيزها في مجال الرعاية الصحية، وايضا هي: درجة قياس بعد الضمان من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة.

التعاطف:

هو: "الحرص أو الانتباه والعناية الخاصة التي تقدمها المؤسسة الصحية إلى المريض من خدماتها وبمعنى آخر الضمان يمثل العلاقة والتفاعل بين مراجعي المؤسسة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي، ويقصد به ايضا وجود الثقة الاحترام اللباقة، اللطف، الكياسة، السرية، التفهم، الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين

منها "المرضى" إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى انجاح الخدمة الصحية واستجابة المرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المؤسسة الصحية" (الطويل وآخرون 2010: 17)

إجرائياً: هو تركيز العاملين بالمستشفى على الاهتمام بالمرضى، وتقديم الخدمة والرعاية الصحية بشكل ودي ولطيف من قبل الأطباء والممرضين ومن له علاقة بتقديم الرعاية الصحية، وايضا هي: درجة قياس بعد التعاطف من استبانة الدراسة وقياسها إلى مدى اتساق وثبات النتائج التي نحصل عليها من الاستبانة عند تطبيقها على عينة الدراسة.

الدراسات السابقة:

سوف يتم استعراض الجهود المعرفية للدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية (شاملة المتغير المستقل والتابع) وتم تقسيمها إلى محورين محاور: المحور الأول دراسات تتعلق بالمتغير المستقل إدارة الموارد البشرية الخضراء وعلاقتها ببعض المتغيرات، المحور الثاني: دراسات تتعلق بالمتغير التابع: جودة الخدمات الصحية وعلاقتها ببعض المتغيرات، وتم عرضها حسب التسلسل الزمني من الأحداث إلى الأقدم وهي على النحو التالي:

المحور الأول: دراسة تتعلق بالمتغير المستقل إدارة الموارد البشرية الخضراء وعلاقتها ببعض المتغيرات:

الدراسات العربية:

دراسة الغنزي (2024) بعنوان: دور ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات "دراسة حالة على مستشفى الملك خالد بتبوك:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تبني المستشفى محل الدراسة لأهمية تطبيق ممارسات الموارد البشرية الخضراء، وتحديد إدراك المستشفى محل الدراسة للأداء المؤسسي، تحليل العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية الخضراء والأداء المؤسسي بالمستشفى محل الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة تكون مجتمع الدراسة من (224) فرداً من العاملين بمستشفى الملك خالد بتبوك، ت توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها: أن أبرز ممارسات التدريب الأخضر تمثلت في: أن الإدارة تعتبر البرامج التدريبية الخضراء أحد مكونات الاستراتيجيات بالمستشفى، بالإضافة إلى حرص الإدارة على

وجود برامج تدريبية وأنشطة تركز على البيئية. من أبرز ممارسات التعويض والتحفيز الأخضر من وجهة نظر عينة الدراسة مكافأة المقترحات الخضراء المقدمة من قبل العاملين والتي يمكن أن تستثمر في تحسين الأداء البيئي بالإضافة على توفير الحوافز لتشجيع الأنشطة والسلوكيات الصديقة للبيئة مثل إعادة التدوير للنفايات، أن أبرز ممارسات الأداء الأخضر للموارد البشرية "إدراك المستشفى للدور الهام الذي تلعبه الممارسات الخضراء في خلق الريادة والتميز للمستشفى على المنافسين في زيادة كفاءة المستشفى بالجوانب الإدارية والخدمات المقدمة لعملائها".

دراسة المراد (2022) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية في المستشفيات الجامعية في الجمهورية العربية السورية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، وقياس درجة الاختلاف بين فئة من يرون أن هناك جدوى من تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، ومن يرون خلاف ذلك من حيث الخصائص المميزة لهم "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي"، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (302) موظف من موظفي المستشفيات الجامعية في الجمهورية العربية السورية، من أهم نتائج الدراسة: توجد معوقات في المستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة تحول دون تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجة موافقة العاملين في المستشفيات محل الدراسة على مدى وجود المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية وفقا للمستوى الوظيفي (الرؤساء: وهم مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام، والمرؤوسين، وهم اخصائيين الموارد البشرية)، توجد اختلافات بين فئة من يرون أن هناك جدوى من تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية، ومن يرون خلاف ذلك من حيث الخصائص المميزة لهم "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي".

دراسة: عثمان وطه (2023) بعنوان: دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق إدارة الجودة الشاملة البيئية: "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الأهلية في اقليم كردستان – العراق:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق إدارة الجودة الشاملة البيئية ، من خلال استطلاع آراء عينة من القيادات الإدارية في المستشفيات الخاصة في اقليم كردستان العراق، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة تكون مجتمع الدراسة (145) من القيادات الإدارية بمستشفيات الخاصة بإقليم كردستان، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود مستويات معنوية من التلازم الايجابي بين متغيرات البحث في المستشفيات المبحوثة، والتي تدل على أنه كلما تحسنت مستويات الاعتماد على ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في المستشفيات المبحوثة، فإن ذلك يسهل من تحسين مستويات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والعكس صحيح.

دراسة الصحفي والقرني (2023) بعنوان: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على تحقيق الأداء المستدام والدور الوسيط لسلوكيات المواطنة البيئية دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في محافظة جدة:

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام وسلوكيات المواطنة التنظيمية البيئية، والعلاقة بينهم في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في محافظة جدة، بالإضافة إلى تحديد مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية البيئية كوسيط في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختبار الأخضر والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت الخضراء، إدارة الأداء الأخضر) والأداء المستدام، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (213) من موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمحافظة جدة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن واقع تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام وسلوكيات المواطنة التنظيمية البيئية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في محافظة جدة كان مرتفعاً، وأن هناك أثر لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختبار الأخضر والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت الخضراء، إدارة الأداء الأخضر) على تحقيق الأداء المستدام، وأن سلوكيات المواطنة التنظيمية البيئية لا تتوسط العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام، وأن هناك فروق بين آراء أفراد العينة حول تطبيق ممارسات إدارة

الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية باختلاف سنوات الخبرة، وعدم وجود فروق وفقاً للمنصب الوظيفي والعمر.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Tran (2023 بعنوان: An empirical investigation on the impact of green human resources management and green leadership on green work engagement Author links open overlay panel

هدفت الدراسة إلى التفاعل بين إدارة الموارد البشرية الخضراء، والقيادة الخضراء، والمشاركة في العمل الأخضر، والثقافة التنظيمية الخضراء في سوق ناشئة. وكذلك البحث عن تحديد الدور الوسيط للثقافة التنظيمية الخضراء في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء، والقيادة الخضراء، والمشاركة في العمل الأخضر في قطاع المنتجات الزراعية في فيتنام، استخدمت الدراسة المنهج الصفي المسحي، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من 380 موظفًا وموظفة من قطاع المنتجات الزراعية، كشف الدراسة أن إدارة الموارد البشرية الخضراء والقيادة الخضراء لهما تأثير إيجابي على المشاركة في العمل الأخضر. وأن الثقافة التنظيمية الخضراء تلعب دورًا وسيطًا في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء، والقيادة الخضراء، والمشاركة الخضراء في العمل.

دراسة (Acqual et al (2021 بعنوان: Examining the link among green human resource management practices, green supply chain management practices and performance. Benchmarking

هدفت إلى التعرف على اختبار تأثير إدارة الموارد البشرية الخضراء وممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء على الأداء التشغيلي والسوقي والمالي والاجتماعي والبيئي، استخدمت الدراسة منهج نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية الصغرى لتحليل البيانات التي جُمعت من خلال استبيانات منظمة من مديري سلسلة التوريد والموارد البشرية في شركات التصنيع والضيافة بغانا، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء تلعب دور وسيط جزئي مكمل بين إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء التشغيلي والسوقي والاجتماعي والبيئي، بينما تلعب دور الوساطة الجزئي التنافسي بين إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المالي.

دراسة (2021) Malik et al بعنوان: Corporate Social Responsibility, Green Human Resources Management, and Sustainable Performance: Is Organizational Citizenship Behavior towards Environment the Missing

هدفت الدراسة إلى التحقيق في الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة البيئية على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها (التوظيف والاختبار الأخضر، والمكافآت الخضراء، وتقييم الأداء الأخضر) ، والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأداء المستدام، استخدمت الدراسة منهج المسحي ، وتم استخدام استبانة منظمة لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من 200 موظف وموظفة من موظفي الغابات بالصين، ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن سلوك المواطنة التنظيمية البيئية يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء المستدام، أن المنظمات التي تعطي أولوية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المرجح أن تظهر سلوك المواطنة التنظيمية البيئية ، مما يؤدي بدوره إلى أداء مستدام أفضل، أي أن سلوك المواطنة التنظيمية البيئية يؤثر بشكل كبير على الأداء المستدام.

دراسة (2020) Malik et al بعنوان: Pathways towards sustainability in organizations: Empirical evidence on the role of green human resource management practices and green intellectual capital

هدفت الدراسة إلى التحقيق في تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء ورأس المال الفكري الأخضر على الأداء المستدام، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة ، تكون مجتمع الدراسة من (290) شركة من الشركات التصنيع بباكستان، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحثين، أن كل من بعدي إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف والاختبار الأخضر، والمكافآت الخضراء) ورأس المال البشري الفكري الأخضر بأبعاده (رأس المال البشري الأخضر، ورأس المال الهيكلي الأخضر، ورأس المال العلائقي الأخضر) لهما تأثير إيجابي على الأداء المستدام للمنظمات محل الدراسة.

المحور الثاني: دراسات تتعلق بالمتغير التابع: جودة الخدمات الصحية وعلاقتها ببعض المتغيرات:

الدراسات العربية:

دراسة بن سالم (2024) بعنوان: تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى "دراسة ميدانية لعينة من زبائن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون، صداقة – كوبا الجزائر- ورقة. هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة كوبا الجزائر ورقة، وتحديد كل بعد من أبعاد الجودة على رضا المرضى، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (100) من مرضى المؤسسات الاستشفائية بالجزائر، ومن أهم نتائج الدراسة: أن مستوى مرتفع لجودة الخدمة الصحية بمختلف أبعادها، يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية بأبعادها المستقلة (الاعتمادية، والتعاطف) ما نسبته 59.1%، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لرضا المرضى تعزى إلى المتغيرات الشخصية "الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد مرات الزيارة"، في المؤسسة الاستشفائية.

دراسة القرني (2023) بعنوان: تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى: دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق إدارة الجودة في عملية الرعاية الصحية في المستشفيات وتأثيرها على درجة رضا المرضى (دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب)، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (313) من العاملين بمستشفى القوات المسلحة بالجنوب، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاعتمادية جاءت بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.946)، وأن مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الملموسية جاءت بدرجة كبيرة، بمتوسط حسابي (6.948) وكذلك بعد الضمان كان بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (4.054). وان مستوى استجابات أفراد العينة لمحور رضا المرضى جاءت بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (3.958)، وظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية بين مستوى جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا المرضى في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب.

دراسة مشطر ومخانية (2023) بعنوان: واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي – قالمة":

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية العمومية حسب رأي المريض، التعرف على ماهية جودة الخدمات الصحية والمفاهيم بهم، الوقوف على أبعاد جودة الخدمات الصحية، التطرق إلى واقع المؤسسة الصحية عن طريق معرفة نوعية الخدمات المقدمة فيها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (31) من العاملين بمستشفى الحكيم عقبي بالجزائر، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستشفى الحكيم عقبي لولاية قائمة كمؤسسة عمومية توفر خدمات صحية ذات جودة عالية حسب آراء وانطباعات المرضى، هناك علاقة ارتباطية طردية بين بعد الملموسية وجودة الخدمة الصحية بمستوى معنوي ذات دلالة احصائية بـ (0.000) هناك علاقة ارتباطية طردية بين بعد الضمان وجودة الخدمة الصحية بمستوى معنوي ذات دلالة احصائية قدرت (0.000)، هناك علاقة ارتباطية بين بعد التعاطف وجودة الخدمة الصحية بمستوى ذات دلالة احصائية (0.000).

دراسة بحر والجدي (2019) بعنوان: أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (404) من العاملين بالمستشفيات الأهلية في محافظات غزة من أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدرجة ومستوى الأداء المطلوب غير أن قوة هذه العلاقة يختلف تأثيرها من بعد لآخر وقوة هذه العلاقة لها تأثير على جميع المؤشرات، وجود وعي والتزام لدى الإدارة العليا والطواقم العاملة بتحقيق الجودة من خلال تحقيق رضا المرضى فكانت أهمية المتغيرات المؤثرة في رضا المرضى في المستشفيات الأهلية هي على الترتيب: التعاطف، الضمان، الاستجابة، الاعتمادية، وأخيرا الملموسية.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (2024) Wulandari & Doddy & Lasmi بعنوان: Measuring The Impact of Healthcare Service Quality of Hospitals on Customer Satisfaction

تهدف الدراسة إلى تقييم دور جودة الخدمات التي يقدمها مستشفى بوندا بوروكيروتو في التنبؤ برضا العملاء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، اعتمد الباحثين على الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (380) من العاملين بمستشفى بوندا بوروكيروتو، كشفت نتائج الدراسة عن تأثير إيجابي على رضا المرضى الخارجيين في مستشفى بوندا بوروكيروتو. وأن العلاقة بين الثقة والأداء الوظيفي علاقة إيجابية ودالة إحصائية، وأن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية يؤثر على رضا المرضى وولائهم. وتُظهر جوانب جودة خدمات الرعاية الصحية، مثل البيئة المادية، والأجواء المُركزة على خدمة العملاء، والاستجابة، والتواصل الفعال، والحفاظ على الخصوصية، والسلامة، ارتباطاً إيجابياً بولاء المرضى للمستشفى.

دراسة Hannawa et al (2022) بعنوان: he aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study

هدفت الدراسة إلى التعرف على أطر جودة الرعاية الحالية من وجهة نظر الأطباء والممرضين والمرضى بشكل كافٍ، استخدمت الدراسة المنهج المسحي، اعتمدت الدراسة على أداة المقابلة، تكون مجتمع الدراسة من الأطباء والممرضين والمرضى الخارجيين في ثمانية مستشفيات إقليمية، من أهم نتائج الدراسة أن الأطباء والممرضين يفضلون أن تكون جودة الرعاية الطبية تكون عن طريق التواصل الناجح بين الموظفين والمرضى والمرافقين، إعطاء الأولوية للتركيز المؤسسي على بناء "ثقافات الجودة" والتطبيقي التنظيمي لإجراء نظام جودة سلس.

دراسة Marzo et al (2021) بعنوان: The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction

هدفت الدراسة إلى تحليل رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية التي تلقوها في قسم العيادات الخارجية بمستشفى كلينيك كيسي هاتان ماهاراني موار للرعاية الصحية (KMMHF) في جوهور، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (407) من العاملين بمستشفى كلينيك كيسي هاتان ماهاراني موار للرعاية الصحية من أهم نتائج الدراسة: بلغ المتوسط العام لجميع المستجيبين (0.5 ± 4.089) وهو الأعلى بين الأهداف. وجاءت فعالية العلاج في المرتبة الثانية بمتوسط عام بلغ (0.5 ± 4.088) . وأخيراً، سجلت مرافق الرعاية الصحية أقل متوسط عام بلغ (0.5 ± 4.077) من بين الأهداف

دراسة Zaid et al (2020) بعنوان: The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention .in Palestinian healthcare organizations"

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتوقعة من قبل المرضى، وتأثيرها على رضى المريض، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من العاملين مؤسسات الرعاية الصحية، توصلت الدراسة إلى: أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل كبير وإيجابي على جودة الخدمة المتوقعة من قبل المرضى، وتأثيرها على رضا المريض.

التعليق على الدراسات السابقة:

الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من حيث الأهداف

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة، والتعرف على أي من ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء لها تأثير على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة، وكذلك التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء المتمثلة في (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) بمستشفيات بريدة الحكومية ومن وجهة نظر العاملين، وتحديد مدى تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (الاستقطاب والاختيار الأخضر، التوظيف الأخضر، التطوير والتدريب الأخضر، الأجور والمكافآت الخضراء) على جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة، والتعرف على مستوى تحقيق جودة الخدمات الصحية بمستشفيات بريدة الحكومية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء من وجهة نظر عينة الدراسة، وقياس الفروق في استجابات أفراد العينة من حيث الخصائص الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المستوى الوظيفي) حول طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة.

وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: العنزي (2024) والمراد (2022) والصحفي والقرني (2023) وMalik et al (2020) وبحر والجدي (2019) وعثمان وطله (2023).

بينما تختلف مع دراسة كل من: Tran (2023) والتي هدفت إلى التفاعل بين إدارة الموارد البشرية الخضراء، والقيادة الخضراء، والمشاركة في العمل الأخضر، والثقافة التنظيمية الخضراء في سوق ناشئة، ودراسة Acqual et al (2021) والتي هدفت إلى التعرف على اختبار تأثير إدارة الموارد البشرية الخضراء وممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء على الأداء التشغيلي والسوقي والمالي والاجتماعي والبيئي، وMalik et al (2021) والتي هدفت الدراسة إلى التحقيق في الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة البيئية على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها (التوظيف والاختبار الأخضر، والمكافآت الخضراء، وتقييم الأداء الأخضر) ، وسالم (2024) والتي هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة كوبا الجزائر ورقة، ودراسة القرني (2023) والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق إدارة الجودة في عملية الرعاية الصحية في المستشفيات وتأثيرها على درجة رضا المرضى (دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب)، ودراسة مشطر ومخانية (2023) والتي هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية العمومية حسب رأي المريض، وHannawa et al (2022) والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على أطر جودة الرعاية الحالية من وجهة نظر الأطباء والممرضين والمرضى بشكل كافٍ. ودراسة Marzo et al (2021) والتي هدفت الدراسة إلى تحليل رضى المرضى عن جودة الرعاية الصحية التي تلقوها في قسم العيادات الخارجية بمستشفى كلينيك كيسي هاتان ماهاراني موار للرعاية الصحية (KMMHF) في جوهور

Zaid et al (2020) ودراسة التي هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات المتوقعة من قبل المرضى

من حيث المنهج:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: العنزي (2024) وعثمان وطه (2023) والصحفي والقرني (2023) وبن سالم (2024) والقرني

(2023) ومشطر ومخانية (2023) بحر والجدي (2019) و (2021) Marzo et al ودراسة (2020) Zaid et al و

بينما تختلف مع دراسة من: المراد (2022) و(2023) Tran و(2021) Malik و Malik et al (2020) et al و(2022) Hannawa et al التي استخدمت المنهج الوصفي المسحي وتختلف أيضا مع دراسة (2021) Acqual et al التي استخدمت منهج نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية الصغرى

من حيث الأداة

استخدمت الدراسة الحالية الأستبانة كأداة للدراسة وهي بذلك تتفق مع جميع الدراسات السابقة عدا دراسة (2022) Hannawa et al التي استخدمت أداة المقابلة لجمع البيانات.

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في ربط ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بمعايير جودة الخدمات الصحية الخمسة (وهي الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والضمان والتعاطف) فمعظم الدراسات تستخدم أربعة معايير، وأنها الدراسة الوحيدة التي تطبق بمستشفيات بريدة الحكومية للتعرف على أثر ممارسات مواردها البشرية الخضراء على جودة الخدمات الصحية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تمثلت عملية الاستفادة من الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- صياغة أسئلة وأهداف الدراسة.
- إثراء الدراسة بالإطار النظري.
- اختيار أدوات الدراسة.
- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- التأكد من هذه الدراسة حيث لا تمثل تكرارا لأي من الدراسات السابقة.
- الاستفادة من توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تستحق البحث.

- تحديد المتغيرات المناسبة للدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة في حدودها الموضوعية على "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية
الخضراء على جودة الخدمات الصحية" دراسة ميدانية على مستشفيات بريدة الحكومية "
الحدود المكانية:

ستطبق الدراسة على مستشفيات بريدة الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية:

تتمثل الحدود الزمانية في العام الجامعي: 2024-2025م.

الحدود البشرية:

ستطبق الدراسة على جميع العاملين بمستشفيات بريدة الحكومية.

إجراءات ومنهجية الدراسة

منهج الدراسة:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال هذه الدراسة للتوصل إلى الأهداف
والإجابة على التساؤلات التي تم وضعها. يعتبر هذا المنهج هو المنهج الأنسب لتحقيق أهداف
البحث، خاصة وأنه المنهج الذي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالعديد من المجالات العلمية،
وفيه يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ويقوم بوصف
تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ومن ثم يتم التعبير عنها تعبيراً
كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً
يوضح مقدار الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة
(المزجاجي، 2013م، 135).

مجتمع الدراسة

الخطوة الأولى في البحوث هي تعريف مجتمع البحث المستهدف بالدراسة. مجتمع البحث هو
بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري،
2014م، 286). يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمستشفيات بريدة الحكومية بالمملكة
العربية السعودية.

عينة الدراسة:

العينة هي: وحدة جزئية من المجتمع يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عدداً من الأفراد وتحمل خصائص المجتمع الأصلي (ذوقان، عبيدات، ص 110)، وسوف يتم اختيار عينة عشوائية تقدر ب (200) فرد من العاملين (إداريين، أطباء، ممرضين، موظفين) بمستشفيات بريدة الحكومية.

طرق اختيار العينة:

عن طريق استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة مع مراعاة نسبة الخطأ العشوائي (5 %) ومستوى الثقة (95%). لذلك وحسب المعادلة أدناه يمكن اختيار عدد (200) مفردة من مجتمع العينة والذي يقدر ب (420) مفردة، وسوف يتم اختيارهم حسب المعادلة التالية:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

N	420	حجم العينة
Z	201	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
D	0.05	نسبة الخط

الطرق والأساليب:

ومن طرق وأساليب جمع بيانات الدراسة ما يلي:

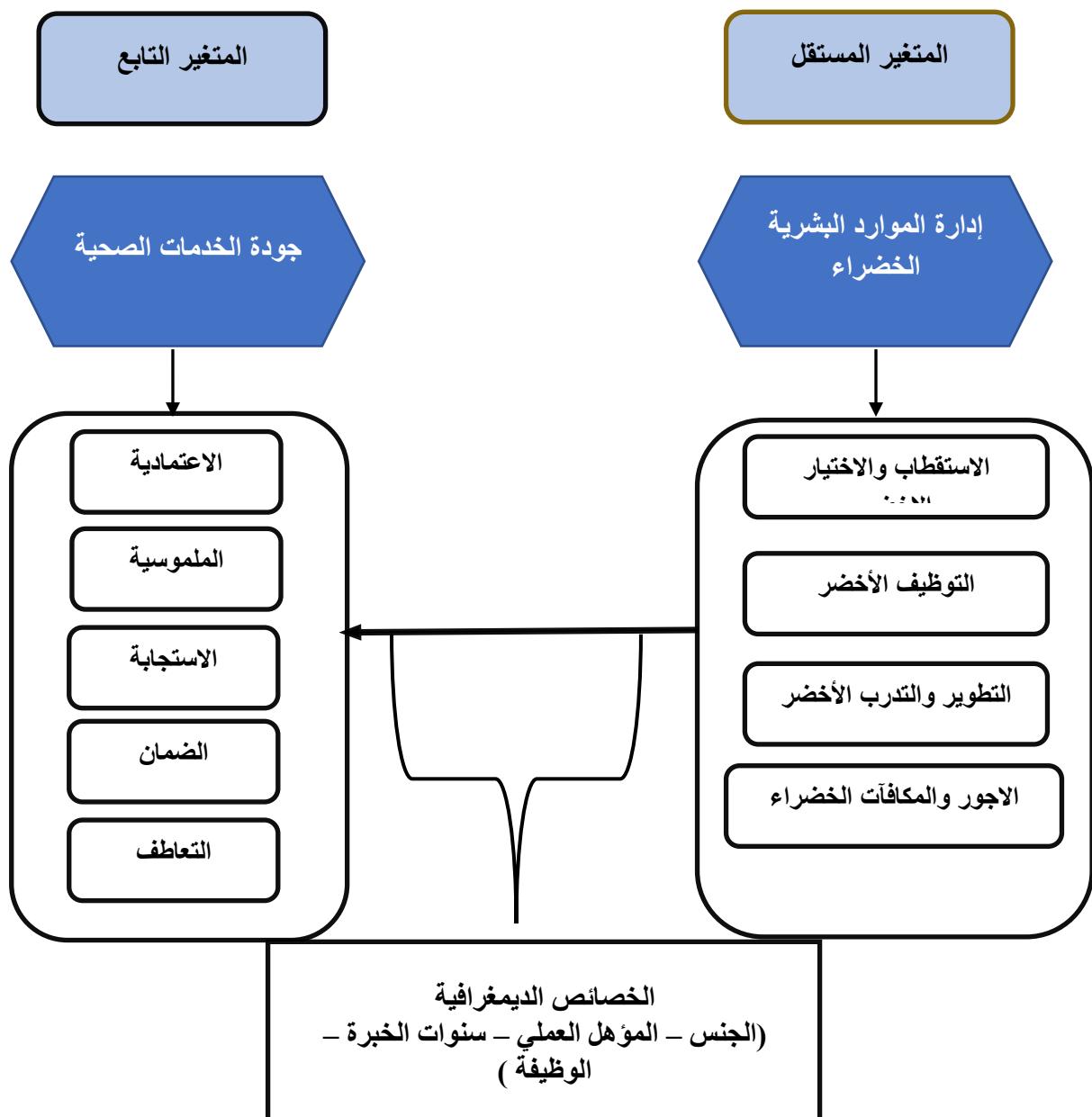
المصادر الأولية: هي معلومات يتم جمعها عن طريق الاستقصاء أو الملاحظة أو المقابلات المتعلقة، وهي بدورها تعطي نتائج وأجوبة لأسئلة البحث المقصود تصميم الأداة له، وسوف يستخدم الباحث الاستبانة وذلك لسهولة متابعتها الردود من العينة وإعطاء نتائج دقيقة عن الأسئلة.

المصادر الثانوية: تتمثل فيما تحويه مفاهيم البحث من معلومات من الكتب والمجلات والدوريات ورسائل الدكتوراه والماجستير المنشورة الخاصة بممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمات الصحية.

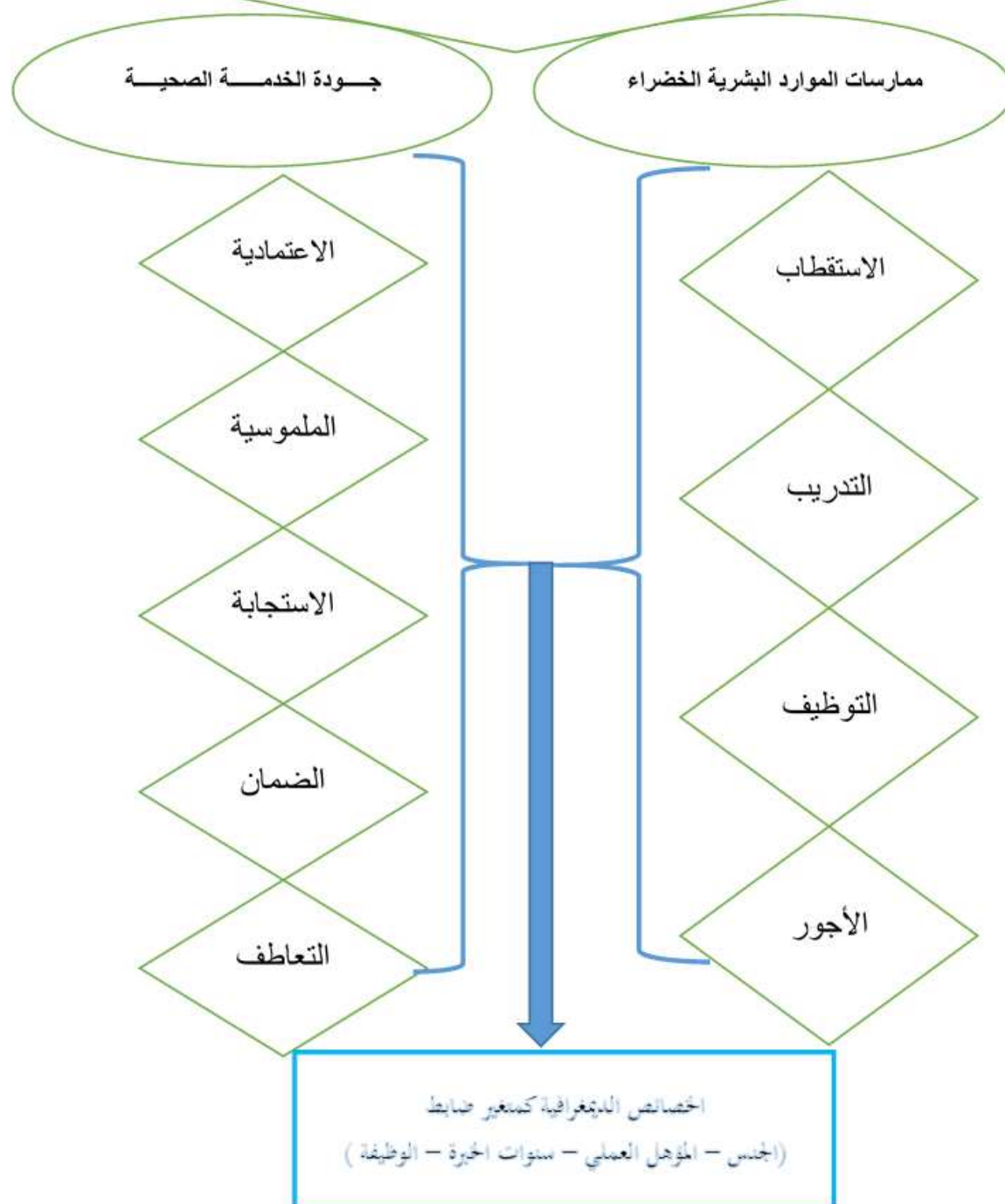
الأساليب الإحصائية المستخدمة

- لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وذلك بعد أن يتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي.
- وسوف يتم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم للعبارات الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة، وبعد ذلك يتم حساب المقاييس الإحصائية التالية:
- المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
 - استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): وذلك للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة للمحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
 - استخدام معامل الارتباط بيرسون "Person Correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.
 - استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.
 - استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.
 - استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحساب متوسطات عبارات الاستبانة وكذلك درجات الاستجابات لدراسة التوجهات نحو مجالات أداة الدراسة.
 - تحليل الفروق (T-test/ANOVA).
 - تحليل الارتباط والانحدار إن وُجد متغير وسيط.

نموذج الدراسة:



النموذج البصري للعلاقة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء وجودة الخدمة الصحية



المراجع العربية:

- بحر، يوسف عبد عطية والجدي، بلال جمال. (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. (27)، 1- 25.
- بلالي، أحمد وسملالي، يحضيه. (2018). ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية. *مجلة رؤى اقتصادية*. 8(2). 116- 133.
- بن سالم، ياسمين. (2024). تأثير جودة الخدمة الصحية في رضا المرضى "دراسة ميدانية لعينة من زبائن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدافة. رسالة ماجستير. كوبا ورقة. الجزائر.
- بني خالد، ولاء حمدان والعيون، سالم سفاح. (2020). الدور المعدل للقيادة الإبداعية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والأداء البيئي: دراسة ميدانية الجامعات الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. المفرق. جامعة آل البيت. بوزيد، خولة وبومعزة، نريمان. (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية العايب الدراجي، الحوش، الجزائر". رسالة ماجستير. جامعة 20 أوت 1955. سكيكدة. الجزائر.
- الجعيري، رمزي داوود. (2018). الإدارة في قطاع المستشفيات: دراسة حالة مستشفى المطلع "الأوجستا فكتوريا". القدس. جامعة الخليل. جامعة الخليل. رسالة ماجستير. جامعة الخليل. غزة.
- داوود، فضيلة سلمان وعلي، أسرار عبد الزهرة. (2017). الأداء الريادي للمنظمة على وفق الإدارة الخضراء للموارد البشرية بحث ميداني في شركة الحفر العراقية، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*. مج (23)، ع (100). 118- 148.
- الدليمي، خلف حسين علي. (2009). تخطيط الخدمات الصحية والبنية التحتية: أسس، معايير، تقنيات. عمان الأردن: دار الصفا للنشر والتوزيع.
- الزبيدي، غنى وحمة، محمد (2021). تحقيق الاستدامة البيئية على وفق ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*. ع63. 69- 101.

السالم مؤيد سعيد. (2019). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي*. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

سليمان، ممدوح (2004). *بناء المنهج باستخدام النماذج*. عمان. مكتبة المنارة الإسلامية. السمرى، لطيفة (2009). *النماذج في بناء المناهج*. دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع. الصحفي، رغد حامد أبو زيد والقرني، محمد عبد الرحمن. (2023). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على تحقيق الأداء المستدام والدور الوسيط لسلوكيات المواطنة البيئية دراسة ميدانية على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في محافظة جدة. *المجلة العربية للنشر والعلمي*. 6(61). 219-255.

طمنان، أبو المجد (2016). نموذج مقترح قائم على التعلم المدمج لتطوير منهج الاقتصاد بالمدارس الثانوية التجارية لتنمية مفاهيم الاقتصاد المعرفي في عصر المعلوماتية. *مجلة كلية التربية . جامعة طنطا*. (57). 1- 45.

الطويل، أكرم احمد وآخرون (2010). إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية "دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات محافظة نينوي". *مجلة تكوين للعلوم الإدارية والاقتصادية*. العراق. 2(19). 9- 38.

عبد القادر، دبون. (2012). دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة). *مجلة الباحث*. ورقة الجرائر. ع 11. 215-224.

عبيدات، ذوقان. (1983). *البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه*. عمان: دار مجدلاوى للنشر والتوزيع.

عثمان، هلوكان حسني وطه، رفعت محمد علي. (2023). بعنوان: دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق إدارة الجودة الشاملة البيئية: "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المتشفيات الأهلية في اقليم كردستان – العراق. *المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز*. 12(2). 20-46.

العنزي، محمد فراج. (2024). دور ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات "دراسة حالة على مستشفى الملك خالد بتبوك. مجلة المعهد العالي للدراسة النوعية. 4(8). 3177-3339

غربي، علي. (2007). تنمية الموارد البشرية. مصر. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

القرني، نادية عبد الرحمن حركان. (2023). تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى: دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب. المجلة الأكاديمية للبحوث والدراسات. 2(3). 1-31.

قطيشات، ربي جعفر وأبو تاية، بندر كريم. (2017). أثر الممارسات الخضراء لإدارة الموارد البشرية في الأداء الاجتماعي والبيئي. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن. جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

المراد، حسين محمد (2022) معوقات تطبيق الإدارة الخضراء للموارد البشرية في المستشفيات الجامعية في الجمهورية العربية السورية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. 8(10). 266-312

المزجاجي، أحمد بن داوود. (2013). الوجيز في طرق البحث العلمي. جدة. خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات.

مشطر، آمنة ومخانية، سوسن. (2023). واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى "دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي - قالمة. رسالة ماجستير. جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

النسور، إياد عبد الفتاح (2008). أسس تسويق الخدمات العلاجية "مدخل مفاهيمي. عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

نصر الدين، بن ندير وبعليش، فائزة. (2015). أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية. مجلة الاقتصاد والتنمية. 3(1). 186-210.

نوري، محمد عثمان. (2014). العلوم الاجتماعية والسلوكية. جدة: دار خوارزم العلمية للنشر.

يوسف، دينا علي. (2022). أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء على الابتكار والأخضر (دراسة ميدانية على الشركات الخاصة في الساحل السوري). رسالة ماجستير. سوريا، الجامعة الافتراضية السورية.

المراجع الأجنبية:

- Acquah, Innocent Sernyo Kwasi & Mensah, Yaw Aguabeng & Afum, Wbenezer, (2021). Examining the link among green human resource management practices. green supply chain management practices and performance. *Benchmarking, Benchmarking An International Journal* , Vo, 2 (3)10- 55.
- Ahmad, S. (2015). Green Human Resource Management: Policies and practices. *Cogent Business & Management*, 2 (1).
- ALabaddi, Z. A., Rahahleh, A. H., Muflih, M. A., Sana'a, N. A. N., & Salah, A. A. (2020). The Role of Electronic Human Resource Management on the Practices of Green Human Resource Management. *European Journal of Business and Management*, 12(1), 55-72.
- Hannawa a, Annegret F., Albert & Kolyada, W, Wub Kolyada a, Anastasia, Potemkina, a & Liam J. Donaldson c Annegret, F. (2022). he aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Journal Patient Education and Counseling*. 10(6). 1561- 1570.
- Jafri, S. (2012). Green HR practices: an empirical study of certain automobile organizations of India. *Journal Elixir Human Res. Mgmts.*, 6193-6198
- Malik, S. Y.; Cao, Y.; Mughal, Y. H.; Kundi, G. M.; Mughal, M. H.; Ramayah, T. (2020). Pathways towards sustainability in organizations: Empirical evidence on the role of green human resource management practices and green intellectual capital. *Sustainability*. Vol 8(13) . 3228 – 3239.
- Malik, S. Y.; Hayat Mughal, Y.; Azam, T.; Cao, Y.; Wan, Z.; Zhu, H.; Thurasamy, R., (2021). Corporate Social Responsibility, Green Human Resources Management, and Sustainable Performance: Is Organizational Citizenship Behavior towards Environment the Missing Link? *Sustainability*. Vol 13(3). 10-44
- Marzo, Roy Rillera & Bhattacharya, Sudip & Ujang , Noorhaida Binti & Naing ,Thein Win & Fe, Anita Ting Huong i & Chun, Cheong Kah & Ting, Cheryl Pock Xue & Rajah, Pavithra & Shanmuganathan . Kavitra. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction, *Journal of Education and Health Promotion*. Vol. 10(24). 160- 195.

- Nour C., Josep G., (2019). "On the importance of sustainable human resource management for the adoption of sustainable development goals". *Resources, Conservation & Recycling, International Journal of Hospitality Management*. 8(5). 141, 109–122.
- Peerzadah, S. A., Mufti, S., & Nazir, N. A. (2018). Green human resource management: a review. *International Journal of Enhanced Research in Management & Computer Applications*, 7(3), 790-795.
- Rahman, I., Chen, H., & Reynolds, D. (2020). Evidence of green signaling in green hotels. *International Journal of Hospitality Management*. 85, 102.
- Tran, Nguyen Khanh Hai (2023). An empirical investigation on the impact of green human resources management and green leadership on green work engagement Author links open overlay panel. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 111
- Wulandari, Ririn & Doddy, I Putu and Lasmi Indaryani. (2024). Measuring The Impact of Healthcare Service Quality of Hospitals on Customer Satisfaction, Corporate & Business. *An International Journal* 39(2). 104- 136
- Zaid, Ahmed Adnan & Arqawi, Samer & Abu Mwaia, Raswan & Al Shobadi, Mazen J (2020), The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention .in Palestinian healthcare organizations", *Techonlogy Reports of Kansai University*. 63(3), pp 221- 232.