

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص
بكالوريوس الإدارة

عنوان المشروع
أثر الجودة في المنشآت الصحية (مجمع الإسكان الطبي)

أسم الطالب
نسرین مساعد محمد الغامدي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الثالث 2025

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام وعلى إله الطيبين.

أول الشكر واخره الى رب العزة والجلال سبحانه وتعالى الذي أكرمني واحاطني برعايته ويسر لي كل عسير وألهمني الصبر والقوة لشنق طريقي نحو العلم والابحار في مجال البحث بشكل يسير والحمد لله الذي سخر لي من عباده من وقف بجانبني ولم يبخل بعلمه عني.

وأقدم بالشكر الجزيل الى مشرفي الدكتور (عبد الرحيم نادر) الذي أسعدني اشرافه على مشروع تخرجي النهائي وكان لتعليماته الأثر الواضح من خلال حلقات النقاش طيلة فترة الدراسة.

والشكر موصول الى جامعتي التي اتاحت الفرصة لا اثبات نفسي والى أعضاء هيئة التدريس جميعهم.

والى من تعجز كلماتي وتنحني هامتي لعظيم عطائها لشمس حياتي التي لا تغيب وسبيلي الى الجنة الى (جنتي أُمي) أطال الله في عمرها بصحة وخير ان شأله.

والشكر لرفيقة مسيرتي التعليمية صديقتي (هداية صالح) التي ساهمت وبشكل ملحوظ في تحفيزي وتقديم النصح والمساعدة خلال فترة انتسابي للجامعة.

وشكري الخاص وامتناني لقائدي الملهم الذي ساهم في وصولي لمرحلة متقدمة في مسيرة تعليمي الأستاذ / احمد شافي فجزاه عني خير الجزاء.

الاهداء

الى من امنوا بقدرتي على اجتياز اهم مراحل حياتي

الى من وقفوا بجانبني في كل خطوة اخطوها

الى من كانوا شمعة مضيئة في حياتي

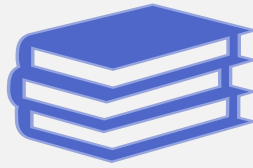
الى نور عيني أهدي هذا الإنجاز

أهلي (أمي الغالية) دعواتها التي لا تنقطع عني.

رفيقة دربي (هداية صالح) الغير متساهلة في العلم.

أخي (عبد المحسن) ممول القهوة لتحسين مزاجي الدراسي.

دكتور (محمود كمال) خير معين في وقت الشدائد



اهدائي الخاص الى قاندي الملهم (مديري)

اهدي اليك هذا الإنجاز وهو بالنسبة لي ثمرة توجيهاتك وتعليماتك لي خلال السبع سنوات الماضية من خلال

العمل معكم في مجال الإدارة حيث انكم لم تبخلوا يوما بالمعلومة وكانت دراسة بحثي المتواضع نتيجة سبع

سنوات عملت فيها بمجال الإدارة الطبي تحت اشرافكم فجزيتم عني خير الجز

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الجودة في المنشآت الصحية مع التطبيق على مجمع الإسكان الطبي، وبيان دور الإدارة الإلكترونية والتخطيط في تحسين جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى رضا المرضى. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات من العاملين والمراجعين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الجودة وتحسين الأداء التشغيلي ورضا المرضى، كما أن التخطيط الفعال والإدارة الإلكترونية يساهمان في تقليل الأخطاء ورفع كفاءة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بزيادة التدريب المستمر، وتطوير الأنظمة الإلكترونية، وتعزيز ثقافة الجودة الشاملة داخل المنشآت الصحية.

قائمة المحتويات

المواضيع
الإهداء
الشكر والتقدير
الملخص
المقدمة
منهجية البحث
الراسات السابقة الموسعة
نتائج البحث
الاستنتاجات
التوصيات
الاستبانة
المصادر والمراجع

1.1. المقدمة:

- ✓ تعد الجودة في المنشآت الصحية من أهم ركائز تطوير الخدمات الطبية لتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- ✓ الجودة الصحية أصبحت خلال السنين الثلاث محور اهتمام الحكومات والمؤسسات الصحية.
- ✓ تتزايد التحديات في القطاع الصحي على المستويين العام والخاص لضمان توفير خدمات طبية تناسب احتياجات المرضى.
- ✓ تطورات القطاع الصحي متسارع في السنوات الأخيرة مما زاد من أهمية تطبيق واعتماد دراسة الجودة الشاملة في جميع القطاعات التعليمية والعملية.
- ✓ هدفي من البحث عن الجودة في المنشآت هو إيضاح ما اكتسبته من خبرة خلال عملي كمساعد مدير خلال فترة كورونا.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم أهمية الجودة في المنشآت الصحية إلا أن التحديات مازالت كبيرة ويصعب أحيانا التعامل معها مما قد يؤثر سلبا على جودة الرعاية المقدمة للمرضى وهذه التحديات لها عدة جوانب ما بين نظري يتعلق بمفهوم الجودة الشاملة بحد ذاتها وما بين تطبيقي مرتبط بمدى تنفيذ المعايير والممارسات الطبية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

عدم وجود إطار نظري موحد وشامل يجمع بين الأبعاد المختلفة في المنشآت الصحية مثل جودة الخدمات وسلامة المرضى ورضاهم
الأدب النظري يفتقر أحيانا إلى دراسات متعمقة حول التحديات الاستراتيجية والثقافية التي تواجه تطبيق الجودة في المجالات الصحية المختلفة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وجود تفاوت في تطبيق معايير الجودة داخل اقسام المجمع الطبي مما يؤدي الى اختلاف جودة الخدمات المقدمة منها ضعف الميزانية المخصصة للجودة ونقص الكفاءات المؤهلة والمدربة لممارسة الجودة وصعوبة دمج التقنيات والأنظمة والربط فيما بينهم.

ماهي أبرز التحديات التي ستواجه تطبيق معايير الجودة في المنشأة الطبية وكيف يمكن للإدارة الالكترونية والتخطيط ان يسهما في التقدم؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في اثراء الادب النظري الخاص بتطبيق الجودة في القطاع الصحي العام والخاص من خلال تقديم المفاهيم والمعايير الشاملة للجودة واهم التحديات وسد الفجوة المعرفية حول دمج الإدارة الالكترونية والتخطيط كأدوات ذات فعالية لتعزيز الجودة

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي تقدم لنا هذه الدراسة رؤى عملية وتوصيات قابلة للتطبيق للمديرين وصناع القرار في المجمعات الصحية وذلك من خلال تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الجودة واقتراح بعض الحلول التي من شأنها تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الطبية وأيضا تخصيص الموارد وتطوير البرامج التدريبية مما يسهم في رفع مستوى الرعاية الصحية المقدمة بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

- ماهي المعايير الأساسية التي طبقت في المجمع الطبي العام محل الدراسة؟
- ماهي الصعوبات التي واجهتها الإدارة في تطبيق معايير الجودة؟
- كيف يمكن لتطبيق الإدارة الالكترونية والتخطيط الجيد ان يساهم في تطوير وتحسين الرعاية الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف من البحث هو تحقيق الأهداف الآتية:

التعرف على المستوى المقدم في تطبيق الجودة في المجمع الطبي

- قياس رضا المرضى ومقارنتها مع الجودة المقدمة من الكادر الطبي والإداري
- تحديد أبرز الصعوبات والتحديات التي من شأنها إعاقة تطبيق الجودة المرجوة واقتراح حلول عملية لحلها.

1.6. فرضيات الدراسة

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الجودة ورضا المرضى
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الرعاية الصحية في المجمع الطبي
- تطبيق معايير الجودة بشكل مباشر له أثر على رضا المرضى وكفاءة الخدمة المقدمة في المجمع الطبي

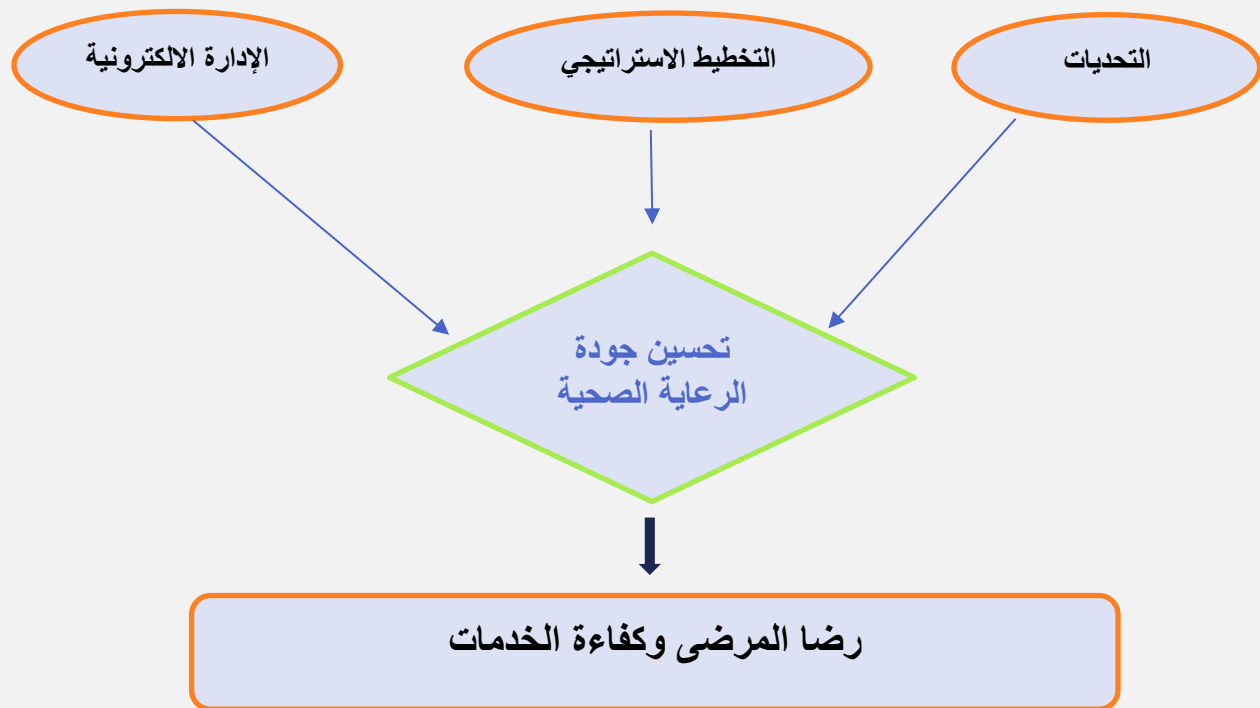
1.7. نموذج الدراسة

النموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الإدارة الالكترونية والتخطيط) والمتغير التابع

(جودة الرعاية الصحية) مع الأخذ في الحسبان الصعوبات التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

النموذج يهدف الى توجيه البحث في فهم كيفية تأثير التخطيط والإدارة الالكترونية على تحسين الجودة في

المنشآت الصحية وكيف يمكننا التغلب على التحديات القائمة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويهدف الى وصف الظواهر والعلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع وتحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات التي ستساهم في استخدام المنهج لفهم واقع الجودة في المنشآت الصحية لتحديد الصعوبات وتحليل دور الإدارة الالكترونية والتخطيط للمساعدة في تحسينها

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من هذا البحث حيث سيتم اجراء استبيان في المجمع الطبي ومن خلاله سيتم جمع البيانات الأولية التي ستستخدم لاحقا في التحليل الاحصائي

1.1. خطط المشروع المقترح

يوضح مخطط المشروع المراحل الرئيسية التي سيمر بها البحث من التخطيط الأولي وجمع البيانات إلى التحليل وكتابة التقرير النهائي والهدف منه توفير إطار زمني وتنظيمي مع صياغة للنتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الجودة في المنشآت الصحية نظرا لأهميته في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات وتتنوع الدراسات المقدمة بين التركيز على الجوانب الإدارية والاجرائية المرتبطة بالمرضى.

2.2. المتغير المستقل

يشمل تطبيق معايير الجودة الاعتماد الصحي والالتزام بالإجراءات الطبية وتحسين بيئة العمل وتطوير الكادر البشري وهذه المعايير تعد الأساس لرفع كفاءة النظام الصحي.

2.3. المتغير التابع

أحد المؤشرات الجوهرية التي تقاس بها كفاءة الخدمات الصحية المقدمة هو رضا المرضى حيث يعكس مدى استجابة المنشأة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم المرجوة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

حسب الدراسات المقدمة انه يوجد علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة في الخدمات الصحية وارتفاع مستوى رضا المرضى فكلما زاد الالتزام بمعايير الجودة ارتفع مستوى الثقة والرضا لدى المرضى

2.5. الخاتمة

تلخص الدراسات السابقة ان الجودة لم تعد خيارا في المنشآت الصحية وانما ضرورة لا بد منها وان مؤشر النجاح والتقدم يكون بسبب رضا المرضى ومع ذلك مازالت التحديات التنظيمية والمالية والموارد البشرية تشكل عائقا امام تحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

- ✓ إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية (الجريسي)
- ✓ مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (د. عبدالعال عبد الودود)



الجودة ومعاييرها

3. الفصل الثالث: منهجية البحث



3.1. المقدمة

يهدف هذا البحث الى معرفة مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية من وجهة نظر المرضى وإمكانية حصولهم على خدمة مرضية لهم وتكون ذات كفاءة وجودة عالية وأيضا مدى اختلاف الآراء نحو مستوى الخدمة الصحية المقدمة لهم وقد وصلت في هذا البحث الى نتائج مختلفة من أهمها وجود اختلاف في رغبات المرضى نحو الخدمة المقدمة لهم ومدى تأثير مستوى جودة الخدمة الصحية.



3.2. أسئلة البحث

- 1-مامستوى تطبيق الجودة في مجمع الإسكان الطبي؟
- 2-ماأبرز الصعوبات التي تواجه الإدارة أثناء تطبيق معايير الجودة في المجمع الطبي؟
- 3-كيف يساهم كل من الإدارة الالكترونية والتخطيط في تحسين جودة الرعاية الصحية؟
- 4-مامدى تأثير تطبيق الجودة على رضا المرضى والمراجعين داخل المجمع الطبي؟

3.3. أهداف البحث

1. التعرف على مدى اهتمام إدارة المجمع بجودة الخدمات الصحية المقدمة الى المستفيد
2. تشخيص اهم الشروط والواجبات اللازم توفرها لضمان تقديم خدمات مميزة تحقق اعلى مستوى لرضا المستفيد
3. تحديد أبرز التحديات والصعوبات التي من شأنها إعاقة تطبيق الجودة
4. اقتراح حلول عملية تساعد في تحسين مستويات الجودة داخل المنشأة الصحية
5. ضمان توفير الخدمات الصحية بما يتلاءم مع التقدم العلمي

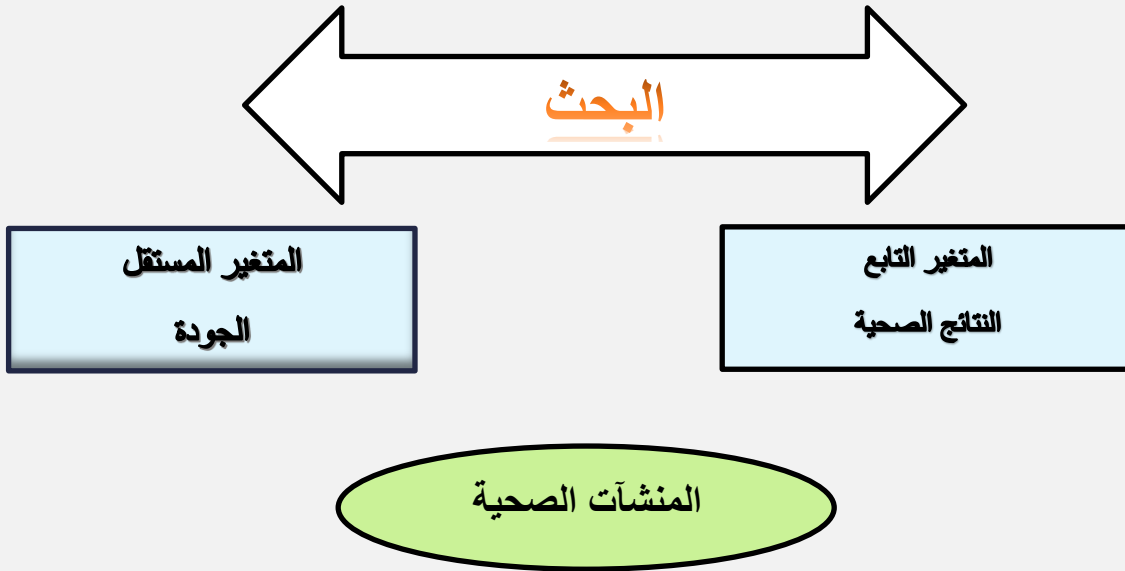
3.4 فرضيات البحث

1. هناك ارتباط إيجابي ذا دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة والأداء في المجمع
2. يوجد علاقة إيجابية بين التخطيط وتحسين جودة الرعاية الصحية
3. هناك علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبين الأداء في المجمع
4. يؤثر تطبيق معايير الجودة على رضا المرضى وكفاءة الخدمات المقدمة
5. هناك علاقة ممتازة بين نظام الحوافز المتبع وبين الأداء في المجمع وتأثيره على رفع مستوى الخدمة المقدمة
6. هناك علاقة إيجابية بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين أداء إدارة المجمع

3.5 نموذج البحث

يتكون نموذج البحث من

المتغيرات المستقلة: إدارة الجودة، التخطيط
المتغيرات التابعة: الأداء في المجمع، رضا المرضى



3.6. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق البحث ميدانيا في مجمع الإسكان الطبي العام من خلال توزيع استبيان على المرضى والكادر الصحي بهدف جمع البيانات الأولية المتعلقة بمستوى تطبيق الجودة وقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

3.7. منهجية البحث

المنهجية هي البحث على الظواهر المحيطة بالإنسان من خلال وصف واقع الجودة في المجمع الطبي وتحليل العلاقة بين الإدارة والتخطيط وجودة الرعاية وجمع البيانات عبر الاستبيانات ثم تحليلها ومن خلال الأسئلة التي سنجيب عليها سنستخدم التحليل الوصفي الذي يعد مناسب لطبيعة بحثنا

3.8. مخطط المشروع

- ✚ تحديد مشكلة البحث
- ✚ مراجعة الادبيات والدراسات السابقة
- ✚ اعداد الإطار النظري
- ✚ جمع البيانات ميدانيا
- ✚ التحليل الاحصائي
- ✚ مناقشة ومتابعة النتائج
- ✚ تقديم التوصيات
- ✚ كتابة التقرير النهائي

3.9 جدول المحتويات

- المقدمة
- أسئلة البحث
- اهداف البحث
- فرضيات البحث
- نموذج البحث
- مكان تطبيق البحث
- منهجية البحث
- مخطط المشروع

3.9. المراجع

- ✚ إثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان (issn:2663-5798) اعداد الباحثات (فاطمة عبد المحسن- أ.د. جومانة يونس أ.د. نبيلة عباس)
- ✚ أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية " دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية" وفاء حسين احمد
- ✚ قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية. اشراف الدكتور عبد الله كاظم حسن
- ✚ "تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة"(دراسة تطبيقية على مستشفى عفيف العام) اعداد الباحث. قائل ضيف الله المغيري واشراف الأستاذ الدكتور طلعت الدمرداش.



"النجاح لا يأتي من الراحة، بل من الاجتهاد"

الفصل الرابع: الدراسات السابقة

4.1 المقدمة

يمثل موضوع الجودة في المنشآت الصحية احد اهم المحاور التي شغلت اهتمام الباحثين وصناع القرار ع المستويين المحلي والعالمي لما لها من دور مباشر في الارتقاء بمستوى الخدمات وتحسين تجربة المريض ورفع كفاءة الكادر الطبي والإداري وتنوعت الدراسات السابقة حيث انها قدمت دراسات مختلفة كتطبيقات الجودة ومعايير الاعتماد الصحي وأخرى ركزت على إدارة الجودة الشاملة وعلى رضا المرضى كمؤشر لقياس جودة الخدمة المقدمة إضافة الى دراسات متعددة بحثت عن العلاقة بين الإدارة والتخطيط والجودة لذلك اهتمنا في البحث الى استعراض اهم الدراسات والمقالات المرتبطة بمتغيرات البحث وهي : الجودة في المنشآت الصحية والتخطيط الصحي والإدارة وجودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. كما يتم تحليل أوجه الاختلاف والاتفاق بين هذه الدراسات وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الادبيات العلمية.

4.2 الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الجودة-الإدارة الالكترونية)

أولاً: الدراسات المتعلقة بالجودة في المنشآت الصحية

اشارت دراسة الجريسي الى ان إدارة الجودة الشاملة تعد من اهم الأدوات الإدارية لتحسين مستوى الخدمات الصحية وان تطبيق معايير الجودة يؤدي الى خفض الأخطاء الطبية وزيادة كفاءة الموارد كما اكدت الدراسة ان الالتزام المؤسسي يعد شرطاً رئيسياً لنجاح تطبيق الجودة.

أما دراسة عبدالعال فبينت ان تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية يواجه عدة تحديات أبرزها: نقص التدريب، ضعف الميزانية المخصصة، عدم وضوح المعايير لدى العاملين كما أظهرت الدراسة أن مستوى الجودة يرتبط بدرجة رضا المرضى.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالإدارة الالكترونية في القطاع الصحي

وجدت دراسة وفاء حسين أن زيادة تدريب الموارد البشرية يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية والرفع من وتيرة التطوير المهني كما اوصت بعمل استبيانات لجمع البيانات الميدانية لأنها تعتبر العمود الفقري للبحث العلمي الكمي

في حين أوضحت دراسة المغيري ان تقييم أداء الموارد البشرية له أثر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الصحية العامة وانه يوجد علاقة إيجابية بين تحسين جودة الخدمات الصحية وارتفاع رضى المراجعين خاصة عندما تكون هناك اليات واضحة للمتابعة والتقييم.

4.3 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية)

تناولت دراسة نبيلة عباس (2021) ان رضا المرضى يرتبط مباشرة بمستوى الالتزام بمعايير الجودة وأظهرت وجود علاقة قوية بين جودة الرعاية وسرعة تقديم الخدمة وبين رضا المراجعين عن أداء الكادر الطبي.

وفي دراسة عبد الله حسن (2018) التي ركزت على المراكز الصحية الحكومية وبينت ان جودة الخدمة تعتمد بشكل كبير على مهارات الموارد البشرية والتزامهم بالمعايير وأبرز الصعوبات التي تواجه إدارة المستشفى خلال تقديم خدماتها.

4.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين المتغيرات (الجودة- الإدارة الالكترونية- التخطيط- رضا المرضى) علاقة إيجابية وان هناك ترابطا تكامليا بين المتغيرات وأنها تؤثر بشكل مباشر وملحوس في تحسين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. فكلما التزمت المنشآت الصحية بمعايير الجودة والاعتماد الصحي وتحسين بيئة العمل وتطوير المهارات المهنية للعاملين ارتفع مستور الرضا بين المراجعين. كما أظهرت بعض الدراسات أن الإدارة الالكترونية والتخطيط يعدان من العوامل المساندة لتعزيز جودة الرعاية الصحية من تحسين سرعة الاستجابة وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية

4.5 تلخيص الدراسات السابقة

من خلال استعراض الأدبيات يمكن تحديد عدد من النقاط

أولاً: أوجه الاتفاق بين الدراسات

- ✓ وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة ورضا المرضى
- ✓ أهمية الإدارة الالكترونية في رفع مستوى الخدمة
- ✓ دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز جودة الرعاية الصحية
- ✓ أهمية تطوير الكادر الطبي والموظفين والتدريب المستمر

ثانياً: أوجه الاختلاف

- ✓ بعض الدراسات ركزت على التحديات المالية وأخرى على التقنية
- ✓ تفاوتت نتائج الدراسات المتعلقة برضا المرضى بحسب نوع المنشأة (حكومية / خاصة)

ثالثاً: الثغرات البحثية

- ✓ قلة الدراسات التي دمجت المتغيرات الثلاثة (الجودة- الإدارة الالكترونية- التخطيط) معا
- ✓ ندرة الدراسات التي تناولت المجمعات الطبية العامة في السعودية تحديداً
- ✓ هناك حاجة كبيرة لدراسات ميدانية تقيس أثر الجودة بشكل مباشر على كفاءة الخدمات

5.5 قائمة المراجع

الجريسي، عبد الرحمن. إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية. الرياض 2019

- ✓ عبدالعال، عبد الودود. الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة. مجلة البحوث الشاملة 2020
- ✓ أحمد، وفاء حسين، أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية- دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية 2020
- ✓ المغيري، قائل ضيف الله تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة- دراسة تطبيقية على مستشفى عفيف العام. 2020
- ✓ يونس، جومانة عباس، نبيلة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. 2021
- ✓ رضا، زهراء، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، 2018



الفصل الخامس: منهجية البحث



منهجية البحث

يتطرق هذا الجزء الى عرض الإجراءات التي تم استخدامها في اعداد منهج البحث والى أسلوب البحث ومجتمعه وعينة البحث ثم نتطرق لكيفية طرق جمع البيانات وانواعها وتحليلها بشكل سلس وبسيط ومن ثم نجري تحليل احصائي مع معالجة الاحصائيات التي تم استخدامها في تحليل البيانات الإحصائية ونناقش نتائجه وسوف نجري بعض من اختبارات الصدق وثبات الاستمارة.

أسلوب البحث

قامت هذه الدراسة باستخدام تصميم "دراسة حالة" التي تمكن من الحصول على فهم متعمق لواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في احدى المجمعات الخاصة العاملة بجدة. كما اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي لدراسة إثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء في المجمع الطبي موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الأطباء والممرضات وجمع الإداريين العاملين في مجمع الإسكان الطبي بجدة في الفترة من 1 فبراير من عام 2018 الى 1 فبراير من عام 2019 وتم اعتماد عينة ملائمة من الأطباء والممرضات والإداريين كعينة للدراسة والبالغ عددهم 30 وذلك كما يوضح الجدول التالي:

العدد	التخصص
7	الأطباء
14	التمريض
1	الصيدالة
4	المختبر
2	الاشعة
6	الإداريين
34	الاجمالي

عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وذلك بنسبة (20.0%) من اجمالي مجتمع الدراسة وهو ما يمثل (135) مبحوثا لكونها تمكن كافة أعضاء مجتمع الدراسة من المشاركة وتمثيل الجميع بصورة حقيقية.



خصائص افراد عينة الدراسة

يتصف افراد الدراسة بعدد من الخصائص والمتغيرات وذلك على النحو التالي:

1- العمر

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	21	15.50%
30 إلى أقل من 40 سنة	56	41%
40 إلى أقل من 50 سنة	60	44%
الإجمالي	137	100

2- النوع

جدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	35	25.9
انثى	100	74.1
الإجمالي	135	100

يتضح لنا من خلال الجدول ان النسبة الأكبر من افراد عينة الدراسة من الاناث بتكرار (100) وبنسبة (74.1) في حين ان هناك (35) من افراد عينة الدراسة بنسبة (25.9) من الذكور.

أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات وعلى المنهج المتبع في الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وذلك بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة وكذلك استشارات من المختصين في مجال البحث العلمي وبعض الإداريين المتميزين وقد مرت الاستبانة بثلاث مراحل وذلك على النحو الاتي:

-المرحلة الأولى: بناء أداة الدراسة: تم تصميم وبناء الاستبانة انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها، وكذلك طبيعة البيانات والمعلومات التي حصلت عليها وبعد القراءة والدراسة وكتابة المسودات وبالرجوع الى جميع ماله صلة بالدراسة من (كتب، بحوث ومراجع علمية، ورسائل جامعية) من مجال الدراسة، كما تم الاستفادة من آراء المختصين وبالصورة الأولى للاستبانة تم الحصول على البيانات الأولية وعدد من المواضيع التي غطت أبعاد دراستي.

-المرحلة الثانية: التحليل لعبارات محاور أداة الدراسة: ويقصد بها تقنين أداة الدراسة والتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك على النحو الاتي:

أ/ صدق الأداة (الاستبانة): تم التحقق من شمول الاستمارة الخاصة بموضوع الدراسة لكل العناصر التي تدخل من ضمن التحليل ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون سلسلة لكل من يطلع عليها ويستخدم مفرداتها كما استهدفت من هذه الخطوة التأكد من صلاحية الأداة (الاستبانة) للتطبيق وموثوقيتها لتحقيق الأهداف المرجوة وهذا ما يسمى بصدق الاستمارة التي صممت من أجله وقياس ما هو مطلوب قياسه.

وللتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) أجرينا الاختبار التالي:

- (الصدق الظاهري): هو قدرة الأداة على قياس ما ينبغي قياسه من خلالها، ويتم التحقق من الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء في الموضوع وهم يقررون من وجهة نظرهم ما إذا كانت تقيس ما أعدت لقياسه ام لا لذا تم عرض الاستبانة على المشرف. لتصل الاستبانة الى صورتها شبه النهائية، لتدخل بعد ذلك مرحلة التأكد من صدق اتساقها الداخلي وثباتها، وذلك على النحو التالي:
- الاتساق الداخلي: المقصد منه التحقق من صدق الاستبانة عن طريق قياس عناصر محاور الاستبانة من خلال معامل الارتباط بين درجة كل عبارة وبين الدرجة الكلية للبعد(المحور) الذي تنتمي اليه، وذلك على النحو التالي:

الابعاد	معامل الارتباط
الاعتمادية	0.891
المادية/التجهيزات	0.936
الاستجابة	0.951
الضمان/ الأمان	0.932
التعاطف	0.932

يتضح لنا من خلال الجدول ان جميع عبارات وابعاد محاور معايير الجودة في مجمع الإسكان جاءت دالة عند مستوى (0.01) حيث تراوحت قيم معاملات لارتباط للأبعاد بين (0.891،0.951) وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير الى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية

استنتاجات الدراسة:

استنتجت الدراسة مع مراجعة الدراسات السابقة بأن الجودة الشاملة بمبادئها تسبب اثار في حال استخدامها بطرقها الصحيحة واختيار أشخاص قياديين يتمتعون بالخبرة والمرونة في تحسين الأداء في المجمع الطبي وهذا يدعم أسئلة دراستنا وهذه النتائج المتوقعة وتتفق مع الدراسات السابقة لبحثي.

-استنتجت الدراسة ان المجمع الطبي موضوع الدراسة يفتقر الى ثقافة الجودة الشاملة من خلال عدم توفر وضوح أهمية العمل الجماعي ونقص تحليل تقارير العمل وبالتالي ضعف الشفافية.

-توصلت الدراسة الى ان المجمع الطبي موضوع الدراسة يقوم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بشكل جزئي كما توصلت الدراسة الى الاتي:

- هناك علاقة إيجابية بين دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة وبين الأداء في المجمع الطبي.
- هناك علاقة إيجابية بين التركيز على العملاء والأداء في المجمع الطبي.
- هناك علاقة إيجابية بين التحسين المستمر والأداء في المجمع الطبي.
- هناك علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والأداء في المجمع الطبي.
- هناك علاقة إيجابية بين نظام الحوافز المتبع والأداء في المجمع الطبي.
- هناك علاقة إيجابية بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق والأداء في المجمع الطبي.
- كما ان الدراسة لاحظت ان أبعاد الجودة الشاملة الأكثر تأثيرا على الأداء في المجمع موضوع الدراسة هي كالتالي:

التركيز على العملاء 0.640

دعم الإدارة العليا 0.519

تحفيز الأداء 0.551

التحسين المستمر 0.425

اشراك العاملين 0.370

القرارات المبنية على الحقائق 0.230

- استنتجت الدراسة بأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تؤثر في تحسين الأداء التشغيلي للمجمع الطبي من حيث نتائج المرضى ونتائج نظام العمل، ومرونة الأداء.

الخاتمة:

ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي خطوة أساسية لتطوير مستوى الخدمة وتحسين الأداء في المجمعات في الطبية. ولقد بين البحث أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجمع الطبي وكيف يمكن ان يكون تأثيرها إيجابيا على الأداء في المجمع من حيث نتائج المرضى ونظام العمل ومرونة الأداء. وقد توصلنا في البحث الى صحة الفرضية الأساسية وهي: ان هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وبين الأداء في المجمع الطبي. كما تصلنا الى اختبار صحة الفرضيات الفرعية جميعها.

يبقى هناك تساؤلات عديدة لم يكن من مجال للإجابة عليها في هذه الدراسة. نذكر منها:

- ماهو أثر الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي للمجمعات الطبية؟
- ماهي العوامل المؤثرة على تطبيق الجودة الشاملة في المجمعات الطبية؟
- ماهي الأساليب العلمية والاحصائية المستخدمة في المجمعات الطبية لقياس مؤشرات الأداء؟



قائمة المراجع:

- ✓ "أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص. اعداد الباحثات
- ✓ فاطمة عبد المحسن خروبي/ باحثة ومدرسة في التعليم المهني والتقني الرسمي في لبنان
- أ.د. جومانة يونس/ عميدة كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان
- أ.د. نبيلة عباس / جامعة الجنان، لبنان
- ✓ المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات / العدد الثاني والخمسون شهر (10) 2022.
- ✓ إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق في المؤسسات الصحية"رسالة دكتوراة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

معلومات الباحث

نسرين مساعد الغامدي
طالبة بكالوريوس الإدارة – جامعة ميدأويشن
مرحلة التخرج

الخطط المستقبلية:

أطمح ان أكون رائدة أعمال في مجال التجارة الالكترونية
وان اتعلم لغات جديدة ومهارات تفيدني في مسيرتي
وأن أكون مدرب معتمد في مجال دراستي

Nesreen Alghamdi .

