

أثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في مستشفيات منطقة الرياض

اسامة محمد احمد

2021200176

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من دعمني خلال رحلتي في إعداد هذا البحث، شكرا لكم على الوقت والجهد الذي قدمتموه لمساعدتي في إنهاء مرحلتي الجامعية.

أتقدم بالشكر الجزيل لوالدي اللذان كانا اول من شجعاني لتقديم هذا الخطوات المهمة في حياتي، كما اتوجه بخالص الشكر والتقدير للدكتورة الفاضلة منى العشري على كل توجيه قدمته لنا لكتابة بحث التخرج، فجزاهم الله كل خير وسدد خطاها، ولا يفوتني ان اتقدم بالشكر الخالص لمعالي مدير جامعة ميدأوشن المهندس ناصر المحيمد رئيس مجلس ادارة الجامعة.

لكل من مد لي يد العون أو قدم لي نصيحة أو كانت له اسهامه صغيرة كانت أو كبيرة في انجاز هذا العمل لك مني خالص الشكر والتقدير.

المستخلص

هدفت الدراسة في البحث عن مدى تأثير ممارسة إدارة الجودة الشاملة على كلا من جودة الخدمات المتصورة من قبل العملاء ومدى الوصول إلى رضاهم في مستشفيات منطقة الرياض. تم جمع 385 استمارات وزعت على مرضى تلقوا الرعاية الطبية في 10 مستشفيات من محل الدراسة وذلك في شهر مايو من عام 2024. تم تحليل الاستمارات المجمعة باستخدام تقنية برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، بالإضافة إلى تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، رضا المرضى، جودة الخدمة المتصورة، منطقة الرياض.

جدول المحتويات

II	الشكر والتقدير	8
III	المستخلص	8
IV	جدول المحتويات	8
VI	قائمة الأشكال	8
VII	قائمة الجداول	8
8	الفصل الأول	8
8	المقدمة	8
8	1.1. المقدمة	8
9	2.1. مشكلة البحث	9
9	3.1. أهمية البحث	9
10	1.3.1. الأهمية العلمية:	10
10	2.3.1. الأهمية العملية:	10
10	4.1. اسئلة البحث	10
11	5.1. أهداف البحث	11
11	6.1. فرضيات البحث	11
12	7.1. نموذج البحث	12
13	8.1. منهجية البحث	13
13	1.8.1. تصميم البحث	13
14	2.8.1. طرق جمع البيانات	14
14	3.8.1. مجتمع البحث والعينة	14
14	4.8.1. أداة البحث	14
15	5.8.1. تقنيات التحليل الإحصائي	15
15	6.8.1. الاعتبارات الأخلاقية	15

16	9.1. الدراسة الميدانية
16	10.1. مخطط البحث
16	11.1. الخطه الزمنيه للبحث
18	الفصل الثاني.....
18	الدراسات السابقة.....
18	1.2. المقدمة
18	2.2. الجودة
18	3.2. إدارة الجودة الشاملة.....
19	4.2. جودة الخدمة المتصورة.....
19	5.2. رضا المريض.....
19	6.2. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء.....
23	7.2. ملخص الفصل الثاني.....
24	المراجع
28	الملاحق
28	عناصر الاستبيان.....

قائمة الأشكال

- الشكل 1.1: نموذج الدراسة 12
- الشكل 2.1: بصلة الدراسة 13

قائمة الجداول

الجدول 1.1: خطة الدراسة الزمنية 17

الفصل الأول

المقدمة

1.1. المقدمة

إن التطورات السريعة في العالم أدت إلى زيادة التغير في متطلبات العملاء. مما جعل المؤسسات تعمل على تحسين جودة منتجاتها وخدماتها لتحقيق رضا العملاء والوصول إلى ولائهم، الذي يؤدي في النهاية إلى بقائها. على مر السنوات الماضية، ظهر مفهوم الجودة واخذ بالتطور إلى أن وصل إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة. عرّفت الجمعية الأمريكية للجودة ASQ (2020) إدارة الجودة الشاملة بأنها "نهج إداري لتحقيق النجاح طويل المدى من خلال رضا العملاء" (ASQ, 2020). حيث يقوم هذا النهج الإداري على الزام المؤسسة بأكملها على تلبية احتياجات العملاء من حيث التحسين من جودة المنتجات والخدمات المقدمه بشكل مستمر (Deming , 1986; Al-Shdaifat, 2015, as cited in Nguyen & Nagase, 2019).

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في عشرينيات القرن الماضي عندما حددت المنظمات في جميع أنحاء الولايات المتحدة مبادئ الإدارة العلمية. وجدت تجارب هوثورن، التي أجريت في أواخر العشرينيات من القرن الماضي، أن زيادة مشاركة الموظفين يمكن أن تحسن إنتاجية العمال والأداء العام للمنظمة (ASQ, 2020). ومع ذلك، فإن إدارة الجودة القائمة على الإحصائيات لم تظهر حتى ثلاثينيات القرن العشرين عندما قام والتر شيوهارت بتطوير التحليل الإحصائي وتقنيات مراقبة الجودة. تسارعت الأبحاث حول مراقبة الجودة وإدارتها في الخمسينيات من القرن الماضي، حيث قام المتخصصون وخبراء الصناعة بتطوير أساليب منهجية لإدارة ومراقبة الجودة.

واليوم، أصبحت إدارة الجودة الشاملة هي أساس التميز في الأداء، وخاصة فيما يتعلق برضا العملاء. تؤكد إدارة الجودة الشاملة على النهج الإحصائي لتحسين الأداء، وخاصة فيما يتعلق بالجودة. بالإضافة إلى ذلك، تتيح إدارة الجودة الشاملة للشركات المشاركة في التحسين المستمر للجودة بمشاركة جميع أصحاب المصلحة (ASQ, 2020).

اهتموا الباحثين بالتعمق في دراسة إدارة الجودة الشاملة حيث قاموا بدراسة أثر تطبيقها على رضا العميل في العديد من القطاعات المختلفة. التي اظهرت ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز الأداء العام للمؤسسات، بالتالي يزيد من رضا العملاء وولائهم. إن قلة دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصحية شجعت الباحث في دراسته على مستشفيات منطقة الرياض لمعرفة العوامل الأكثر تحقيقاً لرضا العملاء.

حيث تبحث الدراسة في التحسين من أنظمة جودة المستشفيات الشاملة، من خلال التركيز على جودة المنتجات والخدمات المقدمة التي تحقق رضا العملاء. حيث يعتبر رضا العميل هو الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، الذي يقوم على التقييم المستمر للتقليل من اخطاء العمل والمبادرة في حل المشكلات قبل حدوثها الأمر الذي يزيد من كفاءة المؤسسات التنظيمية وبالتالي يلبي من احتياجات العملاء وتوقعاتهم

إن نتائج دراسة أثر تطبيق عوامل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرعاية الصحية للمرضى ستقدم إسهامًا قيمًا للمجتمع العلمي والعملية في معرفة العوامل التي ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية عند وضع الخطط الإستراتيجية التي ستعزز من رضا المرضى في المستشفيات.

2.1. مشكلة البحث

مع التطورات العالمية، مازالت المؤسسات بحاجة إلى ممارسة تحسينات في أنظمة جودتها الشاملة وذلك لتصل إلى نماذج الإدارة المبتكرة (Salter, 1993). الأمر الذي اظهر معيار ISO 9000 الذي يركز على جودة المنتجات والخدمات المقدمة وذلك لتحقيق أعلى جودة تحقق من رضا العملاء (ISO, 2015). حيث وجد ان معيار ISO 9000 يقوم بالتركيز على قواعد سلوك تُرضي العملاء وذلك من خلال تجاوز احتياجاتهم وتوقعاتهم (ISO, 2015a, as cited in Nguyen & Nagase, 2019). يظهر ذلك أن رضى العميل يعتبر أداة مهمة لقياس جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات.

اهتموا الباحثين بدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في عدة قطاعات مختلفة منها القطاع الصناعي تشمل شركات تصنيع السيارات والصناعات الغذائية ومصانع طحن الدقيق وصناعة البناء والتشييد، بالإضافة إلى دراستها في القطاعات المصرفية والمطاعم والبيع بالتجزئة. كما قاموا بدراساتها في مؤسسات الرعاية الصحية في سوريا الأمر الذي شجع الباحث بدراسة تأثير عوامل إدارة الجودة الشاملة على رضا المرضى في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تحديدا في مستشفيات منطقة الرياض.

اثبتت الدراسات السابقة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز الأداء العام للمؤسسات في مختلف الصناعات، وذلك إذا تم تنفيذها بالشكل الصحيح. حيث أن إدارة الجودة الشاملة تساهم كثيرا في تقليل العيوب، وتعزيز الإنتاجية، وبالتالي تقليل من إجمالي التكاليف؛ كما وجد أيضا أن مزايا إدارة الجودة الشاملة تمتد إلى رفع مستويات الموظفين وتحقيق الرضا للعملاء. حيث سيقوم الباحث بهذه الدراسة للإضافة إلى المعرفة والتوصل إلى نتائج أكثر دقة واستنتاجات موثوقة تمكن من زيادة رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة لهم وزيادة من ولائهم كمستهلكين.

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

3.1. أهمية البحث

إن رضا العملاء هو الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، الذي يقوم على التقييم المستمر للتقليل من اخطاء العمل والتفتيش والتكاليف، كما تقوم بحل المشكلات ومراقبة الجودة وتحسين التنبؤات الأمر الذي يزيد من الكفاءة التنظيمية وبالتالي يلبي من احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل فائق. إن نتائج دراسة أثر تطبيق عوامل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرعاية

الصحية للمرضى ستقدم إسهامًا قيمًا للمجتمع العلمي والصحي في منطقة الرياض، حيث ستوفر فائدة كبيرة للمدراء والممارسين الصحيين الدوليين من الناحية العملية. كما ستفيد الباحثين المهتمين في التطور الإداري من الناحية العلمية، في معرفة العوامل التي ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية عند وضع الخطط الإستراتيجية التي ستعزز من رضا المرضى في المستشفيات.

1.3.1. الأهمية العلمية:

1. اكتشاف أبعاد إدارة الجودة الشاملة الأكثر تحقيقًا لرضا عملاء قطاع الخدمات الصحية، وبالتحديد في مستشفيات منطقة الرياض.
2. ستوفر النتائج والتوصيات البحثية للقطاع الصحي في منطقة الرياض إطاراً عملياً لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، مما يعزز الفعالية والكفاءة ويحسن جودة الخدمة المقدمة للمرضى.
3. ستساهم الدراسة في زيادة المعرفة العلمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على رضا العملاء في المؤسسات الصحية. التي ستساعد في توجيه البحوث والتحليلات المستقبلية ويسهم في تطوير الممارسات الصحية بشكل عام.

2.3.1. الأهمية العملية:

1. تطبيق نتائج وتوصيات الدراسة ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يؤدي إلى تعزيز التجربة العامة للمرضى ورفع مستوى رضاهم.
2. فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات التي ستعزز من العمليات الإدارية، من حيث تحسين كفاءة التشغيل وتوجيه الموارد بشكل أفضل، الذي يحقق تحسين عام في الأداء الإداري للمؤسسات الصحية.
3. من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمستشفيات تحسين فعاليتها وكفاءتها، مما يجعلها أكثر تنافسية في سوق الرعاية الصحية السعودية.

4.1. اسئلة البحث

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

يتفرع هذا السؤال إلى أربعة فروع، وهي:

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

5.1. أهداف البحث

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

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

6.1. فرضيات البحث

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

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

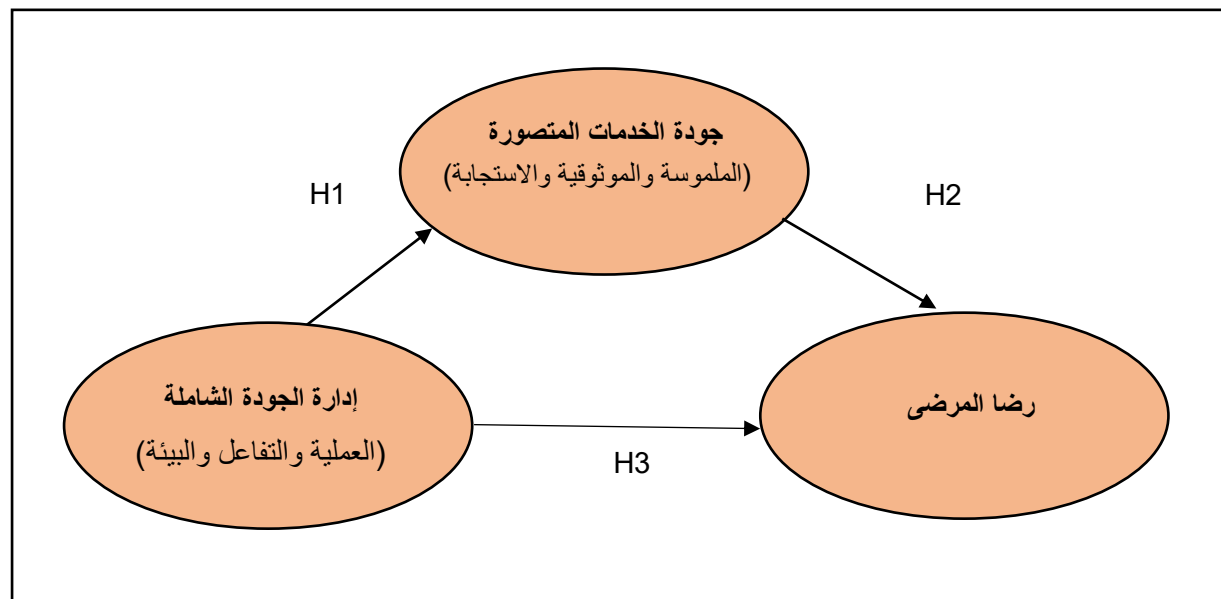
H2: جودة الخدمات المتصورة تؤثر بشكل إيجابي على رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض.

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

7.1. نموذج البحث

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

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

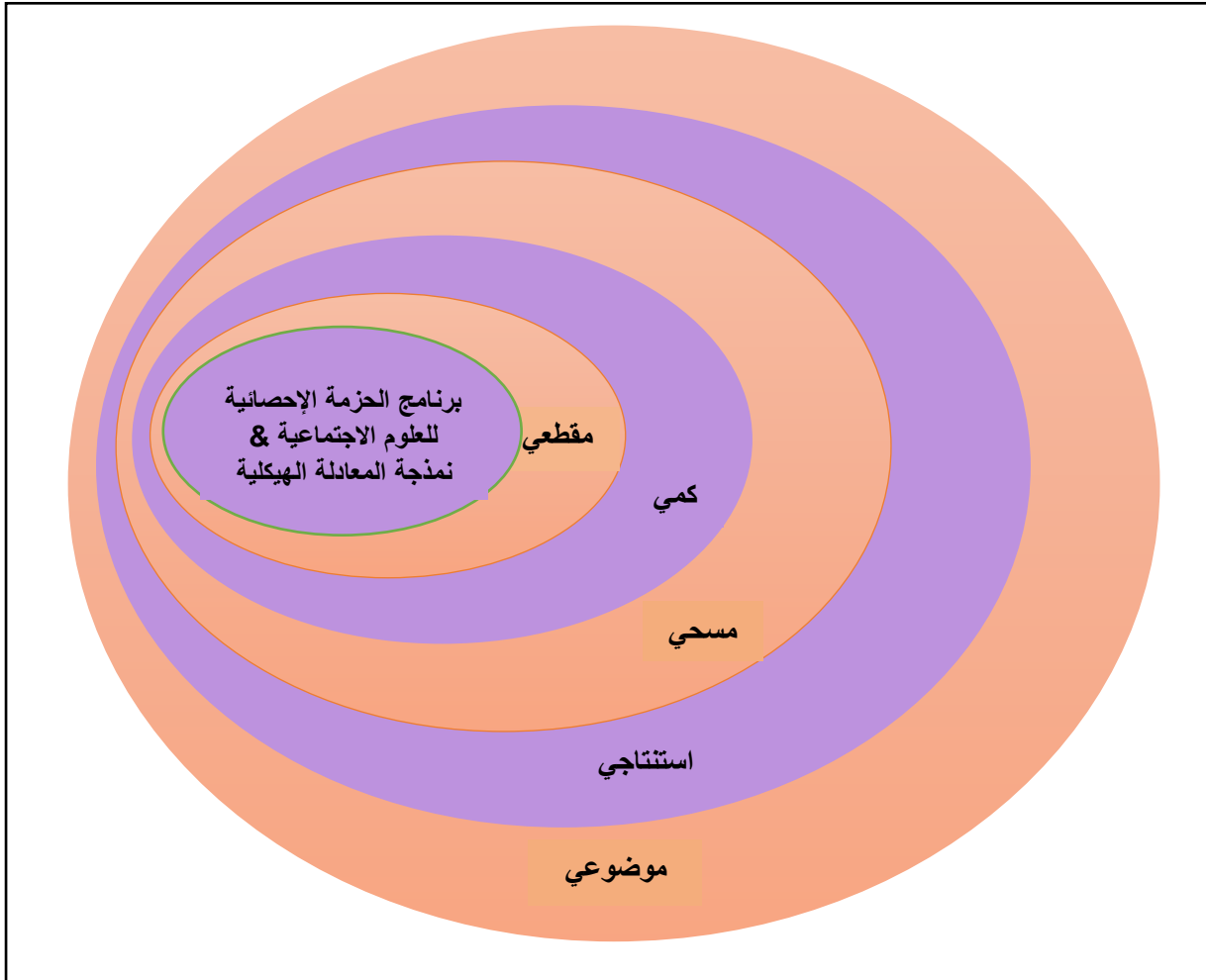


الشكل 1.1: نموذج الدراسة

8.1. منهجية البحث

1.8.1. تصميم البحث

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



الشكل 2.1: بصلة الدراسة

2.8.1. طرق جمع البيانات

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

3.8.1. مجتمع البحث والعينة

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

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

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

4.8.1. أداة البحث

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

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

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

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

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

5.8.1. تقنيات التحليل الإحصائي

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

6.8.1. الاعتبارات الأخلاقية

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

9.1. الدراسة الميدانية

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

10.1. مخطط البحث

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

11.1. الخطة الزمنية للبحث

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

الجدول 1.1: خطة الدراسة الزمنية

الخطة الزمنية للدراسة																																
حدد فترة لتتبعها على الفور، وسيلة الإيضاح تصف المخططات التي تتبعها.																																
تصنيف الفترة:																																
النسبة المئوية للمنهجية																																
المدة الفعلية																																
البداية الفعلية																																
مدة المخطط																																
بداية المخطط																																
التنفيذ																																
100%	5	1	5	1	المقدمة																											
100%	2	1	2	1	مشكلة وأهمية البحث																											
35%	3	2	3	3	أسئلة وأهداف البحث																											
10%	1	3	3	3	فرضيات ونموذج البحث																											
85%	3	4	3	3	منهجية البحث والدراسة الميدانية																											
85%	1	5	3	3	مخطط البحث وخطة الزمنية																											
100%	4	6	4	6	الدراسات السابقة																											
35%	1	6	4	6	الإطار النظري																											
75%	5	6	4	6	مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بالبحث																											
100%	10	5	10	5	منهجية البحث																											
100%	6	5	6	5	نهج واستراتيجية تصميم الدراسة																											
35%	1	5	6	5	مجتمع وعينة الدراسة																											
50%	1	5	6	5	إعداد الاستبيان																											
100%	1	10	1	10	اختبار صدق وثبات الاستبيان																											
100%	4	11	4	11	نشر الاستبيان																											
80%	2	14	1	14	التحليل الإحصائي																											
100%	1	14	1	14	تحليل البيانات																											
75%	2	14	1	14	عرض نتائج الدراسة																											
50%	2	15	1	15	الملخص والتلخيص																											
75%	2	15	1	15	مناقشة نتائج الدراسة																											
100%	1	16	1	16	قيود الدراسة																											
100%	1	16	1	16	التوصيات والدراسات المستقبلية																											
75%	2	16	1	16	تلخيص الدراسة																											

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

1.2. المقدمة

يحتوي هذا الفصل على مراجعة الأدبيات السابقة فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها برضا العملاء. حيث تناول الباحث المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة بشكلها النظري: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمة المتصورة، ورضا المرضى. بالإضافة إلى ذلك، ناقش الفصل نتائج الدراسات التي فحصت علاقة إدارة الجودة الشاملة برضا العملاء في عدة قطاعات مختلفة. كما اختتمت الفصل بنكر ملخص لما توصلت له الدراسات التي تمت مناقشتها.

2.2. الجودة

منذ العصور القديمة، سعى الإنسان دائماً إلى التميز في مختلف المجالات. فقد استخدموا البشر جميع أنواع الموارد لتحسين نوعية حياتهم. من خلال المرور عبر التاريخ، من الواضح كيف تحسنت جودة أداء البشر ونتائجهم في العلوم والهندسة المعمارية والفنون وغيرها. عرف Oxford Learner's Dictionary (2020) مصطلح الجودة على أنها "مقياس شيء ما عند مقارنته بأشياء أخرى مشابهة لها، ما مدى جودة أو سوء الشيء". كما عرّف Oxford Learner's Dictionary (2020) الجودة بأنها "مقياس عالٍ لشيء ما، حيث يختلف تعريف الجودة حسب السياق. في عام 2018، وصف البروفيسور Reid الجودة بأنها فكرة نسبية غير ثابتة، حيث تأخذ الجودة أشكالاً مختلفة بناءً على معايير وتفسيرات ووجهات نظر وتوقعات مختلفة (Reid، 2018).

توفر إدارة الجودة الفعالة العديد من الفوائد للمؤسسات، فهي تمنح الشركات مكانة تنافسية قوية. إضافة إلى ذلك، تعد إدارة الجودة أسلوباً ممتازاً لتقليل التكلفة من خلال إزالة العيوب وأنواع النفايات المختلفة (Abbas، 2020). قام الباحثون في (Elshaer & Augustyn، 2016) بجمع بيانات من 288 مديراً عاماً من عدة فنادق فاخرة في مصر. وأظهرت نتائج التحليل أن الجودة هي سمة حيوية للمنتجات والخدمات ومحرك قوي للقدرة التنافسية.

3.2. إدارة الجودة الشاملة

هي عملية تحسين مستمرة تسعى إلى إرضاء العملاء من خلال توفير احتياجاتهم وورغباتهم أو تجاوز توقعاتهم بأعلى جودة. وبالتالي تعتبر أداة أساسية لمساعدة المؤسسات في تحقيق ميزتها التنافسية. في إدارة الجودة الشاملة، يعد رضا العملاء وإنشاء علاقات وثيقة معهم أمراً أساسياً في نظام الجودة وتحسين جودة الخدمة؛ تركز المؤسسات عالية الجودة على تعزيز جودة الخدمة الملموسة التي تؤدي إلى رضا العملاء وتخلق علاقات وثيقة معهم (Nguyen & Nagase، 2019).

وفقاً لمعيار ISO 9001، تركز إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتج وجودة الخدمة وجودة العمليات والتنظيم ونظام التشغيل لتحقيق رضا العملاء وتوقعاتهم؛ بينما يركز ISO10001 على تحديد قواعد سلوك معينة في إدارة الجودة الشاملة لتعزيز رضا العملاء (Nguyen & Nagase, 2019). أثبتت الأبحاث السابقة وجود أربعة عوامل أساسية لجودة الخدمة تؤدي إلى زيادة ولاء المرضى في مؤسسة الرعاية الصحية: جودة العملية، وجودة التفاعل، والجودة البيئية، والنتائج (Chen & Kao, 2010; Mukhtar & Anwar, 2016). قام البحث بدراسة ثلاثة من عوامل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الرعاية الصحية: جودة العملية، وجودة التفاعل، والجودة البيئية.

4.2. جودة الخدمة المتصورة

الإدراك هي عملية فهم السلوك أو المعلومات من خلال الملاحظة، والتي يستخدمها المستهلكون لتقييم أداء الخدمة (Parasuraman et al., 2019). جودة الخدمة هي مدى تقارب نتيجة جودة الخدمة الملموسة لعملية التقييم مع توقعات العميل (Meesala & Paul, 2018). للجودة الملموسة تأثير كبير على رضا العملاء (Agyapong et al., 2018). تعد جودة الخدمة المتصورة عاملاً مهماً في زيادة ولاء العملاء، حيث تحافظ الخدمات عالية الجودة على ولاء العملاء الحاليين وتساعد في جذب عملاء جدد (Kranton, 2003).

أثبتت الأبحاث السابقة وجود خمسة عوامل تؤثر على جودة الخدمة المتصورة: الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف (Obeidat et al., 2012). سيدرس البحث ثلاثة عوامل تؤثر على جودة الخدمة المتصورة: الملموسة، والموثوقية، والاستجابة.

5.2. رضا المريض

رضا العملاء هو مدى توافق توقعات العملاء من الخدمة مع معايير الجودة العامة (Obeidat et al., 2012). حيث يعتبر رضا المريض هي النتيجة النهائية المتوقعة للمريض من خدمات مؤسسة الرعاية الصحية (Nguyen & Nagase, 2019).

6.2. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء

لقد تم استخدام فلسفة إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع من قبل الشركات والمؤسسات على مدى العقود القليلة الماضية. تتضمن إدارة الجودة الشاملة عملية بناء ثقافة الجودة حيث يسعى كل عضو في شركة أو كيان إلى إرضاء العملاء. يعتبر الباحثون أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية شاملة، تضم جميع الموظفين والإدارات والعملاء والموردين لتحقيق

نجاح طويل الأمد من خلال رضا العملاء (Abbas، 2020). تلعب إدارة الجودة الشاملة دورًا مهمًا في تحسين النتائج التنظيمية، بما في ذلك الأداء والإنتاجية. كأداة عمل يمكنها تحديد فشل أو نجاح أي مشروع في المؤسسة، حيث يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تساعد الشركات على مراقبة التغيير ومعالجة عوامل الجودة الخارجية. يتسم عالم الأعمال الحالي بقدرة تنافسية عالية، حيث تسعى العديد من الشركات إلى التفوق على منافسيها. إن الجمع بين المنافسة القوية في السوق والمعرفة العالية بالعملاء قد أجبر المنظمات على الاستمرار في تطوير الاستراتيجيات التي ستمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Abbas، 2020).

يعد رضا العملاء مصدر قلق كبير في عالم الأعمال الحديث. وفقًا لـ Chen et al. (2014) يعتبر رضا العملاء أحد المحددات الرئيسية للولاء ويؤثر على القدرة التنافسية للشركة وأدائها في السوق. وقد أجرى الباحثون دراسة باستخدام مسح على 402 عميل في تايوان، والتي أظهرت أن إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على ولاء العملاء ورضاهم.

لقد اكتسب تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء اهتمامًا بحثيًا كبيرًا لدى الباحثين. في إحدى الدراسات، قام Rasheed (2016) بجمع وتحليل البيانات الثانوية التي تم جمعها من سجلات الشركة والمواقع الإلكترونية ومقالات المجلات والكتب والدوريات. بالإضافة إلى ذلك، قام الباحث بجمع وتحليل بيانات من 80 عميلًا في صناعة السيارات الهندية. توصل تحليل البيانات إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز جودة المنتج والخدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء. ومع ذلك، قامت الدراسة بتحليل البيانات من عينة صغيرة، كما جاءت البيانات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة من مصادر ثانوية من سجلات الشركة والمواقع الإلكترونية. التي جعلت من موثوقية وصحة البيانات موضع شك إلا أن نتائج الدراسة تخلق علاقة ممتازة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.

يؤدي التنفيذ السليم لإدارة الجودة الشاملة من خلال التطبيق الدقيق للعناصر المختلفة إلى زيادة الفعالية التنظيمية في العمليات وتقديم الخدمات، مما يؤدي إلى تعزيز تدريجي لرضا العملاء (El-Thamy & Raoush, 2015). المبادئ الأساسية الثلاثة لإدارة الجودة الشاملة هي التركيز على العملاء ورضاهم، والتحسين المستمر، والعمل الجماعي. رضا العملاء هو الهدف الأساسي لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة. يحدث ذلك عندما تلبي المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة توقعات العملاء وتتجاوزها. من الجدير بالذكر أن رضا العملاء هو المقياس الأساسي لفعالية إدارة الجودة الشاملة وتنفيذها، في حين تعمل المبادئ الأخرى على دفع المفهوم نحو تحقيق الهدف الأساسي. يتطلب انخفاض رضا العملاء أو الفشل في الوصول إلى معايير الصناعة تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة المختلفة لتحسينها.

في شركات التصنيع، تعد الجودة مطلبًا لا تقبل المساومة لتحقيق رضا العملاء. وفي هذه الحالة، Kristianto et al. (2012) استخدم مسحًا لجمع الردود من 150 عميلًا لشركة مطاحن القمح. قامت شركة الطحن بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بما في ذلك نشر وظائف الجودة لزيادة رضا العملاء. أشارت النتائج إلى أنه لمدة 3 سنوات، استمر رضا العملاء في الزيادة. علاوة على ذلك، أصبحت شركة المطاحن قادرة على تخطيط إنتاجها بما يلبي احتياجات العملاء. وهو أمر مفيد في تقليل الهدر والتكلفة. إلا أن الباحث يرى أن نتائج الدراسة لا تنطبق بشكل كامل على قطاع الخدمات، لأنها تهتم بقطاع الصناعات الغذائية أيضًا.

وبالانتقال إلى إيطاليا، حيث أجرى Forza & Filippinian (1998) دراسة تجريبية على مصانع التصنيع لاختبار مدى قدرة دمج إدارة الجودة الشاملة في عملياتها على تحسين رضا العملاء.

لتحديد العلاقة بين تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في صناعة البيع بالتجزئة، أجرى Chiguvi (2016) بحثاً على عينة مكونة من 128 عميلاً من 10 متاجر سوبر ماركت محلية في غابورون، بوتسوانا. وأثبت تحليل النتائج أن المجالات التي تم فيها تطبيق إدارة الجودة الشاملة حققت رضا العملاء. بينما حدث عدم الرضا في المجالات التي لم تطبق إدارة الجودة الشاملة. ومن النتائج الأخرى الجديرة بالملاحظة أن رضا العملاء انخفض عندما انخفضت جودة المنتجات. ولذلك، تشير الدراسة إلى أنه لا ينبغي لمحات السوبر ماركت المحلية أن تباع العلامات التجارية العامة، وأن تستثمر في العلامات التجارية ذات الجودة الأعلى بدلاً من ذلك. بالإضافة إلى ذلك، قدمت الدراسة توصية لمحات السوبر ماركت بإيلاء المزيد من الاهتمام لإشراك الموظفين والعملاء مما سيؤدي في النهاية إلى رضا العملاء.

وفي كينيا، صمم Kennedy (2019) استبياناً وزعه على عينة مكونة من 100 موظف في مطاعم الخدمة السريعة. هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين. وخاصة ممارسات إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالموارد البشرية. وبعبارة أخرى، فإن الموظفين الراضين يصنعون عملاء راضين. ولمزيد من التحسينات، اختتم المؤلف الدراسة بتقديم التوصيات. وشدد على أهمية دور المدير من خلال الوعي والالتزام ودعم عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. كما حث المطاعم على الاهتمام باحتياجات عملائها وطلب ملاحظاتهم بانتظام من أجل التحسين. وأخيراً أكد المؤلف أنه من أجل الوصول إلى رضا العملاء، يجب أن يكون الموظفون هم الأولوية الأولى في أي شركة، ويجب تدريبهم على تقديم أفضل جودة للعملاء.

لا يتم استخدام إدارة الجودة الشاملة فقط في الصناعة التحويلية وحدها. بل يتم تطبيقه أيضاً في صناعة الخدمات من خلال مفهوم إدارة جودة الخدمة الشاملة. إدارة جودة الخدمة الشاملة هي فلسفة الإدارة المعاصرة حيث تستخدم نهجاً يركز على العملاء وعلى العملية لتحسين رضا العملاء من خلال التحسين المستمر (Pambreni et al., 2019). يشجع هذا المفهوم الإدارة والقوى العاملة على استخدام التقنيات الإحصائية، بما في ذلك الأساليب الكمية والنوعية، لتحسين العمليات التنظيمية وجودة الخدمات بشكل مستمر نحو تلبية احتياجات العملاء وتجاوزها (Purwati & Hamzah, 2019). وبالتالي، فإن التنفيذ الفعال والناجح لإدارة جودة الخدمة الشاملة من خلال التكامل في العمليات التنظيمية وعمليات تقديم الخدمات يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء.

لقد أثبتت الدراسات البحثية الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا العملاء في صناعة الخدمات، وذلك بشكل رئيسي من خلال تنفيذ إدارة جودة الخدمة الشاملة. في دراسة تجريبية، استخدم Purwati & Hamzah (2019) استبيان لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 150 مستخدماً لخدمات النقل عبر الإنترنت في بيجانبورو، إندونيسيا. استخدمت الدراسة انحدار المربعات الصغرى الجزئي كأسلوب تحليلي لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. وجد تحليل البيانات أن إدارة جودة الخدمة الشاملة يؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء وولائهم. استخدم البحث عينة

كبيرة لتمثيل مجتمع الدراسة. كما استخدم الباحثون التوزيع العشوائي عند أخذ العينات، وقاموا باختبار الصدق والثبات، وتم التأكد من ذلك. ونتيجة لذلك، فإن نتائج البحوث يمكن الاعتماد عليها وقابلة للاستخدام.

بالإضافة إلى ذلك، درس Topalovic (2015) في صربيا العلاقة بين تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في القطاع المصرفي. ولجمع البيانات، تم توزيع استبيان على 124 مديراً من مديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الذين يعتبروا عملاء لدى أحد البنوك. طُلب منهم تقديم تقييمات لجودة الخدمات المقدمة. أشارت النتائج إلى أن العملاء لم يهتموا كثيراً بالجوانب المادية، مثل مظهر الموظفين والديكور والتكنولوجيا المستخدمة. مقابل ذلك، كانوا يشعرون بالرضا بشكل أفضل عندما يتعاملوا بمهنية ولطف من قبل الموظفين. كما أن من العوامل الأخرى التي أدت إلى تحسين رضا العملاء، وعي المديرين بمتطلبات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، ومرونتهم واستعدادهم لاستيعاب الاحتياجات المتغيرة لعملائهم.

يولي العملاء اهتماماً كبيراً لجودة المنتجات والخدمات التي يختارون الاستثمار فيها. وينطبق هذا بشكل خاص عندما يستثمرون في صحتهم ورفاهيتهم. ولذلك فإن قطاع الرعاية الصحية هو الأكثر حساسية فيما يتعلق بتأثير جودة الخدمات المقدمة على رضا العملاء. لتتبع تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في قطاع الرعاية الصحية، أجرى Bilen & Sitki (2020) دراسة في غازي عنتاب حيث قاموا بتوزيع استبيان على 88 مواطناً سورياً كانوا مرضى في مراكز المهاجرين. أشارت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة على بعض مكوناتها مثل رضا الموظفين والتحسين المستمر لم يكن له تأثير مباشر على رضا المرضى. بينما كان لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على التزام الإدارة العليا تأثير إيجابي على رضا المرضى.

كما هو الحال مع كل نهج آخر، فإن إدارة الجودة الشاملة أيضاً لها جوانبها السلبية. تسلط الدراسة أدناه الضوء على أحد القيود التي تحول دون تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. قامت إحدى الدراسات التي أجراها Siddiquah & Kirmani (2014) بمراجعة الأدبيات من أكثر من 25 مرجعاً. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على حدود تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. بعد مراجعة الأدبيات، حددت الدراسة اثنان من القيود. كان القيد الأول يتعلق بالطالب في التعليم العالي، حيث يمثل الطالب كلا من العميل والمادة الخام. يؤدي هذا التداخل إلى حدوث ارتباك في عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاحتياجات ومستويات الأداء المختلفة للطلاب تجعل مراقبة الجودة أمراً صعباً. وكان القيد الآخر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يتعلق بطبيعة التعليم. في حين تؤكد إدارة الجودة الشاملة على مفاهيم مثل نظرية العيوب الصفرية، فإن التعليم والتعلم هما عمليتان تقدميتان تتضمنان الأخطاء والتفاوت في أداء الطلاب. وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من أن تنفيذ جوانب إدارة الجودة الشاملة المتوافقة مع طبيعة التعليم العالي من شأنه أن يعزز جودته، فقد وجد أن التعليم العالي لا يزال غير جاهز لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بالكامل.

7.2. ملخص الفصل الثاني

استعرض هذا الفصل تعريفات الجودة، إدارة الجودة الشاملة، وجودة الخدمة المتصورة، ورضا المرضى. بعد مراجعة الأدبيات المتعلقة بعلاقة تطبيق الجودة الشاملة في الأعمال الإدارية بمدى تحقيق الرضا لدى العملاء، ثبت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز الأداء العام للشركات في مختلف الصناعات. إذا تم تنفيذها بشكل صحيح، فإن إدارة الجودة الشاملة تساهم في تقليل العيوب، وتعزيز الإنتاجية، وبالتالي تقليل التكلفة. تمتد مزايا إدارة الجودة الشاملة إلى رفع معنويات الموظفين وتحقيق رضا العملاء في نهاية المطاف. حفزت هذه النتائج الباحث لاختبار هذه العلاقة في مؤسسات الرعاية الصحية السعودية، وذلك لمعرفة مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا المرضى في مستشفيات منطقة الرياض، وهذا ما سيتم عرضه في الفصل الثالث من البحث.

المراجع

وزارة الصحة. (2022). الكتاب الإحصائي السنوي.

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

Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242, 118458.

Agyapong, A., & Afi, J., & Kwateng, K. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276-288.

ASQ. (2020). What is total quality management (TQM)?. *American Society of Quality*. Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/total-quality-management#Elements>.

Bilen, A., & Sitki, A. (2020). The Impact of Total Quality Management on Patient Satisfaction: A Field Study in the Health Centers of the Syrians in Gaziantep. *Journal of Arts & Social Sciences*, 7(1), 11-20.

Cambridge Dictionary (2020). Total Quality Management. Cambridge Dictionary. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/total-quality-management>

Chen, C., & Kao, Y. (2010). Relationships between process quality, outcome quality, satisfaction, and behavioural intentions for online travel agencies—evidence from Taiwan. *The Service Industries Journal*, 30(12), 2081-2092.

- Chen, S., Chen, F., & Wu, I. (2014). An empirical study of TQM method practices for customer satisfaction and customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4 (5), 18-31.
- Chiguvi, D. (2016). Impact of Total Quality Management on Customer Satisfaction in the Retail Sector: Case of indigenous Supermarkets in Botswana. *European Journal of Business and Management*. 8(28).
- Elshaer, I, & Augustyn, M. (2016), Direct effects of quality management on competitive advantage, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(9), 1286-1310.
- El-Tohamy, A., & Raoush, A. (2015). The impact of applying total quality management principles on the overall hospital effectiveness: An empirical study on the HCAC accredited governmental hospitals in Jordan. *European Scientific Journal*, 11(10), 63-76
- Forza, C., & Filippinian, R. (1998). TQM impact on quality conformance and customer satisfaction: A causal model. *International Journal of Production Economics*, 55(1), 1-20.
- https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_english/quality_1
- ISO, 9000. (2015). Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. Fourth Edition. *International Organization for Standardization*.
- Kennedy, W. (2019). *Influence of selected Total Quality Management Practices on Customer Satisfaction in Quick-Service Restaurants in Nairobi city, Kenya*.
- Kranton, R. E. (2003). Competition and the incentive to produce high quality. *Economica*, 70(279), 385-404.

- Kristianto, Y., & Ajmal, M., & Sandhu, M. (2012). Adopting TQM approach to achieve customer satisfaction: A flour milling company case study. *The TQM journal*, 24(1), 29-46.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Mukhtar, U., & Anwar, S. (2016). Outcome, interaction, environment and relationship quality in service quality interfaces gaps and supply chain competitiveness: a conceptual framework. *International Journal of Business Forecasting and Marketing Intelligence*, 2(3), 248-268.
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), pp277- 285.
- Obeidat, B., Sweis, R., Zyod, D., & Alshurideh, M. (2012). The effect of perceived service quality on customer loyalty in internet service providers in Jordan. *Journal of Management Research*, 4(4), 224-242.
- Oxford Learner's Dictionary (2020). *Quality*. Oxford Learner's Diction
- Pambreni, Y., & Khatibi, A., & Azam, S., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397-1406.
- Parasuraman, A., & Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364.

- Purwati, A., & Hamzah, L. (2019). Total service quality management and it's impact on customer satisfaction and loyalty of online transportation in Indonesia. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 1066-1070.
- Rasheed, F. (2016). Impact of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 4(2), 702-709.
- Reid, J. (2018). *The Notion of Quality*. Sage Journals, 28(15), 104-104.
- Salter, J, M. (1993). Total quality management and applications to the construction industry. *Gainesville (FL): University of Florida*. AD-A268 914 (Doctoral dissertation, University of Florida).
- Siddiquah, A., & Kirmani, N. (2014). Application and Limitations of Total Quality Management in Higher Education. *Journal of Arts and Social Sciences*, 1(1).
- Thompson, S. (2012). *Sampling*. (3rd ed.). Johan Willy & Sons, Inc., Publication.
- Topalović, S. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Order to Improve Production Performance and Enhancing the Level of Customer Satisfaction. *Procedia Technology*, 19, 1016–1022.

الملاحق

عناصر الاستبيان

عزيزي المشارك

تحية طيبة وبعد

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

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

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

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

Dear participant,

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

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

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

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

القسم 1: البيانات العامة

سيتناول القسم الأول الخصائص الديموغرافية للمشاركين.

من فضلك ، اختر إجابتك المناسبة لكل سؤال.

Section 1: General Information

The first section will examine about participants' demographic characteristics.

Please, choose your appropriate answer for each question.

1.1. Gender

☐ Male

☐ Female

الجنس

☐ ذكر

☐ انثى

1.2. Age Groups

☐ Less than 21 years

☐ From 21 to Less than 30 years

☐ From 30 to Less than 40 years

☐ From 40 to Less than 50 years

☐ From 50 to Less than 60 years

☐ From 60 years and over

العمر

☐ أقل من 21 سنة

☐ من 21 إلى أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة

☐ من 50 إلى أقل من 60 سنة

☐ 60 سنة وأكثر

1.3. Marital Status

☐ Single

☐ Married

☐ Divorced

☐ Widowed

الحالة الاجتماعية

☐ أعزب

☐ متزوج

☐ مطلق

☐ أرمل

1.4. Education Level

☐ Diploma or lower

☐ Bachelor

☐ Master

☐ Doctoral

المستوى التعليمي

☐ دبلوم فأقل

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

1.5. Your Occupation

☐ Government sector employee

☐ private sector employee

☐ Unemployed

☐ Retired

☐ General labor

مهنتك

☐ موظف قطاع حكومي

☐ موظف قطاع خاص

☐ غير موظف

☐ متقاعد

☐ عمالة عامة

1.6. Full Experience

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

عدد سنوات الخبرة

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

1.7. Method of paying hospital fees

- ☐ Insurance
☐ Personal payment

طريقة دفع رسوم المستشفى

- ☐ تأمين
☐ الدفع الشخصي

القسم 2: الاستبيان

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

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

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

Questionnaire - Section 2

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

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

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

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

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

القسم 3: الاستبيان

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

Questionnaire - Section 3

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

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

3. جودة الخدمات المتصورة: جودة الخدمات المتصورة هي مدى تقارب نتيجة جودة الخدمة المتصورة لعملية التقييم مع توقعات العميل (Meesala & Paul, 2018).					
3. Perceived Services Quality: Perceived services quality is the extent to which the perceived service quality result of the evaluation process converges with the customer's expectations (Meesala & Paul, 2018).					
لا أوافق بشدة Strongly disagree (1)	لا أوافق Disagree (2)	محايد Neutral (3)	أوافق Agree (4)	أوافق بشدة Strongly agree (5)	مؤشر Indicator
					3.1. Hospital was conveniently located. كان المستشفى ذو موقع ملائم.
					3.2. Direction signs were clear. وكانت علامات الاتجاه واضحة.
					3.3. Wards were designed with easy access and were comfortable. تم تصميم الأجنحة بحيث يسهل الوصول إليها وكانت كذلك مريح.
					3.4. Staff were professional. كان فريق العمل محترف.
					3.5. Free medicine was available. وكان الدواء المجاني متاحا.
					3.6. The admission process was fast and straightforward. كانت عملية القبول سريعة ومباشرة.
					3.7. Staff responded immediately when called. استجاب الموظفون على الفور عند الاتصال بهم.
					3.8. Staff showed genuine interest in attending to my problems. أظهر الموظفون اهتمامًا حقيقيًا بحضوري مشاكل.
					3.9. Staff were reliable in handling my problems. كان الموظفون موثوقين في التعامل مع مشاكلي.
					3.10. Hospital treatment was error-free. كان العلاج في المستشفى خاليًا من الأخطاء.
					3.11. Admissions staff were friendly and courteous. موظفو القبول كانوا ودودين ومهذبين.
					3.12. Staff responded promptly to my requests. استجاب الموظفون على الفور لطلباتي.
					3.13. I was provided with adequate information about my health condition لقد تم تزويدي بالمعلومات الكافية عن حالتي الصحية.
					3.14. I was prescribed affordable medicines.

					لقد وصفت لي أدوية بأسعار معقولة.
--	--	--	--	--	----------------------------------

القسم 4:

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

Questionnaire - Section 4

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

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

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