



عنوان المشروع

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

اسم الطالبة: هبه ماجد محمد العوضي.

الرقم الجامعي: 2021202369

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة -جامعة ميد أوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الاول -2024

Universi Midocean

Faculty of Management

Projct Management



Project title

The comprehensive impact of quality management on the performance of health sector workers: an applied study on government sector hospitals in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

.Student name:Heba Majed AL-Awadi

. Student ID:2021202369

. Graduation Project 1

Faculty of Management –Midocean University

Supervisor

Dr.Mona Moustafa Elashr

1Semester-2024

الآية:

قال الله تعالى في محكم التنزيل:

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

صدق الله العظيم

سورة الحديد الآية (25)

الشكر و التقدير

قال تعالى:

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

سوره الرمز الاية 75

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

الاهداء:

الى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب
الي من كُلت انامله ليقدّم لنا لحظة سعادته
إلى من أرضعتني الحب والحنان
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء
إلى القلب الناصع بالبياض
والدتي "

الى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير الذي احبه جداً
والدي "

الى الذين علموني ان اهدي هذا الانجاز وعطائهم
أساتذتي الافاضل "
الى الذين شاركوني نجاحي وأيامي وفرحي
زميلاتي و زملائي "

الى من ضحى وسيضحى لأجل كل ذره تراب في
أرضك يا بلادي الحب الخالد في قلب ينزف بالحرية
فلسطين الحبيبة "

.Abstract

المستخلص

المقدمة

إن من أهم فلسفات إدارة الجودة الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من أولوياتها تحسين أداء المؤسسة من خلال الاهتمام بتحسين كافة الانشطة والوظائف والعاملين داخل المؤسسة , وأنطلاقاً من مبدأ رضا المستفيد من رضا الموظف باعتباره محور واساسياً بالمؤسسة , لذا فإن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات الصحية من خلال المساهمة في تحسين وتطوير أداء العاملين في القطاع الصحي , وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، وبالتالي ضمان سلامه المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة (كواديك، 2021)

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

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

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

ويتطلب تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها جهود كبيرة وذات مدى طويل تركز بشكل أساسي على رغبات وطموحات المنظمة، بالإضافة إلى التطوير الدائم في مدخلات و الانظمة وكذلك العمل بروح الفريق بدل

من اتباع النظام الفردي التقليدي (العزب, 2020).

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

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

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

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

مشكلة البحث

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

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

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

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

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

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

أهمية البحث

تستمد أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في عملة تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، حيث ستسهم الدراسة من الناحية النظرية في إثراء المكتبات السعودي موضوع جديد ومهم في مجال إدارة المستشفيات بوجه عام ، وإدارة الجودة الشاملة بوجه خاص حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي . كما ستسهم الدراسة من الناحية العملية في تقديم الخطوط العريضة للمسؤولين حول مستويات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي، ومدى أهمية إدارة الجودة الشاملة على رفع كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي كما ستقدم عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تسهم في تطبيق إدارة الشاملة في القطاع الصحي وبالتالي تساعد في زيادة كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي

حدود الدراسة

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

-الاطار النظري

أ- إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الامكانيات والموارد. كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

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

ب -أداء العاملين

نظراً لأهمية أداء العامل في المؤسسة لم يتفق الباحثون على إعطاء مفهوم واحد وشامل للأداء، فكل باحث قدم تعريفه الخاص للأداء بالنسبة إلى طريقة نظرته لهذه الأهمية و لطبيعة العمل الذي قام بدراسته. فمنهم من عرف الأداء بأنه قدرة الموظف على تحقيق المهام والأنشطة والأهداف الخاصة بالوظيفة التي يشغلها في المؤسسة، فيما عرفه آخرون بأنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس كيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" ، ورأى البعض أن أداء العامل يشمل كل السلوكيات التي يظهرها العامل أثناء القيام بالعمل مثل إتمام المهام، التحسن في الانجاز، التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة . يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة من العوامل المختلفة في المكان والزمان، منها السلبي ومنها الايجابي، ولبعضها تأثير مباشر على الأداء، بينما للبعض الآخرين تأثير غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثالث أقسام أساسية: أولها العوامل الخاصة بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي والرغبة العوامل الخارجية وهي كل ما يحيط بالموظف أثناء أداء عمله، وتتمثل في العلاقات الاجتماعية والتنظيمية أثناء في أثناء العمل، والثقافة التنظيمية في المؤسسة، والظروف المادية، والعوامل التنظيمية . ثالثا الخارجية وتتمثل في البيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة السياسية والقانونية، والبيئة الاقتصادية (عواضه 2018 .)

قائمة المراجع:

المراجع بالعربية

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

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

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

-عباس، أن عبد الباسط(2019). أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالملكة العربية السعودية. المجلة العربية الادارية، 93-111

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

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

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

