

## تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة

اسم الطالب:

أيمن إبراهيم عطار

1 - مشروع تخرج

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الأول

## جدول المحتويات:

|   |                |
|---|----------------|
| 3 | المقدمة:       |
| 4 | مشكلة الدراسة: |
| 5 | أهمية الدراسة: |
| 6 | المراجع        |

## المقدمة

في ظلّ التوجه العالمي المتزايد نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تسعى المملكة العربية السعودية إلى مواكبة هذا التوجه من خلال تطبيق هذه المبادئ في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. وتُعدّ إدارة الجودة الشاملة أسلوبًا إداريًا حديثًا يُمكن أن يُساهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير أداء العاملين في المراكز الصحية وتعزيز التميز في تقديم الخدمات الصحية (جمعة، 2014). وتهدف هذه المبادئ إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة بهذا القطاع وتعزيز كفاءة الأداء، وتُعدّ إدارة الجودة الشاملة أسلوبًا إداريًا حديثًا يُمكن أن يُساهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير أداء العاملين في المراكز الصحية وتعزيز التميز في تقديم الخدمات الصحية (بوقيرة، 2023). وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة لاستكشاف تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية في مكة المكرمة.

وتؤكد الأبحاث السابقة على الدور الهام لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا العاملين. حيث بينت النتائج الخاصة بدراسة (الحبيب & محمد، 2017) علاقة إحصائية ذات أثر إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمجموعة سلطان الفرائضي الطبية. وحسب دراسة (التميمي & حاج عيسى، 2014) فإن الجهاز الإداري للمستشفيات الخاصة بدولة الجزائر حريص بشكل قوي ملحوظ على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكافة آلياتها وذلك لما تراه هذه الإدارات من تأثير إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء العاملين بها. كما أوصت دراسة (المطيري وآخرون، 2022) بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة لما تبين من أهمية كبيرة لها في التأثير على أداء العاملين بالقطاع الصحي بشكل إيجابي وتطويره للأفضل والتحسين من الخدمات المقدمة بمستشفيات مدينة الرياض. وعلى الرغم من استعراض الدراسات السابقة لعدد كبير من الجوانب المختلفة الخاصة بإدارة الجودة الشاملة وتوضيح ومناقشة أثرها على الأداء المؤسسي وتجربة المرضى، إلا أن هناك حاجة إلى دراسات أكثر تخصصاً محددة تركز على القطاع الصحي بمكة المكرمة.

وبناءً على استعراض الأدبيات المتاحة حول موضوع تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، تبين أن الدراسات السابقة قد اهتمت بشكل كبير بهذا الجانب المهم من جوانب الإدارة الصحية؛ حيث تناولت هذه الدراسات تأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى بشكل مفصل، ولكن، وبالرغم من الأهمية الكبيرة لمدينة مكة المكرمة كوجهة حج وعمرة رئيسية، يبدو أن هناك فجوة في الأدبيات تتعلق بتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بها. فمن خلال البحث المبدئي تبين -حسب علم الباحث- عدم وجود دراسات تتناول بشكل خاص تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة. بالتالي،

فإن هناك حاجة ملحة إلى إجراء دراسات جديدة تستكشف هذه العلاقة المحتملة وتسلط الضوء على أهميتها في تحسين الأداء العام للمراكز الصحية في مكة المكرمة.

إن مكة المكرمة مركزاً رئيسياً للرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وتشهد زيادة متوقعة في الطلب على الخدمات الصحية، خاصة مع التقدم التكنولوجي المستمر في مجال الطب (كعدان، 2005). ومع ذلك، لا يزال هناك بعض التحديات التي تواجه جودة الخدمات المقدمة في المراكز الصحية بمكة المكرمة. من بين هذه التحديات، يبرز تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في هذه المراكز كمعيار حاسم لتقديم خدمات صحية عالية الجودة وفقاً للمعايير الدولية وتطلعات المرضى. وتهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة، وتحديد العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات الصحية، وتقديم توصيات لتحسين أداء العاملين ورفع مستوى الجودة في هذه المراكز. بالتالي، فإن فهم هذه العلاقة يعد أمراً بالغ الأهمية لإدارات المراكز الصحية، وللمستفيدين من الخدمات الصحية في مكة المكرمة، حيث يساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى الرضا لديهم.

وبناءً على ما تقدم؛ فإن هذه الورقة البحثية تسعى نحو تحليل وفهم الأثر الخاص بإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية في مكة المكرمة، وتحديد العوامل المؤثرة في هذه العلاقة. ومن خلال دراسة ميدانية على عينة من العاملين في المراكز الصحية في مكة المكرمة، سيتم جمع البيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بشكل أفضل. وسيتم تحقيق هذا الهدف من خلال استخدام منهجية استقصائية وتحليل البيانات الناتجة، مما يتيح فهماً أعمق لتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية.

### مشكلة الدراسة

في ظلّ التوجه العالمي المتزايد نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، تسعى المملكة العربية السعودية إلى مواكبة هذا التوجه من خلال تطبيق هذه المبادئ في مختلف القطاعات بما في ذلك القطاع الصحي (جمعة، 2014). وتسعى هذه الدراسة لاستكشاف تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية في مكة المكرمة. فعلى الرغم من أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا العاملين، فإن هناك نقصاً في الأبحاث المتخصصة التي تركز بشكل محدد على تأثيرها على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة. لذلك تُظهر هذه المشكلة البحثية الحاجة إلى سد الفجوات النظرية والتطبيقية في فهم الآثار الفعلية لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمراكز الصحية بمدينة "مكة المكرمة" والتي تعتبر فيها الرعاية الصحية جزءاً مهماً من التجربة الدينية والثقافية للزوار والسكان.

وبالحديث عن الفجوة النظرية سنجد أنها تتجلى في عدم وجود دراسات متخصصة تتناول بشكل مفصل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة. على الرغم من أن الأبحاث السابقة قد ناقشت تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية بشكل عام وفي عدد من المناطق المختلفة بالمملكة، إلا أنها لم تركز بشكل كافٍ على الآثار المحددة لهذه الإدارة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة. وتبرز هذه الفجوة النظرية الحاجة إلى وجود دراسة موسعة تتناول تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في القطاع الصحي بمكة.

من جهة أخرى، فإن الفجوات التطبيقية تتمثل في عدم وجود إطار عمل محدد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المراكز الصحية بمكة المكرمة، كما تنشأ الفجوة التطبيقية أيضاً من ضرورة تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة ضمن السياق الثقافي والجغرافي الفريد للمنطقة. وبالنظر إلى أهمية مكة المكرمة كمركز للحج والعمرة، فإنه يتعين فهم كيفية تأثير هذه السياقات الثقافية والدينية على أداء العاملين في المراكز الصحية. وتشير الفجوة التطبيقية إلى الحاجة الماسة إلى إجراء دراسات تجريبية تفصل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة.

بناءً عليه تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

**"ما هو تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة؟"**

ويهدف هذا السؤال المنبثق من المشكلة البحثية إلى تحديد مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة، كما يعكس هذا السؤال الحاجة إلى فهم عميق للآليات التي تؤثر فيها إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، والتي من شأنها تحديد المزيد من السياقات والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة المحتملة.

#### أهمية الدراسة

تعد مدينة مكة المكرمة واحدة من أبرز المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تلعب دوراً حيوياً في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والزوار من مختلف أنحاء العالم. وتأتي إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل استراتيجي يهدف إلى تحسين الأداء ورفع مستوى الجودة من خلال مشاركة جميع أفراد المؤسسة في عملية التحسين المستمر. ومن خلال تطبيق مبادئ وأساليب إدارة الجودة الشاملة، يمكن تحسين العمليات وتعزيز رضا العملاء والعاملين، وبالتالي تعزيز مكانة المؤسسة في المجتمع. لذا تتجلى أهمية هذه الدراسة نظراً إلى وجود حاجة إلى فهم عميق لتأثير الإطار الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة

على تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة. وفيما يلي سنسلط الضوء على الجوانب النظرية والعملية لهذه الأهمية.

#### الأهمية النظرية:

- تُساهم هذه الدراسة في سد الفجوة في الأدبيات المتعلقة بتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المراكز الصحية بمكة المكرمة.
- تُقدم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يربط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في المراكز الصحية.
- تُثري الدراسة المعرفة حول تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في القطاع الصحي بالأخص بمدينة مكة.

#### الأهمية العلمية:

- ستُقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المراكز الصحية.
- ستُساعد نتائج هذه الدراسة في تحسين أداء العاملين في المراكز الصحية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.
- ستُساهم الدراسة في رفع مستوى الوعي بأهمية إدارة الجودة الشاملة.
- ستُساعد الدراسة في رفع مستوى الرضا لدى المرضى عن الخدمات المقدمة في المراكز الصحية.

## المراجع

- بوقفيرة، محمد. (2023). إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين نوعية الخدمات الصحية: حالة المركز الاستشفائي الجامعي بالبلدية. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال.
- التميمي، وفاء صبحي صالح، وحاج عيسى، سيد أحمد. (2014). تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
- جمعة، نصرالدين حسن أحمد. (2014). إدارة الجودة الشاملة: نحو تطوير أنظمة مؤسسات المعلوماتية بالمستشفيات : دراسة حالة مستشفى تربة العام - مدينة الطائف - السعودية. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( أ علم ) و دار الكتب الوطنية.
- الحبيب، محمد احمد العباس، و محمد، بكري الطيب موسى. (2017). اثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مجموعة سلطان الفرائضي الطبية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
- كعدان، عبدالناصر. (2005). تطور الخدمات والمرافق الصحية في مكة المكرمة في العهد السعودي. الندوة العالمية الكبرى بمناسبة اختيار مكة المكرمة عاصمة للثقافة الإسلامية، مج8، ع2 ، مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 58 – 89.
- المطيري، عارف عبدالعزيز، آل حسينة، مرضي مبارك، العنزي، ممدوح فهد، المطيري، فايز عبدالمحيي، و المطيري، رزان محمد. (2022). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.