

٢٠٢٥

قضايا بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشدي



2025

Research Issues - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



مهمة (٦)

المهمة (٦)

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث
وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفيات تجمع القصيم الصحي

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة

المتغير التابع : أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي

مجال الدراسة : الإدارة الصحية

ملاحظات هامة :

1. مشروع البحث مازال تحت الانشاء وجاري البحث في المزيد من الادبيات والأبحاث سواء الحديثة، او السابقة العالمية ،او المحلية، أو التعديل في مكونات الخطة البحثية

مشروع البحث المقترح

مرفق ملف PDF مُفصل لمقترح البحث (٢١) صفحة سيتم استعراضه بصورة ملخصة في عرض المهمة

أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية

دراسة تطبيقية على مستشفيات تجمع القصيم الصحي

إعداد

عايد عوض الرشيد

مقترح أطروحة بحثية استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراة

في تخصص : الإدارة

٢٠٢٥

صفحة العنوان

أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفيات تجمع القصيم الصحي

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١	المقدمة	٣
٢	مشكلة الدراسة	٤
٤	أسئلة الدراسة	٥
٥	أهمية الدراسة	٦
٦	أهداف الدراسة	٧
٧	فروض الدراسة	٨
٨	حدود الدراسة	٩
٩	مصطلحات الدراسة	٩
١٠	الإطار النظري	١١
١١	الدراسات السابقة	١٣
١٢	منهجية الدراسة	١٧
١٣	المراجع	٢٠

محتويات الخطة البحثية :

- عنوان البحث.
- مقدمة البحث.
- مشكلة البحث.
- أسئلة البحث.
- أهداف البحث.
- فروض البحث.
- حدود البحث.
- مصطلحات البحث.
- الإطار النظري.
- الدراسات السابقة
- منهج البحث.
- المراجع.

المقدمة :

إدارة الجودة الشاملة تُعدّ منهجاً إدارياً معاصراً غير تقليدي ومن أهم مفاهيم الإدارة الحديثة، ومن أولوياتها تحسين الأداء المؤسسي، في كافة القطاعات حيث تهيئها المنظمات للوصول إلى أفضل أداء ، وخاصة أن تطبيقها ينعكس بشكل إيجابي على أداء الإدارة والعاملين (عواضة، ٢٠١٨)؛ باعتبارها المحرك الأساسي لعملية التغيير والتحول المؤسسي.

ويعتبر القطاع الصحي حالياً من أهم القطاعات التي تركز على إدارة الجودة الشاملة ، والذي يشهد مؤخراً تحولاً مؤسسياً نحو الأساليب الحديثة في مجال التطوير والتحسين لمواجهة التحديات من ارتفاع التكاليف بشكل متزايد، ونقص الموارد المتاحة، وزيادة الطلب والإقبال على مختلف الخدمات الصحية نتيجة لانتشار الأوبئة والأمراض، وكذلك انتشار الثقافة الوقائية، مع زيادة التنافسية، والتطور العملي والتكنولوجي المتسارع، وزيادة الوعي الثقافي لدى المستفيدين.

ومن أكبر التطبيقات للتحول الصحي المؤسسي هو التحول الصحي الذي شهدته المملكة العربية السعودية مؤخراً ؛ بتطبيق نظام (التجيمات الصحية) كأساس حديث للارتفاع بجودة الخدمات الصحية بالتركيز على تعزيز مستويات رضا المستفيدين من خلال تطبيق (نموذج الرعاية الحديث) واتباع أفضل المعايير الدولية الحديثة ، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، لضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة (كوادريك، ٢٠٢١)؛ سواء داخل أو خارج المؤسسة من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، وتلبيةها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمر؛ لتصل إلى أعلى مستويات الأداء والإتقان المنشود (التصميم وعيسى، ٢٠١٤).

وبالرغم من أن المستشفيات تسعى دائماً إلى تبني إدارة الجودة الشاملة ك فلسفة إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المستفيد، إلا أن المستشفيات تواجه التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في عدم المعرفة بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ولا سيما ما تواجهه من تحديات بتطبيق مفاهيم التحول الصحي في ظل التحول للتجيمات الصحية وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث في نقص وعي العاملين بالإضافة إلى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للأنظمة المالية والإدارية (خروبي وآخرون ٢٠٢١)

وتعتبر التجيمات الصحية الاداء الفعالة للتحول الصحي المركزة على تطبيق الجودة الشاملة لكسب ثقة المستفيدين والارتفاع بالخدمات الصحية في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة (عباس، ٢٠١٩) ؛ ومن هذا المنطلق تظهر ضرورة (معرفة أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين بالتجيمات الصحية).

وعليه يهدف الباحث إلى (التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي) كدراسة تطبيقية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي كأداة للدراسة لجمع البيانات وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) ؛ للتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي بالقصيم والتي يمكن الاستفادة منها مستقبلاً في التحسين المستمر في أداء العاملين بالتجيمات الصحية ، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية بالسعودية وكذلك في اجراء مزيد من البحوث في هذا المجال.

المقدمة

في المقدمة تم عرض مفاهيم الدراسة بطريقة

هرمية من الاعم الى الاختصاص

الإشارة الى اهداف – مشكلة – منهجية – مجتمع – عينة

الدراسة والأساليب الإحصائية وكذلك الأهمية والتوصيات

المستقبلية

مشكلة الدراسة

تم توثيق المشكلة والفجوة البحثية باستعراض الأدبيات السابقة واستنباط الفجوة البحثية وعرض مشكلة البحث :

(المشكلة الأساسية التي تقوم بطرحها هذه الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة

بالتجمعات الصحية بالمملكة مجال جديد لم يتم التطرق له في الدراسات ويتطلب بالضرورة أن يدرك مقدمي الخدمة في المستشفيات أهمية دورهم في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد، وإن تعرض مقدمي الخدمة في المستشفيات إلى مثل هذه التطورات والتغيرات في بيئة العمل يعرضهم إلى ضغوط مختلفة تنعكس على كفاءتهم وإدائهم العملي مما يؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة وبالتالي على سلامة المرضى والعاملين وإنتاجية المستشفى.

ولما كان تجمع القصيم الصحي رائد في تطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد حيث حصد مؤخرا أربع جوائز متميزة كأفضل أداء في تطبيق أنظمة نموذج الرعاية الصحية السعودي، ٢٠٢٤ ، وخلاصة القول : تتمثل مشكلة هذه الدراسة في ندرتها)

مشكلة الدراسة :

إن التحديات التي تواجه العديد من مستشفيات التجمعات الصحية الآن لمواجهة ومتابعة التغيرات السريعة في ظل التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث ، وما نتج عنه من تغييرات مؤسسية كبيرة ، مع نقص وعي العاملين بالإضافة إلى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للأنظمة المالية والإدارية (خروبي وآخرون ٢٠٢١) ، بالإضافة إلى الضغوطات الداخلية والرغبة الزائدة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للحفاظ بميزتها التنافسية بسوق الخدمات الصحية والذي تقع مسؤوليته الأولى على العاملين ، مما خلق ذلك لإدارة المستشفيات التزامات كبيرة من أجل إيصال خدماتها بجودة عالية ترضي المستفيدين في ظل مفهوم الرعاية الصحية الجديد سواء (العاملين من مقدمي الخدمات أو متلقي الخدمة الصحية من المرضى وذويهم) عن طريق تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم المعلنة والخبر معلنة ، بالإضافة إلى التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في نقص وعي وعدم معرفة العاملين بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ولا سيما مع تطبيق المفاهيم الجديدة للتحول الصحي الذي تلج فيه الجودة دوار هاما في تغيير تفهيمات المرضى وريادة وعيهم واهتمامهم وتحديد المسؤوليات. وما توفره من المعايير والمقاييس النقية للترجمة لتقييم كفاءة المستشفيات وقياس الأداء في الخدمات الصحية بطريقة منهجية لبناء نظام يؤكد من خلاله أن رعاية المرضى قد تحولت بفضل إدارة الجودة إلى رعاية أكثر استجابة واثق تعقيدا وأيضا إلى تحسين نوعية الخدمات الصحية (Tayb, M. E. 2024)

وتؤكد دراسة (خروبي وآخرون ٢٠٢١) أن المستشفيات تسعى إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمنهجية إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى، كما تؤكد دراسة (عواضة ٢٠١٨) أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لا تتوقف مع مرور الزمن، لذا يجب أن يكون تطبيق معايير إدارة الجودة متكاملًا ويستمر بالعمل الدائم على تطوير وتحسين هذا النظام وإيجاد السبل الواسلة الجديدة.

نلاحظ مما سبق وجود العديد من الدراسات التي تناول إدارة الجودة الشاملة على مستشفيات القطاع الصحي بوجه عام أما تناول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل التحول الصحي والتجمعات الصحية فلا يكاد يكون له إشارات بين الدراسات السابقة.

ومن هنا فإن المشكلة الأساسية التي تقوم بطرحها هذه الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بالتجمعات الصحية بالمملكة مجال جديد لم يتم التطرق له في الدراسات ويتطلب بالضرورة أن يدرك مقدمي الخدمة في المستشفيات أهمية دورهم في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد، وإن تعرض مقدمي الخدمة في المستشفيات إلى مثل هذه التطورات والتغيرات في بيئة العمل يعرضهم إلى ضغوط مختلفة تنعكس على كفاءتهم وإدائهم العملي مما يؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة وبالتالي على سلامة المرضى والعاملين وإنتاجية المستشفى.

ولما كان تجمع القصيم الصحي رائد في تطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد حيث حصد مؤخرا أربع جوائز متميزة كأفضل أداء في تطبيق أنظمة نموذج الرعاية الصحية السعودي، ٢٠٢٤ ، وخلاصة القول : تتمثل مشكلة هذه الدراسة في ندرتها ، وانطلاقاً مما سبق شرحه يمكننا تلخيص أسئلة الدراسة فيما يلي

أسئلة الدراسة

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي : ما أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي

بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة :

- ما هي طبيعة العلاقة بين ابعاد متغيرات الدراسة البحثية (تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في

مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟

- هل يوجد تأثير لتطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟

- هل يوجد اختلاف في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف متغيراتهم الديموغرافية

(النوع، السن، المؤهل، الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة

تم تقسيم أهمية الدراسة الى أهمية علمية (نظرية) أهمية عملية (تطبيقية) من اهم نقاط الأهمية العلمية للدراسة :

. تتميز هذه الدراسة بمواكبتها للتوجهات بالمملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتمثلة في التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد وما يتطلبه من تحول المستشفيات لتعمل في ظل أنظمة التجمعات الصحية حيث يمثل تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية الهدف الأول .

. تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها ذاته حيث تعتبر دراسة جديدة وواحدة من الدراسات العربية النادرة وان لم تكن الدراسة الأولى التي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة حيث لم تتعرض أي دراسة سابقة لدراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد ،

. تتناول متغيرين مهمين على مستوى الدراسات الإدارية والصحية وهما إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات التجمع الصحي وكلاهما يعتبران من المفاهيم الحديثة ، مع إبراز أهمية قياس هذا التأثير في ظل أنظمة التحول الصحي والتجمعات الصحية حيث تلعب جودة الخدمات الصحية دورا هاما في تقييم وإدارة تكلفة الخدمات الصحية

أهمية الدراسة :

يمكن توضيح أهمية الدراسة على المستويين العلمي والعمل على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية) :

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية مما يلي:

١. تتميز هذه الدراسة بمواكبتها للتوجهات بالمملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتمثلة في التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد وما يتطلبه من تحول المستشفيات لتعمل في ظل أنظمة التجمعات الصحية حيث يمثل تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية الهدف الأول .
٢. تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها ذاته حيث تعتبر دراسة جديدة وواحدة من الدراسات العربية النادرة وان لم تكن الدراسة الأولى التي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة حيث لم تتعرض أي دراسة سابقة لدراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد ،
٣. تتناول متغيرين مهمين على مستوى الدراسات الإدارية والصحية وهما إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات التجمع الصحي وكلاهما يعتبران من المفاهيم الحديثة ، مع إبراز أهمية قياس هذا التأثير في ظل أنظمة التحول الصحي والتجمعات الصحية حيث تلعب جودة الخدمات الصحية دورا هاما في تقييم وإدارة تكلفة الخدمات الصحية
٤. تستمد هذه الدراسة أيضا أهميتها من أهمية مجتمع الدراسة وهي فئة العاملين حيث يعتبر العنصر الأهم في تطبيق الأنظمة الجديدة للتحول والتجمعات الصحية والذي يواجه ضغوط التغيير السريع الحالي والذي يتطلب منه الموازنة في التكيف السريع مع الأنظمة الجديدة وفي ذات الوقت تقديم خدمات ذات جودة عالية ثلثية وتجاوز توقعات المستفيدين الخارجيين من المرضى وذويهم
٥. تتميز هذه الدراسة بتميز مكان الدراسة وهو تجمع القصيم الصحي حيث يعد من القطاعات الصحية الأولى في تطبيق أنظمة التجمع الصحي ونموذج الرعاية الصحية الجديد، بل والتميز فيها مما يترى الدراسة ويضيف بعد التميز للدراسة
٦. من الناحية النظرية تمثل الدراسة إضافة نوعية تساهم في إثراء المكتبات السعودية الطبية بموضوع جديد ومهم حيث قد يُعد مرجع حول إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على أداء العاملين بمستشفيات في ظل أنظمة التجمع الصحي ممثلا بتجمع القصيم الصحي
٧. كما قد تفتح المجال أمام الباحثين والمتخصصين لإجراء مزيدا من الدراسات عن مستشفيات التجمعات الصحية الأخرى الموضوعات ذات الصلة.

أهمية الدراسة (يتبع)

تم تقسيم أهمية الدراسة الى أهمية علمية (نظرية) أهمية عملية (تطبيقية)

من اهم نقاط الأهمية التطبيقية للدراسة :

- تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من أهمية دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل أنظمة التجمعات الصحية بالسعودية ، حيث بلغ عدد التجمعات الصحية (٢٠) (تجمع صحي يتضمن أكثر من ٥٠٠ مستشفى تضم أكثر من ٥٠٠ ألف من العاملين من الممارسين الصحيين ، تخدم أكثر من ٣٣ مليون نسمة اما مكان الدراسة التطبيقية وهو تجمع القصيم الصحي فهو يعتبر في ترتيب تطبيق التجمعات الصحية (الثالث) منذ عام ٢٠١٨ م ويشمل ٢٣ مستشفى
- يمكن من خلال ما ستقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات ان تسهم في تطوير نماذج وممارسات مبتكرة لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بالتجمعات الصحية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العلمية)

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من أهمية دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل أنظمة التجمعات الصحية بالسعودية ، حيث بلغ عدد التجمعات الصحية الآن (٢٠) تجمع صحي يتضمن أكثر من ٥٠٠ مستشفى تضم أكثر من ٥٠٠ ألف من العاملين من الممارسين الصحيين ، تخدم أكثر من ٣٣ مليون نسمة اما مكان الدراسة التطبيقية وهو تجمع القصيم الصحي فهو يعتبر في ترتيب تطبيق التجمعات الصحية (الثالث) منذ عام ٢٠١٨ م ويشمل ٢٣ مستشفى . لذا من المتوقع من هذه الدراسة من الناحية العملية بأنها :

١. مساهمة الدراسة من الناحية التطبيقية في تحفيز القيادات والمسؤولين بالمستشفيات لفهم كيفية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات والتوصل للتحديات في ظل أنظمة التجمع الصحي ومقارنتها بالوضع التطبيقي الحالي مما يساهم في معرفة الفجوات واخذ الإجراءات التحسينية للتطوير
٢. من خلال النتائج ودراسة المتغيرات يمكن ان تقدم الدراسة مجموعة من البيانات واطارا تطبيقيا للجهات ذات العلاقة والتي تعمل في ظل التحول الصحي أيضا للاستفادة منها في اكتشاف التحديات ومعالجة التصور للتحسين والتطوير
٣. يمكن من خلال ما ستقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات ان تساهم في تطوير نماذج وممارسات مبتكرة لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بالتجمعات الصحية بما يعزز أداء العاملين وولي احتياجاتهم ويضمن تحقيق مستويات عالية من الأداء لمواكبة التحولات والتطورات المتسارعة والانسجام مع التحديات والتغيرات في نظام التحول الصحي وطرق التعامل معها وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى والتجمع الصحي بكفاءة وفعالية.

أهداف الدراسة:

وللإجابة عن تساؤلات الدراسة السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

1. التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات تجمع القسم الصحي ؟
2. قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات تجمع القسم الصحي ؟
3. الوقوف على طبيعة الاختلاف في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل، الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة:

يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على المستفيدين - اعتمادية القرارات على البيانات) على أداء العاملين

بمستشفيات تجمع القسم الصحي

وتنقسم إلى الفروض الفرعية التالية :-

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (لدعم الإدارة العليا) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (لتركيز على المستفيدين) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للتحسين المستمر) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للمشاركة والتدريب) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للتحيز) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم الصحي
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (اعتمادية القرارات على البيانات) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القسم

الصحي

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف (العمر، سنوات

الخبرة، المسمى الوظيفي)

وتنقسم إلى الفروض الفرعية التالية :-

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف العمر
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً للمسمى الوظيفي

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

حدود ومجال الدراسة :

- **الحدود المكانية:** في المملكة العربية السعودية منطقة القصيم.
- **الحدود الزمنية:** عام ٢٠٢٥م - ١٤٤٦هـ
- **الحدود البشرية:** الدراسة تُطبق على عينة من العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على " إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في مستشفيات المستوى الثالث بتجمع القصيم الصحي "

مصطلحات الدراسة :

- **الجودة:** حسب منظمة المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 / ٢٠٠٠ لعام ٢٠٠٠ تعرف الجودة بأنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية، أو المنظمة، أو الشخص ، والتي تجعله ملبياً للحاجات المتوقعة أو المعلنة، أو القادرة على تلبيتها" وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للتوقعات والحاجات، يكون وصفه منتجاً جيداً أو عال الجودة أو رديئاً (حداد، ٢٠٢٠)
- وتُعرف الجودة اجرائياً بأنها: تعني تقديم الخدمة الطبية في مستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية كما يتوقعها المستفيد (الخارجي :المريض وذويه والداخلي : مقدمي الخدمات الصحية) ومن غير أخطاء للمحافظة على أمن وسلامة المستفيدين.
- **إدارة الجودة الشاملة:** استراتيجية من استراتيجيات الإدارة الحديثة والتي تقوم على عدد من المبادئ والمعايير التي تسهم في عملية التحسين المستمر للقطاع الصحي، والإسهام في تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمات الصحية.
- "الإدارة القائمة على نظام التكامل والتفاعل ما بين المدخلات، ويشمل ذلك كلا من الاستراتيجية، والأسلوب، والأجهزة، والموارد البشرية، مما ينعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة وتحسين المخرجات، ويستوجب إيجاد عملية تشاركية ما بين الأطراف المختلفة، كما أنه يحقق مساهمة فاعلة لكافة الفاعلين والعاملين على عملية التحسين المستمر (العلي، ٢٠٢٠)
- وتُعرف إدارة الجودة الشاملة اجرائياً بأنها: عمل كافة الكوادر الطبية في مستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية معا لتقديم خدمة طبية متميزة ذات جودة عالية للمستفيدين تواكب التطور العلمي العالمي.
- **أداء العاملين:** "الوسيلة التي من خلالها يتبع الفرد متطلبات الوظيفة التي يؤديها بعد توصيف الإدارة لهذه الوظيفة ورضاه على تلبية هذه الوظيفة"(خريشي، ٢٠٢٠)
- ويُعرف أداء العاملين اجرائياً بأنه : مدى جودة تقديم العاملين للخدمات الصحية التي يحتاجها المستفيدين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي الذي يعكس جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق واطماف المهام المكونة لوظيفة الفرد.
- **التجمعات الصحية :** " مفهوم متقدم للرعاية أحد تطبيقات التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠، ويتضمن (٢٠) تجمع صحي ، منظومة متكاملة وبقية شاملة من الخدمات الصحية من خلال شبكة متكاملة من المستشفيات المركزية والعامة، والمراكز التخصصية تُقدم هذه الخدمات في إطار نظام صحي متكامل، مما يضمن رعاية صحية عالية المستوى وفعالة للمجتمع."

حدود الدراسة مصطلحات الدراسة

١. إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الإمكانيات والموارد . كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين منها (خزوبي وآخرون، ٢٠٢١) فأهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف العام من وجودها، حيث تسعى إلى إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ على الاستمرارية من خلال البرامج المستمرة تشتمل على آليات فعالة لاكتشاف 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 منه، حيث تقوم الإدارة بصورة موضوعية بتقييم جودة ومدى مناسبة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل ضمان الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمات على مستوى جميع إدارات وأقسام المؤسسة. وقد أصبحت الجودة الشاملة من المراكز الأساسية لنجاح القطاعات الصحية في معظم دول العالم التي أخذت ترسخ المفاهيم الأساسية لها، حيث توجد علاقة قوية بين ترسيخ فلسفة الجودة الشاملة وبين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد وأبو نصيب، ٢٠١٧)

١.١ أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد وحسب الاتفاق الواسع من قبل العديد من الباحثين ومنهم (Ehrenberg, 1992)، (Bardri and Davis, 1995)، (Karajewsky and Ritzman, 1996)، (عقيلي، ٢٠٠١)، (جودة، ٢٠٠٤)، على الرغم من ورودها تحت عناوين مختلفة مثل أركان، مركزات، عناصر، أساسيات، كما اختلف الباحثين حول عدد الأبعاد الرئيسية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة في الدراسة الحالية سيتم الاعتماد على ست أبعاد (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على البيانات).

٢. 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 ولطبيعة 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 الكيفية 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 الإنجاز، التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة". يتكرر أداء العاملين بجملة متعددة من العوامل المختلفة في المكان والزمان، منها السلبي ومنها الإيجابي، وليعضها تأثير مباشر على الأداء، بينما للبعض الآخر تأثير غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثلاث أقسام أساسية: أولاً : العوامل الخاصة بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي، والرغبة

الإطار النظري:

• تم تناول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة

• ابعاد الجودة الشاملة

في الدراسة الحالية سيتم الاعتماد على ست أبعاد (دعم الإدارة العليا

للجودة الشاملة – التحسين المستمر- المشاركة والتدريب - تحفيز أداء

العاملين - التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على

البيانات).

• مفاهيم أداء العاملين

• تم اظهار مفهوم أداء العاملين في ظل التجمعات الصحية والتحول الصحي

(عواضه، ٢٠١٨) .

١،٢. أداء العاملين في ظل التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية: في الآونة وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠

شهد القطاع الصحي تغيرات سريعة على المستوى الاستراتيجي والمؤسسي وبالطبع شهد تأثيرا كبيرا على أداء

العاملين نظرا للتغيرات السريعة مع ظهور تحدي سرعة تنمية وعي العاملين بهذه المتغيرات لمواكبة هذا التحول

السريع مما اظهر أهمية تقييم أداء العاملين ومدى التزامهم بتطبيق معايير الجودة الشاملة كأحد المتطلبات الأساسية

لبرامج التحول الصحي .

ثانياً : الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

دراسة (عوضه، ٢٠١٨) بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً".

وأدائها. وتعميم نطاق الدراسة، بحيث يغطي المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء والتي ستوفر المزيد من البيانات التمثيلية حول أداء الموظفين في الرعاية الصحية ، وأيضاً للنظر في المزيد من مفاتيح مؤشرات الأداء.

- دراسة (عوضه، ٢٠١٨) بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، وهل يتم تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٢) موظفاً من موظفي الدائرة الطبية والدائرة الإدارية والمالية في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها هناك أثر إيجابي لتطبيق هذه المبادئ على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الحكومي الذي وصل تقريباً إلى حدود الـ ١٠٠% في التأثير الإيجابي، لا سيما من جهة المشاركة في اتخاذ القرارات ومن جهة تبسيط الإجراءات وتحديد المهام. توفر المستشفى نظام خاص للمعلومات واتخاذ القرارات، وأُرسِفَ خُصص بالبيانات والمعلومات. كما تركز إدارة المستشفى على احتياجات العاملين لديها ورضاهم، وتعمل بشكل مستمر على تدريبهم وتحفيزهم ووضعهم في فرق عمل وكذلك تهتم بتكليفهم وتقوم بإشراكهم في أغلبية القرارات المتعلقة بأعمالهم. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير وتحسين أنظمتها وخدماتها للوصول إلى الرضا التام من قِبل الموظفين والمرضى. وضرورة عقد دورات متخصصة في إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المستشفى لزيادة ثقافتهم في هذا المجال. وأهمية حصر كل الأمور المتعلقة بالجودة بدائرة واحدة منعاً لارتداجية القرارات، ومنحها الدعم والصلاحيات اللازمة لإجراء التغييرات والتحسينات في مختلف الأقسام. وضرورة القيام بالمزيد من الدراسات عن إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وسبل تحسينها.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة بالاسوبرامانين (٢٠١٦) بعنوان : ادارة الجودة الشاملة (TOM) في صناعة الرعاية الصحية . التحديات والعقبات والتنفيذ وتطوير العمل على التنفيذ من أجل إدارة الجودة الشاملة في إعداد الرعاية الصحية."

هدفت الدراسة إلى بناء نموذج يتضمن العوامل التي تؤثر على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الهندية وتؤدي إلى تحقيق رضا المرضى، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تؤثر سلباً عليها. وتعتبر تحديثات ومجولات أمام تحقيق المستوى المرضي من الجودة، اعتمدت الدراسة على المراجعة المتعمقة للتحديات التي تناولت جودة الخدمات الصحية في البيئة الهندية وأهم العوامل المؤثرة عليها والتي كانت كالآتي: (رضا الزبائن، تمكين وتدريب العاملين، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، التغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية) فيما تم الاعتماد على نموذج (SERVQUAL) الاعتمادية، والاستجابة، والضمائم، والملموسية، والتعاطف ؛ لتحليل مستوى جودة الخدمة وعناصرها التي من خلالها يمكن قياس رضا المرضى. توصلت الدراسة إلى أن رضا العاملين من الأهمية بمستوى رضا الزبائن متمثلين بالمرض، وذلك لأن جودة الخدمة الصحية تعتمد بشكل أساسي على

الدراسات السابقة

تم استعراض الدراسات العربية والأجنبية في مجال الدراسة الحالية مع تحليل

كل دراسة من حيث الهدف – المنهجية – النتائج – التوصيات

التعليق على الدراسات السابقة :

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- إثراء الجزء النظري من الدراسة.
- بناء أداة الدراسة (الاستبانة) .
- معرفة واختيار الطرق الإحصائية المناسبة للدراسة.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي حاولت الربط بين أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة وأداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- تعتبر متغيرات الدراسة والتي تم اختيارها كمتغيرات لم يتم التطرق لها من قبل إلا بشكل جزئي وقليل حيث ان تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتجمعات الصحية وتأثيره على أداء العاملين مجال جديد لم يتم التطرق له سابقاً بالدراسات العربية.

التعليق على الدراسات السابقة من
حيث أوجه الاستفادة وما يميز الدراسة
الحالية

منهجية الدراسة

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على **المنهج المسحي الوصفي** وذلك من خلال استطلاع رأي (مجتمع الدراسة) من العاملين بمستشفيات (المستوى الثالث) تجمع القصيم الصحي وعددها (٣) مستشفيات وذلك من خلال أداة الاستبانة، وتم اختيارها المنهج لأنه يتفق مع طبيعة الدراسة ويعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلاله تحقيق أهداف الدراسة ويعرف المنهج المسحي الوصفي ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودها "(العساف، ١٤١٦)

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفيات (المستوى الثالث) بتجمع القصيم الصحي وعددها (٣) مستشفيات ، وسيتم توزيع أداة الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، في العام ٢٠٢٥ – ٢٠٢٦م

عينة الدراسة:

سيتم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة (لتمثل مجتمع الدراسة، ومن ثم يمكن تعميم نتائجها)، وتوزيع الاستبانة عليهم، إلكترونياً

منهجية الدراسة (تابع)

أداة الدراسة ومراحل تصميمها:

تعتمد الدراسة الحالية على أداة الاستبانة التي سيتم توزيعها إلكترونياً، حيث تعد هذه الأداة من أنسب الأدوات التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسات المسحية، وقد عرفت الاستبانة بأنها: الطريقة التي يتم بها جمع المعلومات من الأفراد مجتمع البحث عن طريق الإجابات التي يذكرونها على الأسئلة المطروحة عليهم حول موضوع من المواضيع دون مساعدة من قبل الباحثين لهم. (القحطاني وآخرون، ٢٠٠٤ م) وسيتم إعداد الاستبانة بناءً على المصادر التالية:

١. الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة.
٢. الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.

القسم الثاني: محاور الاستبانة:

سيتم تصميم هذا القسم من الاستبانة في محورين وسيتم استخدام طريقة ليكرت ذات التدرج الخماس بحيث يتم إعطاء كل محور مجموعة من الاختيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) المحور الأول: تقييم مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بتجمع القصيم الصحي، ويتضمن ست أبعاد (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على البيانات). المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، ويتضمن (١٤) عبارة.

البناء المبدئي للاستبانة: تنقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: البيانات الأولية.

يتعلق هذا الجزء من الاستبانة بالمتغيرات المستقلة وهي الخصائص الشخصية والديموغرافية والوظيفية لإفراد الدراسة ممثلة في خمس متغيرات وهي: النوع - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية.

منهجية الدراسة (تابع)

اختبار الصدق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة (الاستبانة):

يقصد بصدق الأداة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ٢٠٠٠ م، ص ٤٢٩)
إذا كان مظهره يشير إلى أنه اختبار صادق كأن يكون شكله معقولا وأيضا "يكون الاختبار صادقا وأن تشير فقراته إلى ارتباطها بالسلوك المقاس، وإذا كان سهل الاستعمال" (عبيدات وآخرون، ٢٠١٦ م، ص ١٦٤)

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة :

سيتم توزيعها على مجموعة من الدكاترة وأصحاب الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة لابتداء آرائهم حول الاستبانة ومن ثم التعديل عليها .

اختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة):

"يُعرف صدق الاتساق الداخلي بأنه مدى مقدرة الاستبيان على قياس ما صُمم من أجله (Hair et al., 2006) "
سيتم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له،
سيتم عمل دراسة استطلاعية للاستبانة بتوزيعها على عينة محددة للتأكد من صدق الاتساق الداخلي

اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

يُعرف الثبات بأنه مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهة
(Swanlund, 2011)

لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach).

منهجية الدراسة (تابع)

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم استخدام برنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية - SPSS) الإصدار (٢٤)، لإجراء المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقا للبيانات الأولية.
٢. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي .
٣. معامل كرونباخ ألفا لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة .
٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف محاور أداة الدراسة .
٥. أستخدم الباحثين معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى (لمعرفة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بتجمع القصيم الصحي) .
٦. أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة (وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر- المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على المستفيدين - اعتمادية القرارات على البيانات).على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي) .
٧. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة (وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لاختلاف (العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)

المراجع

تضمنت العربية والانجليزية

ثانياً: المراجع بالإنجليزية

- Abukhadra, Khaled M.S & Onbaşıoğlu, Dilber Çağlar (2021), The effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variable. Uncertain Supply Chain Management, (9), 521-528.
- Balasubramanian. M. (2016). Total Quality Management [TQM] in the Healthcare Industry - Challenges, Barriers and Implementation Developing a Framework for TQM Implementation in a Healthcare Setup. Science Journal of Public Health. 4(4), 271-278.
- C. . Tisna Veldhuyzen van Zanten. D.R. Silimperi. -L.M. France(1) Bruno Bouchet and Lani Marquer.. Karen Askou. MacAulay Sustaining Quality of health care, September, 2020
- Sarvanan, R. & K.S.P. RAO, Development and validation of an Instrument for Measuring Total Quality Service. Total Quality Management, India, July 17, 2020.
- Ramseook-Munhurrin; P. Munhurrin; V. Panchoo, A, (2015) Total quality management adoption in public hospital: evidence from Mauritius.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- (أبو حليقة، أشرف ٢٠١٣) أثر الجودة في الرعاية الصحية رسالة ماجستير، الجامعة العربية المفتوحة لشمال أميركا.
- بن عيشي، عمار، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية: دراسة ميدانية على مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ١١، الجزائر، ٢٠١٢ م.
- (حداد، عواطف إبراهيم ٢٠٢٠) إدارة الجودة الشاملة، عمان، الأردن، ط ٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، ص ٥٦.
- (حمود، خضير كاظم ٢٠٢١) إدارة الجودة الشاملة، الجامعة الهاشمية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ط ١، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (خرشي، فيصل ٢٠٢٠)، فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد، دراسة ميدانية، جامعة محمد بوضياف.
- (خروبي، فاطمة عبد المحسن، يونس، جمانة، وعباس، نبيلة ٢٠٢١). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. المجلة العلمية للنشر العلمي، (ع ٣١)
- (بن عودة، قصير، ويوب، مختار ٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسستي (بوهران SIMAP) و (SNV). مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (ع ٣١) ٣٥٧ - ٣٦٨
- (عواضة، محمد حسين ٢٠١٨). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً. رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية، الجامعة اللبنانية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You



أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية

دراسة تطبيقية على مستشفيات تجمع القصيم الصحي

إعداد

عايد عوض الرشيد

مقترح أطروحة بحثية استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراة

في تخصص : الإدارة

٢٠٢٥

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
٣	المقدمة	١
٤	مشكلة الدراسة	٢
٥	أسئلة الدراسة	٤
٦	أهمية الدراسة	٥
٧	أهداف الدراسة	٦
٨	فروض الدراسة	٧
٩	حدود الدراسة	٨
٩	مصطلحات الدراسة	٩
١١	الإطار النظري	١٠
١٣	الدارسات السابقة	١١
١٧	منهجية الدراسة	١٢
٢٠	المراجع	١٣

المقدمة :

إدارة الجودة الشاملة تُعد منهجاً إدارياً معاصراً غير تقليدي ومن أهم مفاهيم الإدارة الحديثة، ومن أولوياتها تحسين الأداء المؤسسي، في كافة القطاعات حيث تتبناها المنظمات للوصول إلى أفضل أداء ، وخاصة أن تطبيقها ينعكس بشكل إيجابي على أداء الإدارة والعاملين (عواضة، ٢٠١٨)؛ باعتبارها المحرك الأساسي لعملية التغيير والتحول المؤسسي.

ويعتبر القطاع الصحي حالياً من أهم القطاعات التي تركز على إدارة الجودة الشاملة ، والذي يشهد مؤخراً تحولاً مؤسسي نحو الأساليب الحديثة في مجال التطوير والتحسين لمواجهة التحديات من ارتفاع للتكاليف بشكل متزايد، ونقص الموارد المتاحة، وزيادة الطلب والإقبال على مختلف الخدمات الصحية نتيجة لانتشار الأوبئة والأمراض، وكذلك انتشار الثقافة الوقائية، مع زيادة التنافسية، والتطور العملي والتكنولوجي المتسارع، وزيادة الوعي الثقافي لدى المستفيدين،

ومن أكبر التطبيقات للتحول الصحي المؤسسي هو التحول الصحي الذي شهدته المملكة العربية السعودية مؤخراً ؛ بتطبيق نظام (التجمعات الصحية) كأساس حديث للارتقاء بجودة الخدمات الصحية بالتركيز على تعزيز مستويات رضا المستفيدين من خلال تطبيق (نموذج الرعاية الحديث) واتباع أفضل المعايير الدولية الحديثة ، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، لضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة (كواديك، ٢٠٢١)؛ سواء داخل أو خارج المؤسسة من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، وتلبيتها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمر؛ لتصل إلى أعلى مستويات الأداء والإتقان المنشود (التميمي وعيسى، ٢٠١٤).

وبالرغم من أن المستشفيات تسعى دائماً إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المستفيد، إلا أن المستشفيات تواجه التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في عدم المعرفة بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ولا سيما ما تواجهه من تحديات بتطبيق مفاهيم التحول الصحي في ظل التحول للتجمعات الصحية وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث في نقص وعي العاملين بالإضافة إلى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للأنظمة المالية والإدارية (خروبي وآخرون ٢٠٢١)

وتعتبر التجمعات الصحية الاداة الفعالة للتحول الصحي المرتكزة على تطبيق الجودة الشاملة لكسب ثقة المستفيدين والارتقاء بالخدمات الصحية في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة (عباس، ٢٠١٩) ؛ ومن هذا المنطلق تظهر ضرورة (معرفة أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين بالتجمعات الصحية).

وعليه يهدف الباحث إلى (التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي) كدراسة تطبيقية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) ؛ للتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي بالقصيم والتي يمكن الاستفادة منها مستقبلاً في التحسين المستمر في أداء العاملين بالتجمعات الصحية ، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية بالسعودية وكذلك في اجراء مزيد من البحوث في هذا المجال.

مشكلة الدراسة :

إن التحديات التي تواجهها العديد من مستشفيات التجمعات الصحية الآن لمواجهة وملاحقة التغيرات السريعة في ظل التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث ، وما نتج عنه من تغييرات مؤسسية كبيرة ، مع نقص وعي العاملين بالإضافة الى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للأنظمة المالية والإدارية (خروبي وآخرون ٢٠٢١) ، بالإضافة إلى الضغوطات الداخلية والرغبة الزائدة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للاحتفاظ بميزتها التنافسية بسوق الخدمات الصحية والذي تقع مسؤوليته الأولى على العاملين ، مما خلق ذلك لإدارة المستشفيات التزامات كبيرة من أجل إيصال خدماتها بجودة عالية ترضي المستفيدين في ظل مفهوم الرعاية الصحية الجديد سواء (العاملين من مقدمي الخدمات أو متلقي الخدمة الصحية من المرضى وذويهم) عن طريق تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم المعلنة والغير معلنة ، بالإضافة إلى التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في نقص وعي وعدم معرفة العاملين بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ولا سيما مع تطبيق المفاهيم الجديدة للتحول الصحي الذي تلعب فيه الجودة دور هاماً في تغيير تفضيلات المرضى وزيادة وعيهم واهتمامهم وتحديد المسؤوليات. وما توفره من المعايير والمقاييس الدقيقة اللازمة لتقييم كفاءة المستشفيات وقياس الأداء في الخدمات الصحية بطريقة منهجية لبناء نظام يتأكد من خلاله أن رعاية المرضى قد تحولت بفضل إدارة الجودة الي رعاية أكثر استجابة واثقاً وتعقيداً وأيضاً الى تحسين نوعية الخدمات الصحية (Tayb, M. E. 2024)

وتؤكد دراسة (خروبي وآخرون ٢٠٢١) ان المستشفيات تسعى إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى، كما وتؤكد دراسة (عواضة ٢٠١٨) أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لا تتوقف مع مرور الزمن، لذا يجب أن يكون تطبيق معايير إدارة الجودة متكاملًا ويستمر بالعمل الدائم على تطوير وتحسين هذا النظام وإيجاد السبل الوسائل الجديدة.

نلاحظ مما سبق وجود العديد من الدراسات التي تتناول إدارة الجودة الشاملة على مستشفيات القطاع الصحي بوجه عام اما تناول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل التحول الصحي والتجمعات الصحية فلا يكاد يكون له إشارات بين الدراسات السابقة.

ومن هنا فان المشكلة الأساسية التي تقوم بطرحها هذه الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بالتجمعات الصحية بالمملكة مجال جديد لم يتم التطرق له في الدراسات و يتطلب بالضرورة أن يدرك مقدمي الخدمة في المستشفيات أهمية دورهم في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد، وان تعرض مقدمي الخدمة في المستشفيات الى مثل هذه التطورات والتغيرات في بيئة العمل يعرضهم الى ضغوط مختلفة تنعكس على كفاءتهم وادائهم العملي مما يؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة وبالتالي على سلامة المرضى والعاملين وانتاجية المستشفى.

ولما كان تجمع القصيم الصحي رائد في تطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد حيث حصد مؤخراً أربع جوائز متميزة كأفضل أداء في تطبيق أنظمة نموذج الرعاية الصحية السعودي، ٢٠٢٤ ، وخلاصة القول : تتمثل مشكلة هذه الدراسة في ندرتها ، وانطلاقاً مما سبق شرحه يمكننا تلخيص أسئلة الدراسة فيما يلي

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي : ما أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي بالملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة :

- ما هي طبيعة العلاقة بين ابعاد متغيرات الدراسة البحثية (تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟

- هل يوجد تأثير لتطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟

- هل يوجد اختلاف في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لاختلاف متغيراتهم الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل، الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة :

يمكن توضيح أهمية الدراسة على المستويين العلمي والعملية على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية) :

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية مما يلي:

١. تتميز هذه الدراسة بمواكبتها للتوجهات بالمملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتمثلة في التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الجديد وما يتطلبه من تحول المستشفيات لتعمل في ظل أنظمة التجمعات الصحية حيث يمثل تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية الهدف الأول .
٢. تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها ذاته حيث تعتبر دراسة جديدة وواحدة من الدراسات العربية النادرة وان لم تكن الدراسة الأولى التي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة حيث لم تتعرض أي دراسة سابقة لدراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل منظومة التجمعات الصحية ونموذج الرعاية الصحية الجديد،
٣. تتناول متغيرين مهمين على مستوى الدراسات الإدارية والصحية وهما إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات التجمع الصحي وكلاهما يعتبران من المفاهيم الحديثة ، مع إبراز أهمية قياس هذا التأثير في ظل أنظمة التحول الصحي والتجمعات الصحية حيث تلعب جودة الخدمات الصحية دوراً هاماً في تقييم وإدارة تكلفة الخدمات الصحية
٤. تستمد هذه الدراسة أيضاً أهميتها من أهمية مجتمع الدراسة وهي فئة العاملين حيث يعتبر العنصر الأهم في تطبيق الأنظمة الجديدة للتحول والتجمعات الصحية والذي يواجه ضغوط التغيير السريع الحالي والذي يتطلب منه الموازنة في التكيف السريع مع الأنظمة الجديدة وفي ذات الوقت تقديم خدمات ذات جودة عالية لتلبية وتجاوز توقعات المستفيدين الخارجيين من المرضى وذويهم
٥. تتميز هذه الدراسة بتميز مكان الدراسة وهو تجمع القصيم الصحي حيث يعد من القطاعات الصحية الأولى في تطبيق أنظمة التجمع الصحي ونموذج الرعاية الصحية الجديد، بل والتميز فيها مما يثري الدراسة ويضيف بعد التميز للدراسة
٦. من الناحية النظرية تمثل الدراسة إضافة نوعية تساهم في إثراء المكتبات السعودية الطبية بموضوع جديد ومهم حيث قد يُعد مرجع حول إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على أداء العاملين بمستشفيات في ظل أنظمة التجمع الصحي ممثلاً بتجمع القصيم الصحي
٧. كما قد تفتح المجال أمام الباحثين والمتخصصين لإجراء مزيداً من الدراسات عن مستشفيات التجمعات الصحية الأخرى الموضوعات ذات الصلة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من أهمية دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالمستشفيات في ظل أنظمة التجمعات الصحية بالسعودية ، حيث بلغ عدد التجمعات الصحية الآن (٢٠) تجمع صحي يتضمن أكثر من ٥٠٠ مستشفى تضم أكثر من ٥٠٠ ألف من العاملين من الممارسين الصحيين ، تخدم أكثر من ٣٣ مليون نسمة اما مكان الدراسة التطبيقية وهو تجمع القصيم الصحي فهو يعتبر في ترتيب تطبيق التجمعات الصحية (الثالث) منذ عام ٢٠١٨م ويشمل ٢٣ مستشفى . لذا من المتوقع من هذه الدراسة من الناحية العملية بأنها :

١. ستسهم الدراسة من الناحية التطبيقية في تحفيز القيادات والمسؤولين بالمستشفيات لفهم كيفية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات والتوصل للتحديات في ظل أنظمة التجمع الصحي ومقارنتها بالوضع التطبيقي الحالي مما يسهم في معرفة الفجوات واخذ الإجراءات التحسينية للتطوير
٢. من خلال النتائج ودراسة المتغيرات يمكن ان تقدم الدراسة مجموعة من البيانات واطارا تطبيقيا للجهات ذات العلاقة والتي تعمل في ظل التحول الصحي أيضا للاستفادة منها في اكتشاف التحديات ومعالجة القصور للتحسين والتطوير
٣. يمكن من خلال ما ستقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات ان تسهم في تطوير نماذج وممارسات مبتكرة لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بالتجمعات الصحية بما يعزز أداء العاملين ويلبي احتياجاتهم ويضمن تحقق مستويات عالية من الأداء لمواكبة التحولات والتطورات المتسارعة والانسجام مع التحديات والتغيرات في نظام التحول الصحي وطرق التعامل معها وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى والتجمع الصحي بكفاءة وفاعلية.

أهداف الدراسة:

وللإجابة عن تساؤلات الدراسة السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

١. التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟
٢. قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات تجمع القصيم الصحي؟
٣. الوقوف على طبيعة الاختلاف في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل، الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة:

يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على المستفيدين - اعتمادية القرارات على البيانات) على أداء العاملين

بمستشفيات تجمع القصيم الصحي

وتنقسم إلى الفروض الفرعية التالية :-

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (لدعم الإدارة العليا) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للتحسين المستمر) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للمشاركة والتدريب) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
٤. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للتحسين المستمر) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
٥. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (للمشاركة والتدريب) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
٦. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (اعتمادية القرارات على البيانات) على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم

الصحي

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لاختلاف (العمر، سنوات

الخبرة، المسمى الوظيفي)

وتنقسم إلى الفروض الفرعية التالية :-

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لاختلاف العمر
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لاختلاف سنوات الخبرة
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا للمسمى الوظيفي

حدود ومجال الدراسة :

- الحدود المكانية: في المملكة العربية السعودية منطقة القصيم.
- الحدود الزمانية: عام ٢٠٢٥م - ١٤٤٦ هـ
- الحدود البشرية: الدراسة تُطبق على عينة من العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على " إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في مستشفيات المستوى الثالث بتجمع القصيم الصحي ".

مصطلحات الدراسة :

- **الجودة:** حسب منظمة المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 / ٢٠٠٠ لعام ٢٠٠٠ تعرف الجودة بأنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط، أو العملية، أو المنظمة، أو الشخص ، والتي تجعله ملبياً للحاجات المتوقعة أو المعلنة، أو القدرة على تلبيها" وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للتوقعات والحاجات، يكون وصفه منتجا جيدا أو عال الجودة أو رديئا (حداد، ٢٠٢٠)
- وتُعرف الجودة اجرائيا بأنها: تعني تقديم الخدمة الطبية في مستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية كما يتوقعها المستفيد (الخارجي: المريض وذويه والداخلي: مقدمي الخدمات الصحية) ومن غير أخطاء للمحافظة على أمن وسلامة المستفيدين.
- **إدارة الجودة الشاملة:** استراتيجية من استراتيجيات الإدارة الحديثة والتي تقوم على عدد من المبادئ والمعايير التي تسهم في عملية التحسين المستمر للقطاع الصحي، والإسهام في تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمات الصحية.
- "الإدارة القائمة على نظام التكامل والتفاعل ما بين المدخلات، ويشمل ذلك كلا من الاستراتيجية، والأسلوب، والأجهزة، والموارد البشرية، مما ينعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة وتحسين المخرجات، ويستوجب إيجاد عملية تشاركية ما بين الأطراف المختلفة، كما أنه يحقق مساهمة فاعلة لكافة القائمين والعاملين على عملية التحسين المستمر (العلي، ٢٠٢٠)
- وتعرف ادارة الجودة الشاملة اجرائيا بأنها: عمل كافة الكوادر الطبية في مستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية معا لتقديم خدمة طبية متميزة ذات جودة عالية للمستفيدين تواكب التطور العلمي العالمي.
- **أداء العاملين:** "الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات الوظيفة التي يؤديها بعد توصيف الإدارة لهذه الوظيفة ورضاه على تأدية هذه الوظيفة" (خرشي، ٢٠٢٠)
- ويُعرف أداء العاملين اجرائيا بأنه: مدى جودة تقديم العاملين للخدمات الصحية التي يحتاجها المستفيدين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي الذي يعكس جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وأدراك الدور والمهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق واثتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.
- **التجمعات الصحية:** " مفهوم متقدم للرعاية أحد تطبيقات التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠، ويتضمن (٢٠) تجمع صحي ، منظومة متكاملة وباقعة شاملة من الخدمات الصحية من خلال شبكة متكاملة من المستشفيات المركزية والعامة، والمراكز التخصصية. تُقدم هذه الخدمات في إطار نظام صحي متكامل، مما يضمن رعاية صحية عالية المستوى وفعالة للمجتمع".

ويُعرف التجمع الصحي اجرائيا بأنه : منظومة مؤسسية تتبع له جميع المرافق الصحية يغطي مناطقه الجغرافية المحددة، وهو مسؤول عن صحة وسلامة سكان هذه المنطقة وهذا لا يقتصر على العلاج، بل يمتد إلى الوقاية والتوعية بالمملكة العربية السعودية .(الصحة القابضة، ٢٠٢٤)

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا : الإطار النظري

١. إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الإمكانيات والموارد . كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين منها (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) فأهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف العام من وجودها، حيث تسعى إلى إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ على الاستمرارية من خلال البرامج المستمرة تشتمل على آليات فعالة لاكتشاف 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 منه، حيث تقوم الإدارة بصورة موضوعية بتقييم جودة ومدى مناسبة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل ضمان الحفاظ على مستوى عالٍ 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 وبين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد وأبو نصيب، ٢٠١٧)

١.١. أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على عدد من الأبعاد وحسب الاتفاق الواسع من قبل العديد من الباحثين ومنهم (Ehrenberg, 1992)، (Bardri and Davis, 1995)، (Karajewisky and Ritzman, 1996)، (عقيلي، ٢٠٠١)، (جودة، ٢٠٠٤)، على الرغم من ورودها تحت عناوين مختلفة مثل أركان، مرتكزات، عناصر، أساسيات، كما اختلف الباحثين حول عدد الأبعاد الرئيسة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة في الدراسة الحالية سيتم الاعتماد على ست أبعاد (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر- المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على البيانات).

٢. أداء العاملين :

نظرا 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 ولطبيعة 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 الكيفية 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 الإنجاز، التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة". يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة من العوامل المختلفة في المكان والزمان، منها السلبي ومنها الإيجابي، ولبعضها تأثير مباشر على الأداء، بينما للبعض الآخر تأثير غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثلاث أقسام أساسية: أولا : العوامل الخاصة بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي، والرغبة

ثانيا : العوامل في بيئة العمل وهي كل ما يحيط بالموظف أثناء أداء عمله، وتتمثل في العلاقات الاجتماعية والدافعية والثقافة التنظيمية في المؤسسة، والظروف المادية، والعوامل التنظيمية.

ثالثا : العوامل الخارجية؛ وتتمثل في البيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة السياسية والقانونية، والبيئة الاقتصادية (عواضة، ٢٠١٨).

١,٢. أداء العاملين في ظل التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية: في الآونة وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ شهد القطاع الصحي تغيرات سريعة على المستوى الاستراتيجي والمؤسسي وبالطبع شهد تأثيرا كبيرا على أداء العاملين نظرا للتغيرات السريعة مع ظهور تحدي سرعة تنمية وعي العاملين بهذه المتغيرات لمواكبة هذا التحول السريع مما اظهر أهمية تقييم أداء العاملين ومدى التزامهم بتطبيق معايير الجودة الشاملة كأحد المتطلبات الأساسية لبرامج التحول الصحي .

ثانياً : الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

- دراسة (خروبي وآخرون، ٢٠٢١)؛ بعنوان: " "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات - دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان".

سعى هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات من خلال دراسة حالة إحدى المستشفيات الخاصة العاملة في جنوب لبنان. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٣) مفردة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وب بين التركيز على العملاء وبين الأداء في المستشفى، كما بينت النتائج عن وجود علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين كل من التحسين المستمر ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبين الأداء في المستشفى وجدت الدراسة أيضاً علاقة إيجابية مهمة إحصائياً بين نظام الحوافز المتبع في المستشفى وبين الأداء في المستشفى، كما بينت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية مهمة بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين الأداء في المستشفى. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة التأكيد على العمل الجماعي ونشر ثقافة روح الفريق. وإعادة النظر في نظام الحوافز الموجود، وتخصيص حوافز مادية ومعنوية للأداء المتميز، وتحفيز العمل الجماعي. وضرورة تعزيز ثقافة البحوث في المستشفيات والأخذ بها كمصدر للمعلومات يستفاد منها في رسم السياسات. كما توصي بتعزيز العلاقة بين إدارة المستشفى والجامعات أو المعاهد لإقامة حلقات تدريبية حول إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

- دراسة (Abukhader & Onbaşıoğlu, 2021)؛ بعنوان: " "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف وتأثير التدريب كمتغير معتدل في المستشفيات العامة بتركيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف، وللتحقق في تأثير خمسة عوامل من ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية على أداء الموظفين في المستشفيات العامة في تركيا. ممارسات إدارة الجودة الشاملة هي التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، وإدارة الأفراد، والتحسين المستمر، وإدارة العمليات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) موظف من العاملين في المستشفيات العامة بتركيا وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن عوامل إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين وتأثير الاعتدال للتدريب زاد من الارتباط بين أداء الموظفين وعوامل إدارة الجودة الشاملة. كما توصلت الدراسة إلى أنه تتمثل هم الممارسات التي يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين، واعتماد أكثر الأساليب كفاءة في حل ضعف أداء العاملين في مجال الرعاية الصحية في القطاع العام من خلال مراعاة التزام الإدارة العليا ببرامج الجودة، وتلبية متطلبات المرضى، وتطوير برامج تدريبية فعالة تلبي احتياجات الموظفين من خلال التعاون بين إدارة الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تطوير إطار يمكن أن يكون مفيداً للمستشفيات التركية في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءتها

وأدائها. وتعميم نطاق الدراسة، بحيث يغطي المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء والتي ستوفر المزيد من البيانات التمثيلية حول أداء الموظفين في الرعاية الصحية ، وأيضًا للنظر في المزيد من مفاتيح مؤشرات الأداء.

- دراسة (عواضة، ٢٠١٨)؛ بعنوان: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، وهل يتم تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٢) موظفاً من موظفي الدائرة الطبية والدائرة الإدارية والمالية في مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها هناك أثر إيجابي لتطبيق هذه المبادئ على أداء العاملين في مستشفى نبيه بري الحكومي الذي وصل تقريباً إلى حدود الـ ١٠٠ % في التأثير الإيجابي، لا سيما من جهة المشاركة في اتخاذ القرارات ومن جهة تبسيط الإجراءات وتحديد المهام. توفر المستشفى نظام خاص للمعلومات واتخاذ القرارات، وأرشيف خاص بالبيانات والمعلومات. كما تركز إدارة المستشفى على احتياجات العاملين لديها ورضاهم، وتعمل بشكل مستمر على تدريبهم وتحفيزهم ووضعهم في فرق عمل وكذلك تهتم بشكاويهم وتقوم بإشراكهم في أغلبية القرارات المتعلقة بأعمالهم. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير وتحسين أنظمتها وخدماتها للوصول إلى الرضا التام من قبل الموظفين والمرضى. وضرورة عقد دورات متخصصة في إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المستشفى لزيادة ثقافتهم في هذا المجال. وأهمية حصر كل الأمور المتعلقة بالجودة بدائرة واحدة منعاً لازدواجية القرارات، ومنحها الدعم والصلاحيات اللازمة لإجراء التغييرات والتحسينات في مختلف الأقسام. وضرورة القيام بالمزيد من الدراسات عن إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وسبل تحسينها.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة بالاسوبرامانين (٢٠١٦) بعنوان : ادارة الجودة الشاملة (TOM) في صناعة الرعاية الصحية . التحديات والعقبات والتنفيذ وتطوير العمل على التنفيذ من أجل إدارة الجودة الشاملة في إعداد الرعاية الصحية."

هدفت الدراسة إلى بناء نموذج يتضمن العوامل التي تؤثر على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الهندية وتؤدي إلى تحقيق رضا المرضى، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تؤثر سلباً عليها. وتعتبر تحديات ومعوقات أمام تحقيق المستوى المرضي من الجودة، اعتمدت الدراسة على المراجعة المتعمقة للأدبيات التي تناولت جودة الخدمات الصحية في البيئة الهندية وأهم العوامل المؤثرة عليها والتي كانت كالآتي: (رضا الزبائن، تمكين وتدريب العاملين، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، التغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية) فيما تم الاعتماد على نموذج (SERVQUAL) الاعتمادية، والاستجابة، والضمآن، والملموسية، والتعاطف ؛ لتحليل مستوى جودة الخدمة وعناصرها التي من خلالها يمكن قياس رضا المرضى. توصلت الدراسة إلى أن رضا العاملين من الأهمية بمستوى رضا الزبائن متمثلين بالمرضى، وذلك لأن جودة الخدمة الصحية تعتمد بشكل أساسي على

مهارات العاملين بالإضافة إلى مستوى تكريسهم للجهد والوقت في تقديم الخدمة الأفضل. وحددت الدراسة أهم العوامل التي شكلت معوقاً لتقديم مستوى الجودة المستهدف حيث كانت حسب درجة التأثير: القيادة ومستوى الدعم المقدم لتطبيق الجودة الشاملة، الثقافة التنظيمية والتي تأثرت بثقافة المجتمع الهندي، بالإضافة إلى النماذج العقلية وطريقة تفكير الكادر الطبي. أوصت الدراسة بالاهتمام بالعوامل التي تعتبر معوقات لتبني إدارة الجودة الشاملة، وإدماج العاملين بنشاطات الجودة، وتقديم الدورات التدريبية التي تحسن من اتجاهاتهم وسلوكهم نحو تطبيق الجودة.

- دراسة (رامسوك، ٢٠١٥) ؛ بعنوان: اعتماد إدارة الجودة الشاملة في المستشفى العام: أدلة في موريتانيا".

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة في موريتانيا بالإضافة إلى تحديد العوامل الحاسمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك من وجهة نظر الإدارة والعاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات العامة العاملة في موريتانيا وعددها (٥) مستشفيات، وقد تم اختيار المستشفى الأكبر حجماً لتمثل عينة الدراسة. إما وحدة المعاينة فتكونت من ٤٠ مديراً و ٢٠٠ من العاملين وزعت عليهم استبانة الدراسة؛ واعتمدت الدراسة العوامل الأتية لنجاح إدارة الجودة الشاملة (رضا الزبون، والتحسين المستمر، وفرق العمل، والتدريب، ودعم الإدارة العليا، وإدماج العاملين، والثقافة التنظيمية) . ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة إجماع كل من الإدارة والعاملين على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى التي تم بحثها. وأن جميع العوامل التي تم أخذها بعين الاعتبار تعتبر مهمة، ولكن بنسب متفاوتة، وكان أعلاها من حيث الأهمية دعم الإدارة العليا واندماج العاملين ورضا الزبائن. ومن أهم التوصيات التي تقدمت بها الدراسة العمل على تغيير الثقافة التنظيمية لتكون داعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى تقديم التدريب اللازم لرفع مستوى مهارة العاملين في المستشفى ليكونوا قادرين على الاندماج بنجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

- دراسة (فيلارد وآخرون ٢٠١٣)

هدفت الدراسة إلى قياس أداء الخدمات الصحية بالتركيز على تحسين الجودة الداخلية للمستشفيات عبر تقييم العوامل والعوائق التي يعاني منها موظفو المستشفيات والعاملون بها، وطبقت على ١٤ مستشفى من ثمانية بلدان أوروبية (بلجيكا وإستونيا وفرنسا وألمانيا والمجر وبولندا وسلوفاكيا وسلوفينيا)، فقد تم جمع المعلومات فيها عبر مقابلات شبه مخططة شملت العاملين والمنسقين في برامج الجودة في هذه المستشفيات، وقد تم ملاحظة أن نتائج هذه الدراسة التي كانت تؤسس لمشروع تبناه المكتب الإقليمي الأوروبي التابع لمنظمة الصحة العالمية قد حفزت مبادرات قياس الأداء وتحسين الجودة في المستشفيات المشاركة، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالقرارات الإدارية والقيادية داخل المستشفى، والتي تؤثر بشكل واضح في سياق وإجراءات وهيكله لأداء داخل المستشفى، وتمارس القياس من خلال الأساليب التي تراها مناسبة، وقدمت الدراسة مادة غنية وفريدة تتعلق بمشروع قياس الأداء الدولي في المستشفيات المشاركة.

التعليق على الدراسات السابقة :

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- إثراء الجزء النظري من الدراسة.
- بناء أداة الدراسة (الاستبانة) .
- معرفة واختيار الطرق الإحصائية المناسبة للدراسة.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي حاولت الربط بين أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة وأداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية بالملكة العربية السعودية.
- تعتبر متغيرات الدراسة والتي تم اختيارها كمتغيرات لم يتم التطرق لها من قبل إلا بشكل جزئي وقليل حيث ان تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتجمعات الصحية وتأثيره على أداء العاملين مجال جديد لم يتم التطرق له سابقاً بالدراسات العربية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج المسحي الوصفي وذلك من خلال استطلاع رأي (مجتمع الدراسة) من العاملين بمستشفيات (المستوى الثالث) تجمع القصيم الصحي وعددها (٣) مستشفيات وذلك من خلال أداة الاستبانة، وتم اختيارها المنهج لأنه يتفق مع طبيعة الدراسة ويعد من أنسب المناهج للدراسات الوصفية لما يتميز به من مرونة وسلاسة في التطبيق، إذ يتيح للباحث من خلاله تحقيق أهداف الدراسة ويعرف المنهج المسحي الوصفي ويعرف بأنه " هو ذلك النوع الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودها "(العساف، ١٤١٦)

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفيات (المستوى الثالث) بتجمع القصيم الصحي وعددها (٣) مستشفيات ، وسيتم توزيع أداة الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، في العام ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦م

عينة الدراسة:

سيتم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة (لتمثل مجتمع الدراسة، ومن ثم يمكن تعميم نتائجها)، وتوزيع الاستبانة عليهم، إلكترونياً

أداة الدراسة ومراحل تصميمها:

تعتمد الدراسة الحالية على أداة الاستبانة التي سيتم توزيعها إلكترونياً، حيث تعد هذه الأداة من أنسب الأدوات التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسات المسحية، وقد عرفت الاستبانة بأنها: الطريقة التي يتم بها جمع المعلومات من الأفراد مجتمع البحث عن طريق الإجابات التي يذكرونها على الأسئلة المطروحة عليهم حول موضوع من المواضيع دون مساعدة من قبل الباحثين لهم. (القحطاني وآخرون، ٢٠٠٤ م)

وسيتم إعداد الاستبانة بناءً على المصادر التالية:

١. الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة.
٢. الاستفادة من الدراسات السابقة في مجال إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي.

البناء المبدئي للاستبانة: تنقسم الى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: البيانات الأولية.

يتعلق هذا الجزء من الاستبانة بالمتغيرات المستقلة وهي الخصائص الشخصية والديموغرافية والوظيفية لإفراد الدراسة ممثلة في خمس متغيرات وهي: النوع - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية.

القسم الثاني: محاور الاستبانة.

سيتم تصميم هذا القسم من الاستبانة في محورين وسيتم استخدام طريقة ليكرت ذات التدرج الخماس بحيث يتم إعطاء كل محور مجموعة من الاختيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق ، غير موافق بشدة) المحور الأول: تقييم مستوى تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بتجمع القصيم الصحي ، ويتضمن ست أبعاد (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على البيانات).

المحور الثاني: مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي، ويتضمن (١٤) عبارة.

اختبار الصدق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة (الاستبانة):

يقصد بصدق الأداة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ٢٠٠٠ م، ص ٤٢٩) إذا كان مظهره يشير إلى أنه اختبار صادق كأن يكون شكله معقولا وأيضا "يكون الاختبار صادقا وأن تشير فقراته إلى ارتباطها بالسلوك المقاس، وإذا كان سهل الاستعمال" (عبيدات وآخرون، ٢٠١٦ م، ص ١٦٤)

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة :

سيتم توزيعها على مجموعة من الذكاترة وأصحاب الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة.لأبداء آرائهم حول الاستبانة ومن ثم التعديل عليها .

اختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة):

"يُعرف صدق الاتساق الداخلي بأنه مدى مقدرة الاستبيان على قياس ما صُمم من أجله (Hair et al., 2006) " سيتم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له، سيتم عمل دراسة استطلاعية للاستبانة بتوزيعها على عينة محددة للتأكد من صدق الاتساق الداخلي

اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

يُعرف الثبات بأنه مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهة (Swanlund, 2011)

لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم استخدام برنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية - SPSS) الإصدار (٢٤)، لإجراء المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقا للبيانات الأولية.
٢. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي .
٣. معامل كرونباخ ألفا لحساب معامل الثبات لأداة الدراسة .
٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف محاور أداة الدراسة .
٥. أستخدم الباحثين معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى (لمعرفة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بتجمع القصيم الصحي) .
٦. أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة (وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر- المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على المستفيدين - اعتمادية القرارات على البيانات).على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي) .
٧. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة (وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لاختلاف (العمر، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- (أبو حليقة، أشرف ٢٠١٣) أثر الجودة في الرعاية الصحية رسالة ماجستير، الجامعة العربية المفتوحة لشمال أميركا .
- بن عيشي، عمار، تشخيص واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية: دراسة ميدانية على مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ١١ ، الجزائر، ٢٠١٢ م.
- (حداد، عواطف ابراهيم ٢٠٢٠) ادارة الجودة الشاملة، عمان، الأردن، ط ٢ ، دار الفكر للنشر والتوزيع، ص ٥٦ .
- (حمود، خضير كاظم ٢٠٢١) إدارة الجودة الشاملة، الجامعة الهاشمية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ط ١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (خرشي، فيصل ٢٠٢٠) ، فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد، دراسة ميدانية، جامعة محمد بوضياف.
- (خروبي، فاطمة عبد المحسن، يونس، جومانة، وعباس، نبيلة ٢٠٢١) . أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. المجلة العلمية للنشر العلمي، (ع ٣١)
- (بن عودة، قصير، ويوب، مختار ٢٠١٧) . إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسستي (بوهران SIMAP) و (SNV) . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (ع ٣١) ٣٥٧ – ٣٦٨
- (عواضة، محمد حسين ٢٠١٨) . أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين "مستشفى نبيه بري الجامعي الحكومي نموذجاً. رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية، الجامعة اللبنانية.

ثانياً: المراجع بالإنجليزية

- Abukhadra, Khaled M.S & Onbaşioğlu, Dilber Çağlar (2021), The effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variable. Uncertain Supply Chain Management, (9), 521-528.
- Balasubramanian. M. (2016). Total Quality Management [TQM] in the Healthcare Industry - Challenges, Barriers and Implementation Developing a Framework for TQM Implementation in a Healthcare Setup. Science Journal of Public Health. 4(4), 271-278.
- C. . Tisna Veldhuyzen van Zanten. D.R. Silimperi. -L.M. France(1) Bruno Bouchet and Lani Marquer.. Karen Askou. MacAulay Sustaining Quality of health care, September, 2020
- Sarvanan, R. & K.S.P. RAO, Development and validation of an Instrument for Measuring Total Quality Service. Total Quality Management, India, July 17, 2020.
- Ramseook-Munhurrin; P. Munhurrin; V. Panchoo, A, (2015) Total quality management adoption in public hospital: evidence from Mauritius.

- Veillard, Jeremy; Schiøtz, Michaela; Ann-Lise Guisset; Adalsteinn Brown; Klazinga, Niek (2013) International Journal of Health Care Quality Assurance; Bradford 26.8: 703-13.
moderating variable. Uncertain Supply Chain Management, (9), 521-528.