

مهمة 2- قضايا بحثية 2 د. دعاء محمد

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين في القطاع الصحي - دراسة
تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض)
دراسة نشرت في مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية والادارية

Volume 6, Issue 29, DEC 2022, Page 22-42

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/6009/5731>

الإطار النظري

تم التطرق من الباحث في الإطار النظري على المتغيرات وتعريفها, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

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 الإمكانيات والموارد. كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين منها (خروبي وآخرون، 2021). 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 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 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 وبين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد وأبو نصيب، 2017).

الإطار النظري

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 نظريته 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 تأثيراً غير مباشر عليه. ويمكن أن نقسم هذه العوامل إلى ثلاث أقسام أساسية: أولاً: العوامل الخصاصة بالعامل وتشتمل على الخصائص الديمغرافية والقدرات الذهنية، والرضا الوظيفي، والرغبة والدافعية. ثانياً: العوامل الخارجية وهي كل ما يحيط بالموظف أثناء أداء عمله، وتتمثل في العلاقات الاجتماعية والتنظيمية في أثناء العمل، والثقافة التنظيمية في المؤسسة، والظروف المادية، والعوامل التنظيمية. ثالثاً: العوامل الخارجية: وتتمثل في البيئة الاجتماعية والثقافية، والبيئة السياسية والقانونية، والبيئة الاقتصادية (عواضة، 2018).

الإطار النظري

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسات السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأداة وهي الاستبانة، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في مجتمع البحث، وهو ما ميزها، كذلك تميزت الدراسة الحالية في ندرتها، وهدفها في التعرف على واقع مستوى إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وكذلك مستوى أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض، كذلك في التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

