

تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات: دراسة
تطبيقية على المستشفيات الحكومية بالرياض



إعداد

سارة السلوم

المقدمة:

يعتبر مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الهامة جداً في المجال الاقتصادي والإداري والصناعي في هذا العصر، حيث بدأت معظم المنظمات الإنتاجية تتبع منهج إدارة الجودة الشاملة لأهميته كمدخل أساسي لمواجهة التحديات التي تواجهه هذه المنظمات، حيث أن الجودة هي مقياس يمكن المنظمات من المنافسة والبناء في ظل العولمة.

كما تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم المواضيع التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين كأحدي الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. وقد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وإنخفاض التكاليف ورفع الكفاءة الإنتاجية، وتحسين الأداء الحالي والاهتمام باستمراريته، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوي إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها وازدادت سرعة انتشارها . (المعاينة وأبوزيد، ٢٠٢١)

المقدمة:

باتت المنظمات في وقتنا الحالي تسعى بشكل غير مسبوق إلى تحسين وتطوير مخرجاتها (خدمات، منتجات) حيث يُعتبر هذا السعي بمثابة طرق مثالية لتقوية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات وتحقيقها للمزايا التنافسية المنشودة من ذلك السعي، حيث أشار العديد من أصحاب المصالح والباحثين إلى الجودة بأنها تلك الأبعاد والخصائص الفنية فقط ومن ناحية أخرى أشارت الدراسات الحديثة إلى عدم جواز هذا التعبير باعتبار أن الجودة مفهوم يتخطى المفهوم التقليدي الذي تمت الإشارة إليه لأن الجودة لها العديد من الأبعاد الإدارية لا سيما تلك التي تتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين لديها والتي تعتبر المكمل الأساس للخصائص الفنية (شموط وجوازنة، ٢٠٢٢)

تعد الأزمات من الأحداث المؤثرة والمهمة في المنظمات، حيث أصبحت جزءاً مرتبطاً ببيئة اليوم. كما تشكل مصدراً قلقاً لقادة المنظمات والمسؤولين فيها وذلك لصعوبة السيطرة عليها، بسبب التغيرات المفاجئة والصعبة في البيئة المحيطة، هذا وقد تبنت الإدارات المسؤولة الضعيفة بناء نموذج إداري ملائم يمكن المنظمة من مواجهة أزماتها بسرعة وفاعلية .

المقدمة:

تواجه المنظمات المعاصرة تغيرات بيئية متعددة سريعة ومفاجئة ولأسباب مختلفة، مما قد يتسبب في حدوث أنواع متعددة من الأزمات التي تختلف في أسباب ومستويات حدوثها، وشدة تأثيرها، ودرجة تكرار حدوثها ولتستطيع المؤسسات مجابهة الأزمات يجب أولاً تحديد طبيعة أو نوع الأزمة crisis type لكن تحديد نوع الأزمة ليس عملية سهلة، لأن الأزمة بحكم طبيعتها تنطوي على عدة جوانب متشابكة إدارية واقتصادية وإنسانية وجغرافية وسياسية، وبالتالي تتعدد وتتنوع التصنيفات بتعدد المعايير المستخدمة في عملية تحديد أنواع الأزمات .

ويسهم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بناء نموذج إداري ملائم يمكن المستشفيات من مواجهة أزماتها بسرعة وفعالية، ويساعد التركيز على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتبني ممارسات التحسين المستمر، كما يساعد في تحديد وحل المشاكل بسرعة وفعالية أثناء الأزمات.

مشكلة الدراسة

تعاني المستشفيات الحكومية في الرياض من تحديات كبيرة في إدارة الأزمات، مما يؤثر سلبيًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة ويزيد من الفاقد في الموارد والكفاءة التشغيلية. بالرغم من أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) تعتبر أدوات فعالة لتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن تطبيقها في المستشفيات الحكومية بالرياض لا يزال محدودًا وغير ممنهج.

هذا يثير التساؤل حول كيف يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأبعادها المختلفة (القيادة الموجهة، تمكين العاملين، التحسين المستمر، التركيز على العميل، التغذية الراجعة) على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض ؟

مشكلة الدراسة

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية :

- ☞ كيف يؤثر تطبيق القيادة الموجهة على تحسين إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض ؟
- ☞ ما هو تأثير تمكين العاملين وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية؟
- ☞ كيف تساهم عمليات التحسين المستمر في تعزيز قدرة المستشفيات الحكومية على إدارة الأزمات بفعالية؟
- ☞ كيف يؤثر التركيز على احتياجات المرضى والمستفيدين من خدمات المستشفى على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية؟
- ☞ كيف يمكن لاستخدام التغذية الراجعة من الموظفين والمرضى أن يساهم في تحسين استجابة المستشفيات الحكومية للأزمات؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

تسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات في القطاع الصحي، من خلال تقديم إطار نظري متكامل يمكن أن يكون مرجعًا للباحثين والمختصين. تفتح الدراسة آفاقًا جديدة للبحث المستقبلي وتوسع قاعدة المعرفة حول تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في سياقات محددة مثل المستشفيات الحكومية في الرياض ، مما يعزز الفهم النظري للأداء المؤسسي في بيئات مختلفة.

. الأهمية التطبيقية:

تحمل الدراسة أهمية كبيرة للممارسين في مجال إدارة المستشفيات، حيث تقدم توصيات عملية لتحسين إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض . من خلال التطبيق العملي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمستشفيات تعزيز الكفاءة التشغيلية، تحسين جودة الخدمات الصحية، وزيادة رضا الموظفين والمرضى، مما يؤدي إلى استجابة أفضل للأزمات وبناء علاقات أقوى مع المجتمع.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو استكشاف أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأبعادها المختلفة (القيادة الموجهة، تمكين العاملين، التحسين المستمر، التركيز على العميل، والتغذية الراجعة) على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض . لتحقيق هذا الهدف، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد تأثير القيادة الموجهة على إدارة الأزمات في تحسين إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .
- معرفة مدى تأثير تمكين العاملين وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .
- دراسة كيف يمكن لعمليات التحسين المستمر أن تساهم في تعزيز قدرة المستشفيات على إدارة الأزمات بفعالية.
- تقييم كيف يمكن للتركيز على احتياجات المرضى والمستفيدين من خدمات المستشفى أن يؤثر على إدارة الأزمات.
- معرفة كيف يمكن لاستخدام التغذية الراجعة من الموظفين والمرضى أن يساهم في تحسين استجابة المستشفيات للأزمات.

فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (القيادة الموجهة، تمكين العاملين، التحسين المستمر، التركيز على العميل، التغذية الراجعة) على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق القيادة الموجهة على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتمكين العاملين وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات التحسين المستمر على قدرة المستشفيات الحكومية في الرياض على إدارة الأزمات بفعالية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتركيز على احتياجات المرضى والمستفيدين من خدمات المستشفى على إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية بالرياض .
- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام التغذية الراجعة من الموظفين والمرضى على تحسين استجابة المستشفيات الحكومية للأزمات في الرياض .

منهجية البحث:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لأنهما يتناسبان مع الأهداف والفروض النظرية ، وتم استخدام المنهج الوصفي للتعريف بالمفاهيم والنظريات المرتبطة بموضوع البحث، وذلك في الأجزاء النظرية من الدراسة. أما في الجزء التطبيقي من الدراسة، تم استخدام المنهج التحليلي لتحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على موظفي المؤسسة المدروسة.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية إدارة عليا، وإدارة
وسطى في المستشفيات الحكومية بالرياض ونظرا لصعوبة الحصر تم أخذ عينة عشوائية
بسيطة مكون من ١٢٥ عامل بالمستشفى وتم توزيع الاستبيانات.

مصادر البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية

اعتمد الباحث في كتابة الإطار النظري على البيانات الثانوية والتي تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية:

وتتمثل البيانات الأولية بالبيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الاستبانة، حيث قام الباحث بتطويرها لتغطي متغيرات الدراسة، وباستعمال عبارات تقييمية لتحديد إجابات عينة الدراسة اعتماداً على الدراسات السابقة.

أداة الدراسة :

وتتمثل البيانات الأولية بالبيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الاستبانة، حيث قام الباحث بتطويرها لتغطي متغيرات الدراسة، وباستعمال عبارات تقييمية لتحديد إجابات عينة الدراسة اعتماداً على الدراسات السابقة.

- المحور الأول: المتغير المستقل (مبادئ إدارة الجودة الشاملة)، وتم تقسيمه إلى خمسة أبعاد :
- المحور الثاني: المتغير التابع (إدارة الأزمات) :

كما استعمل مقياس ليكرت الخماسي (٥ - Point Likert Scale) حيث أعطيت الإجابة (موافق بشدة) خمس درجات، والإجابة (موافق) أربع درجات، والإجابة (محايد) ثلاث درجات، والإجابة (غير موافق) درجتين، والإجابة (غير موافق) على الإطلاق) فقد أعطيت درجة واحدة، وكلما زادت الدرجة زاد مستوى رضا المبحوثين عن الفقرات .

الأساليب الإحصائية:

سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها عبر الاستبانة، وذلك باستخدام برنامج SPSS، كما يلي:

• **الإحصاء الوصفي:** لحساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بهدف وصف خصائص أفراد

العينة وتحليل اتجاهاتهم نحو محاور الدراسة.

• **اختبار الصدق والثبات:** من خلال استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الثبات الداخلي للمحاور، وضمان

اتساق العبارات ضمن كل محور.

• **تحليل الانحدار الخطي:** ويشمل:

• **الانحدار الخطي البسيط:** لدراسة تأثير متغير واحد مستقل على متغير تابع واحد.

• **الانحدار الخطي المتعدد:** لتحليل أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد أو أكثر، بهدف فهم العلاقات

المتبادلة بينها.