

العنوان:	أثر تطبيق المعيار ISO 15189 لجودة و كفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة
المؤلف الرئيسي:	الشراونة، رانيا إسماعيل
مؤلفين آخرين:	المغربي، كامل محمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2013
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 92
رقم MD:	722373
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة الشرق الأوسط
الكلية:	كلية الأعمال
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	المختبرات الطبية الخاصة، معايير الجودة، المعيار ISO 15189 ، رضا المرضى، إدارة الأعمال، الأردن
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/722373

اثر تطبيق المعيار ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا
المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة

**The Impact of Applying ISO.15189 Standard of Quality and
Competence of Medical Laboratories on Patients Satisfaction
in the Jordanian Private Medical Laboratories**

إعداد

رانيا إسماعيل الشراونه

إشراف

الأستاذ الدكتور

كامل محمد المغربي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

أيار 2013 م

تفويض

أنا "رانيا إسماعيل حسين الشراونه" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي المنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: رانيا إسماعيل حسين الشراونه

التوقيع: 


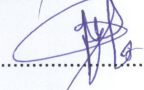

التاريخ: 2013/6/8

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر تطبيق المعيار ISO 15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في
رضا المرضى في المختبرات الطبية الاردنية الخاصة

وأجيزت بتاريخ 8 / 6 / 2013

التوقيع	الجامعة	اعضاء لجنة المناقشة
	الشرق الأوسط	رئيساً ومشرفاً الاستاذ الدكتور كامل محمد المغربي
	البترا	عضواً خارجياً الاستاذ الدكتور نجم العزاوي
	الشرق الأوسط	عضواً داخلياً الدكتور كامل الحواجرة

الشكر والتقدير

بعد الحمد لله وفضله، الذي أنعم عليّ، بإتمام هذا العمل المتواضع، يختلج في صدري مشاعر
الشكر الجزيل والعرفان العظيم، لأستاذي ومشرفي الفاضل الدكتور "كامل محمد المغربي" وهي أن عظمت
تضيق في بحر عطاءه، وما أسبغ علي من مكارم علمية عميقة، منذ أن تعهد بالإشراف على بحثي، حتى
أوصلني إلى انجازه بثقة ومساندة لا متناهية، وكان دوماً لي وسبيقي دائماً، المعلم القدير والدكتور القدوة،
كما وأنقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الذين شرفوني بقبول مناقشة الرسالة.
وأنقدم بالشكر أيضاً إلى ابنة خالي "سوسن" لما قدمته لي من مساعدة ودعم في هذا العمل المتواضع.
بكل ما يمكن أن تحمل كلمة شكراً من معاني، أسوقها بما تصوغ به من حب واحترام واعتزاز
وأخوة لا تبلى، إلى جامعة الشرق الأوسط وأساتذتي الأفاضل في كلية الأعمال.

الباحثة

رانيا الشراونه

الإهداء

إلى من أبصرت بنوره البرية ... إلى من جعل للعرب مجداً وعنواناً ... وأنقذهم من الظلمات إلى النور
... إلى أبواب العلم إلى حبيب الله محمد المصطفى وآله الطيبين الأطهار ...

إلى من لن أستطيع أن أكتب لها من عدد قطرات مياه بحار الأرض جميعاً ... إلى الحنونة دائماً... إلى
شمسي وقمري ... إلى أعلى أقمار الكون ... إلى منارة الحب في كل أيام السنة... إليك أيتها الحبيبة
دائماً وابدأ... إلى حبيبة قلبي الأولى ... أمي الحنونة

إلى الذي رسم لي الدرب الواثق والواعد ... وبادر أولاً بالسير دون هوادة ... على نصل صعوباته
وتحدياته ... من أجل أن يقودني إلى بر الأمان وهناء الاستقرار ... أبي العزيز

إلى الذي أتنفس نسائم الجنة من خلاله ... إلى الذي يلوح طيفه عند كل أفق وردي ... إلى روح جدي

الطاهرة

إلى رمز الحنان ... جدتي الغالية

إلى من وجدت لها نوراً يضيء سماء ليلي ... وماءاً يروي ظمأي ... ورفيقة تؤنس وحدتي ... إلى أختي

الغالية هديل

إلى الحب كل الحب ... اخوي هشام وحسام وخطيبي رامي

إلى كافة الأهل والأصدقاء أهدي هذا الجهد المتواضع

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الانجليزية
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
4	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3-1): أهمية الدراسة
5	(4-1): أهداف الدراسة
6	(5-1): فرضيات الدراسة
8	(6-1): أنموذج الدراسة
9	(7-1): حدود الدراسة
9	(8-1): محددات الدراسة
10	(9-1): المصطلحات الإجرائية
	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
13	(1-2): المقدمة
13	(2-2): مفهوم وأهمية المنظمة الدولية للمواصفات ISO

15	ISO 9001 : (3-2)
17	ISO 17025 : (4-2)
18	المعيار ISO 15189 : (5-2)
27	(6-2): رضا الزبائن
29	(7-2): نبذة عن المختبرات الطبية محل الدراسة
31	(8-2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
44	(9-2): ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
47	(1-3): المقدمة
47	(2-3): منهج الدراسة
47	(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها
48	(4-3): المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
51	(5-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
53	(6-3): المعالجة الإحصائية المستخدمة
54	(7-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
	الفصل الرابع النتائج واختبار الفرضيات
57	(1-4): المقدمة
57	(2-4): تحليل نتائج الدراسة
65	(3-4): اختبار فرضيات الدراسة
	الفصل الخامس النتائج .. الاستنتاجات .. التوصيات
75	(1-5): المقدمة
75	(2-5): النتائج
76	(3-5): الاستنتاجات
77	(4-5): التوصيات

ح

	قائمة المراجع
79	أولاً: المراجع العربية
83	ثانياً: المراجع الأجنبية
88	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
(1 - 3)	توزيع أفراد عينة الدراسة من المرضى حسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى الأكاديمي، الخبرة، العمر)	49
(2 - 3)	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ الفا)	55
(1 - 4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الكفاءة الفنية للموظفين في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	58
(2 - 4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى توفر البيئة الملائمة للفحص والمعايرة في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	60
(3 - 4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى توفر طرق أخذ ونقل ومناولة العينات في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	62
(4 - 4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	64
(5 - 4)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق معيار ISO.15189 الجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	66
(6 - 4)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الكفاءة الفنية للموظفين في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	69
(7 - 4)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير البيئة الملائمة للفحص والمعايرة في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	70
(8 - 4)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير طرق أخذ ونقل ومناولة العينات في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة	72

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	أنموذج الدراسة	(1-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
89	استبانة استقصاء آراء المرضى	1
92	قائمة أسماء محكمي الاستبانة	2

الملخص باللغة العربية

أثر تطبيق المعيار ISO 15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى

في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة

إعداد

رانيا إسماعيل الشراونه

إشراف

الأستاذ الدكتور

كامل محمد المغربي

هدفت الدراسة إلى بيان اثر تطبيق المعيار ISO 15189 في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في رضا المرضى. وقد تكون مجتمع الدراسة من مختبر مستشفى التخصصي ومختبر مستشفى الاستشاري في العاصمة عمان. وقد شملت الدراسة عينة تكونت من (178) من المرضى في تلك المختبرات.

وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط، والانحدار البسيط والمتعدد. و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار ISO15189 الجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة.
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود رضا المرضى عن أداء المختبرات الطبية الأردنية الخاصة. وبناء على النتائج السابقة فقد خلصت الدراسة التوصيات التالية:

- ضرورة التزام الإدارة العليا ودعمها، لتطبيق المعيار ISO 15189 في المختبرات الطبية الخاصة وذلك من خلال تعيين موظفين ذو خبرة عالية، وتوفير بيئة فحص ملائمة واستخدام أحدث الطرق في نقل العينات.
- يتوجب على إدارة المختبرات أن تعزز ثقافة الجودة لدى الموظفين العاملين في المختبرات وذلك من خلال غرس بعض المفاهيم الرئيسية كالدقة بالمواعيد، وتحمل المسؤولية، والعمل بموثوقية، والعمل دون أخطاء، الاهتمام والعناية بالمرضى وإظهار المودة لهم .
- ضرورة تجسيد وغرس متطلبات ISO 15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في المختبرات الطبية حتى تصبح جزءاً من الثقافة التنظيمية في المختبرات الطبية الخاصة.

ABSTRACT**The Impact of Applying ISO.15189 Standard of Total Quality
Management on Patients Satisfaction****(A comparative Study among Staff's and Patients' View in The
Jordanian Private Laboratories)****Prepared By****Rania Ismail Al- Sharawneh****Supervised By****Dr. KamelMagrabi**

The purpose of this study is to show the effect of the applying of ISO.15189 in the Jordanian medical laboratories on patients' satisfaction. The study population consisted of the all patients in (Specialist hospital and Isteshari hospital) laboratories in the Jordanian, **Amman**. The study sample consist of (178) patients in these laboratories. It has been using many statistical methods, such as mean, standards deviation, the correlation, simple and multiple regressions.

Findings: the study findings presence a significant effect of the applying of ISO.15189 standard of Quality and Competence of Medical Laboratories on patients' satisfaction in Jordanian private laboratories. The study shows a significant effect for each of (the technical competence of the staff, the appropriate environment for testing, methods of taking and transporting and handling of samples) on patients' satisfaction in Jordanian private laboratories. The results of statistical analysis showed the presence of patients' satisfaction from the performance of Jordanian private laboratories.

Accordingly, the researcher recommended: The need for senior management commitment and its support, to implement ISO.15189 standard in medical laboratories by appointment of a highly experienced staff, and the provision of appropriate test environment and the use of the latest methods in the transfer of samples. Labs must enhance the quality culture among staff working in laboratories by putting some key concepts such as, responsibility, reliability in work, attention to the patients and show affection to them. The need to instill the requirements of ISO.15189 standard in medical labs to become a part of the organizational culture in private medical labs.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 - 1) : المقدمة

(2 - 1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3 - 1) : أهداف الدراسة

(4 - 1) : أهمية الدراسة

(5 - 1) : فرضيات الدراسة

(6 - 1) : أنموذج الدراسة

(7 - 1) : حدود الدراسة

(8 - 1) : محددات الدراسة

(9 - 1) : المصطلحات الإجرائية للدراسة

(1 - 1) المقدمة

لقد زادت توقعات الزبون حدة فيما يتعلق بالجودة مع ازدياد شدة المنافسة العالمية، لذلك لا بد للمنظمات أن تستخدم أنظمة أكثر كفاءة وفاعلية لكي تكون قادرة على التنافس والمحافظة على مستوى الأداء لديها. وبالتالي يؤدي ذلك إلى ازدياد في رضا الزبائن والعاملين، وتحقيق رضا المجتمع ككل.

ومع زيادة العناية بالمجتمع فإن الجودة هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق. فالجودة تتطلب من المنظمات تجميع كامل مقدراتها من موارد وتوظيفها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. (أبو النصر، 2007)

فالتحدي الذي يواجه المنظمات هو النجاح والمضي قدماً في بيئة تتسارع فيها التحولات والمتغيرات، إذ تزداد حدة المنافسة يوماً بعد يوم، وحيث تصبح الجودة مطلباً أكثر إلحاحاً. وإذا كان الحديث عن الجودة فإنه يرتبط بالحديث عن مواصفات قياسية. (شعبان، 2009)

إذ يمكن توحيد حاجات الزبائن وجمعها في مواصفات، ورغم أن هذه المواصفات قد لا تضمن لوحدها تلبية حاجات الزبائن خاصة إذا كان هناك قصور في الأنظمة المستخدمة في تقديم خدمة معينة، لهذا السبب طورت مقاييس أنظمة الجودة العالمية، والأدلة الإرشادية المكملة لمتطلبات الجودة المحددة في قائمة المواصفات الفنية. (الحداد، 2009)

ومع ظهور المنظمة الدولية للتقييس International Standard Organization (ISO) المتفق عليها عالمياً عام 1946 ومقرها في جنيف، فقد أدى ذلك إلى إيجاد منافسة شديدة بين المنظمات للحصول

على شهادة ISO أو الوصول إلى تحقيق تلك المقاييس. والايزو هو اختصار بالأحرف اللاتينية "ISOS" ، وتعتبر شهادة الايزو أداة لقياس الجودة ، ودرجة ترشيد استهلاك، وحسن استخدام للموارد المتاحة، ووسيلة لتحسين الأداء. وتقوم منظمة ISO بتطوير وتحسين المواصفات في مجالات متعددة، وضمن عدة لجان فنية يزيد عددها عن (180) لجنة، وكل لجنة مسؤولة عن تطوير مجموعة معينة من المواصفات. (حمود، 2000:107).

وقد تم إصدار (ISO/IEC 17025) لأول مرة عام 1999 وهو المعيار الخاص بالمتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة، وقد تم إصدار هذا الايزو بالتعاون مع الهيئة الدولية للمواصفات مع اللجنة الدولية للتقانة الكهربائية (IEC) International Electrotechnical Commission. ثم بعد ذلك تم إصدار (ISO/EN 15189) عام 2003 وقد تم تطويرها من قبل اللجنة الفنية (ISO/TC212)، وهو معيار قائم على تفاصيل متطلبات (ISO/IEC17025). (موقع المنظمة الدولية للمواصفات، 2013: حزيران)

وتسعى حكومات الدول والمجتمعات الإنسانية إلى توفير الرعاية الصحية للإنسان والأساليب العلاجية له، ليتمكن من إتمام مهامه وواجباته اليومية بدون أي عيب. فتوفير الرعاية الصحية ليست هي الهدف المطلوب فقط بل تقديم هذه الرعاية بأعلى جودة وكفاءة ممكنة تضمن إتمامها على أكمل وجه، وخاصة لحساسيتها وخطورتها لارتباطها بصحة وحياة الإنسان.

(1 - 2) مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ضوء المنافسة والاتجاه نحو التميز أخذت العديد من المنظمات تسعى نحو تحقيق الميزة التنافسية وذلك بتقديم خدمات وسلع بجودة عالية، ولا سيما في مجال الخدمات الصحية التي ترتبط بصحة الإنسان وبقائه. ونظراً لزيادة العوامل كالحروب، وازدياد عدد السكان بشكل واضح، وارتفاع حوادث السير، وعوامل التلوث البيئي وغيرها، فقد أدى إلى زيادة الطلب على المختبرات الطبية، و زاد الاهتمام بإدارة المختبرات الطبية، لتقديم أفضل جودة من الخدمات التي تلبي طلب الزبائن وضمن معايير الايزو المحددة ضمن المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، ومن هنا تناولت الباحثة دراسة أثر تطبيق المعيار ISO.15189 الجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان.

لذا تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما أثر تطبيق المعيار ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية في رضا المرضى في المختبرات الطبية الخاصة في العاصمة عمان؟
2. ما أثر الكفاءة الفنية للموظفين في رضا المرضى في المختبرات الطبية الخاصة في العاصمة عمان؟
3. ما أثر بيئة الفحص الملائمة في رضا المرضى في المختبرات الطبية الخاصة في العاصمة عمان؟
4. ما أثر طرق اخذ ومناولة العينات في رضا المرضى في المختبرات الطبية الخاصة في العاصمة عمان؟

(1 - 3) أهمية الدراسة:

رغم وجود العديد من الدراسات في المجال الطبي وتطبيق أنظمة الجودة، إلا أنها لم تأخذ تطبيق معيار الايزو ISO.15189 لجودة وكفاءة المختبرات الطبية، لذا تتبع أهمية الدراسة من خلال :

1. سد جزء من النقص في الدراسات والبحوث في مجال المختبرات الطبية، وأنظمة الجودة في المكتبة العربية.

2. إن أهمية دراسة ISO وتطبيق متطلباته تعد من الموضوعات المهمة والحديثة التي تسعى إليها العديد من المنظمات.

3. إبراز أهمية تطبيق معيار ISO 15189 مما يشجع ويحفز المختبرات الطبية الأخرى التي لم تطبق المعيار ISO.15189 في تحسين أدائها.

(1 - 4) أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة التعرف على اثر تطبيق المعيار ISO.15189 في المختبرات الطبية الخاصة في رضا المرضى، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تعرف مدى تطبيق المعيار ISO 15189 في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة.

2. تعرف مستوى كفاءة الفنية لدى الموظفين العاملين وأثرها في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة.

3. الكشف عن أثر توفر البيئة الملائمة للفحص والمعايرة في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة.

4. تحديد مستوى كفاءة طرق أخذ العينات ومناولتها، وأثرها في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة.

5. تقديم التوصيات والاقتراحات الناتجة من الدراسة للمختبرات الطبية للممارسين، والعاملين للاستفادة منها في تفقد أعمالهم.

6. يتوقع أن تفتح الدراسة المجال للقيام بعمل بحوث ودراسات أخرى في المستقبل.

(1 - 5) فرضيات الدراسة:

تأتي الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى H_{O1}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار ISO15189 الجودة وكفاءة المختبرات الطبية (الكفاءة الفنية للموظفين؛ وتوفر البيئة الملائمة للفحص والمعايرة؛ وتوفر طرق أخذ ومناولة ونقل العينات) في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الفنية للموظفين في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

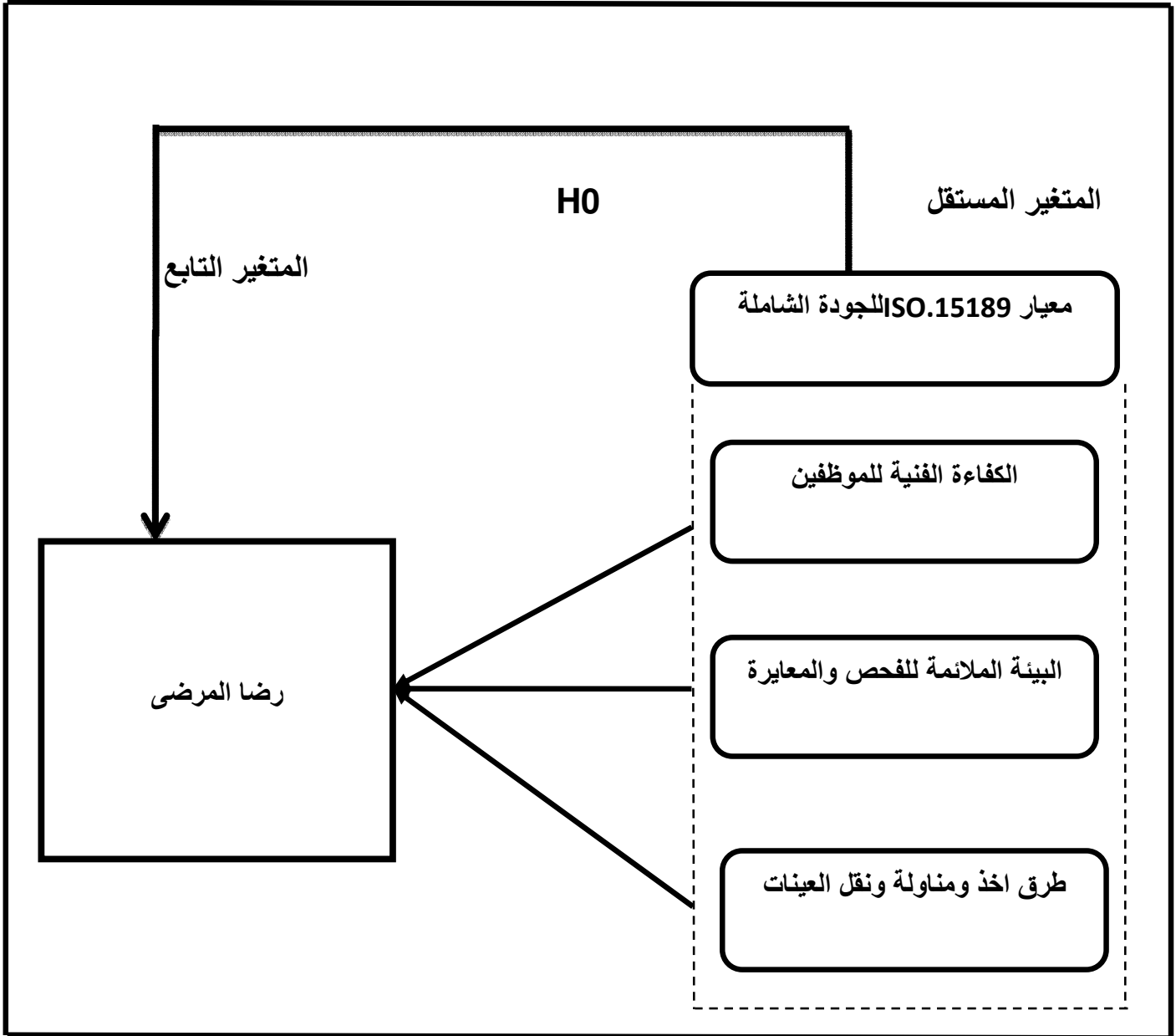
الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البيئة الملائمة للفحص والمعايرة في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر طرق أخذ ومناولة ونقل العينات في رضا المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

(1 - 6) أنموذج الدراسة:



شكل (1 - 1)

أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة استنادا إلى دراسة كل من (Franacio, 2010) و

(GreenHill, 2012)

(1 - 7) حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في:

الحدود المكانية: اقتصر البحث على المختبرات الطبية الأردنية الخاصة (مختبر مستشفى الاستشاري، مختبر مستشفى التخصصي) في العاصمة عمان.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية المحددة لانجاز هذه الدراسة الفصلين الأول والثاني من العام الدراسي-2012-2013.

الحدود البشرية: اقتصرت عينة الدراسة على المرضى في المختبرات الطبية الأردنية الخاصة في العاصمة عمان.

الحدود العلمية: اعتمدت الدراسة معيار الجودة ISO.15189 الخاص بجودة وكفاءة المختبرات الطبية. (François, 2010) و (Greenhill, 2012).

(1 - 8) محددات الدراسة:

1. تردد المرضى في الاستجابة لتعبئة الاستبانة المطلوبة.
2. مواجهة صعوبات في التنقل والبحث عن المختبرات الطبية في العاصمة عمان ذات المساحة المتسعة.
3. عدم الاستجابة من قبل إدارة بعض المختبرات لتطبيق الدراسة عليها.