

مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

الباحث / احمد شاكر / وزارة الصحة

تاريخ التقديم: 2018/5/31

تاريخ القبول: 2018/7/9

المستخلص :

ان الغرض من موضوع إدارة الجودة الشاملة هو أسلوب إداري مهم في المنظمات ومنها المستشفيات من خلال ما حققه هذا الأسلوب من نجاحات في الإدارة بحيث يشمل هذا الأسلوب على وصف تقديم الخدمات الصحية وإجراء التعديلات والاقتراحات التي تساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية بشكل مستمر، ومن هنا انبثقت فكرة الدراسة في تسليط الضوء على واقع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وإبراز مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة وشملت العاملين في المستشفى المبحوثة للوقوف على متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة فيها وتحدت مشكلة الدراسة في التعرف على أهم الأسباب التي تدفع إلى اتباع اسلوب ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية وتم الاعتماد على جمع المعلومات النظرية وتنظيمها حيث تم اتباع منهج دراسة استطلاعية بوصفه المنهج الذي يجمع بين أكثر من اسلوب بحثي في ان واحد، لقد تم اتباع الاساليب الاحصائية لغرض اختبار الفرضيات من معامل الثابت واختبار (Kolmogorov-Smirnov) والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الاحادي ومن أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها هي ضعف التزام الادارة العليا بالمستشفى في دعم جهود الجودة وهناك ضعف في عملية التطبيق نتيجة قلة الدورات التدريبية الخاصة بتطبيق برامج الجودة وقلّة التركيز على العمل في تجسيد مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الثقافة التنظيمية واهم التوصيات هي نجاح تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يعتمد بالضرورة على مدى قناعة الادارة العليا اولا والتزامها ، وضرورة التأكيد على بذل المزيد من الجهود من قبل ادارة المستشفى لتعزيز مفاهيم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ، ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى العاملين في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة للوصول الى مستوى عال من جودة الخدمات بجهود العاملين .

المصطلحات الرئيسية للبحث: ادارة الجودة الشاملة – جودة الخدمات الصحية.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 108 المجلد 24
الصفحات 238-253



المقدمة :

تركز ادارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر في كل جوانب المنظمة والتأكيد على توعية كافة العاملين في المنظمة كأساس للتفوق ولاشك ان تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يمكن ان تعزز مستوى جودة الخدمات العلاجية التي يجب ان تفي باحتياجات وتوقعات المرضى والمراجعين ، سواء كان ذلك على المستوى المحلي ، او الاقليمي ان مشكلة البحث تتخلص في الفهم لادارة الجودة الشاملة والخدمة الصحية وتطبيقها على المستشفيات وقياس واقع ومستوى ادراك العاملين في المستشفيات لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ومستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة على وجه الخصوص ، ان اهمية متغيرات البحث تشمل التركيز على التزام الادارة العليا بالجودة ومشاركة العاملين والتحسين والتطوير المستمر والتركيز على المرضى والنظم الادارية ان مبررات اختيار الموضوع تعود الى القصور في تطبيق المستشفيات لمبادئ ادارة الجودة الشاملة ومعاناة العاملين في تطبيقها وكذلك اهمية المستشفيات بالنسبة للمجتمع لما لها من تأثير على العنصر البشري الذي يعد اساس التنمية الاقتصادية والمحرك الاساسي لعملية الانتاج مع ادراك مزايا ادارة الجودة الشاملة حين تطبيق في المستشفيات ان احد الاهداف الاساسية لمدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة هو لمعرفة واقع التطبيق والوقوف على متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات ومن هنا انبثقت فكرة الدراسة وقد اختيرت مستشفى الكندي في دائرة صحة بغداد الرصافة ميدانا للجانب التطبيقي للدراسة كونها تلعب دورا مهما وحيويا في توفير الخدمات الصحية للمواطنين واعتمد البحث على دراسة استطلاعية مستندة الى الاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات من افراد عينة البحث ، والمكونة من (20) عبارة وزعت على ابعاد مبادئ ادارة الجودة الشاملة الاربعة وكانت عينة البحث مكونة من (200) فردا عاملا في مستشفى الكندي في دائرة صحة بغداد الرصافة ومن اجل الالمام بالموضوع تضمن البحث ثلاثة فصول ، حيث تناول المبحث الاول منهجية البحث والدراسات السابقة ، اما المبحث الثاني فتناول الجانب النظري لادارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية ، بينما تناول المبحث الثالث الجانب التحليلي حيث تضمن مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي التابعة لدائرة صحة بغداد الرصافة .

الفصل الاول/ منهجية البحث ودراسات سابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث:

ما تزال اهمية ادارة الجودة الشاملة غير ناضجة على نطاق واسع لدى كثير من القطاعات الانتاجية ، والخدمية على وجه العموم ، والمستشفى على وجه الخصوص ، من هنا فان المشكلة الاساسية التي يطرحها هذا البحث هو ان تطبيق الفعلي لادارة الجودة الشاملة يتطلب بالضرورة ادراك العاملين في المستشفيات لاهمية مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، ويمكن تحديد طبيعة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية:

- 1-ما المقصود بادارة الجودة الشاملة والخدمة الصحية
- 2-ما مدى ادراك العاملين في المستشفى المبحوثة لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ؟
- 3-ما مدى وجود فروقات معنوية لدى العاملين في المستشفى المبحوثة نحو ادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، حجم العمل) ؟
- 4-ما مدى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية (الخبرة ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، حجم العمل) ، وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة من قبل العاملين في المستشفى المبحوثة ؟
- 5-ماهي معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفى المبحوثة ؟



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

ثانيا : اهداف البحث :

- 1-معرفة واقع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .
- 2- ابراز مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المستشفى .
- 3-القاء الضوء على اهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .
- 4- الوقوف على متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات .
- 5- استخلاص الحلول للمستشفيات لرفع جودة خدماتها .

ثالثا : اهمية البحث :

تتبع اهمية البحث في اطار الميدان المبحوث من الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدم للمرضى ، وهو الاساس الذي يضمن تحقيق اصلاح في واقع المستشفيات التي تهتم بذلك . ويمكن اجمال اهمية البحث بما ياتي :

- 1- زيادة ادراك ادارة مستشفى الكندي لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة ولا سيما في ظل ازدياد حدة التنافس ، وكخطوة لتعزيز مسعى مستشفى الكندي في تقديم خدمات علاجية بما يتلائم واحتياجات وتوقعات المرضى والمراجعين كاساس تنافسي .
- 2- يعد قطاع المستشفيات من اهم القطاعات الخدمية كونها تقدم خدمات علاجية للمجتمع المحلي ، بما يتطلب منها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها والسعي نحو تحقيق الارتقاء بمستوى الخدمة.

رابعا : منهج البحث :

اعتمد البحث على منهج دراسة استطلاعية باعتباره المنهج الذي يجمع بين اكثر من اسلوب بحثي في ان واحد، وقد تم الاعتماد على المقابلات الشخصية للمسؤولين في الادارة العليا والمسؤولين في مختلف الاقسام (الطبية ، الفنية ، والادارية) ، المشاهدات الميدانية للتحقق من صحة المعلومات الواردة في اجابات قائمة الاستبيان ، ومراجعة السجلات والوثائق الخاصة بمستشفى الكندي بوصفها مصدرا مهما في الاطلاع على البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث .

خامسا : فرضيات البحث :

للاجابة عن الاسئلة الخاصة بمشكلة البحث ، فقد تمت صياغة الفرضيات الاتية :

الفرضية الرئيسية الاولى : لا يدرك العاملون في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في : رضا المريض ، والتزام ودعم الادارة العليا ، والتحسين المستمر واشراك الموظفين وتمكينهم.

الفرضية الرئيسية الثانية : لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاص بدائرة صحة بغداد الرصافة في ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الحجم ، والمتغيرات الديموغرافية (الخبرة ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي) وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتية :

الفرضية الفرعية الاولى : لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاص بدائرة صحة بغداد الرصافة نحو ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة .

الفرضية الفرعية الثانية : لا تختلف اتجاهات العاملين في المستشفيات (عينة البحث) نحو ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

الفرضية الفرعية الثالثة : لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاص بدائرة صحة بغداد الرصافة (عينة البحث) نحو ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاص بدائرة صحة بغداد الرصافة (عينة البحث) نحو ادراكهم اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الحجم .



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

الفرضية الرئيسية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعض المتغيرات الديموغرافية بدلالة ابعادها (الخبرة ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي والحجم وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة . وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

الفرضية الفرعية الاولى : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين خبرة العاملين وادراكهم لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المستوى التعليمي للعاملين وادراكهم لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين حجم المستشفى وادراك العاملين اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .

سادسا: اسلوب جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

اعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للبحث على مصدرين هما :

- 1- المصادر الثانوية : تمثلت بالادبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع ادارة الجودة الشاملة من كتب ومجلات متخصصة ومحكمة فضلا عن الى الاستعانة بالمعلومات والتقارير الموجودة في مستشفى الكندي (عينة البحث) .
- 2- المصادر الاولية : وقد تمثلت بالاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات من افراد عينة البحث ، وقد تألفت الاستبانة من جزئين على النحو الآتي :

الجزء الاول : ويضم البيانات الشخصية لافراد عينة البحث والمتعلقة بالجنس ، العمر ، المستوى التعليمي عدد سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي ، و حجم العمل.

الجزء الثاني : ويضم البيانات المتعلقة بابعاد مبادئ ادارة الجودة الشاملة والمكونة من (20) عبارة ، وزعت هذه العبارات على ابعاد مبادئ ادارة الجودة الشاملة التي تم اعتمادها في هذا البحث وعددها اربعة ، وهي : التزام ودعم الادارة العليا ممثلة بالفقرات من (1-5) من الاستبانة ، رضا الزبون ممثلة بالفقرات من (6-9) من الاستبانة ، التحسين المستمر ممثلة بالفقرات من (10-14) من الاستبانة ، اشراك الموظفين ممثلة بالفقرات من (15-20) من الاستبانة وللإجابة عن العبارات الخاصة بابعاد مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، فقد تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي والذي تراوح بين موافق بشدة بقيمة (5) درجات ، وغير موافق بشدة بدرجة واحدة وقد واجه الباحث صعوبة في قلة الوعي من العاملين تجاه اهمية البحوث ودورها في تقدم المجتمع .

سابعا: حدود البحث :

- 1- الحدود الموضوعية : اقتصر البحث على مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي في دائرة صحة بغداد الرصافة .
- 2- الحدود المكانية : اقتصر هذا البحث على مستشفى الكندي الخاص بدائرة صحة بغداد الرصافة
- 3- الحدود الزمانية : اقتصر البحث على المدة الزمنية التي تم فيها اجراء البحث وذلك ابتداء من 2015/3/1 ولغاية 2015/5/20 .
- 4- الحدود البشرية : اقتصر البحث على الاطباء والموظفين العاملين داخل مستشفى الكندي - دائرة صحة بغداد الرصافة .



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات
دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

الجدول (1) يوضح تفصيلات استمارة الاستبانة الخاصة بابعاد مبادئ ادارة الجودة الشاملة

ت	البعد	عدد الأسئلة	المصدر
1	التزام ودعم الادارة العليا	5	1- البرغوثي ، مصطفى ، 2000 م
2	رضا الزبون	4	2- حمود ، خضير كاظم ، 2002
3	التحسين المستمر	5	3- جودة ، محفوظ احمد ، 2004
4	إشراك الموظفين	6	4- المدهون ، محمود ، 1990

المبحث الاول / منهجية البحث ودراسات سابقة

المبحث الثاني : دراسات سابقة

اولاً: الدراسات العربية

1- دراسة سلطان 2013 بعنوان (ابعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين- دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الاهلية في محافظة البصرة) هدفتم الدراسة الى معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات الاهلية من خلال قياس خمسة ابعاد وهي الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف وتوصلت الدراسة الى توفر ابعاد جودة الخدمة في بعض المستشفيات وبينت كذلك وجود فروقات احصائية في مجال جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات الاهلية.

2- دراسة ذياب 2012 بعنوان (قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى والموظفين) هدفتم الدراسة الى قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية وتوصلت الدراسة الى ان المستشفيات الحكومية يتوفر فيها تطبيق ابعاد الخدمة الطبية ماعدا بعد الاستجابة من وجهة نظر العاملين وكان تقييم المرضى للابعاد نفسها متقارب ولم تظهر اي فروق في تقييمها منهم .

3- دراسة الطويل وآخرون -2010 بعنوان (امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمات الصحية) هدفتم الدراسة نحو امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمات الصحية في مجموعة مختارة من مستشفيات محافظة نينوى ، اذ تعد المستشفى منظمة خدمية معنية بتقديم خدمات صحية متكاملة تشخيصية وعلاجية وتعليمية وبحثية .

4- دراسة منصور 2006 بعنوان (الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية بمدينة اربد - الاردن) هدفتم الدراسة الى التعرف على الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية للمرضى الراقدين بمدينة اربد ومدى رضاهم عنها في مجالات الطبيب والخدمة الفندقية والتمريض والوضع الاجتماعي شملت عينة الدراسة 224 مريضاً في ثلاثة مستشفيات حكومية بمدينة اربد واطهرت نتائج الدراسة مستويين لرضا المرضى احدهما مرتفع والاخر منخفض كما اظهرت ان الرضا عن مجال ملاك التمريض احتل المرتبة الاولى ثم مجال الوضع الاجتماعي فمجال الطبيب ثم مجال الطبيب ثم مجال الخدمات الفندقية كما اظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مجال الخدمات الفندقية ومتغير الدخل ومجال الطبيب ومتغير الحالة الاجتماعية مع الرضا ولم تظهر فروق ذات دلالة احصائية بين الرضا والمتغيرات المستقلة الاخرى



ثانيا: الدراسات الاجنبية

1- دراسة Zarei et,al, 2012

عنوان الدراسة :

(Service Quality of private hospitals : the Iranian patient perapeptive)

هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات ادراك المرضى لابعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في القطاع الطبي الخاص في ايران وتوصلت الدراسة الى ارتفاع تقييم المرضى لتطبيق ابعاد جودة الخدمة فيها وجاء ترتيب الملموسية ثم الاستجابة والاعتمادية والتعاطف والتوكيد تنازليا .

2- دراسة Desai, 2012

عنوان الدراسة : (patient satisfaction and service Quality dimensions)

هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات تطبيق ابعاد جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الهندية وتوصلت الدراسة الى تدني تقويم المرضى لتطبيق ابعاد الجودة .

3- دراسة Quader, 2009

عنوان الدراسة : (Manger and patient perceptions of Quality)

هدفت الدراسة الى التعرف على ادراك المرضى لمستويات تطبيق ابعاد جودة الخدمات المقدمة في العيادات الخارجية وتوصلت الدراسة الى ارتفاع تقييم المرضى لمستويات تطبيق ابعاد جودة الخدمة فيها ، وارتفاع معدلات الرضا لديهم عنها .

الفصل الثاني/الاطار النظري للبحث

المبحث الاول : ادارة الجودة الشاملة (TQM) المفهوم والاهمية :

ان المنظمات اليوم سواء منها المحلية او العالمية تواجه العديد من التحديات اهمها زيادة حدة المنافسة وما يصاحبها من تغير في سلوك المستهلك الذي اصبح اكثر وعيا وذا قدرة على انتقاء المنتج او الخدمة الافضل بعد اعتماده الجودة كمعيار وهذا ما يحتم على المنظمات ان تكون الجودة هي الاساس في خدماتها .

اولا: مفهوم واهمية ادارة الجودة الشاملة

زاد الاهتمام بادارة الجودة الشاملة في مطلع الثمانيات بعد ان حقق عدد من منظمات الاعمال مكاسب عديدة وسمعة جيدة جراء تطبيقها لمبادئ فلسفة ادارة الجودة الشاملة (Robbins&Coulter,2005:224).
اما (Hashmi,2005) فقد عرفها على انها فلسفة ادارية تسعى نحو ادماج او تكامل جميع الوظائف التنظيمية (التسويق ، والمالية ، والتصميم ، والهندسة والانتاج ، وخدمة الزبون 000 الخ) للتركيز على الايفاء بحاجات الزبون والاهداف التنظيمية .

ثانيا: اهمية ادارة الجودة الشاملة

ان اهمية الجودة الشاملة ترجع للأسباب الاتية: (عبد المحسن 1999 : 120) .

- 1-ان ادارة الجودة الشاملة تؤدي الى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية .
- 2-ان ادارة الجودة الشاملة تمكن الادارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بتلك الاحتياجات.
- 3-في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الاعمال ، تسهم ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في السوق .
- 4-ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة اصبح امرا ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل ISO9000
- 5-المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر .
- 6-تدعيم الترابط والتنسيق بين ادارات المنشأة ككل .
- 7-التغلب على العقبات التي تعوق اداء الموظفين من تقديم منتج ذات جودة عالية.
- 8-تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الافراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل .
- 9-توفير مزيد من الوضوح للعاملين ، وكذلك توفير المعلومات المرتردة لهم وبناء الثقة بين افراد المنظمة ككل.
- 10- تشتمل هذه المبادئ على كل من : رضا الزبون ، والتزام الادارة العليا ، والتحسين المستمر ، واشراك الموظفين وتمكينهم .



ثالثا: مبادئ ادارة الجودة الشاملة

- تشتمل هذه المبادئ على كل من رضا الزبون ، والتزام الادارة العليا ، والتحسين المستمر ، واشراك الموظفين وتمكينهم .
- 1-رضا الزبون : يعد التركيز على الزبون ورضاه اولى اولويات منهج ادارة الجودة الشاملة ، وقد يعتبر البعض ان الزبون هو من اهم الاصول لاية منظمة ، وقد اكدت المواصفات الدولية للجودة (ISO9000:2000) ان رضا الزبون هو احد الاهداف الرئيسية لنظام ادارة الجودة الشاملة (Besterfield et al.,2005:27) .
- 2-التزام ودعم الادارة العليا : ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة قرار استراتيجي بيد الادارة العليا ، ويمس حاضر ومستقبل المنظمة (عقيلي ، 2001: 65) كما يظهر التزام ودعم الادارة العليا في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في توفير المواد اللازمة لتدريب العاملين على ادوار واساليب ادارة الجودة الشاملة ، واقامة ورش العمل ، والندوات التي يمكن ان تزيد من وعي العاملين بمنهجها (Besterfield et al.,2005:27) 0
- 3-التحسين المستمر : ان نجاح مبادرات ادارة الجودة الشاملة يتطلب من المنظمات القائمة على اساس الجودة ان تكافح من اجل تحقيق الاتقان التام وذلك من خلال الاستمرار في تحسين العمل والعمليات الانتاجية (Parkeretal,1997:416) .
- 4-اشراك الموظفين وتمكينهم : ان اهداف المنظمة تحقق مع الاخرين ومن خلالهم وانه من الضروري وكمتطلب اساسي من متطلبات ادارة الجودة الشاملة في تعظيم مشاركة جميع العاملين داخل المنظمة ضمن الفريق الواحد (Robbins &Coulter,2005:30) .

الفصل الثاني/ الاطار النظري للبحث

المبحث الثاني : ادارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية

- اولا : مفهوم جودة الخدمة الصحية :** ان الهدف الرئيس لأي نظام صحي هو تحسين صحة المواطنين ، وهذا الهدف ينقسم الى جانبين هما :
- الجودة : تعني بلوغ افضل مستوى صحي
- العدالة : تعني الحد قدر الامكان من الفوارق القائمة بين الافراد والجماعات في تسهيل حصولهم على الخدمة الصحية ان طرائق ضمان الجودة يمكن ان تساعد مدراء برنامج الصحة لتحديد الخطوط الارشادية المهمة وإجراءات تنفيذ المعايير لتقييم الاداء الفعلي مقارنة مع معايير الاداء الموضوعة لاتخاذ الخطوات اللازمة باتجاه تحسين اداء البرنامج وفاعليته ان الاهتمام بجودة تقديم الخدمة للمريض يتطلب من المديرين التركيز على الابعاد المتعددة للجودة وتحديد الاسبقيات الادارية لتحقيق الفاعلية ، المقدره الفنية ، والكفاءة ، ويجب على مديري الخدمة الصحية ان يركزوا على الاحتياجات المختلفة للزبان من خلال تخصيص الموارد ، اجراء الجدولة ، تحديد الافراد الذين يقدمون الخدمة ، واختيار افضل الممارسات الادارية (الشمري ، 2010 : 8)
- ثانيا : ابعاد جودة الخدمة الصحية :**

- تقاس جودة الخدمة الصحية بتوافر الابعاد الخمسة التي توصل اليها ، وهذه الابعاد هي :
- 1- الملموسية : يرتبط هذا البعد بالجوانب الملموسة والمتعلقة بتقديم الخدمة ، ومن ذلك التجهيزات المسهلة لتقديم الخدمة ، الحالة العامة للمباني والبيئة ، مظهر العاملين وحدائث الالات ، ويمثل هذا البعد 16% كاهمية نسبية في الجودة
- 2-الاعتمادية : وهي القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالدفقة المطلوبة ومدى وفائها بالالتزامات ، ويمثل هذا البعد 32% كاهمية نسبية في الجودة قياسا بالابعاد الاخرى.
- 3-الاستجابة : هي القدرة على التعامل الفعال مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرة في تقديم الخدمة بصدر رحب ، ويمثل هذا البعد 22% كاهمية نسبية في الجودة
- 4-الضمان : هو الاطمئنان اي خلو الخدمة من الخطا او الخطر او الشك ، ويشمل الاطمئنان النفسي والمادي ، ويمثل هذا البعد 19% كاهمية نسبية في الجودة



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

5- التعاطف : هو ابداء روح الصداقة والحرص على العميل واشعاره باهميته والرغبة في تقديم الخدمة بحسب احتياجاته ، ويمثل هذا البعد 16% كاهمية نسبية في الجودة (الشميمري ، 2001 : 281)

ثالثا : مفهوم ادارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي :

تعرف ادارة الجودة الشاملة على انها فلسفة ادارية تهدف الى تحقيق التميز في جودة ادارة المنشأة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين (القرشي ، 1999 : 21)
كما وصفها (السلمي ، 1990 : 18) بانها اسلوب اداري متكامل او ثقافة تنظيمية او مدخل اداري معاصر او مدخل فلسفي حديث وهي فلسفة ادارية ومدخلا استراتيجيا ووسيلة لادارة التغيير تهدف الى نقل المتطلبات المعاصرة الى انماط من التفكير والعمل ويتلائم والبيئة المحيطة والمتطلبات المعاصرة والمستقبلية كما عرفها (العنزي ، 2009 : 238) على انها فلسفة واسعة وعريضة في كيفية جعل مجاميع مختلفة من الافراد تجتمع معا لانجاز غرض عام ، وتسمح لهم فهم طبيعة واهمية مايقدمونه من خدمات وان يضعوا طاقاتهم وامكانياتهم في تحقيق التحسين المستمر .

رابعا: شروط نجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية :

- يجب توفير الشروط التالية لنجاح اي برنامج لجودة الخدمات الصحية : (النجار ، 2007 : 481)
- 1- ضرورة تحقيق انجازات وتحسينات في النتائج الصحية .
 - 2- التحسينات الصحية عملية مستمرة ، تحقق تطوير في الفعالية الصحية وكفاءة الرعاية الصحية
 - 3- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اساليب منظومة جودة الخدمات الصحية
 - 4- يجب التركيز على النتائج غير المقبولة في المنظومة الصحية حيث تمثل الاولوية الاولى في الرقابة على الجودة الصحية
 - 5- يجب ان يلعب التعليم الطبي المستمر وتكنولوجيا الادارة الدور الاساسي في منظومة جودة الرعاية الصحية .

الفصل الثالث / الجانب التحليلي للبحث

المبحث الاول : نبذة مختصرة عن مستشفى الكندي – دائرة صحة بغداد الرصافة

اولا : مجتمع وعينته البحث

تم اختيار مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة والتي تاسست عام 1976 كونها احدي المستشفيات الكبرى والتخصصية التي تقدم خدماتها لمختلف الفئات العمرية وتضم مختلف الاختصاصات الطبية وتعالج مختلف الحالات المرضية تتألف المستشفى من العيادات الاستشارية ، والطوارئ ، والردهات تضم المستشفى العديد من الاختصاصات التي تتعلق ب:

- 1- القسم الفني : ويضم شعبة الاشعة ، الصيدلة ، المختبرات ، والعيادات الاستشارية
- 2- قسم الباطنية : وتضم ردهات الباطنية والكلية الصناعية وانهاش القلب والتاهيل الطبي والطبيعي ووحدة العناية المركزة .
- 3- قسم الجراحية : ويضم العديد من الشعب التي تتعلق ي(الجراحة العامة ، الكسور والعظام ، جراحة المجاري البولية ، الانف والاذن والحنجرة ، جراحة العيون ، الصدر و الاوعية الدموية ، الجراحة التقيومية) .
- 4- الوحدات الادارية : وتضم العديد من الوحدات الادارية التي من شأنها تسهيل انجاز الاعمال وتقديم الخدمات ، ويعمل في المستشفى حوالي (1200) موظفا من طبيب وممرضين وموظفي مختبرات وفنيين واداريين ، وتضم المستشفى (400) سرير ، وتجري في المستشفى حوالي (3000) عملية جراحية شهريا لمختلف الحالات المرضية.



ثانيا : الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث :

- تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليلات الاحصائية المختلفة ، اما الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها لغرض اختبار الفرضيات التي تمت صياغتها للاجابة عن اسئلة البحث وبحسب طبيعة كل فرضية كانت على النحو التالي :
- 1-معامل الثابت (Cronbach Alpha) : وذلك للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات مقياس مبادئ ادارة الجودة الشاملة .
 - 2-اختبار (Kolmogorov-Smirnov) : وقد استخدم لاختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي بالشكل الذي يمكن من تطبيق الاساليب الاحصائية المستخدمة .
 - 3-التكرارات والنسب المئوية : وذلك لوصف الخصائص الشخصية لافراد عينة البحث.
 - 4-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لبيان مستويات تطبيق لمبادئ ادارة الجودة الشاملة لدى العاملين في المستشفى.
 - 5-تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) لتحديد الفروقات في مستوى تطبيق العاملين لمبادئ ادارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية .
 - 6- Chi- Square لبيان العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية للعاملين في المستشفى (عينة البحث) وتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة .
- وقد تم توزيع الاستمارة المعدة لهذا الغرض على العاملين في المستشفى عينة البحث وتم عينة عشوائية من العاملين والبالغ عددها (200) استمارة وبلغ عدد الاستبانة الصالحة للتحليل (188) استمارة وهي تمثل نسبة (94%) من العدد الكلي للاستمارات الموزعة وعدد المستبعد منها (12) استمارة

ثالثا : ثبات الاستبانة:

- 1-لقد تم استخدام معامل الثبات (Chron-bach Alpha) وذلك للتأكد من ثبات المقياس المستخدم ، وقد بلغت نتيجة الاختبار للمتغيرات (0.7943) ، وهذا يؤكد ثبات الاستبانة بفقراتها المختلفة ، اذ تجاوزت النسبة المقبولة احصائيا (0.60) (Zikmund,2000).
- 2-اما بخصوص صدق الاستبانة وللتأكد من صدقها فقد تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين الاكاديميين من ذوي الاختصاص للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة (validity face)

رابعا : وصف الخصائص الشخصية لافراد عينة البحث :

يتبين من الجدول (2) ان عدد الذكور بلغ (110) اي ما نسبته (59%) ، اما الاناث فقد بلغ عددهن (78) اي ما نسبته (41%) مما يعني تدني نسبة ما تحتله الاناث من وظائف المستشفى المبحوثة وهذه ربما تكون نسبة طبيعية وبالرغم من ان الفارق ليس كبيرا 0 اما فيما يتعلق بمتغير العمر فيلاحظ ان النسبة العالية تميل الى الفئة العمرية (41- 50) سنة حيث بلغ عددها (68) اي ما نسبته (36%) ، اما فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فتشير النتائج الى ان غالبية افراد عينة البحث عم ممن لديهم خبرة (16) سنة فاكثر ، وقد بلغ عددهم (85) اي ما نسبته (46%) ، كما يتضح من الجدول نفسه ان غالبية افراد عينة البحث هم من حملة درجة الدبلوم حيث بلغ عددهم (92) اي ما نسبته (49%) ، وتشير نتائج البحث الى ان معظم افراد عينة البحث هم من الذين يحتلون وظيفة ممرض ، حيث بلغ عددهم (87) اي ما نسبته (47%) ، اما فيما يتعلق بمتغير حجم العمل فانه يلاحظ ان النسبة العالية تميل الى الفئة (90-150) حيث بلغ عددها (80) اي ما نسبته (43%) ، وكما مبينة في الجدول (2) ادناه :



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات
دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

الجدول (2) توزيع افراد عينة البحث تبعا للخصائص الشخصية والوظيفية والحجم في المستشفى المبحوثة

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	110	59%
	انثى	78	41%
العمر	اقل من 30 سنة	32	17%
	31 سنة - 40 سنة	59	32%
	41 سنة - 50 سنة	68	36%
	51 سنة فأكثر	29	16%
		9	5%
الخبرة	5 سنوات او اقل	32	17%
	6 سنوات - 10 سنة	62	33%
	10 سنة - 15 سنة	85	46%
	16 سنة او اكثر	11	6%
المستوى التعليمي	ثانوية	92	49%
	دبلوم	63	34%
	بكالوريوس	22	12%
	دراسات عليا	1	1%
المستوى الوظيفي	مدير	1	1%
	نائب مدير	8	5%
	مدير قسم	50	27%
	طبيب	87	47%
	ممرض	41	22%
حجم العمل	موظف	80	43%
	150-90	36	20%
	200-151	72	39%
	300-201		

الفصل الثالث/ الجانب التحليلي للبحث

المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

الفرضية الرئيسية الاولى :

لا يدرك العاملون في المستشفى (عينة البحث) اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، والمتمثلة في : رضا المريض ، التزام ودعم الادارة العليا ، التحسين المستمر واشراك الموظفين وتمكينهم .
ولغرض اختبار الفرضية تم استخدام اختبار (K-S) للتوزيع الطبيعي وكما في الجدول (3)
الجدول (3)

نتائج اختبار (K-S) للتوزيع الطبيعي ومستويات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المستشفى عينة البحث

ابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	K-S قيمة (Z)	مستوى الدلالة	مستوى التطبيق
رضا المريض	4.58	0.63	2.573	0.000	عال
التزام ودعم الادارة العليا	4.51	0.54	3.356	0.000	عال
التحسين المستمر	4.60	0.47	2.651	0.000	عال
اشراك الموظفين وتمكينهم	4.46	0.64	1.958	0.001	عال
المتوسط العام للمتغيرات	4.53	0.44	1.958	0.001	عال



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

تم استخدام اختبار (K-S) للتأكد من ان بيانات البحث موزعة توزيعاً طبيعياً ، ويبين الجدول (3) المذكور انفا ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات البحث ، وان اجابات المبحوثين ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (P < 0.05) ، كما تم استخدام الاحصاء الوصفي (الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري) لتحديد مستوى ادراك العاملين في المستشفى عينة البحث لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، وذلك وفقاً للقيم التي تم تحديدها في المنهجية حيث ان الوسط الحسابي الذي يقع بين (3.5 – 4.5) تكون القيمة عالية ، مما يعني ان العاملين في المستشفى المبحوثة يدركون اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وبدرجة موافقة عالية .

ولغرض اختبار الفرضية الاولى فقد تم استخراج المتوسط الحسابي العام للاجابات المتعلقة بابعاد ادارة الجودة الشاملة ، وقد بلغ المجموع العام للمتغيرات (4.53) وانحراف معاري (0.44) وهذا يعد مستوى عال من الادراك لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، كما يشير الجدول (3) المذكور انفا الى اجابات العاملين في المستشفى عينة البحث والمتعلقة بمستويات تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ويتبين ان اجابات المبحوثين كانت متقاربة وبمتوسطات حسابية عالية تراوحت بين اعلى قيمة كانت (4.60) لبعدهم التحسين المستمر ، وانحراف معياري بلغ (0.47) وبين ادنى قيمة لبعدهم اشراك الموظفين وتمكينهم بقيمة بلغت (4.46) ، وانحراف معياري (0.64) ، كما يتبين من الجدول نفسه ان المتوسط الحسابي للمجموع الكلي للابعاد مجتمعة بلغ (4.54) ، مما يعني ان العاملين في المستشفى المبحوثة يدركون اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وبدرجة موافقة عالية .

وبناء على النتائج يتم رفض الفرضية العدمية الاولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على يدرك العاملون في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، والمتمثلة في : رضا المريض ، التزام ودعم الادارة العليا في تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، والتحسين المستمر ، واشراك الموظفين وتمكينهم .

الفرضية الرئيسية الثانية :

لا تختلف اتجاهات العاملين في المستشفى عينة البحث نحو ادراكهم لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة ، والمستوى التعليمي ، والمستوى الوظيفي ، حجم العمل) . وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الاولى : لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة نحو ادراكهم لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الخبرة ، ولغرض اختبار الفرضيات تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي One- Way ANOVA لاختبار مدى وجود فروقات معنوية في ادراك افراد عينة البحث لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تبعا لبعض العوامل الشخصية (الجدول (4) نتائج تحليل التباين الاحادي One- Way ANOVA لاختبار مدى وجود فروقات معنوية في ادراك افراد عينة البحث لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تبعا لبعض العوامل الشخصية (الخبرة ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، الحجم)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	الفروق
الخبرة	بين المجموعات	1.555	3	0.518	2.758	0.04	توجد فروقات
	داخل المجموعات	36.458	194	0.188			
	المجموع	38.013	197				
المستوى التعليمي	بين المجموعات	1.592	3	0.531	2.827	0.04	توجد فروقات
	داخل المجموعات	36.421	194	0.188			
	المجموع	38.013	197				
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	1.333	3	0.444	2.350	0.07	لا توجد فروقات
	داخل المجموعات	36.680	194	0.189			
	المجموع	38.013	197				
حجم العمل	بين المجموعات	0.719	2	0.359	1.880	0.155	لا توجد فروقات
	داخل المجموعات	37.294	195	0.191			
	المجموع	38.013	197				



يبين الجدول (4) اعلاه ان قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل الخبرة معنوية اذ بلغت قيمتها (2.758) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($P < 0.05$) ودرجات حرية (194.3)، مما يعني وجود فروقات معنوية في ادراك العاملين لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروقات.

الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة نحو ادراكهم لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي. ويبين الجدول (4) اعلاه ان قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل المستوى التعليمي معنوية وقد بلغت قيمتها (2.827) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($P < 0.05$) ودرجات حرية (194.3)، مما يعني وجود فروقات معنوية في ادراك العاملين لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروقات.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة نحو ادراكهم لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي. ويبين الجدول (4) ان قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل المستوى الوظيفي غير معنوية، وقد بلغت قيمتها (2.350) وهي ليست ذات دلالة احصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (0.07) عند مستوى دلالة ($P < 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في ادراك العاملين لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه تقبل الفرضية العدمية والتي تنص على عدم وجود فروقات.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا تختلف اتجاهات العاملين في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة نحو ادراكهم لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الحجم. ويبين الجدول (4) اعلاه ان قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل الحجم غير معنوية، وقد بلغت قيمتها (1.880) وهي ليست ذات دلالة احصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (0.15) عند مستوى دلالة ($P < 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروقات معنوية في ادراك العاملين لاهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه تقبل الفرضية العدمية والتي تنص على عدم وجود فروقات.

الجدول (5) نتائج تحليل اختبار كاي 2 (Chi-Square) لبيان مدى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الشخصية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وحجم العمل) وادراك اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة

نوع الاختبار	الخبرة	المستوى التعليمي	المستوى الوظيفي	الحجم	ابعاد ادارة الجودة الشاملة مجتمعة
كاي 2 Chi-Square	91.414	141.596	169.273	22.909	458.455
درجة الحرية	3	3	3	2	28
مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية بدلالة ابعادها (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، والحجم) وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة ولغرض اختبار الفرضية لبيان وجود علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية، وتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، فقد تم استخدام اختبار كاي 2، حيث يتضح من الجدول (5) اعلاه ان هنالك علاقة حيث بلغت قيمة كاي 2 لابعاد ادارة الجودة الشاملة مجتمعة (458.455) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى ($P < 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية العدمية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة. وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية: الفرضية الفرعية الاولى: لا توجد علاقة بين الخبرة وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة.



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

يتبين من الجدول (4) اعلاه ان هنالك علاقة بين الخبرة وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي 2 (91.414) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى $(P<0.05)$ ، مما يعني رفض الفرضية العدمية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة الفرضية الفرعية الثانية : لاتوجد علاقة بين المستوى التعليمي وتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة . يتبين من الجدول (5) اعلاه ان هنالك علاقة بين المستوى التعليمي وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي 2 (141.596) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى $(P<0.05)$ ، مما يعني رفض الفرضية العدمية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة الفرضية الفرعية الثالثة : لاتوجد علاقة بين المستوى الوظيفي وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة.

يتبين من الجدول (5) المذكور انفا ان هناك علاقة بين المستوى الوظيفي وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي 2 (169.273) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى $(P<0.05)$ ، مما يعني رفض الفرضية العدمية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة الفرضية الفرعية الرابعة : لاتوجد علاقة بين الحجم وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة

يتضح من نتائج الجدول (5) المذكور انفا ان هناك علاقة بين الحجم وادراك اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي 2 (22.909) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى $(P<0.05)$ ، مما يعني رفض الفرضية العدمية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

الفصل الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول : الاستنتاجات :

تناول البحث تقييم واقع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مستشفى الكندي عينة البحث ، وفيما يأتي عرض لاهم ما توصل اليه البحث من نتائج :

- 1- ضعف التزام الادارة العليا بالمستشفى في دعم جهود الجودة حيث ان شاغلي المستوى الوظيفي (رئيس قسم) اقل موافقة على ان هنالك ادراك تطبيق لمبادئ ادارة الجودة الشاملة
- 2- قلة الجهود من قبل ادارة المستشفى لتعزيز مفاهيم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة لدى العاملين في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .
- 3- ضعف التركيز على تعزيز العلاقة مع المريض ، لانهم يشكلون المحور الأساس في إدارة الجودة الشاملة
- 4- قلة الاهتمام في ترسيخ وتعزيز مبدأ عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة أعمال المستشفيات ، وضعف في فتح قنوات اتصال اكثر بين الرئيس والمرؤوس .
- 5- هنالك ضعف في عملية التطبيق نتيجة قلة الدورات التدريبية الخاصة بتطبيق برامج الجودة في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة .
- 6- قلة التركيز على العمل على تجسيد مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الثقافة التنظيمية لدى المستشفيات العراقية .
- 7- ضعف ادراك اصحاب الخبرة المتوسطة (10-14) سنة لاهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة .

المبحث الثاني : التوصيات :

- 1- ان نجاح تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة يعتمد بالضرورة على مدى قناعة الادارة العليا اولا والتزامها ، ودعمها ثانيا لمنهج ادارة الجودة الشاملة ، لذا ينبغي على الادارة العليا في مستشفى الكندي لدائرة صحة بغداد الرصافة ان ترعى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة حق الرعاية ويمكن ان يتحقق ذلك عبر انشاء مزيد من الوحدات او الاقسام المتخصصة والتي تعنى بادارة الجودة في المستشفيات ، ويكون اتصالها بالادارة العليا كحكمة وصل مع المستويات الادارية الاخرى ، ومن اجل التاكيد من تنفيذ خطط وبرامج ادارة الجودة الشاملة بصورة فضلى لضمان تحقيق اصلاح في واقع الخدمات الصحية في المستشفيات على بشكل عام ، ومستشفى الكندي على بشكل خاص .



مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة بغداد الرصافة

- 2- ضرورة التأكيد على بذل المزيد من الجهود من قبل ادارة المستشفى لتعزيز مفاهيم ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ، ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى العاملين في مستشفى الكندي بدائرة صحة بغداد الرصافة ، ولايجوز التركيز على مبدا واغفال المبادئ الاخرى لانها بمثابة حلقات متصلة .
- 3- ضرورة العمل على تعزيز مبدا التركيز على المريض ، لانهم يشكلون المحور الاساس في ادارة الجودة الشاملة ، ويمكن ان يكون ذلك من خلال الاستمرار في الاستماع اليهم للتعرف اكثر على متطلباتهم ، وتوقعاتهم والايفاء بها .
- 4- ان الوصول الى مستوى عال من جودة الخدمات هو نتيجة تضافر جهود العاملين ، لذا ينبغي ترسيخ وتعزيز مبدا عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة اعمال المستشفيات ، مما يتطلب فتح قنوات اتصال اكثر بين الرئيس والمرووس ، بالاضافة الى اشراك المستويات الادارية الاخرى كضمان لتعاون اكثر ، لان ادارة الجودة الشاملة تعني شمولية كاملة واشراك كل الاطراف دون استثناء .
- 5- ان الاهتمام بالتحسين المستمر أمر ضروري تفرضه مجموعة عوامل واهمها عامل التنافس مما يستدعي الاعتناء بهذا الجانب والعمل على تدريب وتاهيل وتمكين العاملين اكثر ، وعقد المزيد من الندوات والمؤتمرات وندوات العصف الذهني لتوليد افكار جديدة بشكل مستمر بحيث تسهم في عملية التحسين المستمر .
- 6- العمل على تجسيد مبادئ ادارة الجودة الشاملة لتكون اكثر انغماسا في الثقافة التنظيمية لدى المستشفيات العراقية كافة بشكل محوري لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية ، كاساس في انجاح تطبيقها ، لان اداء الاعمال يعكس بصورة مباشرة لما يحمله العاملين من قيم ، ومعتقدات ، واعراف.
- 7- التأكيد على ضرورة التطبيق الشامل لمبادئ ادارة الجودة الشاملة على كافة العاملين وخاصة اصحاب الخبرة البسيطة والمتوسطة في الوظيفة من خلال وضع برامج تدريبية وتطويرية للعاملين في مستشفى الكندي الخاصة بدائرة صحة بغداد الرصافة من اطباء ، وموظفين ، وعاملين من اجل الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفى المبحوثة.

المصادر العربية والاجنبية :

اولا : المصادر العربية :

- 1- العنزي ، سعد علي ، الادارة الصحية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 2009 .
- 2- القرشي ، حسين ردة ، تحقيق الجودة الادارية، دار الحافظ للنشر ، جدة ، 1999 .
- 3- المدهون ، محمود ، اثر تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة على اكتساب القدرة التنافسية ، دار جامعة ال بيت ، الاردن ، 1999 .
- 4- مصطفى ، احمد ، ادارة الجودة الشاملة الايزو 9000 ، مصر ، القاهرة ، 2000 .
- 5- النجار ، فريد ، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة ، رؤى التنمية المتواصلة ، ايترك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007 م.
- 6- المناصير ، علي فلاح ، ادارة الجودة الشاملة ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاردنية ، كلية التربية ، 1994 م.
- 7- حمود ، خضير كاظم ، ادارة الجودة وخدمة العملاء ، الاردن ، دار المسيرة للنشر ، 2002 .
- 8- الشميري ، احمد عبد الرحمن ، جودة الخدمات البريدية ، الرياض ، دار الادارة ، 2001 .
- 9- عبد المحسن ، توفيق محمد ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ، مدخل ادارة الجودة الشاملة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1999 .
- 10- جودة ، محفوظ احمد ، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2006 .
- 11- الشمري ، زهرة ، مستويات ادارة الجودة في المنظمات الخدمية ، مجلة جامعة بابل / العلوم الانسانية / المجلد 18 / العدد (3) ، 2010 .



ثالثاً : المصادر الأجنبية :

- 1-Bank,Johan(2000).The essence of Total Quality Management 2nd.ed,pearson education limited ,Edinburgh Gate ,Harlow ,England .
- 2-Besterfield –Sacre,Mary (2005). Total Quality Management 3rd.ed,pearson education (Singapore) pte .ltd, Indian Branch .
- 3-Coyle-Shapiro,J&Morrow ,p.(2003) .The role of individual differences in employees adoption of TQM orientation . Journal of Vocational behavior ,62:320-340., London : LSE Research online
- 4-Dean,J.W.,&Bowen, D.E.(1994) . Management theory and Total Quality : Improving research and practice through theory development . Academy of Mnagement Review ,19,392-481,2nd.ed.
- 5-Farazmand,Ali (2002) . Total Quality Management .Key concepts and analysis of best practices for improving public service performance , the third international conference on quality management . http://www.qmconf.com.retrieved on 13/10/2006 .
- 6-Haar, Jarrod & spell,Chester(2006) . predicting Total Quality Management in new Zealand : the mode rating effect of organizational size , European and Mediterranean conference on inform . 545 (EMCIS) ,July 6-7,2006, costa blanca , Alicante, spain , from http:uxisweb , brunel, ac, ukiseingsites .
- 7-Hackman,J,R,&Wage man ,R,(1995) Total Quality Management : Empirical,co.
- 8-nceptual,practical issues ,Administrative science quarterly ,40,309.
- 9-Hashmi,khurram(2005) ,Introduction And Implementation of Total Quality Management , <http://www.isixsigma.com>, retrieved on 30/09/2006 .
- 10-Karajewisky L,J,&Ritz man kmp,(1996) . operation management strategy and analysis , 4th .ed, Addison wisely pub . com.
- 11-Lawler, E.E(1994) , Total Quality Management and employee involvement : Academy of Management Executive , 8,68-76.
- 12-Robbins, Stephen p & Coulter, Mary , (2005) . Management , 8th ,ed , pearson Education , inc , upper saddle river , New Jersey .



**The Extent of application the principles of total quality management in
Improving health services in hospitals exploratory study at Al-kindhi hospital /
Baghdad health department Rusafa**

Abstract :

The purpose of the subject of Total quality management is an important management style in organizations including hospitals through the achievement of this method of success in the administration to include this approach describes the provision of health services and make adjustment and suggestions that help to improve the quality of health care on an ongoing basis . Hence the idea of the study to shed light on the reality of the application of principles of Total quality management and to highlight the quality of health services provided in al-kindhi hospital / Baghdad health department rusafa and the staff at the hospital were included to find out the application requirements of Total quality management. The problem of the study was identified in the identification of the most important reasons that lead to follow the style of Total quality management in improving health services and depended on the collection and organization of theoretical information was based on a survey methodology as a curriculum that combines more than one research style into one . the statistical methods have been followed for the purpose of testing hypotheses of stability and testing kolmogorov- smirnov

Repetitions ,percentages ,arithmetical averages , standard deviations and analysis of mono –variance and one of the most important solutions has been reached weak commitment of the senior management of the hospital in support of quality effects and weak application as a result of the lack of training courses for the implementationof quality programs and lack of focus on work in the embodiment the principles of Total quality management and the most important recommendations are the success of the application the principles of Total quality management depends necessarily on the extent of the senior managements conviction first and commitmentand and the need to emphasize more efforts to promote concepts and the principles of Total quality management and try to establish them in alarge extant to the workers in al-kindhi hospital / Baghdad health department Rusafa to reach ahigh level of quality of services workers.

Key word : Total quality management - quality health services