

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات
الإستشفائية. دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهرا.

The role of applying total quality principles in improving health services in
hospital organizations . A case study of the hospital in Oran.

عبد الرحمان جوهر¹*

Abderrahmane Djohér¹

¹كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية , جامعة وهران 2. LARAFIT.

CEDIMES-France.

djohér.abderrahmane@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/12/03 تاريخ القبول: 2025/01/04 تاريخ النشر: 2025/03/21

ملخص:

ان الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة كأسلوب جديد يمكن أن يساعد المؤسسات الصحية على مواكبة التغيرات الحاصلة من حولها. وباعتبارها أسلوباً شاملاً للإدارة فالجودة الشاملة تهدف إلى التحسين النوعي في الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الصحية . هدف الدراسة هو إظهار الدور الذي تقوم به إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى أداء الخدمة الصحية في المستشفيات . تركز هذه الدراسة على تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المؤسسات الإستشفائية العمومية ودورها الفعال في تحسين جودة الخدمات الصحية. اعتمدنا في الجانب التطبيقي على دراسة المؤسسة العمومية الإستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد و طب و جراحة الأطفال بوهرا.

كلمات مفتاحية : الجودة الشاملة : إدارة الجودة الشاملة ؛ خدمات صحية؛ مستشفى عمومي.

تصنيف JEL: I11, I12.

Abstract:

Total Quality Management (TQM) is a new approach that can help health organizations keep pace with the changes taking place around them. As a comprehensive management technique, TQM aims at qualitative improvement in the health services provided by health organizations. The aim of the study is to show the role of TQM in improving the level of health service

Keywords: total quality; total quality management; health services; public hospital.

JEL Classification Codes: I11, I12.

*Abderrahmane Djohér. Djohér.abderrahmane@gmail.com

1-المقدمة:

من أهم نتائج التطور الهائل للبيئة الاقتصادية والتكنولوجية هو الوعي المتزايد للرأي العام في الغالبية العظمى من دول العالم، وقد أثر هذا الوعي الكبير على مختلف جوانب الحياة المحيطة بالأفراد بما في ذلك الجوانب الصحية. يعد قطاع الصحة من أهم المجالات التي توليها الحكومات والمنظمات الدولية اهتماما كبيرا حيث أصبح تحسين المستويات الصحية هدفا لجميع النظم الصحية ، ويتضمن هذا الهدف جانبين مهمين : تحقيق المساواة في الحصول على الرعاية الصحية للأفراد وتحقيق أعلى مستوى من الجودة في تقديم الخدمات الصحية. و يهدف هذا الموضوع إلى تحسين جودة الأعمال، ومعرفة احتياجاته ورغباته المتزايدة ، و تلبيةها ، و تأديتها بشكل صحيح ، إضافة الى التركيز على استمرارية التغيير والتحسين المستمر. و التوجه نحو الأفضل ، وكذلك الاهتمام الكبير بالموظفين بالرفع من امكانياتهم والاستفادة من آرائهم ووجهات نظرهم . ونظرا للنقص الكبير الذي تعرفه المؤسسات الصحية الجزائرية في جودة الخدمات الى جانب ضعف في تسيير و ادارة هذه المؤسسات مما يكلف الدولة مبالغ طائلة فان إدارة الجودة الشاملة تأخذ أهمية كبيرة في هذه المؤسسات ، حيث تتضمن العديد من الأساليب والأدوات التي تساعد في تحسين الجودة وزيادة الكفاءة في هذا القطاع الحساس.

1.1. الاشكالية:

يهدف هذا البحث الى دراسة واقع تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات في الجزائر ومدى وعي الموظفين بمبادئها. ومن هنا يمكن طرح الاشكالية الرئيسية التالية :

ما دور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ؟

وتتفرع من هذه الاشكالية الاسئلة التالية :

- ما علاقة إدارة الجودة الشاملة بتحسين جودة الخدمات الصحية ؟
- ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية الجزائرية ؟

2.1.الفرضيات :

لقد تم وضع الإجابات التالية كفرضيات للأسئلة السابقة:

- ما أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية.
- ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من طرف المؤسسات الصحية.

3.1. أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية هذه الدراسة في تناول موضوع إدارة الجودة الشاملة ، لإثراء المعرفة بهذا الموضوع من أجل التطوير والنجاح الذي تحقق في مجال الأعمال بالإضافة إلى تشخيصه على واقع المؤسسات الصحية في الجزائر ، فإنه يسلط الضوء على التأثير الإيجابي الكبير في زيادة جودة الخدمات المقدمة .الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدم للمرضى ، وهو الأساس الذي يضمن نجاح وتميز المستشفيات التي تهتم بذلك. الدور الفعال الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمات الصحية العمومية كونها تعتمد على مبادئ ومعايير تحقق رضا المريض. يعتبر قطاع المستشفيات الجزائرية من أهم القطاعات الخدمية كونها تقدم خدمات صحية للمجتمع بأكمله مما يتطلب منها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات المقدمة. الإحاطة بمختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة الصحية.

4.1. أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ✓ توسيع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاستشفائية.
- ✓ مدى اهتمام إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية بموضوع جودة الخدمة الصحية المقدمة للمريضة.
- ✓ كيفية إدماج إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاستشفائية.
- ✓ اختبار العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمة الصحية.
- ✓ إبراز مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية.

5.1. منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال تجميع المعلومات اعتمادا على الكتب ورسائل البحث وغيرها ، ومن ثم المنهج التحليلي لتحليل نتائج الدراسة من خلال الاستبيان المستعمل.

2. ما مفهوم جودة الخدمات الصحية :

ان مفهوم "جودة الخدمات الصحية" في المؤسسات الاستشفائية يعتبر نقطة تحول من نظام صحي عادي الى نظام صحي أكثر فعالية . فعندما يتم توفير خدمات صحية ذات جودة

عالية ، يتحسن التشخيص و العلاج ، ويقلل من المضاعفات و الإعادة ، وتحسن إدارة الموارد والتكاليف. وهذا ينعكس على جودة الحياة للمرضى والمجتمع بشكل عام ، إضافة إلى تحقيق التوازن المالي للمؤسسة الصحية .يتضح أن جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية لها دور هام وحاسم في تحقيق الرعاية الصحية الممتازة وتعزيز النتائج الإيجابية للمرضى والمؤسسة على حد سواء. يجب أن تكون جودة الخدمات الصحية محوراً مركزياً في استراتيجيات وجهود المؤسسات الاستشفائية في الجزائر والتحسين المستمر يجب أن يكون جزءاً لا يتجزأ من ثقافة العمل والعمليات اليومية لهذه المؤسسات.

تتمثل جودة الخدمات الصحية في (بن عبدالرحمان و بن دادة، 2018 ، صفحة 36) في ضمان الصحة البدنية والنفسية للمرضى، تقديم خدمة صحية ذات جودة من شأنها تحقيق رضا المريض وزيادة ولائه للمؤسسة الصحية ، تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية لضمان الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. فإن جودة الخدمة الصحية تعد أمراً حيوياً لتحسين صحة المجتمع وتوفير العناية اللازمة للمرضى واستخدام أفضل المهارات والخبرات العلمية والفنية لإشباع حاجياتهم لتحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب بشكل فعال وآمن.

3.ما دور إدارة الجودة الشاملة في الرقي بجودة الخدمات الصحية :

1.3. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية:

إن رواد إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية المؤسسات الصحية يجدون أنها تستطيع تحسين الإنتاجية كما و نوعا وحتى الاجراءات ،وتؤدي إلى رفع معنويات الموظفين ، وتمكن من تحسين نوعية القرارات المتخذة في المؤسسة ، وتكرس النظرة الإيجابية في المؤسسة إتجاه زبائنها. اما الغير مؤيدين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يرون أنها عبارة عن طريقة طويلة وتدعو الى الملل وهذا يزيد من المشاكل التي تتخبط فيها المؤسسات ، كما تتطلب التزاماً وظيفياً جاداً ومتواصلاً بما لا يتناسب مع طبيعة العامل وما تعود عليه ، الى جانب عدم تكيف المؤسسات مع إدارة الجودة الشاملة بمعايير ذات مصداقية واعتمادية لقياس الإنتاجية الامر الذي لا نجده في المؤسسات الصحية.

لكن في دراسة حول إنشاء برنامج يعتمد على عدة عناصر أساسية مثل اتخاذ الجودة كعنوان لكل الخدمات المقدمة في المؤسسة و تسطير الأهداف التي يسعى نظام الجودة الى تحقيقها وهي : التفاني في تقديم الخدمة للمرضى المتعاملين معها و السعي لبلوغ رضاهم

، الحفاظ على الخبرة المتميزة للأطباء وتقديم الخدمة بتكاليف معقولة. اقتناع الإدارة العليا بضرورة تحسين مستوى جودة الخدمة، وبفاعلية تلك البرامج حتى يسهل عليها إقناع باقي العاملين في المستويات الإدارية. إلزام كل رؤساء الوحدات والأقسام بأن الجودة ورضا الزبون هما الأساس وفي سبيل ذلك فإنهم يقومون بوضع أهداف قابلة للقياس في إطار الوظائف العامة للمؤسسة وأن هذه الأهداف تعكس تحسنا في مستوى جودة الأداء.

2.3. ماهية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإستشفائية:

تواجه المؤسسات الإستشفائية الكثير من المشكلات والتحديات والصعوبات سواء في الداخل أو الخارج ، وقد تم العمل على إدارة الجودة الصحية وتم التخلص من تلك المشكلات حيث عملت إدارة الجودة الصحية على الأمور التالية: الحد من تكاليف المعدات والأجهزة الطبية ، وضع خطط لتنفيذ التخصص الدقيق في الحقل الطبي والممارسات الصحية ، خلق جو من التنافس بين المؤسسات الإستشفائية العمومية او الخاصة ، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بالمرضى والعمل على تلبية احتياجاتهم ، العمل على التقليل من الأخطاء الطبية ، انتشار الوعي وانعدام الشكاوى القانونية بسبب الأخطاء الطبية في المستشفيات.

ان تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات عاد بالكثير من النفع عليها وعلى كافة المؤسسات الصحية ومن خلاله تم الحد من الصعوبات والضغطات التي تواجهها المستشفى، حيث تم :

- ✓ دفع المستشفيات إلى تطوير النظم التي تحتوي عليها بطريقة حديثة ساهمت في خلق جو صحي متكامل يتناسب مع جميع المرضى.
- ✓ معرفة ما هي الموارد المهددة والحد من ذلك واستغلال تلك الموارد في مكانها الصحيح.
- ✓ العمل على استغلال القدرات والمهارات الموجودة في العاملين بشكل أمثل.
- ✓ الحد من إهدار الموارد المالية.
- ✓ تحديد مفهوم الجودة الشاملة الصحية بالنسبة للموظفين لتلبية احتياجات المرضى والعملاء.
- ✓ وضحت الجودة الصحية أن المنشآت الطبية تختلف اختلافاً تاماً عن المنشآت التجارية أو الصناعية.

4. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاستشفائية العمومية (المتخصصة للنساء و التوليد و طب و جراحة الأطفال بوهران):

من أهم المؤسسات الصحية في ولاية وهران، المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد و طب و جراحة الاطفال "بن يحيى الزهرة". تقع المؤسسة في وسط المدينة ، حي مطلع الفجر – الصديقية - في البداية كانت المؤسسة الاستشفائية عبارة عن القطاع الصحي لوهران وفي 01-01-1998 تمت عملية التقسيم وأصبحت القطاع الصحي وهران -شرق- وفي 01-01-2008 تحول القطاع الى مؤسسة عمومية استشفائية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ بتاريخ 19 ماي 2007 والمتعلق بتنظيم عمل المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية (EHS- EPSP) .¹ تصل طاقة استيعاب المرضى في المؤسسة إلى 74 سرير. ولقد شملت الدراسة الميدانية عدد من العمال على مستوى المؤسسة الاستشفائية ، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية قدر عددهم بـ 60 موظف حيث اختلف مستواهم العلمي وكذا رتبهم المهنية بين عمال إداريون ، أطباء وممرضون والطاقم المساعد . بحيث تم توزيع استبيان عليهم لمعرفة واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة، بحيث يتكون هذا الاستبيان من قسمين هما:

- يخص المعلومات الشخصية للعامل: (سؤال رقم 01 : يتعلق بجنس العامل. سؤال رقم 02 : يتعلق بال عمر. سؤال رقم 03 : يتعلق بالمستوى التعليمي . سؤال رقم 04: يتعلق بنوع الوظيفة . سؤال رقم 05 : يتعلق بعدد سنوات الخبرة).
- يخص مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

عرض وتحليل نتائج الاستبيان :

الجزء الأول من الاستبيان حول المعلومات الشخصية للموظف في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية (%)
ذكر	8	13 %

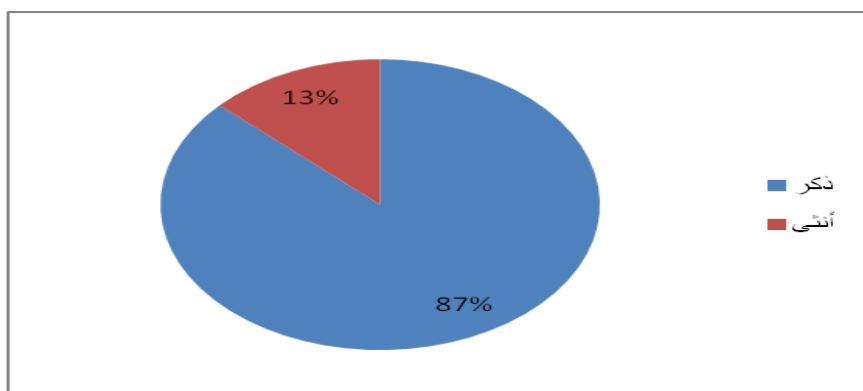
¹الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد ، 33 مرسوم تنفيذي رقم ، 07/140 المؤرخ في 02 جمادى الاولى عام 1428 الموافق ل 19مايو سنة 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و سيرها. ص 10.

أنثى	52	87 %
المجموع	60	100 %

المصدر : حسب معطيات الاستبيان

تبين المعطيات المتحصل عليها من الاستبيان والممثلة في الجدول أن النسبة نسبة الإناث مرتفعة جدا مقارنة مع نسبة الذكور ، حيث بلغ عددهم 52 فرد ، ما يعادل نسبة 87 %، أما عدد الذكور فقد بلغ 08 ذكور بنسبة 13 %.

الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الجنس



المصدر: حسب معطيات الاستبيان

2- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

الجدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب السن

السن	التكرارات	النسب المئوية (%)
أقل من 25 سنة	10	17 %
من 25 إلى 35 سنة	23	38 %
35 سنة فما فوق	27	45 %
المجموع	60	100%

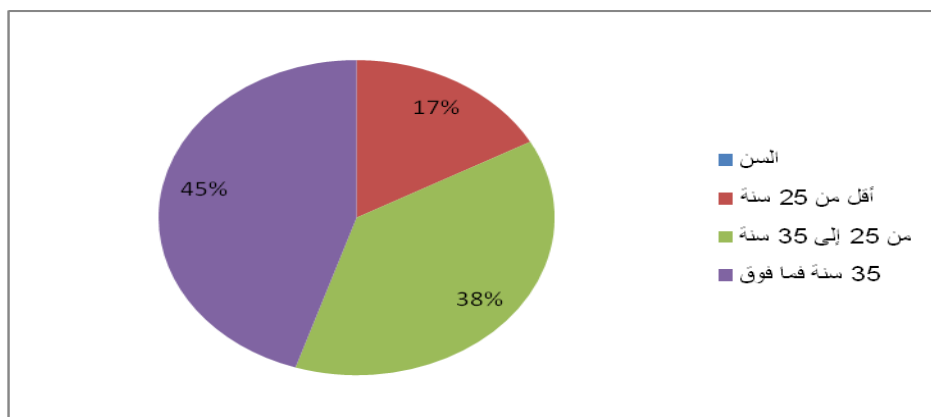
المصدر : حسب معطيات الاستبيان

اعتمادا على بيانات الجدول ، نلاحظ أن أفراد العينة الذين تفوق أعمارهم 35 سنة هم

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات
الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهران.

الأكثر حيث بلغ عددهم 27 بنسبة 45 % ، يليهم أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة عددهم 23 فردا بنسبة 38 % ، أما الافراد الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة فقد بلغ عددهم 10 بنسبة 17%.

الشكل رقم 2: توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر : حسب معطيات الاستبيان

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية:

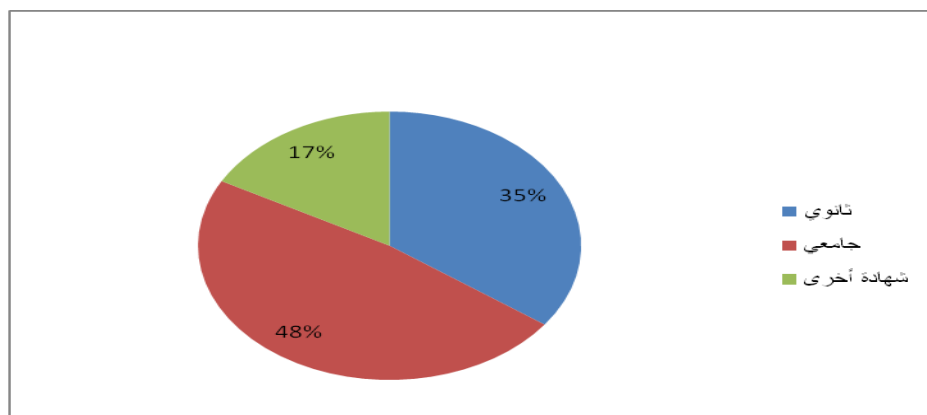
الجدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية (%)
ثانوي	21	35 %
جامعي	29	48 %
شهادة أخرى	10	17 %
المجموع	60	100%

المصدر: حسب معطيات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن الأفراد ذوي المستوى الجامعي هم الأعلى نسبة حيث بلغ عددهم 29 فردا بنسبة 48 % ، يليهم الأفراد ذوي المستوى الثانوي الذين بلغ عددهم 21 فردا بنسبة 35 %، في حين بلغ أفراد العينة اصحاب الشهادات الاخرى 10 افراد بنسبة 17 %.

الشكل رقم 3 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : حسب معطيات الاستبيان

4 توزيع أفراد العينة المدروسة حسب نوع الوظيفة في المؤسسة الاستشفائية :

الجدول رقم 4 : يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الوظيفة

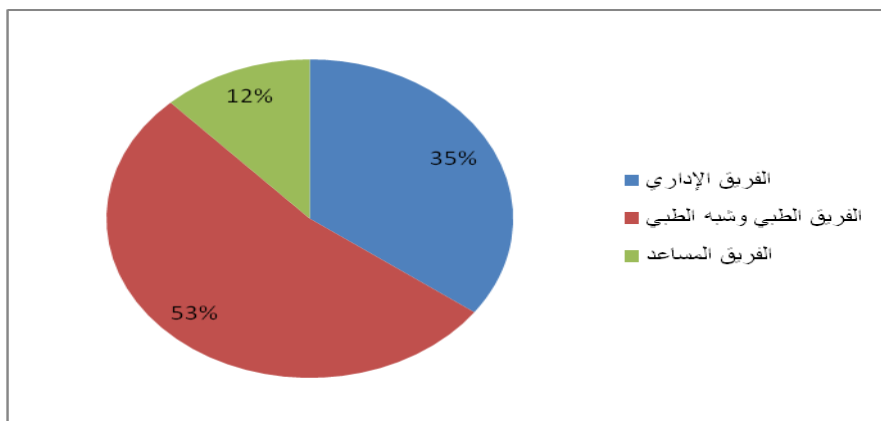
نوع الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية (%)
الفريق الطبي وشبه الطبي	32	53 %
الفريق المساعد	7	12 %
الفريق الإداري	21	35 %
المجموع	60	100%

المصدر : حسب معطيات الاستبيان

المعطيات المتحصل عليها من الاستبيان تبين ان الفريق الطبي و شبه الطبي هم الفئة التي تمثل اكثر من نصف العينة حيث بلغ عددهم 32 فردا بنسبة 53 % ، تأتي بعد ذلك عينة الفريق الاداري ب 21 فردا ما يعادل نسبة 35 % ، في حين أقل نسبة تعود لأفراد الفريق المساعد و بلغ عددهم 7 افراد بنسبة 12 %.

الشكل رقم 4 : يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الوظيفة

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات
الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهرا.



المصدر: حسب معطيات الاستبيان

5- توزيع معطيات أفراد العينة المدروسة حسب سنوات الخبرة في المؤسسة الاستشفائية :

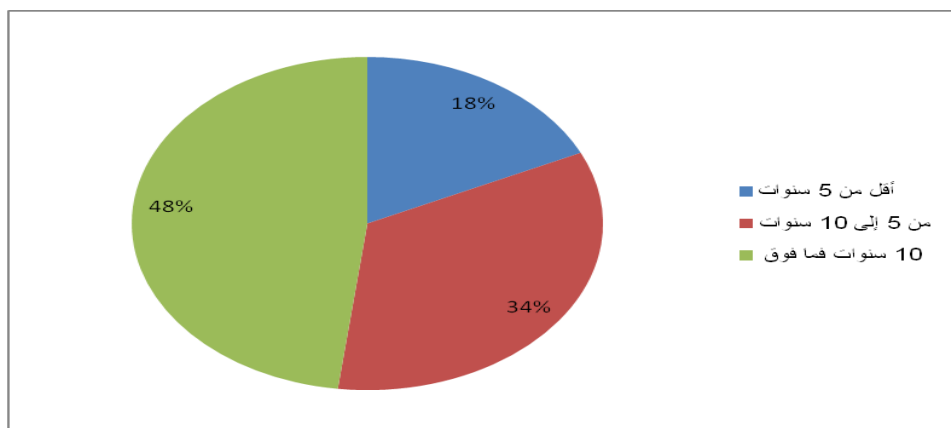
الجدول رقم 5 :يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسب المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	11	18
من 5 إلى 10 سنوات	20	34
10 سنوات فما فوق	29	48
المجموع	60	%100

المصدر: حسب معطيات الاستبيان

الملاحظ من خلال معطيات الجدول أن أغلب أفراد العينة المدروسة لديهم خبرة في المؤسسة الاستشفائية تفوق 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 29 فردا بنسبة 48%، يليهم الأفراد الذين يمتلكون خبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات حيث بلغ عددهم 20 فردا بنسبة 34%. في حين عدد الأفراد الذين خبرتهم تقل عن 5 سنوات بلغ عددهم 11 بنسبة 18%.

الشكل رقم 5 : يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: حسب معطيات الاستبيان

القسم الثاني من الاستبيان : تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة
الاستشفائية

1- المجال الاول: أسئلة حول مبدأ التركيز على الزبون (المريض)

تحليل فقرات المجال الأول التركيز على الزبون من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب الإجابة على أسئلة المجال الأول

رقم السؤال	السؤال	التكرارات		النسب المئوية (%)	
		لا	نعم	لا	نعم
01	هل يتم أخذ احتياجات الزبون في المقام الأول؟	23	37	38%	62%
02	هل يتم أخذ المريض معيارا لقياس جودة الخدمات المقدمة ؟	31	29	52%	48%
03	هل يتم تبني أهداف عملية لتحسين جودة الخدمات بناء على احتياجات المرضى وطلباتهم ؟	33	27	55%	45%
04	هل تقوم إدارة المستشفى بقياس رغبات المرضى وتحديد مدى رضاهم ؟	51	9	85%	15%
05	هل تقوم إدارة المستشفى بدراسة	26	34	43%	57%

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات
الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهران.

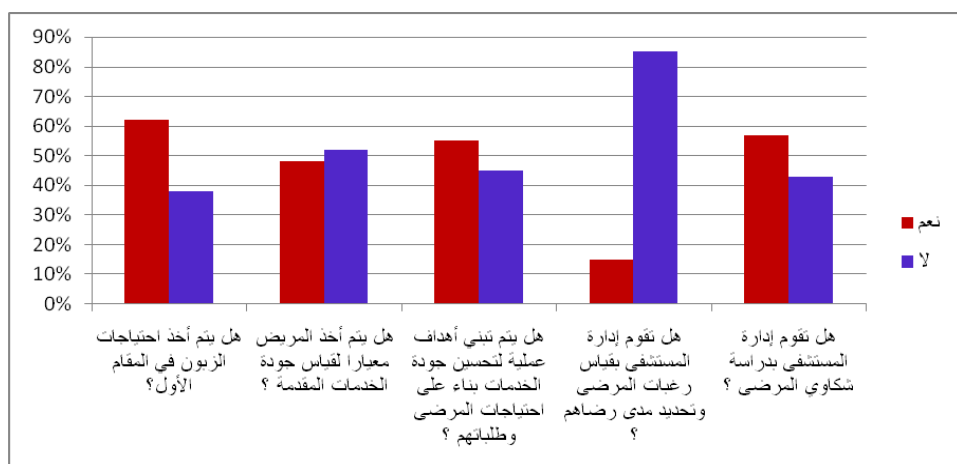
				شكاوى المرضى ؟	
--	--	--	--	----------------	--

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تحليل لنتائج الاستبيان المتعلقة بمبدأ التركيز على الزبون في إدارة الجودة الشاملة:

- سؤال 1: 62 % من المشاركين وافقوا على أن احتياجات الزبائن تؤخذ في الاعتبار في المقام الأول، بينما 38% لم يوافقوا على ذلك ويعني هذا وجود اهتمام ووعي بأهمية احتياجات الزبائن وتلبيتها في المستشفى ، لكن يجب بذل جهد اكبر لتطبيق مبدأ التركيز على الزبون.
- سؤال 2 : 48% من المشاركين وافقوا على أن المريض هو المعيار لقياس جودة الخدمات ، بينما 52% لم يوافقوا مما يدل على الحاجة أكثر إلى تعزيز التركيز على المريض كمعيار لقياس جودة الخدمات في المستشفى وتأكيد دوره المحوري في تحسين الجودة.
- سؤال 3 : 45% من المشاركين وافقوا على أنه يتم تبني أهداف عملية لتحسين جودة الخدمات بناءً على احتياجات المرضى وطلباتهم ،بينما 55% لم يوافقوا على ذلك ، مما يبين انه يجب الالتزام أكثر من قبل المستشفى في تحقيق أهداف عملية لتحسين جودة الخدمات استناداً إلى احتياجات المرضى وطلباتهم.
- سؤال 4 : 85% من المشاركين لم يوافقوا على أن إدارة المستشفى تقوم بقياس رغبات المرضى وتحديد مدى رضاهم ، بينما 15% وافقوا على ذلك. الامر الذي يدفع بالمؤسسة الى تعزيز جهود قياس رغبات المرضى وتقييم رضاهم لتحسين جودة الخدمات وذلك عن طريق اخذ آرائهم بعد تجربتهم في المستشفى.
- سؤال 5 : 57 % من المشاركين وافقوا على أن إدارة المستشفى تقوم بدراسة شكاوى المرضى، بينما 43 % لم يوافقوا على ذلك. كلما زاد الاهتمام بدراسة ومعالجة شكاوى المرضى ينعكس ذلك على الرغبة في تحسين الخدمات بحل المشاكل وبلوغ رضا المرضى

الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الإجابة على أسئلة المجال الأول



المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

2- المجال الثاني : أسئلة حول مبدأ التحسين المستمر.

الجدول رقم 7 : توزيع أفراد العينة حسب الإجابة على أسئلة المجال الثاني

رقم السؤال	السؤال	التكرارات		النسب المئوية (%)	
		نعم	لا	نعم	لا
01	هل يتم ممارسة التحسين المستمر للأداء في المستشفى ؟	21	35	35%	65%
02	هل يتم التشجيع في المستشفى على التعاون والعمل الجماعي ؟	19	41	32%	68%
03	هل يساهم الموظفون في خطط وأنشطة التحسين المستمر ؟	42	18	70%	30%
04	هل يتم تقييم أداء المستشفى بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينه ؟	29	31	48%	52%
05	هل تهتم إدارة المستشفى بصحة وسلامة العاملين فيها ؟	47	13	78%	22%

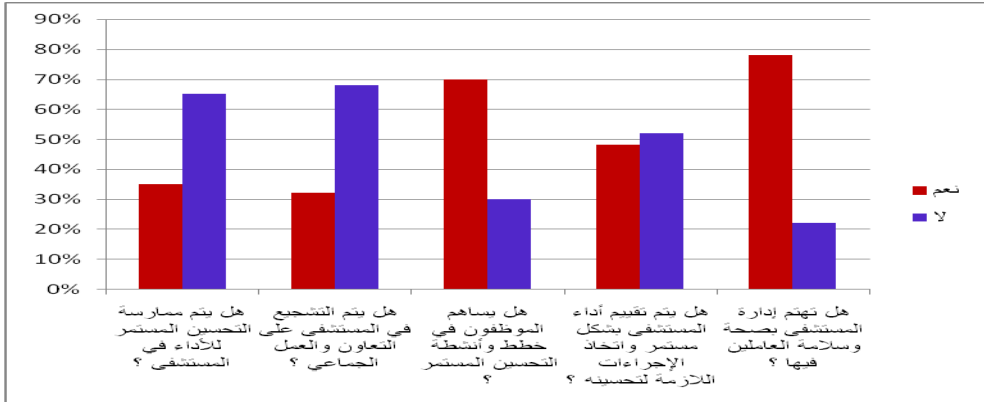
المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تحليل لنتائج الاستبيان المتعلقة بمبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة:

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات
الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهران.

- سؤال 1 : 35% من المشاركين وافقوا على أنه يتم ممارسة التحسين المستمر للأداء في المستشفى، بينما 65% لم يوافقوا على ذلك. هذه النسبة العالية لعدم الموافقة تشير إلى ضرورة تكثيف الجهود لتحسين الأداء في المستشفى وذلك بصفة مستمرة .
- سؤال 2: 32% من المشاركين وافقوا على أنه يتم التشجيع في المستشفى على التعاون والعمل الجماعي ، بينما 68% لم يوافقوا ، يدل هذا التحليل على لزوم خلق قاعدة للتعاون والعمل الجماعي في المستشفى للوصول الى بيئة تشجع الموظفين على التعاون مع بعضهم البعض والعمل كفريق واحد لتحسين الجودة .
- سؤال 3 : 70% من المشاركين وافقوا على أن الموظفين يساهمون في خطط وأنشطة التحسين المستمر ، بينما 30% لم يوافقوا ، ان ارتفاع النسبة الموافقة من العينة على مشاركة الموظفين في عمليات التحسين وتعاونهم في تحقيق أهداف الجودة يعكس التركيز على الدور الفعال الذي يلعبه الموظفون في تحقيق التحسين المستمر والمساهمة في تطوير العمليات والخدمات.
- سؤال 4 : 48% من المشاركين وافقوا على أنه يتم تقييم أداء المستشفى بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين ، بينما 52% لم يوافقوا على ذلك، هناك تفوق نوعا ما لنسبة عدم الموافقة وهذا يشير الى ضرورة وجود آليات تقييم الأداء واتخاذ إجراءات التحسين المستمر في المستشفى للوصول الى جودة الخدمة.
- سؤال 5 : 78% من المشاركين وافقوا على أن إدارة المستشفى تهتم بصحة وسلامة العاملين فيها، بينما 22% لم يوافقوا على ذلك. إن ارتفاع نسبة الموافقة هو مؤشر جيد على اهتمام إدارة المستشفى بصحة وسلامة الموظفين إلا أن هذا لا ينفي ان ما يقارب ربع العينة غير موافق مما يستدعي المؤسسة للعمل أكثر لاحتواء هذه الفئة والتمكن من زيادة مستوى الجودة.

الشكل رقم2: توزيع أفراد العينة حسب الإجابة على أسئلة المجال الثاني



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

3- المجال الثالث : أسئلة حول مبدأ مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل.

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الإجابة على أسئلة المجال الثالث

رقم السؤال	السؤال	التكرارات		النسب المئوية (%)	
		نعم	لا	نعم	لا
01	هل تثق الإدارة العليا بموظفيها لإشراكهم في اتخاذ بعض القرارات ؟	29	31	48%	52%
02	هل تدرك الإدارة بأنه يجب الاهتمام بالموظفين ؟	24	36	40%	60%
03	هل يتم التعامل مع اقتراحات الموظفين بجدية ؟	22	38	37%	63%
04	هل توفر الإدارة البيئة المناسبة للموظفين وتشجعهم على مضاعفة المجهود ؟	23	37	38%	62%

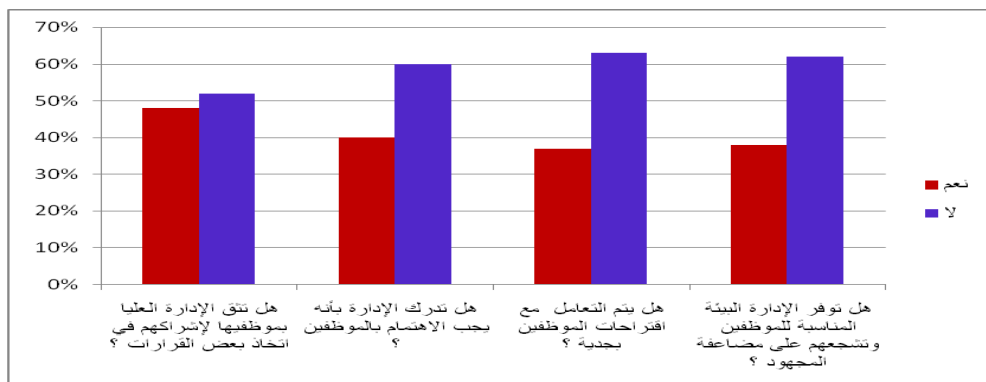
المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تحليل لنتائج الاستبيان المتعلقة بمبدأ مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل في إدارة الجودة الشاملة:

- سؤال 1: 48% من المشاركين يوافقوا أن الإدارة العليا تثق في موظفيها للمشاركة في اتخاذ القرارات، إلا أن وجود 52% لم يوافقوا على ذلك يشير إلى أن هناك بعض التحفظات وضرورة زيادة الوضوح في مستوى الثقة بين الإدارة والموظفين في هذا الجانب.

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهران.

- سؤال 2: ما يعادل نسبة 40% من المشاركين يرون أن الإدارة تدرك أهمية الاهتمام بالموظفين. بينما 60% لم يوافقوا على ذلك و هي نسبة كبيرة ،وهذا يشير الى ضرورة زيادة الجهود لتلبية احتياجات وتطلعات الموظفين سعيا الى ارضائهم مما ينعكس على استمرارية التحسين.
 - سؤال 3: بالنسبة للتعامل مع اقتراحات الموظفين ،37% وافقوا في حين 63% من المشاركين لم يوافقوا على ذلك مما يدفع بضرورة تعزيز ثقافة قبول الاقتراحات وتنفيذها بشكل جدي وملموس لما لها من اثر كبير على تحسين الجودة واستمرارية التحسين .
 - سؤال 4 : 38% من المشاركين يرون أن الإدارة توفر البيئة المناسبة وتشجع الموظفين على مضاعفة جهودهم ، و 62 % لم يوافقوا على ذلك ،وهذا مؤشر على ضرورة بذل مجهود اكبر من طرف المؤسسة للتحسين المستمر لبيئة العمل وذلك بالعمل على زيادة التحفيز والتشجيع المادي والمعنوي للموظف لتوفير الراحة لأكبر عدد من الموظفين و ضمان مردوديتهم .
- الشكل رقم 3 : توزيع أفراد العينة حسب الإجابة على أسئلة المجال الثالث



المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

4- المجال الرابع : أسئلة حول مبدأ التزام الإدارة العليا للمؤسسة الاستشفائية

الجدول رقم 9 : يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الإجابة على أسئلة المجال الرابع

رقم السؤال	السؤال		التكرارات		النسب المئوية (%)	
			لا	نعم	لا	نعم

01	هل هناك تأكيد دائم من الإدارة العليا على تحقيق معايير الجودة مسؤولية كل موظف ؟	33	27	55%	45%
02	هل الإدارة العليا مهتمة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة ؟	31	29	52%	48%
03	هل تعمل الإدارة العليا على خلق الشعور القوي لدى العاملين بمسؤولية المستشفى نحو المجتمع ؟	32	28	53%	47%
04	هل تقوم الإدارة العليا بحل المشاكل التي تواجه المرضى بشكل سريع ؟	37	23	62%	38%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

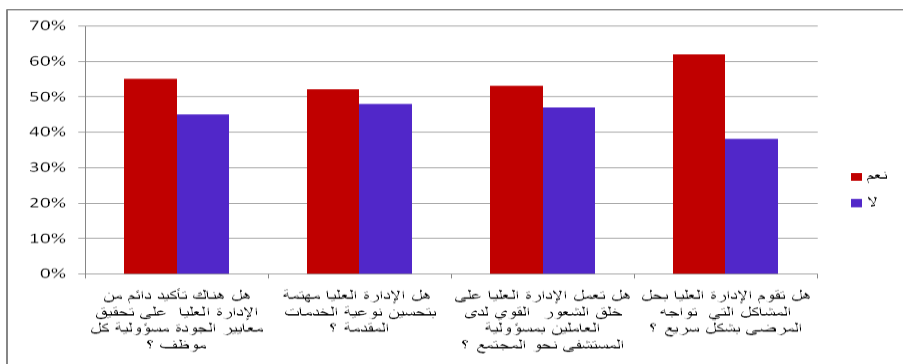
-تحليل لنتائج الاستبيان المتعلقة بمبدأ التزام الإدارة العليا لإدارة الجودة الشاملة:

- سؤال 1: 55% من المشاركين وافقوا على أن هناك تأكيد دائم من الإدارة العليا على تحقيق معايير الجودة كمسؤولية لكل موظف ، بينما 45% لم يوافقوا على ذلك. يعكس ذلك وجود وعي نسبي في هذا الجانب لكن لا ينفي وجوب الرفع من التزام الإدارة العليا تجاه معايير الجودة وتعبئة الموظفين لتحقيقها.
- سؤال 2 : 52% من المشاركين وافقوا على أن الإدارة العليا مهتمة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة ، بينما 48% لم يوافقوا على ذلك وهي نسبة مرتفعة وان كانت النتيجة ايجابية. وهذا يشير إلى وجود وعي نسبي في الإدارة العليا بأهمية تحسين جودة الخدمات، ولكن تبقى الحاجة لزيادة الجهود والتركيز على هذا الجانب .
- سؤال 3: 53% من المشاركين وافقوا على أن الإدارة العليا تعمل على خلق الشعور القوي لدى العاملين بمسؤولية المستشفى تجاه المجتمع ، بينما 47% لم يوافقوا على ذلك. يشير هذا التحليل إلى ان هناك جهود مبدولة لتعزيز الشعور بالمسؤولية لكن نسبة عدم الموافقة لا يستهان بها مما يستوجب على المستشفى بشكل اكبر القيام بعمليات تحسيسية بين العاملين لمسؤوليتها تجاه المجتمع.
- سؤال 4: 62% من المشاركين وافقوا على أن الإدارة العليا تقوم بحل المشاكل التي تواجه المرضى بشكل سريع ، بينما 38% لم يوافقوا على ذلك. يشير هذا التحليل إلى أن هناك مجال

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهرا.

لتحسين سرعة وفاعلية حل المشاكل التي يواجهها المرضى، وتبقى الحاجة لتطوير آليات أفضل للتعامل مع المشاكل وتحسين تجربة المرضى.

الشكل رقم 4: يمثل توزيع أفراد العينة المدروسة حسب الإجابة على أسئلة المجال الرابع



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

غرض الدراسة هو مدى إدراك العاملين بالمؤسسة (الفريق الإداري والفريق الطبي وشبه الطبي والفريق المساعد) لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة ، بعدها تفسير نتائج الاستبيان حيث تم تحليل كل الإجابات بصفة مفصلة مع ذكر النقاط الايجابية والسلبية واقترح ما يجب فعله من طرف المؤسسة. ان المؤسسة والأفراد العاملين بها يسعون بشكل نسبي الى تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة للمريض ، لكن هناك نقص في ادراك مفهوم ادارة الجودة الشاملة وفي تجسيد مبادئها بصفة كلية مما يدعو الى تبني هذا الاسلوب في ادارة المؤسسة لتحقيق هدف كل مؤسسة صحية وهو الاهتمام بجودة الخدمة الصحية المقدمة وضمان الاستمرارية.

4. خاتمة:

أصبحت جودة الخدمات الصحية أمراً ضرورياً ، حيث تساهم في تقليص الفجوة بين الخدمات المتوقعة و الخدمات المقدمة وبالتالي تحقيق رضا الزبائن وزيادة ولائهم لخدماتها ، كما أنها تعد عنصراً هاماً لضمان النجاح والاستمرارية ، و هذا ما عزز الاهتمام بتبني إدارة الجودة الشاملة كأسلوب جديد يمكن أن يساعد المؤسسات الصحية على مواكبة التغيرات الحاصلة من حولها .وباعتبارها أسلوباً شاملاً للإدارة الذي يعتمد على تحليل البيانات وقياس الأداء ومن تم التركيز على نقاط القوة وتعزيزها وتحديد العمليات الضعيفة وتنفيذ التحسينات اللازمة. تساعد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز تفاعل الفريق الطبي وتحسين التواصل بين

الأعضاء المختلفين ، ومن خلال توفير بيئة عمل منظمة وملتزمة بالتحسين المستمر ، يمكن تعزيز التعاون وتحسين الكفاءة العامة.

من خلال الدراسة النظرية والميدانية تمت الاجابة على الاشكالية الرئيسية المطروحة و الاسئلة الفرعية كما يمكن تأكيد الفرضيات الموضوعة في مقدمة الدراسة كما يلي : ان لادارة الجودة الشاملة دور فعال و لكن تطبيقه من قبل إدارة المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء بوهران هو تطبيق نسبي ومحدود. بناءا على نتائج الدراسة الميدانية يمكن اقتراح التوصيات التالية :ضرورة اهتمام ادارة المؤسسة الاستشفائية بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة ، إنشاء إدارة الجودة والتحسين المستمر وتزويدها بالكفاءات المناسبة والخبرات اللازمة ، ومنحها المسؤولية والصلاحيات المطلوبة .ينبغي على إدارة المستشفى استعمال نظام معلومات متقدم لتزويد إدارة المستشفى والأقسام الأخرى بالبيانات و ضمان انتقال المعلومات ما يساعد على اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب . وليس صعبا للمؤسسة الاستشفائية الاستفادة من نظام معلومات لقياس رضا او عدم رضا المرضى ، و سيساعد إدارة المستشفى على تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم ومن ثم العمل على تحقيق احتياجاتهم متطلباتهم . و توفير نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية لزيادة فعاليتهم ومشاركتهم في التحسين المستمر.

دور تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية.دراسة حالة مؤسسة إستشفائية بوهران.

5.قائمة المراجع:

1. البكري تامر ياسر ،ادارة المستشفيات،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،الطبعة العربية،2005.
2. بوحروود فتيحة ،إدارة الجودة في منظمات الأعمال ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ط1، 2015.
3. جاد الرب سيد محمد،الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات الصحية.مطبعة للعشري،مصر،2008.
4. مريزق محمد عدمان، مداخل في الإدارة الصحية ، دارالراية، عمان، 2012 .
5. نصيرات فريد توفيق، إدارة المستشفيات ، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

دكتوراه:

1. احمد بن عيشاوي الهلة محمد ،ادارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الجزائر،دراسة حالة عينة من المستشفيات العامة و العيادات الخاصة ،اطروحة لنيل شهادة دكتوراه ،تخصص علوم الاقتصاد و التسيير،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، 2017 .
2. زديرة شرف الدين ، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر بسكرة،2016-2017.
3. مريزق عدمان ، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية ، دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير،جامعة الجزائر ، 2007 .