

دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق جودة الخدمات الصحية

The role of investment in human capital in achieving quality health services

ط.د. زايدي عبد الحفيظ^{1*}، د. ساري نصر الدين²

¹ مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي،

abdelhafid.zaidi@univ-tebessa.dz

² جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، nassersari@outlook.com

تاريخ القبول: 2024/12/02

تاريخ الاستلام: 2024-10-29

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء حول أهمية الخدمات الصحية في مختلف مؤسسات الرعاية الصحية العمومية منها والخاصة ومدى حاجتها للعمل على تنمية مواردها البشري من خلال المحافظة عليه والاستثمار فيه بما يضمن تطوير الخدمة الصحية وجودتها، والاستجابة السريعة لمتطلبات واحتياجات المرضى ومن ثم المساهمة بشكل أساسي وفعال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

كلمات مفتاحية: المؤسسات الصحية، الاستثمار في رأس المال البشري، الخدمات الصحية، الجودة.

تصنيف JEL: M19 , M52.

Abstract:

This research paper aims to shed light on the importance of health services in various health care institutions, both public and private, and the extent of their need to invest in their human capital by preserving it and working to develop individuals' skills, experiences, and knowledge in a way that ensures the development and quality of health services, and rapid response to patients' requirements and needs. Hence contributing fundamentally and effectively to achieving economic and social development.

Keywords: health institutions, investment in human capital, health services, quality.

Jel Classification Codes: M19, M52.

1. مقدمة

يشهد العالم اليوم تطورات عديدة في مختلف المجالات المختلفة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والتكنولوجية والتي تعد في مجملها أحد إفرزات العولمة، ويعتبر الانتقال إلى اقتصاد المعرفة من أهم المفاهيم الحديثة التي تفرضها هذه التطورات حيث أصبح لزاما على المؤسسات الصحية الاهتمام بتنمية رأس مالها البشري والمحافظة عليه وتطويره بهدف الحصول على مصادر للمعرفة تمتلك الخبرات والكفاءات والمهارات اللازمة للقيام بمختلف المهام والوظائف، حيث يعد الاستثمار في رأس المال البشري من أهم عوامل نجاح واستمرار المؤسسات الصحية باعتباره مصدرا رئيسيا للإبداع والتجديد الاستراتيجي من خلال العمل على استقطاب أفضل المواهب وتطويرها والحفاظ عليها، وذلك بهدف الحصول على المعارف والمهارات والقدرات وتوليد الأفكار الجديدة. وباعتبار أن التنمية الصحية عنصر أساسيا وفعالا في تحقيق التنمية البشرية والاقتصادية فتطوير الأوضاع الصحية للإنسان هو نواة التنمية وديمومتها، ونظرا لأهمية قطاع الخدمات الصحية وارتباطها بالتنمية البشرية تسعى المجتمعات إلى تطويرها وتحسين أدائها بشكل مستمر من خلال الاستجابة لمتطلباتها وتوفير التقنيات والإمكانات اللازمة لذلك في مختلف مراكز الرعاية الصحية ومحاولة الارتقاء بجودة هذه الخدمات وفقا لتوقعات واحتياجات المرضى، وذلك بتطوير الموارد البشرية ورفع قدراتهم ومهاراتهم المهنية في المجال الصحي بما يخدم المرضى والمطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلباتهم واحتياجاتهم بالإضافة إلى الزيادة في تحسين الخدمات الصحية المقدمة لهم.

صحة أفراد المجتمع هي أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهي مطلوبة بكل أبعادها وخصائصها ومميزاتها حيث أصبح موضوع جودة الخدمة الصحية محل اهتمام وخصوصية متزايدة من طرف المؤسسات الصحية من مستشفيات عمومية وعسكرية أو مستشفيات خاصة، لما لها من تأثير كبير في حياة الفرد والمجتمع، فتحسين جودة ما تقدمه هذه المؤسسات من خدمة صحية يحقق منافع من جهة للفرد بصفة خاصة وللمجتمع ككل بصفة عامة وتحقيق مجموعة من الأهداف والمصالح والاستمرارية لهذه المؤسسات من جهة أخرى.

1.1 إشكالية الدراسة: يمكن طرح السؤال التالي: هل هناك علاقة مساهمة بين الاستثمار في رأس المال البشري والرفع من جودة الخدمات الصحية؟

2.1 التساؤلات الفرعية: ومن خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح أهم التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما المقصود بالاستثمار في رأس المال البشري وماهي أبعاده؟

- ماذا نعني بالخدمة؟ والخدمة الصحية؟

- فيما تتمثل أهم خصائص الخدمة؟ وكيف يتم تصنيفها؟

- ما هي أنواع الخدمات الصحية؟

- فيما تتمثل أهمية جودة الخدمات الصحية؟ وما أهم العوامل المؤثرة فيها؟

3.1 أهمية الدراسة: يستمد هذا البحث أهميته من خلال كون قطاع الصحة من القطاعات المهمة والحساسة في مختلف المجتمعات، فالمؤسسات الصحية تعتبر من أهم المؤسسات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير جودة خدماتها المقدمة للمرضى من خلال الاهتمام بمواردها البشرية والعمل على تطوير وتحسين مهاراتهم وقدراتهم على الابداع والابتكار وتقديم الأفكار الجديدة للارتقاء بجودة الخدمات الصحية والاستفادة من الآثار الايجابية لهذه الموارد على صحة الإنسان وضمان الوصول إلى تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

4.1 أهداف الدراسة: تتمثل أهمها فيما يلي:

- توضيح الإطار النظري للاستثمار في رأس المال البشري.

- التعرف على مفهوم جودة الخدمات الصحية ومبادئها وأبعادها.

- تسليط الضوء على مدى أهمية الاستثمار في رأس المال البشري في المؤسسات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

5.1 منهج الدراسة: من أجل الإحاطة بحوثات اشكالية البحث تم الاعتماد على الرؤية الوصفية والتحليلية للإجابة على أهم تساؤلات الإشكالية، من خلال التعرف على أهمية ودور الاستثمار في رأس المال البشري ومدى تأثيره على جودة الخدمات الصحية.

6.1 محاور الدراسة: تم تقسيم هذا البحث إلى المحاور الآتية:

- أساسيات جودة الخدمات الصحية.

- الاستثمار في رأس المال البشري وعلاقته بتحسين الخدمات الصحية.

1. جودة الخدمات الصحية بين الضرورة والمتطلبات

1.1 الخدمة وجودتها

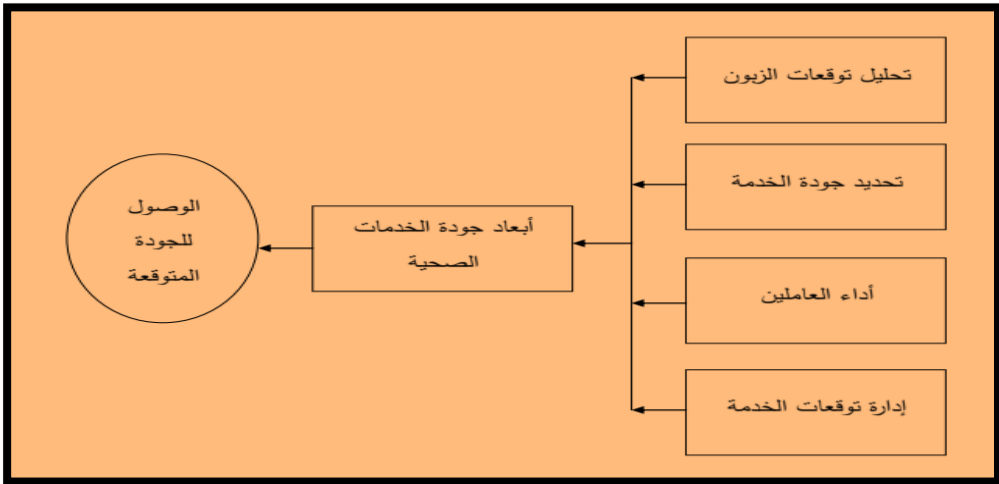
1.1.1 تعريف الخدمة: تعرف بأنها منفعة يحصل عليها سكان المجتمع إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال. وهي خبرة يعيشها طالب الخدمة، ويحكم على جودتها بناءً على تلبية احتياجاته وتوقعاته إذ أنها تعتبر سلوكيات إيجابية وإجراءات عديدة لتحقيق منفعة أو عدة منافع من خلال متطلبات سكان

المجتمع، وهي مجموعة المنافع الغير ملموسة تقدمها المؤسسة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية (محمد أبو النصر، 2008، صفحة 93). وعليه فالخدمة هي نشاطات أو منافع غير ملموسة قد تربط بسلعة ملموسة مادية، يقدمها طرف ما (مقدم الخدمة) إلى طرف آخر (المستهلك) من خلال عملية التبادل بينهما.

2.1.1 تعريف جودة الخدمة: تم تعريف جودة الخدمة على أنها: "هي تلك الجودة التي تقوم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديمها أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن" (طارق الشلبي و مأمون، 2002، صفحة 18).

جودة الخدمة = أدراك الزبون للأداء الفعلي _ توقعات الزبون لمستوى الأداء.

الشكل 1: النموذج التكاملي لجودة الخدمة



المصدر: (البكري ، 2005 ، صفحة 203)

3.1.1 معايير جودة الخدمات: أهمها (هاني حامد، 2008، الصفحات 510-511):

- الاعتمادية.
- مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة.
- المصداقية.

- المعرفة والإدراك.
- الاستجابة.
- الكفاءة والجدارة.
- الجوانب الملموسة.
- الاتصالات.

وتوجد ثلاث مجموعات مختلفة من المعايير التي يتعين على الشركة الاهتمام بها (بهاء ، علاء ، و دعاء ، 2009، صفحة 573):

- معايير أداء الخدمة التي ينصب تركيزها داخليا، وتقييم الأداء الحالي للخدمة تتضمن أنها تطابق ما تم تحديده في التصميم؛
- معايير العمل التي ينصب تركيزها داخليا وخارجيا وتهدف إلى تحقيق وتقييم أثر أداء الخدمة على العميل؛
- معايير مالية.

2.1 أساسيات حول الخدمات الصحية

- 1.2.1 تعريف الخدمات الصحية: هي يمكن اعتبارها كافة الخدمات التي تعنى بمجال الصحة والسكان "وهي اذن نشاط غير ملموس يهدف لتحسين الصحة والشفاء والسعي نحو السلامة.
- 2.2.1 خصائص الخدمات الصحية: من الخصائص المتعلقة بالخدمة الصحية بالاضافة لخصائص الخدمة بصفة عامة نذكر الخصائص التالية: (نظام و عبدالمجيد ، 2009، الصفحات 239-240).
- عدم القدرة على التنبؤ بالطلب على الخدمة الصحية.
- عدم التوافق بين توقعات المريض(المستهلك) والخدمة الصحية المقدمة له.
- عدم القابلية للتأجيل ففي غالبيتها نحتاج السرعة في تقديمها.
- 3.2.1 مستويات الخدمات الصحية: تتمثل مستويات الخدمة الصحية في:
- المنفعة الجوهر: وهي الحصلة التي يريجوها المستهلك (المريض) من الخدمات الصحية التي يتلقاها؛
- المنافع غير الملموسة: وتعتبر عن نوعية التفاعل الذي يحدث بين المستهلك(المريض) وطاقم المؤسسة الصحية (أطباء، ممرضين...ألخ.)؛

- **المنافع الملموسة:** وتتمثل في الأجهزة التكنولوجية المستخدمة، توفر وسائل الراحة توفر الموظفين لرعاية المستهلكين (المرضى)، مبنى المؤسسة الصحية ومظهرها وموقعها... الخ.

الشكل 2: مستويات الخدمات الصحية



المصدر: (نظام و عبدالمجيد ، 2009، صفحة 243)

4.2.1. أنواع الخدمات الصحية: هناك عدة أنواع للخدمات الصحية تدخل ضمن تصنيفات مختلفة، كما يلي:

- أنواع الخدمات الصحية حسب وظائفها: تنقسم إلى:
 - خدمات علاجية.
 - خدمات وقائية.
 - خدمات إنتاجية تتضمن انتاج الادوية، والعتاد والأجهزة الطبية
- أنواع الخدمات الصحية حسب مستويات الخدمة الصحية: تنقسم إلى:
 - خدمات أساسية.
 - خدمات مساعدة.
- أنواع الخدمات الصحية حسب المستفيدين من الخدمات الصحية: تنقسم إلى:
 - خدمات فردية.
 - خدمات جماعية مثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات لعمالها.

3.1 ماهية جودة الخدمات الصحية

1.3.1 تعريف جودة الخدمة الصحية: ان ما ينطبق على جودة الخدمات بصفة عامة ينطبق على جودتها في الخدمات الصحية، حيث تعبر عن تحقيق الجودة من خلال رضا العميل على ماتم تقديمه له، من حيث حاجته للعلاج ومن حيث ما يستدعيه التدخل الطبي لحالته بشكل سليم وجيد، وجودة العمليات المتعلقة بالاستخدام الأمثل لما تمتلكه المؤسسة الصحية".

والجودة هنا ترتبط بما هو موجود من لضمان تحقيق مستويات عالية من الخدمة الصحية المقدمة.

2.3.1 أهمية جودة الخدمات الصحية:

ترتبط جودة الخدمات الصحية بمستويات رضا المرض على أساس معرفة الفجوة بين ما يتحصل عليه المستفيد من الخدمة وما يتوقعه من المؤسسة الصحية وهذا لضمان تحسينها من طرف الادارة الوصية بما يكفل تقديم خدمة صحية متكاملة وذات معايير جودة مقبولة لدى المستهلك.

3.3.1 أبعاد جودة الخدمات الصحية: وهي:

- الاستجابة: من خلال السرعة والاستعداد لتقديم الخدمة في الوقت المناسب.
- الاعتمادية: تعبر عن الدرجة العالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات.
- الضمان: من خلال ابداء الاستعداد لتقدير المواقف وتقدير الجهد المبذول في العمل.
- الملموسية: وتتعلق بكل ما تبديه المؤسسة من اهتمام في المباني والهندام والمرافقة الصحية للمرضى والاجهزة ...

-التعاطف: يؤدي لبناء الثقة بين متلقي الخدمة والادارة الصحية.

2. الاستثمار في رأس المال البشري وعلاقته بتحسين الخدمات الصحية

1.2 مدخل للاستثمار في رأس المال البشري

1.1.2 تعريف رأس المال البشري: رأس المال البشري هو "المواهب والمهارات والكفاءات وغيرها من المزايا التي يمتلكها الأفراد والتي تمكنهم من تحقيق الاستخدام الأفضل ويحقق لمنظمتهم المزيد من المنافع"، (C, 2012, p. 128) ويتمثل رأس المال الحقيقي لأي منظمة مهما كان نشاطها أو حجمها برأس مالها البشري والفكري، إذ يقع عليه عبء تقديم الأفكار وإجراءات البحث وتحويل نتائجها إلى منتجات وخدمات، وقد تعددت وجهات النظر والطروحات بشأن تحديد وإعطاء تصور واضح عن رأس المال البشري بوصفه المادة الخام التي تتولد منها النتائج المالية، (أيمن جاسم محمد و إيمان ،

(2018، صفحة 144) ، وعرف رأس المال البشري بأنه "مجموعة المهارات الشخصية والقدرات والخبرات والمعرفة التي يمتلكها العامل والتي يكتسبها خلال الوقت، إذ يحصل عليها من خلال مجموعة من الوسائل مثل التعليم، تجارب الحياة والتدريب" (Komnenic, 2005, p. 33). ويعرف أيضا بأنه : "المعرفة المحفوظة في ذهن الأفراد العاملين والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا، وتتمثل في المهارات والإبداع والخبرات"، (مها مصطفى، 2018، صفحة 119)، كما يمكن تعريفه على أنه "مزيج من العوامل مثل التعليم، التدريب، الذكاء، المقدرة، ممارسات العمل، الجدارة بالثقة، والمبادرة والتي تؤثر على قيمة ناتج الفرد العامل المحلي" وهو أيضا: المورد الأساسي للمنظمات ومركز أنشطتها في اتخاذ أذكى القرارات، والتنبؤ والتخطيط والتصميم والتشخيص" (مؤيد و اخرون، 2013، صفحة 39).

2.1.2 قياس رأس المال البشري: يتمثل في: (Young, 2005, p. 25)

- **المرحلة المبكرة:** ينبغي على منظمات الأعمال ضمن هذه المرحلة أن تعمل على تطوير مقاييس بسيطة ترتبط باستراتيجية الأعمال، وعلى سبيل المثال المنظمة التي تتبع إستراتيجية التركيز على الزبون ينبغي أن تكون قادرة على قياس الكيفية التي يسعى بها العاملون إلى تحسين علاقاتهم مع الزبائن؛

- **مرحلة المقارنة المرجعية:** في هذه المرحلة تحتاج المنظمة إلى أن تقارن قدراتها في مجال إدارة رأس المال البشري مع منظمات مشابهة في مجال العمل، وبدون عملية المقارنة المرجعية لن تتمكن المنظمة من معرفة فيما إذا كانت قدراتها في مجال إدارة رأس المال البشري جيدة أم غير جيدة؛

- **مرحلة الترابط:** في هذه المرحلة يتم ربط عدد من قدرات رأس المال البشري مع بعضها البعض باتجاه تكوين فهم عن أداء المنظمة، ولأجل ذلك وعلى سبيل المثال يمكن أن يتم الربط بين وجهة نظر العاملين عن العلاقة بين قيادة المنظمة وأداء الأعمال المتحقق؛

- **مرحلة النضج:** في هذه المرحلة تقوم المنظمة بتطوير مؤشرات عن أداء الأعمال المتوقع، والتي ينبغي أن تتكامل مع الإدارة الإستراتيجية وعمليات اتخاذ القرار .

وعليه فتنمية الموارد البشرية ومختلف ممارساتها هي الأداة التي ما إذا أحسن استثمارها وتوظيفها وتوجيهها توجيهها صحيحا تمكنت المنظمات من تحقيق الكفاءة والتميز بالأداء وإنتاج أفضل السلع والخدمات وبالتالي فإن نظام العملية التدريبية سيتمكن من تحقيق أهم أهدافه الطموحة وهو التأكد من

حصول المنظمة على الكادر الوظيفي الذي تحتاجه في الوقت المناسب من خلال الاستثمار في عملية التدريب.

2.2. مجالات الاستثمار في رأس المال البشري

نوجزها في التالي:

- استقطاب رأس المال البشري من خلال البحث عن المهارات العالية والخبرات المهمة للمؤسسة.
- تطوير رأس المال البشري بالاعتماد على التعليم والتدريب المستمرين لأعضاء المؤسسة.
- المحافظة على رأس المال البشري عن طريق التحفيز الدائم للعاملين ماديا ومعنويا.

3.2 العائد من الاستثمار لقياس التدريب

1.3.2 مفهوم العائد من الاستثمار: إن العائد من الإستثمار يشير بصفة عامة للكسب الذي قد يعود للأفراد أو المنظمات العامة أو الخاصة من جراء ذلك الإستثمار، وفي الوقت نفسه الفوائد التي قد تعود للمجتمع نتيجة لهذا الاستثمار، وتلك الفوائد التي تم التحصيل عليها ترجع بصورة مباشرة كنتيجة للعملية الإستثمارية، فعندما يسعى أفراد أو منظمات القطاع الخاص للحصول على الكسب من جراء الإستثمار في مشروع معين، فإنه يمكن القول أنهم حصلوا على عائد شخصي من جراء عملية الإستثمار، وتلك العوائد أو الفوائد قد تشمل كسب أو ربح من السهل قياسه، وقد تشمل أيضا فوائد ومنافع من الصعب قياسها . ومن ناحية ثانية، هناك فوائد ومنافع يمكن قياسها بسهولة مثل معنويات العاملين وولائهم للمؤسسة، والرضا الوظيفي والترقيات.

2.3.2 الاستثمار في التدريب: أغلب الباحثين اتجهوا إلى تجاوز النظرة التقليدية لتنمية الموارد البشرية المرتكزة على التدريب والتطوير، وتبنوا نظرة حديثة ترى أن تنمية الموارد البشرية تشمل العديد من التطبيقات والممارسات الهادفة إلى إتاحة فرص التعلم التنظيمي للموظفين والقيادات بما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق النجاح الإستراتيجي للمنظمة.

حيث يركز التدريب بشكل أساسي على تغيير و/أو تزويد الأفراد بالمعرفة والمهارة والاتجاهات التي تمكنهم من أداء مهام وظائفهم بكفاءة، في حين تركز التنمية على إعداد الموظفين لتحمل المسؤوليات المستقبلية مع زيادة قدرتهم على أداء مهام وظائفهم الحالية.

إذ يرى التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية أن الإنفاق في هذا المجال هو إنفاق استثماري وحقل استثماري خصب، فما ينفق لأجل تنمية الموارد البشرية ليس بتكلفة إنما هو إنفاق استثماري له عائد شأنه شأن أي استثمار آخر في الآلات أو في برامج التسويق، فعوائد هذا الاستثمار هامة جدا

تتمثل في أمور كثيرة أهمها: تحسين المنتج وتقديم كل جديد للزبون للحصول على رضاه وتوسيع حصة المؤسسة السوقية بما يضمن لها البقاء والنمو، ويؤكد هذا التوجه على استبدال مصطلح التكلفة (Cost) بمصطلح (Investment) وهذا الاستبدال يجب على المسؤولين في المؤسسة اعتباره استثمارا طويلا الأجل لا تتحقق عوائده في المدى القصير، بل تتحقق في المدى الطويل.

3.3.2 العائد من الاستثمار في التدريب: يحظى تحديد العائد من الاستثمار في التدريب باهتمام متزايد من قبل الممارسين في حقل التدريب، ويعود الإهتمام بالموضوع لفشل النظام التقليدي للمحاسبة في تقديم معلومات دقيقة لمتخذي القرار للاستفادة من الموارد التدريبية المتاحة، فالنظام التقليدي للمحاسبة ينظر للتدريب كعنصر تكلفة بدلا من معاملته كعنصر استثماري، وبالرغم من الترويج لتطبيقات تحديد العائد من الاستثمار في التدريب، فقد لاحظ ميتشال (Mitcheal) عدم وجود إجراءات واضحة ومتفق عليها في دراسات تحديد العائد من الاستثمار في التدريب، وقد أشار العديد من الباحثين للصعوبات المرتبطة بقياس العائد من الاستثمار في التدريب، وبربطها كذلك بالأداء المؤسسي. ويرى فيليبس (Phillips) أن مفهوم العائد من الاستثمار في التدريب تعود جذوره لحقل المحاسبة والمالية، وأحد اساليب الشائعة الاستخدام في تحديد العائد من الاستثمار، تحليل التكاليف والمنافع، ويمثل التدريب استثمار من قبل المؤسسة في الأفراد العاملين بها، ويختلف الاستثمار في التدريب عن أوجه الاستثمار أخرى التي تقوم بها المنظمة.

4.4.2 مؤشرات قياس العائد من الاستثمار في التدريب: تتمثل أهم هذه المؤشرات فيما يلي (سعد بن مرزوق، 2004، الصفحات 4-8):

- **مؤشر المنفعة والتكلفة:** ويمثل أحد الوسائل المستخدمة لتقويم التدريب، وتحسين العائد من الاستثمار، يتضمن مقارنة منافع التدريب بالتكاليف المترتبة، وذلك باستخدام النسبة ويتم حساب العائد من الاستثمار كما يلي:

نسبة المنفعة والتكاليف من التدريب = منافع التدريب / تكاليف التدريب

- **مؤشر روتي:** والذي يعتبر أن أنسب الصيغ لتقويم التدريب يكون من خلال صافي المنافع مقسومة على التكاليف، والنسبة عادة ما يعبر عنها كنسبة مئوية، لتصبح الصيغة كما يلي:

نسبة صافي المنافع من التكاليف = صافي المنافع من التدريب / تكاليف التدريب × 100

ويقصد بالعائد التدريبي مجموع النتائج أو المنافع التي تعود على الفرد والمنظمة والمجتمع في مقابل التكاليف التي تتحملها المنظمة والتضحيات التي تنفقها في سبيل إعداد وتصميم وتنفيذ وتقييم

برنامج تدريبي معين ويمكن النظر إلى العائد من التدريب على أنه يمثل مخرجات نظام التدريب وقد تكون عوائد التدريب مباشرة أو غير مباشرة، وقد تكون ملموسة أو غير ملموسة، (السيد، 2008، صفحة 428) وبمعنى آخر هو مدى الفائدة أو الأثر الذي يحدثه التدريب بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع سواء أكان ذلك في الأجل القصير أم في الأجل الطويل، ولا شك أن تقدير هذا العائد بدقة يعد عاملاً هاماً لتقييم فاعلية التدريب... وفي ضوء هذا التقييم يمكن تصحيح مسارات العملية التدريبية والنهوض بمستويات التدريب، (حامد، 2008، صفحة 138) ويمكن قياس العائد التدريبي باستخدام مؤشرات مالية وغير مالية... فقد تلجأ بعض المنظمات إلى حساب العائد من الاستثمار في التدريب بطريقة (ROI) وذلك على النحو التالي: (العشماوي، 2014، صفحة 180)

$$\text{العائد على الاستثمار في التدريب} = (\text{العوائد التدريبية} - \text{تكاليف التدريب}) / \text{تكاليف التدريب} \times 100$$

$$\text{ومنه العائد على الاستثمار في التدريب} = \text{صافي العوائد التدريبية} / \text{تكاليف التدريب} \times 100$$

ويعتبر التغيير الإيجابي في الأداء المعيار الأهم الذي يمكن من خلاله تحديد مدى نجاح وفعالية العملية التدريبية حيث يتم قياسه من خلال نوعين من المؤشرات هي: (B & Grozet, 2016, p. 120)

المؤشرات المباشرة للأداء (الكمية): مثل زيادة الإنتاجية، ارتفاع رقم الأعمال أو القيمة المضافة والعائد، حيث يجب أن تقاس قبل وبعد العملية التدريبية، حيث يستخرج القيمة المضافة التي جلبها التدريب بالنسبة لهاته المؤشرات؛

المؤشرات غير المباشرة (النوعية): مثل تحسن الظروف العامة لإنجاز العمل، جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مستويات رضا الزبائن، نقص معدلات التأخر والغياب، نقص حوادث العمل، نقص التنصل من المسؤولية وتقليل الصراعات.

تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن الربط بشكل كلي بين الارتقاء بمستوى الأداء ونجاح التدريب، كذلك لا يمكن الربط بشكل كامل بين انخفاض مستوى الأداء وفشل برامج التدريب، أو القول بأن برامج التدريب عائد لأن مستوى الأداء مزال منخفضاً وذلك لأن التدريب ليس هو العامل الوحيد المؤثر في الأداء وإنما هناك مؤثرات تنظيمية ومتغيرات وتفاعلات مختلفة وعديدة. (حامد، 2008، الصفحات 150-151)

5.2 دور الاستثمار في رأس المال البشري في مجال الخدمات الصحية

إن تنمية الموارد البشرية كاستثمار ذات توجه وأهمية إستراتيجية في كل المجالات وعلى وجه التحديد قطاع الصحة وخدماتها، كونها ترتبط بشكل مباشر بإستراتيجية المؤسسة الصحية في تقديم خدماتها للوصول لجودة ترضي جميع الأطراف في العملية، والتوجه الاستثماري فيما تنفقه المؤسسة الصحية لأجل تدريب وتعليم وتطوير مواردها البشرية هو إنفاق له عائد، فالصحة كسلعة تتطوي على المتعة كالغذاء الصحي، الرعاية الصحية الجيدة، نظام حياة صحي وغيرها أما الصحة كاستثمار فهي تشكل ميزة من حيث تعزيز قدرته على العمل وتمكينه من تحقيق العوائد، لأن الاستثمار في رأس المال البشري في قطاع الصحة يهدف أساسا الى زيادة عدد الأفراد الأصحاء القادرين على العمل والحد من الأمراض والوفيات التي ينظر إليها كخسائر في الصحة الإجتماعية، تحمل في طياتها أعباء اقتصادية كبيرة للفرد والمنظمة والاقتصاد الكلي.

وتبرز النتائج النظرية والواقعية معا في نطاق خدمات الصحة أن الأفراد الذين يتمتعون بصحة جسدية ونفسية أفضل إنتاجية، وأقل تغيبا وأكثر نشاطا وابداعا في العمل. بالإضافة لأهمية العلاقة بين الصحة والتعليم حيث للرعاية الصحية أثر مزدوج من حيث الطلب على التعليم ، والرفع من معدلات الادخار. فتنمية الموارد البشرية هي نهج متكامل يهدف إلى الارتقاء بالموارد البشري من خلال تعزيز معارفه ومهاراته وكفاءاته، وتوجيه سلوكياته واتجاهاته، بما يخدمه ويخدم صالح المؤسسة بشكل عام والمؤسسة الصحية المرتبطة بحياة الانسان من جهة أخرى، وهذا ما يجعل تنمية الموارد البشرية ذات أهمية قصوى خصوصا مع المزايا والفوائد الكثيرة التي قد تتحقق من جرائها خصوصا والتي ستعود بالكثير من الفائدة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة.

فالموارد البشري هو طاقة ذهنية وفكرية، ومصدر المعلومات والإبداعات والابتكارات، وعنصر فاعل قادر على المشاركة الإيجابية والفعالة والمساهمة في نجاح المؤسسة، لذلك يجب على المؤسسة سواء الصحية أو غيرها أن تحسن إدارة هذا المورد الهام والنادر وتستثمر فيه من خلال تنمية كفاءاته ومعارفه ومهاراته وقدراته، وصقل مواهبه وتحسين سلوكياته واتجاهاته، من خلال تدريبه وتعليمه وتمكينه وتنمية مساراته الوظيفية وتوفير ظروف وبيئة العمل الملائمة التي يستطيع فيها أن يفجر مهاراته ومواهبه، وفي هذا الإطار يمكن أن تتجه المؤسسة نحو تبني مدخل تنمية الموارد البشرية الذي سيكفل لها تحقيق ما سبق وسيساهم في تعزيز قدراتها التنافسية ومن ثم تحقيق مزايا تنافسية. وتطوير

المهارات والقدرات الفكرية للفرد وتحقيق نتائج تعليمية إيجابية. فالأفراد المتعلمون مبدعون جيّدون، كما أنهم مرنون في تعاملهم مع التغيرات التكنولوجية.

وتعد تنمية الموارد البشرية من أهم الوظائف في المؤسسات الصحية الحديثة التي تعنى بالموارد البشري واستثماره بكفاءة في هذه المؤسسات، وذلك من خلال مجموعة من الممارسات والسياسات المطلوب تنفيذها، كما تمثل المحور الأساس في تنظيم العلاقة بين المؤسسة والعاملين كونها ترمي إلى تحقيق أهدافها وأهدافهم، ويتم ذلك من خلال تخطيط واقعي وتوظيف ملائم وتدريب دقيق للموارد البشرية وتقويم أدائها والاحتفاظ بها بشكل فاعل، يتم من خلاله التعامل مع القوى البشرية على أنها أصول استثمارية يجب إدارتها وتطويرها بفاعلية لتبقى المؤسسة دوماً في المقدمة.

3. خاتمة

تحتل الخدمات الصحية مكانة بارزة، فهي تمثل ضرورة اقتصادية لبناء مجتمع قادر على الأداء الأفضل في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ حظي القطاع الصحي باهتمام كبير لأنه يعتبر من بين أهم القطاعات الاستراتيجية لتنمية الاقتصاديات خاصة في الدول المتقدمة، إذ أنه يساهم في دفع عجلة التنمية والتي تعد من أحد أهم الأهداف التي تسعى دول العالم إلى تحقيقها، وفي ظل اقتصاد المعرفة وعصر العولمة فقد تعاظم دور رأس المال البشري الذي يركز أساساً على المعرفة والمهارات التي يتمتع بها أفراد المؤسسة، وخصائصهم وسماتهم الشخصية، ومع اشتداد المنافسة بين المؤسسات الصحية أصبح من الضروري الاهتمام بموضوع الجودة والتطوير المستمر لها من خلال الاهتمام بتدريب وتنمية مواردها البشرية والحصول على ثروة بشرية متميزة .

1.3 نتائج الدراسة: من خلال الدراسة السابقة يمكن استخلاص عدة نتائج أهمها:

- إن لجودة الخدمات الصحية مجموعة من الأبعاد والمبادئ التي يجب على إدارة مختلف المؤسسات الصحية وكل العاملين فيه الالتزام بها.

- رأس المال البشري يتعلق بالتفكير بصورة أساسية ويركز على المعرفة والمهارات التي يتمتع الأفراد في المؤسسة، وخصائصهم وسماتهم الشخصية. وإن الاستثمار في رأس المال البشري يعتبر من أهم الرهانات التنموية المحلية والدولية من خلال مساهمته الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

- يعد الاستثمار في رأس المال البشري محورا جوهريا في استراتيجية جودة الخدمات في المؤسسات الصحية من خلال التركيز على رأس مالها البشري ودفعه نحو التطور الفكري البناء، وتكوين أفراد مبدعين في المجال العلمي والعملية والمحافظة عليهم وتدريب وتنمية وتطوير قدراتهم الوظيفية.
- الاستثمار في التدريب وتنمية الموارد البشرية قد يؤدي إلى تحقيق الكثير من العوائد المباشرة وغير المباشرة على المؤسسة، فبالإضافة إلى رفع معارف ومهارات وكفاءات الموارد البشرية لديها يمكن أن تساهم كذلك في تحسين الأداء، وزيادة معدلات الإبداع، تحسين جودة المنتجات والخدمات، تدنية التكاليف، تقليل دوران العمالة، زيادة معدلات الرضا لدى العاملين، تقليل الحوادث والأخطاء، توفير قوة عمل ماهرة وذات كفاءة عالية، بالإضافة إلى تعزيز القدرات التنافسية وبالتالي خلق مزايا تنافسية للمؤسسة.

2.3 توصيات الدراسة: من خلال النتائج السابقة يمكن ادراج بعض التوصيات أهمها:

- من الضروري على المؤسسات الصحية أن تولي أهمية كبيرة لأصولها البشرية والعمل على تنميتها والاستثمار فيها، ووضع خطط استراتيجية أساسها الجودة والتميز، وهذا حتى يتسنى لها الوصول إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.
- من المهم تشجيع كل الدول على استخدام التعليم عن طريق التكنولوجيا في القطاع الصحي لخدمة العملية التعليمية بما يساعد على اخراج جودة علمية ومهنية تطور القطاع وتخدمه.
- من الضروري أيضا توفير البنية التحتية المناسبة لتوظيف التكنولوجيا في المؤسسات الصحية المختلفة، مع توفير ميزانية مناسبة لتوفير التكنولوجيا الحديثة للقطاع وتنمية وترتيب الموارد البشرية لتوفير خدمات صحية ذات جودة عالية.
- ضرورة توجه المؤسسات الصحية نحو تطبيق نماذج وأساليب لقياس عائد الاستثمار في رأس المال البشري.
- ضرورة اعتماد المؤسسات الصحية على التدريب كأسلوب استثماري لرفع كفاءة وخبرة مستخدميها وضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

4. قائمة المراجع

- نظام موسى سويدان، عبدالمجيد البرواري.(2009)، إدارة التسويق في المؤسسات غير الربحية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- أيمن جاسم محمد الطائي ، إيمان بشير أبو رذن.(2018)، إسهامات القيادة الإستراتيجية في تطوير رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية محافظة نينوي، مجلة تنمية الرفادين، المجلد (37) العدد (117).
- مها مصطفى جانيكيز بك.(2018)، الاستثمار في رأس المال البشري مدخل للتميز - دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية في مدينة الموصل، مجلة تنمية رافدين، المجلد (37) العدد (118).
- مؤيد الساعدي وآخرون.(2013)، تأثير رأس المال البشري في إدارة التغيير التنظيمي - دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء مجالس الكليات في جامعة كربلاء ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (15)، العدد (2).
- سعد بن مرزوق العيتي.(2004)، مفهوم وأساليب تحديد العائد من الاستثمار في التدريب، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .
- هاني حامد الضمور.(2008)، تسويق الخدمات، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الرابعة، 2008.
- اداريان بالمر، ترجمة: بهاء شاهين، علاء أحمد صلاح، دعاء شراقي.(2009)، مبادئ تسويق الخدمات، القاهرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى.
- مدحت محمد أبو النصر.(2008)، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات "الخدمات الإجتماعية و التعليمية و الصحية، مجموعة النيل العربية للنشر و التوزيع، القاهرة.
- مأمون الدراكعة، طارق الشلبي،(2002). الجودة في المؤسسات الحديثة، ط:1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- ثامر ياسر البكري،(2005)، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، عمان.
- محمود السيد.(2008)، الاتجاهات المعاصرة في تحديد الاحتياجات التدريبية - المرجع في التدريب وإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عمرو حامد،(2008)، الاستشارات والتدريب ودورها في تطوير إدارة المؤسسات، المرجع في التدريب وإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .

- محمد عبد الوهاب حسن العشماوي.(2014)، الإدارة الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والمبيعات، القاهرة، الطبعة الأولى.

عمرو حامد.(2008)، الاستشارات والتدريب ودورهما في تطوير إدارة المؤسسات، المرجع في التدريب وإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .

Obisi. C and Anyim. F. C (2012) **Developing the Human Capital for Entrepreneurship Challenges and Successes**, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol (2), No (3).

-Komnenic. B .(2005)**Intellectual Capital and Corporate Performance of MNCS In Serbia**, Journal of Intellectual Capital, Vol (8), No (3).

-Young. S(2005), **10 Steps to Successful Human Capital Management**, Stragic HR Review, Vol (5), No (1).

-Martory. B et Grozet. D, (2016) **Gestion des Ressources Humaines : Pilotage Social et Performances**, Dunod, Paris.