



معهد التخطيط القومى

إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات

Total Quality Management in Hospitals

بحث مقدم لمعهد التخطيط القومى
للحصول عل درجة الماجستير فى التخطيط والتنمية

إعداد

شيرين جوده نصر محمد

إشراف

الدكتور/ محمد حسن توفيق

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

بمعهد التخطيط القومى

نوفمبر ٢٠١٤



معهد التخطيط القومى

إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات

Total Quality Management in Hospitals

بحث مقدم لمعهد التخطيط القومى
للحصول عل درجة الماجستير فى التخطيط والتنمية

إعداد

شيرين جوده نصر محمد

إشراف

الدكتور/ محمد حسن توفيق
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
بمعهد التخطيط القومى

نوفمبر ٢٠١٤



معهد التخطيط القومى

إجازة رسالة ماجستير التخطيط والتنمية

عنوان الرسالة باللغة العربية : إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات

عنوان الرسالة باللغة الإنجليزية : Total Quality Management in Hospitals

اسم الباحثة : شيرين جوده نصر محمد

إجازة الرسالة من قبل لجنة التحكيم :

لجنة التحكيم

- ١- أ.د. محمد حسن توفيق
التوقيع : -----
- ٢- أ.د. إيمان محمد عبد الفتاح منجى
التوقيع : -----
- ٣- د. محمد خالد حسين النورى
التوقيع : -----

أجيزت الرسالة بتقدير ()

بتاريخ ٢٠١٤/١١/١٣

موافقة إدارة المعهد

موافقة لجنة الدراسات العليا



National Planning Institute

Total Quality Management In Hospitals

Summary a Research submitted
in order to obtain the Master's Degree in Planning and Development

Prepared by :

Shereen Gouda Nasr Mohamed

Supervised by:

Dr. Mohamed Hassan Tawfik

Assistant Professor of Business Administration
at National Planning Institute

November , 2014

بسم الله الرحمن الرحيم



صدق الله العظيم

سورة طه : آية ١١٤

إهداء

إلى

والدَيَّ الكَرِيمَيْنِ اللّذَانِ أَخْذا بِيديّ فسلّكا
بى بين مرافىءَ الحياة ما بصّرا
بدروبها . فشكراً لهم ا والرجاء من الله
تعالى أن يجمعنى بهما غداً في الجنة يوم
القيامة ..حيثُ اللقاءُ الأبدي الخالد في
مستقر الرحمة والرضوان.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد ولد آدم نبينا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه واقتفى أثره إلى يوم الدين، وبعد:
أتشرف بأن أقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمد حسن توفيق - أستاذ إدارة الأعمال المس اعد بمعهد التخطيط القومى - على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة الذى كان لآرائه وتوجيهاته أعظم الأثر في انجاز هذا العمل.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / إيمان محمد عبد الفتاح منجى - أستاذ إدارة الأعمال ومدير مركز دراسات التنمية البشرية بمعهد التخطيط القومى على تفضلها بقبول تحكيم ومناقشة الرسالة وإبداء ملاحظاتها القيمة على ما جاء فيها.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ خالد حسين النورى -نائب المدير العام للتشغيل بمستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ على تفضله بقبول تحكيم ومناقشة الرسالة وإبداء ملاحظاته القيمة على ما جاء فيها.

وفي الختام أتوجه بالشكر والتقدير لجميع الأساتذة بمعهد التخطيط القومى وأخص بالشكر الأستاذة الدكتورة/ زلفى عبد الفتاح شلبى والأستاذ الدكتور / محمد سمير مصطفى . كما أتوجه بعميق الشكر الى السادة العاملين بإدارة التدريب والتعليم بالمعهد. كما أتوجه بالشكر والامتنان لكل من ساهم في انجاز هذا العمل فى مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ وأخص بالشكر د. عصام شوقى - مدير الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفى والفريق المعاون لسيادته.

وفق الله الجميع لما فيه خير الدنيا والآخرة، إنه سميع مجيب الدعاء، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحثة

المحتويات

الصفحة	الموضوع
١٣-٣	الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث
٣	مقدمة البحث
٣	١- مشكلة البحث
٤	٢- أهمية البحث
٥	٣- أهداف البحث
٥	٤- الدراسات السابقة
١١	٥- فروض البحث
١١	٦- منهج وأسلوب البحث
١٢	٧- مجتمع البحث وحدوده
١٢	٨- المحتويات
٥٨-١٧	الفصل الثاني : إدارة المستشفيات
١٧	مقدمة
١٧	أولاً: التطور التاريخي للمستشفيات
١٧	١- نشأة وتطور المستشفيات
١٨	٢- تعريف المستشفيات
١٩	٣- الوظائف الأساسية للمستشفيات
٢٢	٤- تصنيف المستشفيات
٣٦	ثانياً: المستشفى كنظام مفتوح
٣٨	١- مدخلات النظام
٤٤	٢- مكونات النظام
٤٦	٣- مخرجات النظام
٤٧	٤- إدارة النظام
٤٨	٥- التغذية المرتدة
٤٩	٦- البيئة الخارجية

الصفحة	الموضوع
٥٠	ثالثاً : معايير تقييم الأداء فى المستشفيات
٥٣	رابعاً :المشاكل التى تواجه المنظمات الطبية (الصحية) فى مصر
٥٣	١- المشاكل التخطيطية
٥٤	٢- المشاكل التنظيمية
٥٤	٣- المشاكل التمويلية
٥٤	٤- مشاكل القوى العاملة
٥٥	٥- المشاكل الإجتماعية
٥٥	خامساً :الخطوات العملية التى يجب أن تسعى المنظمات الطبية (الصحية) لتحقيقها
٥٨	ملخص الفصل الثانى
٧٤-٦١	الفصل الثالث : إدارة الجودة الشاملة فى مجال الخدمات الصحية بالمستشفيات
61	أولاً : مفهوم جودة الخدمة الصحية
٦٢	ثانياً : أبعاد ومعايير جودة الرعاية الطبية (الصحية)
٦٣	ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات
٦٦	رابعاً : أسباب تطبيق الجودة فى المستشفيات وفى القطاع الصحى بشكل عام
٦٧	خامساً : التحسين المستمر للجودة فى المستشفيات
٧٤	ملخص الفصل الثالث
١١١-٧٧	الفصل الرابع :دراسة تحليلية عن مدى رضا المستفيدين (المرضى ومرافقيهم) عن الخدمات المقدمة لهم من مؤسسة مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ (الحالة التطبيقية)
٧٧	التعريف بمستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧
٧٩	قياس متغيرات الدراسة
٨١	اختبارات الصدق
٨١	المعالجة الإحصائية
٨٢	تحليل البيانات ومناقشة النتائج

الصفحة	الموضوع
١١٢-١١٩	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
١١٤	النتائج والتوصيات
١١٤	أولاً : النتائج
١١٧	ثانياً : التوصيات
١١٧	أ- التوصيات العامة
١١٧	ب- التوصيات الخاصة
١١٩	المراجع
١٢٩	الملاحق
1-4	الملخص باللغة الإنجليزية

محتويات الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع
٢٣	شكل رقم (١) : تصنيف المستشفيات
٣٨	شكل رقم (٢) : مكونات المستشفى كنظام مفتوح
٦٨	شكل رقم (٣) : عناصر التحسين المستمر
٧٠	شكل رقم (٤) : نتائج التحسينات الداخلية والخارجية
٧٢	شكل رقم (٥) : القيم الجوهرية لإدارة الجودة والتحسين
١٠٨	شكل رقم (٦) : نسب الاستجابة (التوافق) مع أبعاد الجودة الصحية في مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧

محتويات الجداول

رقم الصفحة	الموضوع
٨٣	جدول رقم (١) : تنظيم التصميم الداخلى للمستشفى
٨٤	جدول رقم (٢) : امتياز المستشفى بالنظافة والإضاءة والتدفئة (التكييف)
٨٥	جدول رقم (٣) : يستعمل المستشفى تجهيزات ومعدات حديثة
٨٦	جدول رقم (٤) : تواجد أماكن انتظار قريبة من معمل التحاليل والأشعة والصيدلية
٨٧	جدول رقم (٥) : إيفاء المستشفى بجميع وعوده للمرضى
٨٨	جدول رقم (٦) : يقدم المستشفى خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء
٨٩	جدول رقم (٧) : توافر الموظفون المتخصصون لدى المستشفى
٩٠	جدول رقم (٨) : يحتفظ المستشفى بسجلات ومعلومات دقيقة عن المرضى.
٩١	جدول رقم (٩) : مدى الرضا عن خدمات الصيدلية وتوافر الأدوية اللازمة.
٩٢	جدول رقم (١٠) : مدى الرضا عن قسم الأشعة.
٩٣	جدول رقم (١١) : شعور المريض بالتحسن بعد دخول المستشفى.
٩٤	جدول رقم (١٢) : يقدم المستشفى خدمات سريعة وفورية للمرضى.
٩٥	جدول رقم (١٣) : يستجيب الأطباء لاحتياجات المرضى.
٩٦	جدول رقم (١٤) : يحدد المستشفى مواعيد مناسبة لأداء الخدمة الطبية.
٩٧	جدول رقم (١٥) : تقدم الخدمة الطبية بحسب أولوية الدور.

رقم الصفحة	الموضوع
٩٨	جدول رقم (١٦) : تلقى شكاوى ومقترحات المرضى اهتمام الإدارة
٩٩	جدول رقم (١٧) : يتوفر لدى المستشفى العدد الكافي من الكوادر لأداء الخدمات
١٠٠	جدول رقم (١٨) : سرعة استجابة الممرضة عند طلبها لمساعدة المريض
١٠١	جدول رقم (١٩) : سرعة الوقت التذى تستغرقه عملية فحص الشكاوى فى المستشفى إن وجدت
١٠٢	جدول رقم (٢٠) : سلوك الكادر الطبى يبعث على الثقة فى نفس المريض
١٠٣	جدول رقم (٢١) : يتميز الكادر الطبى بالمعرفة والخبرة فى التعامل مع المريض
١٠٤	جدول رقم (٢٢) : يببى الكادر الطبى اهتمام بالمريض حتى الانتهاء من خدمته
١٠٥	جدول رقم (٢٣) : تولى إدارة المستشفى اهتماماً فردياً بكل مريض
١٠٦	جدول رقم (٢٤) : تضع المستشفى مصلحة المريض كأهم أولوياتها
١٠٧	جدول رقم (٢٥) : يظهر الكادر الطبى الود للمريض ويحرص على الترحيب به
١٠٧	جدول رقم (٢٦) : نسب الاستجابة (التوافق) مع أبعاد جودة الخدمة الصحية فى مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧
١٠٩	جدول رقم (٢٧) : التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والان حرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة الصحية فى مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧

الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

مقدمة البحث

مشكلة البحث

أهمية البحث

أهداف البحث

الدراسات السابقة

فروض البحث

منهج وأسلوب البحث

مجتمع البحث وحدوده

المحتويات

مقدمة البحث:

يُعد إدخال الجودة في نظم الرعاية الصحية من أولى اهتمامات الدول في شتى أرجاء العالم حيث أن مجرد الاهتمام والرعاية لا يُعد خياراً مقبولاً لدى المستفيدين (المرضى ومرافقيهم) من خدمة الرعاية الصحية بل هناك مطالبة ومستمرة بأن تكون هذه الرعاية ذات جودة. والجودة في مجال الرعاية الصحية تعني إرضاء المرضى وذويهم من خلال تلبية متطلبات العلاج وتأمين العناية المناسبة للمريض وحسن التعامل مع المريض وذويه. والجودة في مجال الرعاية الصحية لا بد وأن تقتزن بالقدرات والمؤهلات التقنية رفيعة المستوى لدى العاملين في المجال الصحي حيث أنه إذ لم تتوافر لديهم الثقافة الجيدة فإن فرصتهم ستكون أقل في ثقة المرضى الذين يترددون على تلك المستشفيات لتلقي العلاج اللازم لهم.

ومن المهم أن ندرك أن الجودة في الرعاية الصحية هي عملية وليست برنامجاً . فالبرنامج له بداية ونهاية ، لكن العملية لا نهاية لها ، فهي مستمرة أي أن الرعاية الصحية ينبغي بدؤها وتقديمها وتقييمها وتحسينها ورصدها باستمرار حتى بعد شفاء المريض من مرضه . إذ أن الرعاية تشمل أيضاً تمام العافية وتعزيز الصحة والوقاية من المرض . ثم أن الرعاية التي يبدأ فرد بتقديمها ينبغي أن يواصلها غيره في حالة نقله ، لضمان استمرار الرعاية . فالرعاية المتقطعة ليست من نظام الجودة في شيء ولا يمكن الوفاء بالمعايير المنشودة بحال في ظل تلك الظروف، وكذلك فإنه من الأفضل دائماً تقديم الرعاية في بيئة مقبولة من الناحية الجمالية. ويهدف هذا الفصل إلى تحديد المشكلة موضوع البحث وجو انبها المختلفة ومظاهر وجودها ، ثم تحديد أهمية البحث وأهدافه وفروضه وأسلوبه وحدوده ومحتوياته. وتفصيلاً يتضمن الإطار العام لهذا الفصل العناصر التالية :

١ - مشكلة البحث:

يُعد مرض السرطان من الأمراض الخطيرة التي تؤثر بشكل مباشر على صحة و حياة الإنسان وبالتالي على المجتمع ككل من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية ويرجع ذلك إلى ارتفاع كلفة العلاج، وطول فترته، كون هذه الأمراض تحتاج إلى تدخلات علاجية مستمرة ولفترات طويلة، كما يحتاج المريض للتتويم في كثير من الأحيان مما يضاعف التكلفة لاستمرار بقاؤه في المستشفى، مع العلم بأن أدوية الأورام باهظة جداً مما ينعكس على الحالة الاقتصادية لأسرة

المريض والذي يهدد الكثير من موارد الإنفاق الصحي وكل ذلك يتطلب جهداً كبيراً من الدولة وجميع أفراد المجتمع لمواجهة هذا المرض القاتل.

وتكمن المشكلة الرئيسية للدراسة فى الآتى :

أ - عدم التزام أغلب المستشفيات المصرية بتطبيق أبعاد جودة الخدمات المدركة المطبقة محلياً وعالمياً.

ب - إن المستشفيات الحالية القائمة فى الوقت الحاضر غير قادرة على أداء دورها بالصورة المناسبة والمطلوبة منها لعلاج مرض السرطان.

ج- وجود كثير من المشاكل التى تواجه المستشفيات لعلاج مرض السرطان وبصفة خاصة الأطفال منهم.

د - يتكلف علاج الأورام أثماً باهظة جداً مما ينعكس على الحالة الاقتصادية لأسرة المريض والذي يهدد الكثير من موارد الإنفاق الصحى للدولة.

هـ- قلة عدد المستشفيات المتخصصة فى علاج مرض السرطان وخاصة للأطفال والذي تُعد مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ هى الأولى فى مصر لعلاج هذا المرض للأطفال بالمجان.

٢- أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من ناحيتين :

٣ + الناحية العلمية : حيث يعتبر البحث إضافة فى مجال البحوث الخاصة بإدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات.

٣ ٤ الناحية العملية :تتبع أهمية البحث من أهمية تطبيق نظام الجودة الشاملة فى الخدمات الصحية والتي يمكن التعرف عليها من خلال ما يلى :

أ- التأكيد على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فى مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ فيما يخص مدى رضا المستفيدين (المرضى ومرافقيهم) عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المستشفى.

ب- تحديد مستوى جودة الخدمة من خلال أبعاد رئيسية يتم الاعتماد عليها كأساس فى القياس وهى : (الجوانب المادية الملموسة ، الثقة، سرعة الاستجابة ، الضمان ،

التعاطف) لأن الجودة فى الخدمات الصحية لم تعد خاضعة للاعتبارات أو للاجتهادات الشخصية البحتة.

ج- التعرف على مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه المستفيد ين (المرضى ومرافقيهم) من الخدمة ومستوى الرضاء المحقق له منها.

٣-أهداف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة أداء الخدمة الصحية المقدمة فعلياً من وجهة نظر المستفيدين (المرضى ومرافقيهم) فى مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ وأثر ذلك على معدلات الرضاء لدى المستفيدين من الخدمة . وبصورة أكثر تفصيلاً فإن الهدف يمكن تفصيله إلى الأهداف الفرعية الآتية :

- ٤ + التعرف على مدى رضاء المرضى وذويهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ عن طريق التعرف على أهم الخدمات الطبية التى يرغب المرضى فى الحصول عليها من مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ والأسباب التى تحول دون رضائهم واقتراحاتهم بشأن تطويرها.
- ٤ + وضع آليات لتقليص حجم الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمات المتوقعة للوصول إلى الخدمة الأفضل.

٤- الدراسات السابقة Previous Studies:

- ٤ + أسامة مصطفى الغبارى (٢٠٠٧) . " تقييم نظم الحوافز فى ظل إدارة الجودة الشاملة - دراسة مقارنة على الجهاز الطبى فى مستشفيات التأمين الصحى فى القاهرة". كلية التجارة - جامعة عين شمس - رسالة ماجستير.
- يهدف البحث إلى توضيح أهمية نظم الحوافز كمتغير حاسم فى إنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال طرح جوانب التغيير فى نظم الحوافز الجماعية وحوافز المشاركة والتميز لينسجم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأدواتها فى المنظمة : فريق العمل، مشاركة العاملين ، رضاء العاملين.

ويهدف البحث الى :

أ - البحث عن الكيفية التى يجب أن تكون عليها نظم الحوافز لتتلاءم مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك فيما يتعلق بـ "رضاء العاملين" ، " مشاركة العاملين " ، "فرق العمل".

ب - دراسة طبيعة العلاقة بين نظم الحوافز وأبعاد إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات محل الدراسة.

ج- دراسة الاختلافات فى نظم الحوافز المطبقة فى مستشفيات التأمين الصحى التى تبنت إدارة الجودة الشاملة والتى لم تتبناها.

وكانت نتائج البحث كالتالى :

أ - وجود علاقة جوهرية بين الحوافز المادية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات التى لم تتبنى إدارة الجودة ، وانعدامها فى المستشفيات التى تبنت إدارة الجودة الشاملة.

ب - وجود علاقة جوهرية بين الحوافز المعنوية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة سواء فى المستشفيات التى تبنت إدارة الجودة أو التى لم تتبناها.

ج- وجود فروق جوهرية بين نظم الحوافز المادية والمعنوية فى مستشفيات التأمين الصحى التى تطبق إدارة الجودة الشاملة ونظم الحوافز المادية والمعنوية فى مستشفيات التأمين الصحى التى لا تطبق إدارة الجودة الشاملة.

توصيات البحث:

أ - إيجاد صيغة مناسبة لتطوير نظام الحوافز فى مستشفيات التأمين الصحى وتحديثه من مركزية القرار فى رئاسة الهيئة العامة للتأمين الصحى ، م ن خلال تفاعل الرئاسة ومديرى المستشفيات لتطويره بما يدعم إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات التى تبنتها ويشجع المستشفيات الأخرى على تبنيها.

ب - الاستفادة من نظام الحوافز الحالى بما يوفره من أدوات تحفيزية "حافز التميز الفردى" ، "الحافز الجماعى" ، حافز الوقت الإضافى" فى تثبيت دعائم نظام إدارة الجودة وممارستها لدى الأطباء العاملين فى مستشفيات التأمين الصحى .

ويتفق رأى الباحثة مع الدراسة السابقة فى أهمية نظم الحوافز كمتغير حاسم فى إنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك من الناحيتين المادية والمعنوية لأنه نظام الحوافز يعد من الأساليب الهامة لرفع كفاءة العاملين بالمنظمات الصحية وبما يحقق رضا المستفيدين والعاملين بالمنظمات الصحية .

وقد اختلفت الباحثة فى دراستها عن الدراسة السابقة فى أن دراستها تهتم برضاء المرضى ومرافقيهم عن الخدمات المقدمة لهم من مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧ ، وبالنسبة لنظم الحوافز فهى تركز أكثر على العاملين بالمستشفى بما ينعكس على رضا المستفيدين من الخدمة .

٤-٢ نجاة عيسى سالم الكيت (٢٠٠٥) . "فعالية تطبيق فرق العمل فى ظل نظام إدارة الجودة الشاملة بمستشفيات وزارة الصحة برأس الخيمة بدولة الإمارات العربية الم تحدة" ، كلية التجارة - جامعة عين شمس - رسالة دكتوراه .

يشير هذا البحث إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فى المنظمات الصحية يمكن من تحقيق العديد من المكاسب المادية والاستراتيجية المتمثلة فى تحسين الجودة وتخفيض التكلفة والقضاء على اختلافات الممارسة الإك لينيكية ، وتحقيق رضا المستفيدين ، وتحسين بيئة العمل .

ويهدف البحث الى :

أ - تحديد مدى فاعلية تطبيق نظام فرق العمل فى القطاع الحكومى الصحى برأس الخيمة بدولة الإمارات العربية المتحدة .

- ب - قياس اتجاهات العاملين نحو فاعلية أداء فرق العمل .
- ج - التعريف بالعوامل والمتغيرات المؤثرة على تلك الاتجاهات .
- د - تحديد أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فى تحقيق فاعلية فرق العمل .

هـ- تقديم التوصيات المناسبة والتي يمكن أن تساعد في تحقيق فاعلية فرق العمل لرفع مستوى الخدمات الصحية ، والعمل على مواصلة التحسين المستمر لهذه الخدمات. نتائج البحث:

هناك العديد من الدراسات في مجال فرق العمل وإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن تقسيمها وفقاً لنتائجها المشتركة كما يلي:

أ - دراسات اهتمت بتصميم وفاعلية فرق العمل ومشاركي العاملين في اتخاذ القرار ، وتدريبهم المستمر للوصول إلى أعلى درجة من الرضا بالنسبة للعميل ودعم الإدارة العليا لهذه الفرق.

ب - دراسات اهتمت بالجودة الشاملة في المنظمات الصحية عن طريق فهم وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر ، وتحقيق التوافق بين سلوك مقدم الخدمة وتوقعات العملاء.

ج- دراسات اهتمت بالتدريب المستمر للأطباء والهيئة الت مريضية وتحسين جودة خدمات الرعاية الطبية والعلاجية بشكل عام.

ويتفق رأى الباحثة مع الدراسة السابقة في ضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر وقد اهتمت الباحثة بتقديم مبادئ إدارة الجودة الشاملة بما تشتمل عليها من معايير وأساليب لتحقيق التوازن بين الخدمة المقدمة فعلياً والخدمة المدركة بما يحقق رضاء المستفيد من الخدمة (المريض ومرافقيه).

٤-٣ ماجدة محمد عبد الحميد جبريل (٢٠٠٠). "إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة الكلية على مستشفيات مشروع ضمان الجودة " ، كلية التجارة - جامعة عين شمس - رسالة دكتوراه.

تناول هذا البحث إعداد إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستشفيات مشروع ضمان الجودة ، وركز على أهمية تطبيق برامج ضمان الجودة ، وخلق ثقافة تنظيمية إيجابية ، كذلك أشار إلى ضرورة تطبيق المفاهيم والمبادئ والمتطلبات العلمية