



معهد التخطيط القومى

إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات

Total Quality Management in Hospitals

بحث مقدم لمعهد التخطيط القومى
للحصول على 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

٢٠ / /

٢٠ / /



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

والدَيَ الكَرِيمَيْنِ اللّذان أَخذا بِيديّ فسلّكا
بى بين مرافىءَ الحياة ما بصّرا نى
بدرونها . 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 القومي - على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة والذي 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 القومي على تفضلها بقبول تحكيم ومناقشة الرسالة وإبداء ملاحظاتها القيمة على ما جاء فيها.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ خالد حسنين 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 القومي 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
١١٩-١١٢	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 الداخلي 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 الصيدلانية وتوافر الأدوية اللازمة.
٩٢	جدول رقم (١٠) : مدى الرضاء 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 بيعث على الثقة فى نفس المريض
١٠٣	جدول رقم (٢١) : يتميز الكادر الطبى بالمعرفة والخبرة فى التعامل مع المريض
١٠٤	جدول رقم (٢٢) : يبدى 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