تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران : دراسة تطبيقية

حمد حاتم ربيع آل منصور
باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

إشراف

أ.د/ محمد أبو العلا محمد زيدان
أستاذ متفرغ إدارة الأعمال ـ مدير مركز المشروعات الصغيرة والمتوسطة (سابقًا) كلية التجارة وإدارة الأعمال ـ جامعة حلوان

د/ سحر الطيب
مدرس بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة وإدارة الأعمال ـ جامعة حلوان

الملخص :

هدفت الدراسة إلى تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي ، وتحليل بيانات الدراسة من خلال برنامج SPSS بالتطبيق على عينة مكونة من ٣٦٨ عامل من العاملين بالمستشفيات محل الدراسة والبحث، توصلت نتائج الدراسة الى وجود تأثير معنوي لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران محل الدراسة.

كما أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بتقييم دور إدارة الرعاية الصحية حيث أن جميع أبعادها لها تأثير معنوي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في المستشفيات محل الدراسة والبحث .

الكلمات المفتاحية: إدارة الرعاية الصحية ـ تحسين جودة الخدمة .

Abstract:

The study aimed to evaluate the role of health care management in improving the quality of service provided from the point of view of employees in Najran hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia, by following the descriptive analytical approach, and analyzing the study data through the SPSS program by applying it to a sample of 368 workers in the hospitals under study and research,the researcher also recommended the need to pay attention to evaluating the role of health care management, as all its dimensions have a moral impact on improving the quality of service provided from the point of view of workers in the hospitals under study and research,

Keywords: Health care management - Improving service quality.

المقدمة:

لقد شهدت المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في الارتقاء بالخدمات الصحية للمواطن، وذلك من خلال زيادة عدد المستشفيات والوحدات الصحية والمراكز الصحية وعدد الأسرة والكوادر الطبية، هذا إلى جانب التوسع في إنشاء المراكز الوقائية والعلاجية، إضافةً إلى انتشار الخدمات الصحية، وبرامج التحصين ، ومكافحة الأمراض، وبالرغم من توجه الدولة نحو تطوير وتحسين قطاع الصحة ورفع مستوى الخدمات التي يقدمها هذه القطاع والتحسن الملموس في بعض المؤشرات الصحية.

في مشهد الأعمال سريع التطور اليوم، تلعب جودة الخدمات دوراً محورياً في تشكيل القيم العامة للمنظمة. فممارسات الجودة ليست مجرد كلمة طنانة ولكنها جانب

حاسم يتطلب الاهتمام والعمل من المديرين والمديرين التنفيذيين. ومن خلال تبني مبادئ الجودة وغرسها في القيم الأساسية لمنظماتهم، من أجل تغيير واقع المؤسسات وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويتوقف نجاح المؤسسة الصحية على قيادتها وادارتها ، فهي الموجه لسلوك المرؤوسين، وتحسين خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين.

وتعد إدارة الرعاية الصحية هو ذلك المستوى من نظام تقديم الخدمة الصحية الذي يقدم مدخلاً إلى النظام لكافة الاحتياجات الجديدة والمشاكل المختلفة، حيث إن إدارة الرعاية الصحية يعد أسلوبًا جديداً لتقديم الرعاية المتمركزة حول المريض وليس حول المرض ، كما تلعب إدارة الرعاية الصحية دوراً أساسياً ومحورياً داخل النظام الصحي، حيث يقع على عاتقها توفير كافة المتطلبات والاحتياجات التي تضمن قيام مقدمي الخدمة الصحية بتقديم خدمات طبية عالية الجودة للمرضى.

ويسهم تحسين الجودة بشكل استراتيجي في تحقيق ميزة تنافسية، مما يؤدي إلى تحسين سمعة وربحية مؤسسة الرعاية الصحية، ولقد كان تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية هو الشغل الشاغل للمرضى ولمقدمي الخدمات الصحية، وذلك من أجل تقديم خدمة أفضل للمرضى، ولذا أصبحت جودة الخدمة ذات أهمية متزايدة للمستشفيات.

ولقد جاءت هذه الدراسة لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين من خلال دراسة تطبيقية بمستشفيات نجران.

الدراسات السابقة:

تتعدد الدراسات التي تناولت موضوع تقييم دور إدارة الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمة المقدمة ، حيث يكتفي الباحث بذكر أهم تلك الدراسات- في حدود اطلاعه.

الدراسات السابقة التي تناولت تقييم دور إدارة الرعاية الصحية:

في ما يلي الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت تقييم دور إدارة الرعاية الصحية ويقوم بترتيبها تصاعديا من الأقدم زماناً إلى الأحدث؛ على النحو التالي:

جدول رقم (١) : الدراسات السابقة التى تناولت تقييم دور إدارة الرعاية الصحية

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
(١) Farghaly ٢٠٢٠	دراسة العلاقة بين الإدارة الفعالة لخدمات الرعاية الصحية وبين الفعالية التنظيمية في المنظمات الصحية.	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الإدارة الفعالة لخدمات الرعاية الصحية وبين الفعالية التنظيمية في المنظمات الصحية.	عينة من المنظمات الصحية في البرتغال من خلال عينة مكونة من ٢١٢ عامل، من خلال المنهج الوصفي.	حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة معنوية بين الإدارة الفعالة لخدمات الرعاية الصحية وبين الفعالية التنظيمية ، وأن الإدارة الفعالة لخدمات الرعاية الصحية هي تخطيط خدمات الرعاية الصحية ، تنسيق وتكامل الخدمات الصحية ، الرقابة على خدمات الرعاية الصحية .
(٢) Chin-Lai Su ٢٠٢٣	العلاقة بين إدارة خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة في بكين .	هدفت هذه الدراسة الي التعرف على العلاقة بين إدارة خدمات الرعاية الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة في بكين.	المستشفيات الخاصة في بكين من خلال عينة مكونة من ٣١٦ موظف .	توصلت الدراسة الى وجود علاقة معنوية وذات ارتباط بين إدارة خدمات الرعاية الصحية وبين رضا المرضى في المستشفيات الخاصة في بكين.
(٣) Yeh, H, R ٢٠٢٤	تحسين جودة الرعاية الصحية باستخدام نظام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الفرنسية.	التعرف على كيفية تحسين جودة الرعاية الصحية باستخدام نظام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الفرنسية.	المستشفيات الفرنسية من خلال عينة مكونة من ٢٥٩ موظف ومن خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي.	توصلت الدراسة الى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الفرنسية. وأن أبعاد إدارة خدمات الرعاية الصحية هي تخطيط خدمات الرعاية الصحية ، تنظيم خدمات الرعاية الصحية ، تنسيق وتكامل الخدمات الصحية ، الرقابة على خدمات الرعاية الصحية.

المصدر : من اعداد الباحث.

٢.٢.١ الدراسات السابقة التي تناولت تحسين جودة الخدمة:

في ما يلي الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت تحسين جودة الخدمة ويقوم بترتيبها تصاعديا من الأقدم زماناً إلى الأحدث؛ على النحو التالي:

جدول رقم (٢) : الدراسات السابقة التى تناولت تحسين جودة الخدمة

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
(١) Gaur 2022	أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية في ماليزيا.	هدفت الدراسة الى التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية في ماليزيا.	من خلال عينة مكونة من ٤٢٢ موظف وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي	أظهرت النتائج وجود تأثير لادارة التغيير في تعزيز وتحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية في ماليزيا. وأن ابعاد جودة الخدمات الصحية هي الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية.
(٢) البلوي ٢٠٢٣	مدى توافر أبعاد "جودة الخدمات الصحية" في المستشفيات الأهلية في محافظة نينوي: دراسة تحليلية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى).	هدفت الدراسة الكشف عن مدى توافر أبعاد "جودة الخدمات الصحية" في المستشفيات الأهلية في محافظة نينوي: دراسة تحليلية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى).	المستشفيات الأهلية في محافظة نينوي من خلال التطبيق على عينة شملت ٢٨٦ موظفاً. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توافر أبعاد "جودة الخدمات الصحية" في المستشفيات الأهلية في محافظة نينوي من وجهة نظر المستفيدين (المرضى). وأن ابعاد جودة الخدمات الصحية هي الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية.
(٣) Taber, K. S ٢٠٢٤	قياس جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في تايلاند.	هدفت الدراسة الى التعرف على قياس جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الحكومية في تايلاند.	المستشفيات الحكومية من خلال عينة من ٣٣٣ موظف وباستخدام المنهج الوصفي.	توصلت نتائج الدراسة الى وجود مقاييس محددة لقياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية من خلال رضا المرضى.

المصدر : من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة .

٣.٢.١ الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمة:

في ما يلي الدراسات التي جمعت بين إدارة الرعاية الصحية وبين تحسين جودة الخدمة ويقوم بترتيبها تصاعديا من الأقدم زماناً إلى الأحدث ، على النحو التالي:

جدول رقم (٣) : الدراسات السابقة التى تناولت العلاقة بين إدارة الرعاية الصحية وبين تحسين جودة الخدمة

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
(١) Tsia ٢٠١٩	تأثير إدارة الرعاية الصحية على جودة الحياة المؤسسية.	هدفت الدراسة الي اظهار والتعرف على تأثير إدارة الرعاية الصحية على جودة الحياة المؤسسية.	القطاع الصحى من خلال عينة مكونة من ٢٣٣ موظف من خلال المنهج الوصفي التحليلي	أظهرت النتائج تأثير إدارة الرعاية الصحية على جودة الحياة المؤسسية ، وأن أبعاد جودة الخدمات الصحية هي الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية.
(٢) Kassim ٢٠٢١	دور إدارة الرعاية الصحية لتحسين جودة الخدمات للمستفيدين، دراسة ميدانية على دور الرعاية الصحية.	هدفت هذه الدراسة الي التعرف على دور إدارة الرعاية الصحية من أجل تحسين جودة الخدمات للمستفيدين.	دور الرعاية الصحية في النمسا من خلال عينة مكونة من ١٦٩ عامل، من خلال الاستبيان والمنهج الوصفي.	توصلت هذه الدراسة الى تأثير إدارة الرعاية الصحية بأبعادها تخطيط خدمات الرعاية الصحية ، تنسيق وتكامل الخدمات الصحية ، تعزيز البيئة والمشاركة على جودة الخدمات للمستفيدين.
(٤) Shania, ٢٠٢٤	العلاقة بين جودة النظام الإداري والرعاية الصحية المقدمة للمرضى بين مديري المستشفيات.	هدفت هذه الدراسة الي التعرف على العلاقة بين جودة النظام الإداري والرعاية الصحية المقدمة للمرضى بين مديري المستشفيات.	مستشفيات جامعة المنوفية وكانت فئات المشاركين متمثلة في ٥٧ مديرًا للممرضات ، و ٥٥ مديرًا للطبيب ، و ٣٣ مديرًا إداريًا ، و ٧٥ مريضًا.	توصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير لجودة النظام الإداري في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى ، وتحقيق ابعاد الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية ، من خلال المنهج الوصفي التحليلي .

المصدر : من اعداد الباحث من واقع الدراسات السابقة .

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة عن تقييم دور إدارة الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين توصل الباحث الى :

١- الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الأداة البحثية المناسبة لجمع البيانات وصياغة فقراتها وهي أداة الاستبانة ، وكذلك الاستفادة من الدراسات السابقة في تعريف ووصف مصطلحات ومفاهيم الدراسة، وفي إعداد الإطار النظري للدراسة.

٢- تمثلت أبعاد تقييم إدارة الرعاية الصحية في تخطيط خدمات الرعاية الصحية ، تنظيم خدمات الرعاية الصحية ، تنسيق وتكامل الخدمات الصحية ، الرقابة على خدمات الرعاية الصحية ، كما تمثلت أبعاد تحسين جودة الخدمة في الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية .

٣- يسعى الباحث الى الربط بين تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين من خلال دراسة ميدانية بمستشفيات منطقة نجران.

مشكلة الدراسة: يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الرئيسة التالية:

التساؤل الرئيس: هل يوجد تأثير معنوي لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية؟ ويتفرع منه التساؤلات التالية:

١- هل يوجد تأثير معنوي لتخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية ؟

٢- يوجد تأثير معنوي لتنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية ؟
٣- يوجد تأثير معنوي لتنسيق إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية ؟
٤- يوجد تأثير معنوي للرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية ؟

أهمـية الدراسـة:

يمكـن توضـيح أهميـة الدراســة فـي جـانبين أساسـيين همـا الأهميـة العلميـة والعملية كما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية: تنبع أهمية هذا البحث في أنه يقوم بدراسة نظرية وتطبيقية عن تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين ، حيث يمكن الاستفادة من ما يتم التوصل إليه من توصيات في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين، حيث يُعتبر البحث إضافة جديدة يستفيد منها كل قارئ في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية: تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها قد تساهم في مساعدة المستشفيات بشكل عام بالاستفادة من نتائجه ومعرفة ما هو مطبق لديها وما يستوجب تطبيقه لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتأتي أهمية هذه الدراسة أيضاً في أنها سوف تساهم بتزويد المهتمين والمسؤولين عن مستشفيات نجران بزيادة وعيهم والتعرف على أهمية تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة تتمثل أهداف البحث في :

الهدف الرئيس: التعرف على تأثير تقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ويتفرع من ذلك الأهداف الفرعية:

١- التعرف على تأثير تخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

٢- التعرف على تأثير تنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

٣- التعرف على تأثير تنسيق إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

٤- التعرف على تأثير الرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

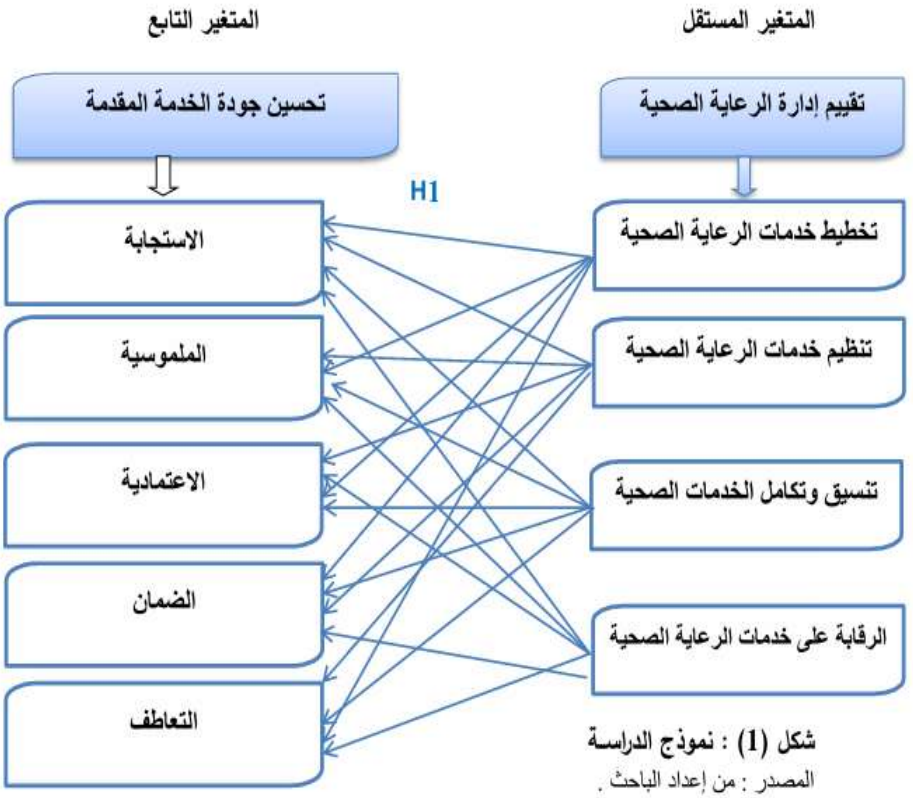
المتغيرات ونموذج الدراسة: يمكن تقسيم المتغيرات المرتبطة بالدراسة كالتالي:

جدول رقم (٤) : متغيرات البحث

المتغير	الأبعاد	الأداة	المصادر
المتغير المستقل إدارة الرعاية الصحية	- تخطيط خدمات الرعاية الصحية. - تنظيم خدمات الرعاية الصحية. - تنسيق وتكامل الخدمات الصحية. - الرقابة على خدمات الرعاية الصحية.	الاستبانة	Abu Daqar, M. & (Constantinovits, M. 2020).
المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة	- الاستجابة. - الملموسية. - التعاطف. - الضمان. - الاعتمادية.	الاستبانة	Byram, R.N.J.A. (2016) Chin-Lai Su,(2023) محمود الخطيب، وأنور غلوم السند (٢٠٢١).

المصدر : الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ويمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي في **ضوء نتائج الدراسات السابقة:**



شكل (1) : نموذج الدراسة

المصدر : من إعداد الباحث .

فروض الدراسة:

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة وتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها، أمكن التوصل إلى **الفرض الرئيس: يوجد تأثير معنوي لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة**

،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية ، ويتفرع من ذلك الفروض الفرعية:

- يوجد تأثير معنوي لتخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

-يوجد تأثير معنوي لتنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

- يوجد تأثير معنوي لتنسيق إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

- يوجد تأثير معنوي للرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

مصطلحات الدراسة:

تتمثل المصطلحات الخاصة بالدراسة في :

جدول رقم (٢) : المصطلحات الخاصة بالدراسة

م	المصطلح	تفسيره
١	**تقييم إدارة الرعاية الصحية**	**تقييم إدارة الرعاية الصحية يقصد بها الإجراءات اللازمة لضمان جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ، من خلال تحسين الخدمة الصحية وتحديد كافة الاحتياجات اللازمة لذلك، وكذلك تقييم الرعاية المركزة على الفرد وليس على المرضى ، حيث يهتم نظام الرعاية الصحية بتوفير الرعاية الصحية للجميع.**
٢	**جودة الخدمة** الصحية	**درجة مطابقة خدمات الرعاية الصحية التي تقدمها منظمة الرعاية الصحية مع توقعات المريض، فجودة الخدمة الصحية تعبير يقيم مدى قدرة هذه الخدمة على تلبية احتياجات ومتطلبات المرضى بما يسهم في زيادة رضاهم .**

منهجية الدراسة:

حيث تتمثل منهجية الدراسة في :

١-منهج الدراسة : اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي الاستنباطي الذي يقوم على أساس تحليل ما هو كائن وتفسيره وتحديد العلاقات بين الوقائع من خلال تطوير مجموعة من الفروض التى تتعلق بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك بالاستناد إلى خلفية نظرية فى هذا المجال ومن ثم العمل على اختبار مدى صحة هذه الفروض، ويتم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة والمقابلات الشخصية. ويشتمل منهج الدراسة على ما يلي:

٢- مجتمع وعينة الدراسة : لقد عرف مجتمع الدراسة بأنه مجموعة الأفراد أو المؤسسات أو العناصر الرئيسة التي تشملها المشكلة البحثية، بحيث يعمل الباحث على استخدامهم لجمع البيانات اللازمة، وتوضيح درجة تأثير خصائص هذه المجموعة على نتائج المشكلة البحثية، كما توصف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع البحث الأصلي.

وفي الدراسة الحالية يتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة العاملين في مستشفيات نجران، وذلك بمختلف مسمياتهم الوظيفية وهم من الفئات الوظيفية (الأطباء، التمريض، والقابلات، الصيادلة، والفئات الطبية المساعدة) والذين يبلغ **عددهم نحو ٨٣٧١ موظف**.

ويوضح الجدول التالي توزيع فئات مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٦): توزيع فئات مجتمع وعينة الدراسة

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية	العينة	النسبة
الأطباء	١٥٠٦	%١٨	٦٧	%١٨
التمريض	٢٤٢٨	%٢٩	١٠٨	%٢٩
فنيين	٢٠٠٩	%٢٤	٨٩	%٢٤
اداريين	٢٤٢٨	%٢٩	١٠٤	%٢٩
المجموع	**٨٣٧١**	**%١٠٠**	**٣٦٨**	**%١٠٠**

المصدر : الجدول من اعداد الباحث.

ولقد عمل الباحث على اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وذلك استناداً إلى جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Krejcie & Morgan, 1970) ، كما استخدم الباحث أيضًا معادلة ستيفن ثامبسون في تحديد حجم عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times \left(\frac{d^2}{z^2}\right) + p(1-p)]}$$

حيث أن:

n=حجم العينة. N= حجم المجتمع.

z= الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية ٠.٠٥، ومستوى الثقة ٠.٩٥ وتساوي ١.٩٦.

d= نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥. p= نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي ٠.٥٠.

وفيما يلي تطبيق لهذه المعادلة

$$n = \frac{8371 \times 0.5(1-0.5)}{[(8371-1) \times \left(\frac{0.05^2}{1.96^2}\right) + 0.5(1-0.5)]}$$

$$n = \frac{2,092.75}{5.69695}$$

$$n = 368$$

في ضوء ما سبق؛ وبناءً على جدول العينات الإحصائية ونتائج معادلة ستيفن ثامبسون، فقد تبين أن حجم عينة الدراسة يبلغ **(368) مفردة**.

٣- أنواع البيانات وأساليب جمعها: اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين للبيانات والمعلومات، هما:

١ـ المصادر الأولية، والتي تمثلت في الدراسه الميدانيه التي سيجريها الباحث على عينة من العاملين في مستشفيات التجمع الصحي بالقصيم محل التطبيق من أجل جمع البيانات الأوليه الخاصه بأبعاد الدراسه.

٢ـ المصادر الثانوية، والتي تمثلت في المستندات الداله على البيانات والمعلومات التي تم سيتم جمعها بالاعتماد على المسح المكتبي، والأدبيات الإداريه، والدراسات السابقه.

٤ـ أساليب تحليل البيانات : يقوم الباحث باستخدام برنامج تحليل البيانات الاحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام الأساليب التالية:

- معامل ألفا كرونباخ: للتعرف على مدي التناسق الداخلي للعبارات وصدق ثبات الاستبانة.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين: لبيان مدي تركز وتشتت إجابات مفردات العينة عن العبارات المتعلقة بمدي ارتباط متغيرات الدراسة بموضوع الدراسة.
- حساب معامل ارتباط سبيرمان ومعامل الانحدار المتدرج: لمعرفة العلاقة بين المتغيرات ومدي تأثير أبعاد المتغيرات الداخلة في الدراسة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الحدود الثلاثة التالية :

١ـ الحدود الموضوعية : حيث تقتصر الدراسة على تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

٢ـ الحدود البشرية والمكانية : حيث تقتصر الدراسة على الأطباء والفنيين والتمريض والاداريين في مستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

٣ـ الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة التطبيقية وتوزيع استمارة الاستبانة على عينة الدراسة خلال الفترة من ١٢ أكتوبر وحتى ٢٥ نوفمبر ٢٠٢٤.

الدراسة الميدانية وإختبارات الفروض :

تناول الباحث تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران ، وذلك بهدف إختبار مدى صحة فروض الدراسة ، وتم ذلك من خلال المحاور التالية :

١/٦/٣ تقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران:

تمثل الفرض الرئيس للدراسة في :

" يوجد تأثير معنوي لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية".

ومن أجل إختبار هذا الفرض لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمستشفيات نجران يتم القيام بـــ :

١- تأثير تخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران:

الفرض الفرعي الأول : " يوجد تأثير معنوي لتخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية".

لإختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام إسلوب تحليل الإنحدار البسيط من خلال حزمة برامج SPSS.

جدول رقم (٧) : نتائج تأثير تخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الإرتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
تخطيط إدارة الرعاية الصحية	٠,٨٨٥	٠,٤٦٥	١٠,٣٢٢	٠,٠٠٠	٤٣٦,١٤	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨١

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج :**حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٨١ أي أن النسبة التي يفسرها المتغير المستقل تخطيط إدارة الرعاية الصحية تفسر ٠,٨١ من التباين في المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

- **معنوية نموذج الإنحدار:**بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٩٠ وهو يشير إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغير المستقل تخطيط إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران ، كما تشير قيمة إختبار T-Test الى أن تأثير المتغير المستقل تخطيط إدارة الرعاية الصحية على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران يعتبر معنويا ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ .

ومن ثم فإن المتغير المستقل تخطيط إدارة الرعاية الصحية له تأثير معنوي على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث أنه يوجد تأثير معنوي لتخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الأول.

٢- تأثير تنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران:

الفرض الفرعي الثاني : " يوجد تأثير معنوي لتنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية**".**

لإختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام إسلوب تحليل الإنحدار البسيط من خلال حزمة برامج SPSS.

جدول رقم (٨) : نتائج تأثير تنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الإرتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
تنظيم إدارة الرعاية الصحية	٠,٤٦	٠,٤٤	٥,٦٢	٠,٠٠٠	٤١٢.٦٩	٠,٠٠١	٠,٨٧	٠,٧٦

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج : ح**يث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٧٦ أي أن النسبة التي يفسرها المتغير المستقل تنظيم إدارة الرعاية الصحية تفسر ٠,٧٦ من

التباين في المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

- **معنوية نموذج الإنحدار:**بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٨٧ وهو يشير إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغير المستقل تنظيم إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران ، حيث أن العلاقة طردية بين المتغير المستقل تنظيم إدارة الرعاية الصحية كأحد ابعاد المتغير المستقل تقييم إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران. كما تشير قيمة إختبار T-Test الى أن تأثير المتغير المستقل تنظيم إدارة الرعاية الصحية على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران يعتبر معنويا ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ .

ومن ثم فإن المتغير المستقل تنظيم إدارة الرعاية الصحية له تأثير معنوي على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث أنه يوجد تأثير معنوي لتنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الثاني.

٣- تأثير تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران:

الفرض الفرعي الثالث : " يوجد تأثير معنوي لتنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية**".**

لإختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام إسلوب تحليل الإنحدار البسيط من خلال حزمة برامج SPSS.

جدول رقم (٩) : نتائج تأثير تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الإرتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
تنسيق إدارة الرعاية الصحية	٠,٣٩٩	٠,٤٠٨	٧,٢٣٤	٠,٠٠٠	٥١٦.٣١	٠,٠٠٠	٠,٩٣	٠,٨٨

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج :**حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٨٨ أي أن النسبة التي يفسرها المتغير المستقل تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية تفسر ٠,٨٨ من التباين في المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

- **معنوية نموذج الإنحدار:**بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٩٣ وهو يشير إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغير المستقل تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران ، حيث أن العلاقة طردية بين المتغير المستقل تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية كأحد ابعاد المتغير المستقل تقييم إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.كما تشير قيمة إختبار T-Test الى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران يعتبر معنويا ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ .

ومن ثم فإن المتغير المستقل تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية له تأثير معنوي على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث أنه يوجد تأثير معنوي لتنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الثالث.

٤- تأثير الرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران:

الفرض الفرعي الرابع : " يوجد تأثير معنوي للرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية**".**

لإختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام إسلوب تحليل الإنحدار البسيط من خلال حزمة برامج SPSS.

جدول رقم (١٠) : نتائج تأثير الرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة

المتغير المستقل	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الإرتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
الرقابة على إدارة الرعاية الصحية	٠,٧٨	٠,٣٦	٦,٣١	٠,٠٠٠	٤٧٣.٤٧	٠,٠٠٠	٠,٨٨	٠,٧٩

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج :**حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٧٩ أي أن النسبة التي يفسرها المتغير المستقل الرقابة على إدارة الرعاية الصحية تفسر ٠,٧٩ من التباين في المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

- **معنوية نموذج الإنحدار:**

بلغت قيمة معامل الإرتباط ٠,٨٨ وهو يشير إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغير المستقل الرقابة على إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران ، حيث أن العلاقة طردية بين المتغير المستقل الرقابة على إدارة الرعاية الصحية كأحد ابعاد المتغير المستقل تقييم إدارة الرعاية الصحية وبين المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.كما تشير قيمة إختبار T-Test الى أن تأثير المتغير المستقل الرقابة على إدارة الرعاية الصحية على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران يعتبر معنويا ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ .

ومن ثم فإن المتغير المستقل الرقابة على إدارة الرعاية الصحية له تأثير معنوي على المتغير التابع تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين في مستشفيات منطقة نجران.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث أنه يوجد تأثير معنوي للرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الرابع.

نتائج الدراسة:

ويمكن تقسيم نتائج الدراسة الى :

النتائج العامة للدراسة:

في ما يلي عرض ومناقشة مجموعة من النتائج العامة للدراسة :

١ـ تلعب جودة الخدمات دوراً محورياً في تشكيل القيم العامة للمنظمة. فممارسات الجودة ليست مجرد كلمة طنانة ولكنها جانب حاسم يتطلب الاهتمام والعمل من المديرين والمديرين التنفيذيين ومن خلال تبني مبادئ الجودة وغرسها في القيم

الأساسية لمنظماتهم، من أجل تغيير واقع المؤسسات وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

٢-يتوقف نجاح المؤسسة الصحية على قيادتها وادارتها ، فهي الموجه لسلوك المرؤوسين، وتحسين خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين.

٣-إدارة الرعاية الصحية في النظام الصحي : هي عملية يتم من خلالها تحويل مجموعة من المدخلات إلي مجموعة من المخرجات بمعنى ان المدخلات وعملية التحويل والمخرجات تتأثر بعوامل بيئية متعددة (اقتصادية- سياسية-فنية- ثقافية) والتي تسهل عملية تقديم الخدمات احيانا وغالبا ما تضع القيود والضغوط عليها

٤-تعد إدارة الرعاية الصحية هو ذلك المستوى من نظام تقديم الخدمة الصحية الذي يقدم مدخلاً إلى النظام لكافة الاحتياجات الجديدة والمشاكل المختلفة، حيث إن إدارة الرعاية الصحية يعد أسلوبًا جديداً لتقديم الرعاية المتمركزة حول المريض وليس حول المرض ، كما تلعب إدارة الرعاية الصحية دوراً أساسياً ومحورياً داخل النظام الصحي، حيث يقع على عاتقها توفير كافة المتطلبات والاحتياجات التي تضمن قيام مقدمي الخدمة الصحية بتقديم خدمات طبية عالية الجودة للمرضى.

٥-تشير إدارة الرعاية الصحية إلى العملية المنهجية للتخطيط والمراقبة والتقييم وتحسين أداء مؤسسات الرعاية الصحية ومتخصصي الرعاية الصحية وأنظمة الرعاية الصحية لتحقيق الأهداف التنظيمية وتقديم رعاية عالية الجودة وتحسين نتائج المرضى. تشمل إدارة الأداء أنشطة مختلفة، بما في ذلك تحديد أهداف وغايات الأداء، وقياس مقاييس الأداء، وتقديم التعليقات، وتنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر.

النتائج الخاصة بمجال التطبيق:

أظهرت نتائج البحث الميداني الخاصة بمجال تطبيق الدراسة ما يلي :

- **قبول صحة الفرض الرئيس والقائل يوجد تأثير معنوي لتقييم دور إدارة الرعاية الصحية بأبعادها (تخطيط إدارة الرعاية الصحية، تنظيم إدارة الرعاية الصحية، تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية، الرقابة على إدارة الرعاية الصحية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ،**

الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية، وقبول الفروض الفرعية التالية:

- **الفرض الفرعي الأول :** يوجد تأثير معنوي لتخطيط إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

- **الفرض الفرعي الثاني :** يوجد تأثير معنوي لتنظيم إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

- **الفرض الفرعي الثالث :** يوجد تأثير معنوي لتنسيق إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران بالمملكة العربية السعودية.

- **الفرض الفرعي الرابع :** يوجد تأثير معنوي للرقابة على إدارة الرعاية الصحية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،الضمان/ المصداقية، الملموسية ، التعاطف/ الاتصال) بمستشفيات نجران.

التوصيات لمجال التطبيق:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة ، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة (مستشفيات نجران) ، وكذلك الدليل الارشادي لتنفيذها على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١١) : توصيات لمجتمع الدراسة مستشفيات نجران

م	التوصيات	آليات التنفيذ	مسئولية التنفيذ	تكلفة تقديرية	مؤشرات التحسين
١	يقترح الباحث على السادة المسئولين في مستشفيات منطقة نجران بالمملكة العربية السعودية بضرورة الاهتمام بتقييم دور إدارة الرعاية الصحية حيث أن جميع أبعادها لها تأثير معنوي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين.	- تخطيط إدارة الرعاية الصحية. - تنظيم إدارة الرعاية الصحية. -تنسيق وتكامل إدارة الرعاية الصحية. -الرقابة على إدارة الرعاية الصحية.	المسئولين في مستشفيات نجران من خلال الإدارة العليا بالمستشفيات محل الدراسة والبحث.	١٠٠.٠٠٠ ريال	- قلة الانحرافات في الأداء الفعلي عن المخطط. - التنظيم الجيد لعمل المستشفى. - التنوع في الخدمات المقدمة للمستفيدين. - رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. - التحسين المستمر لعمليات تقديم الخدمة الصحية بالمستشفى.

التوصيات بالبحوث المستقبلية

يوصي الباحث بدراسة العلاقات التالية في دراسات وبحوث مستقبلية:

- دراسة العلاقة بين تقييم دور إدارة الرعاية الصحية وتحقيق التميز المؤسسي.
- دراسة العلاقة بين إدارة الرعاية الصحية وتحسين أداء العاملين.
- دراسة دور إدارة الرعاية الصحية وتحقيق الرضا الوظيفي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. بديسي فهيمة،(٢٠٢٢) ، تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري- قسنطينة، سبتمبر.

٢. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس،(٢٠١٦)، دار الفكر العربي، القاهرة.

٣. ثامر ياسر البكري،(٢٠٢٣) ، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازي العلمي للنشر . والتوزيع، عمان .
٤. خليفة البلوي ، (٢٠٢٣) مدى توافر أبعاد "جودة الخدمات الصحية" في المستشفيات الأهلية في محافظة نينوي: دراسة تحليلية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى).، مارس ٢٠٢٣.
٥. دوهرتي جيفري، (٢٠٢٠)، تطور نظم الجودة في التعليم، ترجمة عدنان أحمد وآخرون، . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دمشق.
٦. كريا الشربيني؛ و يسرية صادق، و محمد سالم محمد القرني، و السيد خالد مطحنة. (٢٠١٣م). مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية. الرياض: مكتبة الشقري، المملكة العربية السعودية.
٧. صفاء منير الرفاعي. (٢٠٢١م). فوضوية أولويات الرعاية الطبية وتصدع توقعات المريض خلال جائحة كورونا: حالة مرضى الثلاسيميا في المستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
٨. عامر إبراهيم قنديلجي. (٢٠١٩م). منهجية البحث العلمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
٩. عبدالقادر شارف، و العلا رمضاني. (٢٠١٧م). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن عجيلة بالأغواط. مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد ١٧.
١٠. الفيوم. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد ١٢، الصفحات ٢٩٥-٣٣١.
١١. وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٢م). الكتاب الإحصائي السنوي.
١٢. وزارة الصحة السعودية، إدارة التنمية البشرية – مراقبة تخطيط واحصاءات القوي العاملة، العدد السادس والثلاثون ،٢٠٢٠،ص ١٩-٤١.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Abu Daqar, M. & Constantinovits, M. (2020). The role of total quality management in enhancing the quality of private healthcare services. **Problems and Perspectives in Management**, 18(2).

2. Akbar, F.H. Pasinringi, S. Awang, A.H. (2019). Factors Affecting Dental Center Service Quality in Indonesia. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, 19: e4269.

3. Albokai, N.A. Liu, L. Alragawi, A. Albokai, A. (2019). Improving the Quality of Healthcare by Using Information Technology System in the Hospitals of Yemen. **Open Journal of Business and Management**, 7.

4. BADIRU A. B.,(2019), Industry's Guide to ISO9000**, John Wiley & Sons, Inc.,NY**.

5. Budiarto, (٢٠٢١), Measuring the quality of health services provided in Greek public hospitals through patient satisfaction**. Journal of Business and Retail Management Research, 13(4).**

6. Byram, R.N.J.A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioral intention: Empirical evidence from India. **Int J Pharm Healthcare Mark**, 10(1).

7. Cropanzano & Wright,(2020), "The Effect Of job happiness In The Workplace On Organizational Commitment", Procedia **- Social and Behavioral Sciences, Turkiye.**

8. Chin-Lai Su, (2023), The relationship between healthcare service management leadership and patient satisfaction in private hospitals in Beijing., **Academy of Management review, 29(3).**

9. DONNELLY H. et al.,(2023), Assessing the quality of service provided by market research agencies, **Total Quality Management Journal, vol. 73, n. 1, Jan-Fab.**

10. Gaspar, T. Gomez-Baya, D. Guedes, F.B. Correia, M.F. (2023). Health Management: Evaluating the Relationship between Organizational

Factors, Psychosocial Risks at Work, Performance Management, and Hospital Outcomes. **Healthcare**, 11(20).

11. Tsia, (2019), The impact of health care management on institutional quality of life,**Journal of Health Management**, 14(2).

12. Yeh, H, R, (2024), Improving the quality of health care using the IT system in French hospitals, **Tikrit Journal of Administrative and Economic Sci**ences, (30/9/2022); Vol. 18, No. 59, Part (1).

13. Yarmak, V. & Rollnik-Sadowska, E. (2022). Evaluation of the healthcare service quality — implementation of SERVQUAL metShod. **Marketing i Rynek**, (10).