



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

* مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في *

تخصص : تسيير وإقتصاد المؤسسات

معايير تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية

"دراسة حالة" المؤسسة الصحية الخاصة "عيادة الواحات" غرداية "

– تحت إشراف الأستاذ :

*أولاد الهدار فاتح القاسم

– من إعداد الطالبين:

● لبيس شيراز

● الفاطمي سهيلة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة غرداية	أستاذ التعليم العالي	مصطفى عبد اللطيف
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد أ	أولاد الهدار فاتح القاسم
مناقشا	جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	نعاس صلاح الدين

السنة الجامعية: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ

لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا))

سورة الكهف الآية (10) صدق الله العظيم

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعز الناس إلى فيض الحنان ونبوع المحبة...

إلى من تهدأ حياتي بقربها وبتنهج قلبي بعذوبة صوتها...

إلى الحضن الدافئ إلى التي الجنة تحت أقدامها...

أمي أمي أمي

إلى من يعلو به إسمي وتزهو به نفسي...

إلى المصباح الذي لم يبخل في إمدادي بالنور الذي أثار مسيرتي...

وعلمي بسلوكه خصالاً أعتز بها في حياتي حتى وصلت إلى هدي هذا أبي العزيز

إلى من تقاسمت معهم حلوة الحياة ومرها، الذين كانوا معي في مسيرتي إخوتي و أخواتي...

إلى الأستاذ المشرف الدكتور **فاتح أولاد الهدار** ، إلى أساتذتي الكرام الذين أثاروا دروبنا بالعلم و

المعرفة.

وإلى جميع الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسي عبر مختلف الأطوار التعليمية،

فهم كالشموع التي تحترق لتضيء الآخرين.

إلى كل من ارتبط بي وبينهم مودة.

إلى زملاء وزميلات الدراسة، إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل.

إلى كل من تعرّف عليهم يوماً وكانوا سبباً في إسعادي.

إلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.

لبسيس شيراز

الإهداء

إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أي.
إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و
حنانها بلسم جراحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.
إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة و خارجها.
إلى الأستاذ المشرف الدكتور **فاتح أولاد الهدار** ، إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم و
المعرفة.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا ينبغي بها إلا وجه الله و منفعة
الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

الفاطمي سهيلة

شكر وترفان

أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول النبي
«من لم يشكر الناس لم يشكر الله».

و كما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلك طريق البحث و التشبه بأهل العلم و إن كان
بيني و بينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم و معلمي الفاضل المشرف على هذا البحث الدكتور ،
فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما يرى بأرق عبارة و أطف إشارة، فله
مني وافر الثناء و خالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع، أسأل
الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

الملخص :

لقد أصبح مفهوم الجودة الإدارية الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات الخاصة أو العمومية بصفة عامة بيئة للأعمال التنافسية بين كل مؤسسة صحية وأخرى ، ولقد نمت مفهوم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية بمختلف مجالاتها ، حين تخطى حدود إدارة الإنتاج والعمليات وأصبحت إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في القطاعات الإستشفائية العمومية والخاصة إستراتيجية تنافسية وأساس لفلسفة إدارية شاملة في القطاعات الصحية بصفة عامة.

وعليه فقد قمنا من خلال هذه الدراسة من التعرف على إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية ، وقد تم دراسة الجانب التطبيقي وتم اختيار 60 من عينة أفراد مجتمع الدراسة في ما يخص القطاع الصحي لعيادة الواحات ، وتم اختبار الفرضيات وتحليل نتائجها ، وإتضح من خلال النتائج وجود علاقة إرتباط قوي إيجابي بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات وهذا ما أكد من خلال تحليل نتائج الإستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي Spss ، وظهر علاقة طردية إيجابية فيما يخص المتغيرين (المستقل إدارة الجودة الشاملة -جودة الخدمات الصحية) وهذا ما أكد على صحة وتحقق الفرضيتين القائمتين على أساس وجود تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات -غرداية .

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة ، معايير تطبيق الجودة الشاملة ، جودة الخدمات الصحية .

Summary:

The concept of quality, the comprehensive management, and the quality of health services in private or public institutions in general, has become an environment for competitive business between each health institution and another. The public and private hospital sectors have a competitive strategy and the basis for a comprehensive management philosophy in the health sectors in general.

Accordingly, through this study, we have identified the comprehensive feasibility management in the private health institution of the Oasis Clinic in Ghardaia, and the practical aspect was studied and 60 sample members of the study community were selected in the matter of the health sector of the Oasis Clinic, and hypotheses were tested and their results analyzed, and it became clear through Results: There is a strong positive correlation between the application of total quality management and the quality of health services in the private health institution of the Al-Wahat Clinic, and this was confirmed by analyzing the results of the questionnaire through the statistical analysis program Spss, And the emergence of a positive direct relationship with regard to the two variables (the independent total quality management - the quality of health services), which confirmed the validity and verification of the two hypotheses based on the existence of the application of the standards of total quality management and the quality of health services in the private health institution of the Oasis Clinic - Ghardaia.

Key words : total quality management ,standards for the application of total quality ,the quality of health services.

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح مقياس الثقافة التنظيمية مدى ملائمة مدخل إدارة الجودة الشاملة	09
02	يوضح الطاقم الطبي للمؤسسة الصحية الخاصة 'عيادة الواحات ' غرداية	19
03	يوضح الطاقم الطبي الدائم للمؤسسة الصحية الخاصة عيادة الواحات	20
04	يوضح قاعة العمليات الجراحية للمؤسسة الصحية	20
05	يوضح وحدة الإستشفاء (عدد الأسرة الطبية) للمؤسسة الصحية .	22
06	يوضح المقياس الخماسي (ليكرت)	28
07	يوضح معيار مقياس التحليل المجال	29
08	يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ	30
09	يوضح تقسيم الأفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	31
10	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن	31
11	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الدراسي	32
12	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الوظيفة	32
13	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الخبرة المهنية	33
14	يوضح النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة الجودة الشاملة	34
15	يوضح النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة جودة الخدمات الصحية (البعد الأول : الوسائل المادية والبشرية	42
16	يوضح النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة جودة الخدمات الصحية (البعد الثاني : الإلتزامية والضمانة- الإمتثال والقبول -الأمانة والثقة)	46
17	إختبار تحليل التوزيع الطبيعي من خلال معاملي (الإلتواء-التفرطح) لمتفري الدراسة (إدارة الجودة الشاملة -جودة الخدمات الصحية)	53
18	تحليل إتجاه العلاقة بين المتغيرين بإستعمال معامل الارتباط بيرسون	54

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
04	يوضح مثلث إدارة الجودة الشاملة	01
05	يوضح أبعاد المفهوم إدارة الجودة الشاملة	02
07	يوضح عمليات حل المشاكل في TQM	03

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
67	الإستبيان الخاص بالمؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات غرداية	01

مقدمة

تميز موضوع إدارة الجودة الشاملة في العقود الأخيرة بالاهتمام الكبير من الباحثين والدارسين، وقد كان الاهتمام في بداية الأمر في القيمة الانتاجية للسلع، ثم مستوى الخدمة المقدمة للعميل بعد ذلك انتقل الاهتمام في ميادين الجودة إلى مجالات الثقافة، وغيرها من المجالات التي تطورت في ظل الثورة الإلكترونية التي أدخلت مفاهيم.

وقد وضعت العديد من المتطلبات، والأسس لإدارة الجودة الشاملة بحيث أسست إلى تغيير، وجهة نظر المؤسسة، المورد، والعميل إلى مستوى الأداء المتوقع من المؤسسة في مجال كانت خدمي، أو انتاجي، أو فكري، حيث ظهرت منظمة المقاييس الدولية الايزو، والتي كان لها دور كبير في دفع عجلة إدارة الجودة الشاملة من حيث تصميمها للمقاييس والمواصفات التي تحتاجها المنظمات الانتاجية، والخدمية وقد ضلع في مجال إدارة الجودة العديد من المفكرين سيتم التطرق إلى آراءهم فيما بعد، والإضافات التي أسهمت في تطور ميادين إدارة الجودة.

وقد نشطت اليابان بشكل كبير في مجال إدارة الجودة الشاملة من خلال رفع الاهتمام في مستوى السلع الانتاجية والخدمات ونوعيتها وتفرغ العديد من العلماء والباحثين في وضع الأسس الأولى لإدارة الجودة الشاملة والتي أصبحت مثالا يحتذى في كل مجال-

وقد أصبح الاهتمام اليوم بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا، لاسيما المؤسسات الاستشفائية بغض النظر عن نوعها سواء كانت خاصة أم عامة، بل ويمكن القول أن الجودة بانت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات و فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وسريعة التغير، وتزايد إدراك المستهلكين المستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع أو خدمات، لاسيما الخدمات الصحية، وأصبحت بذلك المؤسسات الصحية تتنافس على تقديم خدمات ذات جودة عالية لما لها من تأثير كبير على حياة الأفراد والمجتمعات، فتحسين جودة ما تقدمه هذه المؤسسات من خدمات صحية يحقق منافع للفرد بصفة خاصة وللمجتمع ككل بصفة عامة، وعلى العكس تماما فإن انخفاض معدل توقع الحياة، ومن ثم ارتفاع عدد وفيات الأفراد في سن العمل أو خروجهم إلى المعاش المبكر بسبب المرض فإن ذلك يفقد الاقتصاد الوطني ما كان يمكن لهؤلاء الأفراد أن يسهموا به في الناتج الوطني لو أنهم تلقوا خدمات صحية ذات جودة عالية، تجعلهم يستمرون في الإنتاج بكامل طاقتهم البدنية والذهنية، ولكي يتم الوصول إلى جودة الخدمات الصحية كمنتج نهائي للمريض لا بد من العمل على تخفيض الفوارق بين الخدمات الصحية المقدمة أو المنجزة فعليا، وبين الخدمات الصحية المرغوبة من قبل المرضى، بهدف تحقيق رضاهم.

وتشهد الفترة الحالية اهتماما كبيرا على كافة المستويات فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة في ما يخص الخدمات الصحية في الجزائر ولعدم توافر نظام أساسي للجودة لدى المؤسسات الصحية يساعدها على التعرف على المشاكل وإيجاد الحلول لها وتوفير قاعدة بيانات تساهم في قياس ومتابعة مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة ومدى تطورها.

(1) الإشكالية :

في الآونة الأخيرة تزايدت أعداد المؤسسات الإستشفائية العمومية والخاصة في الجزائر ، حيث إشتغل القطاع الصحي الخاص على تزايد كبير جدا من فئة المجتمعية بحيث أصبحت الخدمات الصحية التي يقدمها هذا القطاع عالية الجودة ،مقارنة بالمؤسسات الإستشفائية الحكومية التابعة للدولة ، إضافة إلى الخصائص التي تتمتع بها من حيث الإتيان بالخبرات المتميزة من كافة المجالات والتخصصات الطبية .

وعلى الرغم من ارتفاع تكلفة العلاج في هذه المستشفيات إلا أنها تلاقي قبولا كبيرا من بعض شرائح المجتمع القادرة على دفع التكاليف المترتبة ، وتتطلع المشكلة الرئيسية للدراسة في التقصي أكثر عن مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الخاص من حيث جودة الخدمة الصحية ومدى تقييمها من خلال تطلعات أراء رضا المرضى وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

إلى أي مدى ساهمت إدارة الجودة الشاملة في تطبيق معايير جودتها في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات ؟ وماهي أبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي الخاص بعيادة الواحات غرداية؟.

وعليه يمكن الإجابة عن الإشكالية التالية وهذا من خلال دراسة النظرية أولا والإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟
- ما المقصود بالمؤسسة الصحية وجودة الخدمات الصحية؟

(2) فرضيات الدراسة :

- ❖ يؤدي تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير وتحسين أداء جودة خدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية .
- ❖ يتم تقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية من خلال تطبيق معايير (الموارد المادية والبشرية - الإلتزامية والضمانة - الإمتثال والقبول - الأمانة والثقة) .

(3) أسباب إختيار الموضوع :

جاء إختيارنا لهذا الموضوع إنطلاقا من أسباب :

● ذاتية :

الرغبة الملحة في دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة ومدى فائدتها في المؤسسات العامة بصفة عامة وفي قطاع الخاص وخاصة في المؤسسة الإستشفائية الخاصة بعيادات الواحات بغرداية في ظل الجائحة، كونه من أهم المواضيع وخاصة من الجانب الإنساني والإجتماعي الإقتصادي والتوعوي ، بحث أننا سنتعرف على الجوانب الفعالة والناجعة ورؤية جودة الإدارة الشاملة ومدى تطبيقها في مؤسسة الخاصة وتبيان إمتياز المسار الجودة الصحية من خلال التطرق إلى جودة التسيير والتخطيط المحكم بفضل التكافل والتمتع بروح العمل وممارسة الخدمة الصحية والتضامن والتوعية ، والتعرف على النقائص التي تعاني منها المؤسسة الإستشفائية الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية من خلال عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتي تحولها في التطلع إلى تقديم خدمات عالية وممتازة بالنسبة للمرضى المتواجدين في القطاع وتطبيق جودة الإدارة الشاملة بكل ما تحمله الكلمة من معنى، والتطلع إلى وضع حلول ناجعة سد تلك النقائص والمضي قدما لوضع مخططات ترتقي بمستوى العاملين في قطاع الصحة الخاصة سواء (أطباء -شبه طبي - موظفين).

● موضوعية :

نظرا في الوقت الراهن الذي نعيشه وما نشاهده من صعوبات في ما يخص جودة الخدمات الصحية و التي يكتبد معاناته منها قطاع المؤسساتي الخاص في عيادات الواحات بغرداية وخاصة في مجال إدارة الجودة الشاملة وعدم تطبيق معايير جودة الصحية في تقديم الخدمات، والتي إستاء منها جل المواطنين والمرضى في هذا القطاع ، نظرا لقلة تفعيل جودة الخدمات المقدمة وسوءها، قررت بأن أشتمل في موضوعي هذا وأن أساعد على تفعيل

وتصديق أدوات إدارة الجودة الشاملة من اجل نقاط الضعف الموجودة في قطاع الصحي الخاص بي عيادات الواحات بغرداية و التي غالبا ما تلمح بشكل كبير بعدم قناعة المريض أو المواطن بجودة الخدمات الصحية هناك ، وتقديم حلول ناجعة ونصائح ونتائج تنفيذ القطاع الخاص في تسيير وتفعيل خدمات ممتازة حتى في أبسط الوسائل والإمكانيات المتواضعة التي تمر بها المؤسسة الإستشفائية الخاصة عيادات الواحات غرداية.

إن المؤسسات الإستشفائية العمومية بصفة خاصة والخاصة في الجزائر بها عدة عراقيل ومشاكل وصعوبات والتي تتمثل في تقهقر في خدماتها وعدم قناعة المريض عنها، والحل للقضاء على هذه المشاكل هو تفعيل إدارة جودة الشاملة لتحقيق نتائج ممتازة والذي بدوره يؤدي إلى تحسين في جودة الخدمات في القطاع العمومي والخاص لدى المستشفيات.

4 أهداف الدراسة :

- إلقاء الضوء والتعرف على إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإستشفائية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية ومعرفة جودة الخدمات الصحية المقدمة ورضا المرضى عنها.
- إلقاء الضوء على حيثيات المؤسسات العمومية والخاصة اتجاه الجودة ومعاييرها وتطبيقاتها.
- التقصي والتحري على وجود جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية الخاصة والهدف منها والفائدة المرجوة من تطبيقها.
- محاولة تعريف المؤسسات الاستشفائية بأهمية إدارة الجودة الشاملة في دعم خدمات لكي تحظى برضا الزبون.

5 أهمية الدراسة :

تتطلع أهمية الدراسة إلى :

- معرفة أبعاد وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة وكيف تتم سيرها في القطاع الصحي الخاص لعيادة الواحات بغرداية.
- معرفة جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات وكيف ترضي الزبون والمريض بصفة عامة.

(6) صعوبات البحث :

- صعوبات كبيرة في إيجاد مراجع خاصة بالفصل الثاني والتي تندرج نحو عنوان المؤسسات الصحية وجودة خدمات الصحية سواء بالمكتبة الجامعية ، أو في المراجع عبر الأنترنت.
- عدم توفر قسم خاص بإدارة الجودة والخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات بقرطاجنة وهذا صعب كثيرا من حيث دراسة الموضوع وخاصة على الصعيد الجانبي التطبيقي .

(7) المفاهيم العامة للدراسة :

- الجودة : هي تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الإعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.
- إدارة الجودة الشاملة : هي مجموعة من المبادئ والأساليب والمهارات التي تستهدف التحسين المستمر للأداء في العمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والأفراد بإستخدام الموارد المالية والبشرية ، من خلال الإلتزام والانضباط والإستمرارية لمواجهة إحتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية وتحقيق رضاهم.
- المؤسسة الصحية : كل وحدة أو تنظيم يقدم خدمات أو رعاية صحية وطبية للأفراد والمجتمع، سواء في الخدمات التقليدية في المراكز الصحية أو المستشفيات المتخصصة في الأمراض الخاصة، إلى جانب الخدمات الصحية التي تقدم في المراكز المتخصصة، مثل الأمومة والطفولة والتثقيف الصحي إلى جانب تقديم الخدمات الاجتماعية، عن طريق الأخصائي الاجتماعي، أي تنظيم أو وحدة تقدم خدمات علاجية لأي فرد من المجتمع في بيئة جغرافية واحدة تعني بها المؤسسات الطبية.
- جودة الخدمات الصحية : الجودة لدى مقدم الخدمة تعني الإلتزام بمعايير الجودة الطبية عند تقديم الرعاية التي يقبلها هو نفسه ، كما أن إدارة المنظمة الصحية ترى أن الجودة هي الوصول إلى مستوى مرتفع من رضا المرضى وبالتكلفة الأقل .

(8) دراسات سابقة :

من خلال سعينا للحصول على مراجع تساعدنا في إعداد المذكرة لاحظنا قلة شديدة في ما يخص الكتب المتخصصة في هذا الموضوع ، ولعل هذا راجع إلى حداثة موضوع دراستنا والذي يخص إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية ، وقد إستعنا أيضا في جمع المعلومات ببعض من المراجع الإقتصادية كالمجلات وبعض من

المذكرات والتي تخص بشكل أكبر موضوع المؤسسات الصحية وجودة الخدمات ، والتي تتناول بشكل طفيف عن موضوع بحثنا ولكن بصور مختلفة .

■ **دراسة كحيل نبيلة (2009) :** تمثلت في مذكرة تخرج ضمن نيل متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة قسنطينة تحت موضوع "تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الصحية" ، حيث ركزت وتطلعت الباحثة في ذكر الجانب المنهجي بما نصطلح عليه (الجانب الوصفي والتحليلي).

وتطرق الإشكالية في ما يخص التساؤل الآتي : إلى أي مدى ساهمت إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العمومية الاستشفائية مُجدِّ الصديق بن يحيى جيجل من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بها؟ وأسهمت الدراسة إلى نتائج معرفة مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة محل الدراسة، حيث قامت الباحثة بدراسة إحصائية عن طريق تحليل بيانات الاستبيان المقدم إلى الممرضين بالمستشفى.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

✓ ضعف التزام الإدارة العليا بالمستشفيات لدعم جهود الجودة..

✓ عدم وضوح العمل الجماعي .

✓ غياب برامج تدريبية في مجال إدارة الجودة.

■ **دراسة رقم 02 : سيد احمد حاج عيسى (2012) :** والتي تناولت مذكرة ضمن نيل متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03 ، بعنوان: اثر تدريب الأفراد على تحسين الجودة الشاملة الصحية في المستشفيات الجزائرية؟، حيث تطرقت الباحثة إلى وضع المنهج الوصفي التحليلي، حيث إستعمل الوصف في التقصي والبحث عن المعلومات حول الدراسة، اما التحليل فكان الهدف منه والغاية هو الوصول إلى النتائج من الدراسة الميدانية بواسطة استبيان لجمع المعلومات والوقوف على ابرز المؤشرات، هدفت الدراسة إلى تحديد دور تدريب المورد البشري الصحي في تحسين الجودة في المستشفيات الجزائرية، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: التيقن من ان الوصول لتحسن الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية يتطلب تطبيق التدريب وفق الأهمية التي نتجت عن الاستبيان.

■ **دراسة رقم 03 : دراسة أوشن، ريمة، 2018:** إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية (دراسة حالة المراكز الإستشفائية الجامعية للشرق الجزائري).

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات الصحية الخاصة بالمراكز الصحية الجامعية في الشرق الجزائري، فحص مدى جاهزية المراكز الصحية الجامعية لتبني أسلوب " إدارة الجودة الشاملة". وتوصلت الدراسة إلى :

- أن ظروف العمل الخاصة بالموارد البشرية حققت مستويات معقولة بما يتعلق بالتطوير.
- توفر الإدارات الظروف الملائمة لتقديم الخدمات الصحية. كانت الخبرة في أدنى مستوياتها.

وتباينت نتائج الدراسة الميدانية إلى ضرورة ومكانة الإتصال والحاجة لتطوير أنظمة الإتصال والمعلومات الذي أصبح قاصرا عن تحقيق جملة الأهداف المتوخاه منه .

■ أوجه التشابه بين الدراسات :

تتمثل في أن هناك علاقة كبيرة بين دراستنا وبين الدراسات السابقة التي قمنا بوضعها ، حيث ان معظم الدراسات تتحدث حول إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية بالنسبة للقطاع الصحي العمومي ودورها في رضا الزبون ، ودراستنا تندرج نحو هذا المنطلق ، حيث ان موضوعنا يتمركز ضمن هذا النطاق وهو التعرف على إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية ومدى معايير تطبيقها وكيف تساهم في رضا المريض .

■ أوجه الاختلاف بين الدراسات :

الإختلاف بين دراستنا والدراسات الأخرى كون أن موضوعنا إقتصر على المؤسسة الإستشفائية الخاصة ، عوض المؤسسة الإستشفائية العمومية ، زائد كون أن الدراسات السابقة أضحت أهمية كبيرة بالنسبة لجودة الرعاية الصحية وإرضاء المريض ، وتطرت بشكل تفصيلي حول هذا الأمر وركزت على جودة الخدمات الصحية من جانب المريض والعاملين في القطاع العمومي.

(9) تقسيمات البحث :

- تناولنا في بداية الأمر من خلال مقدمة: المقدمة وما تضمنته من إشكالية الدراسة وفرضياتها ، وأهمية للموضوع وأسباب إختياره وأهداف الدراسة ، والإطار الإجرائي للدراسة والمفاهيم العامة للدراسة، والصعوبات الدراسة ، والدراسات السابقة ، وأوجه التشابه والإختلاف بينها وبين الدراسات الأخرى .

- **تطرقنا خلال الفصل الأول : ادارة الجودة الشاملة و جودة الخدمات الصحية ، حيث تناولنا من**

خلاله :

- **المبحث الأول : إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها وينقسم إلى :**

المطلب الأول : إدارة الجودة الشاملة وسبل تطبيقها

المطلب الثاني : معايير إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثاني :جودة الخدمات الصحية

- المطلب الأول : مفهوم الخدمة الصحية وأنواعها .
- المطلب الثاني :تقييم جودة الخدمات الصحية ضمن معايير إدارة الجودة الشاملة .

- الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

- للمبحث الأول : مدخل عام حول المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات.

- المطلب الأول : تعريف المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات غرداية

- المطلب الثاني : الهيكل الإداري للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات غرداية

- المبحث الثاني: أدوات الدراسة وتقييم نتائج الدراسة ومناقشتها

- المطلب الأول : إجراءات الدراسة

- المطلب الثاني :أدوات الدراسة

- المبحث الثاني : تقييم نتائج الدراسة ومناقشتها

- المطلب الأول : تقييم نتائج الدراسة

- المطلب الثاني : مناقشة النتائج

- خلاصة الفصل الثالث

- خاتمة

- التوصيات

- قائمة المراجع

- الملاحق .

الفصل الأول

تمهيد:

تواجه منظماتنا تحديات كبيرة وهذه التحديات ظهرت من ثورة تكنولوجيا المعلومات التي تمثل تغيرات جوهرية ودائمة لكيفية إنجاز الأعمال. إن ضغوط التغيير التي تواجه الصناعة والتقدم التكنولوجي وإنشاء التكتلات الاقتصادية كلها أمور كانت سببا كافيا للمديرين في الشركات الصناعية أن يفكروا وبعثوا في الحاجة لمدخل جديد. وان المدخل التقليدي لإدارة الجودة بمراحله المختلفة أصبح غير قادر بسماته وخصائصه من الوقوف أمام تلك التحديات. ومن هنا ظهر فكر فلسفي جديد أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة - Total Quality Management يقوم على الإيمان بأن الجودة العالية للمنتج وما يرتبط بها من ارضاء المستهلك يمثل مفتاح النجاح لأي منظمة.

حيث يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة التي لاقت رواجاً كاملاً لتطوير إدارة المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة للجودة بمعناها الشامل. فهو أسلوب شامل للتطوير التطبيقي ، لذا فإن هناك من يرى أن الجودة الشاملة عبارة عن خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل فرد في المنظمة يعلم ان الجودة في خدمة الزبون، تمثل الهدف الأساسي لها وان طريق العمل الجماعي والتعامل مع المشاكل والتغيير تحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق الهدف الرئيسي للمنظمة.

لقد طبقت الشركات اليابانية نظام إدارة الجودة الشاملة منذ بداية النصف الثاني من القرن الماضي بهدف حل المشاكل الإنتاجية وتحسين الجودة ولقد اثبت التطبيق العملي لهذا الأسلوب انه يمكن من خلاله تحقيق وفورات اقتصادية كبيرة في العمليات تعادل أضعاف ما يمكن تحقيقه من زيادة المبيعات السنوية لوحدها.

المبحث الأول : إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها .

يحاول هذا الفصل تقديم إدارة الجودة الشاملة من حيث مفهومها و باعتبارها أسلوبية ادارية حديثة بهدف الى تطوير وتحسين الجودة والانتاجية، كذلك تم تحديد أهم الفوائد العملية التي تحققت من جراء تطبيقها في العديد من الشركات العالمية مع توضيح لأهم المبادئ التي تحكم عمل هذا الأسلوب بالإضافة الى تناول موضوعات اخرى وهذا ما سنحاول توضيحه في هذا المبحث من خلال:

المطلب الأول :إدارة الجودة الشاملة وسبل تطبيقها :

على الرغم من وجود العديد من المحاولات لتعريف إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management** وتحديد ما هي متطلباتها ومبادئها الأساسية، ومع ذلك لا نجد لها تعريفا محددًا وشاملاً، ومن هنا تعددت التعاريف والتي بمجملها شكلت لادارة الجودة الشاملة إطارها ومفهومها وفلسفتها المتميزة في الفكر الاداري الحديث.

بينما يعرفها جابلونسكي بأنها شكل تعاوني لانجاز الأعمال بالاعتماد على الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الانتاجية وبشكل مستمر¹.

و يعرفها آخر (Hutchins) بأنها مدخل الإدارة المنظمة والذي يعتمد على الجودة من خلال مشاركة جميع العاملين فيها لتحقيق النجاح من خلال رضا الزبون².

فهي تعرف بأنها فلسفة الادارة في اجراء التحسينات المستمرة في جودة اداء العمليات والمنتجات التي تقدمها الشركة .

وقد عرفها جونسون (Jolinson) بأنها قواعد توجيهية تمثل أساسا لاستخدام الموارد المختلفة والمتاحة لأحداث عملية التحسين المستمر في المنظمات³.

¹ - Jabloski, J., Implementing Total Quality Management, U.S.A. 1991.p31.

² - Hutches, G., ISO 9000: Comprehensive guided to Registration Audit Guidelines and succesful certification, Oliver weight co., New York, 1993,p21.

³ - Johnson, J., Improvement of Quality and productivity Action, National productivity Review, winter, 1982.p13.

في حين يعرفها الباحث هورنجرين (Hornegren) بأنها القيام بالنشاط الصحيح منذ اللحظة الأولى لأدائه، مع تحسين مستويات الأداء بالاعتماد على رضا المستهلك¹.

من التعاريف السابقة وعلى الرغم من عدم وجود اتفاق محدد بين الباحثين حول مفهوم ادارة الجودة الشاملة إلا أنه يمكن القول بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتضمن فلسفة المنهج فكري متكامل يعتمد على رضا المستهلكين كأهم الأهداف التي تسعى إليها المنظمة في الأمد الطويل من خلال المسؤولية التضامنية بين الادارة والعاملين على التحسينات المستمرة لجميع الأنشطة وعلى مستوى المنظمة ككل. فهو مدخل اداري يتطلب الالتزام الكامل من الادارة العليا، حيث يتم التركيز على جودة الأداء في جميع الجوانب والتخصصات المختلفة في الشركة، ومن هنا يتضح بأن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نظام شامل يتكون من تركيبة للفلسفة الإدارية الشاملة مع مجموعة من الأساليب والادوات اللازمة لتطبيقها وتعتمد هذه على الفلسفة على المبادئ الأساسية الآتية:

أ. التركيز على رضا المستهلكين تجاه المنتجات التي تقوم بإنتاجها الشركة .

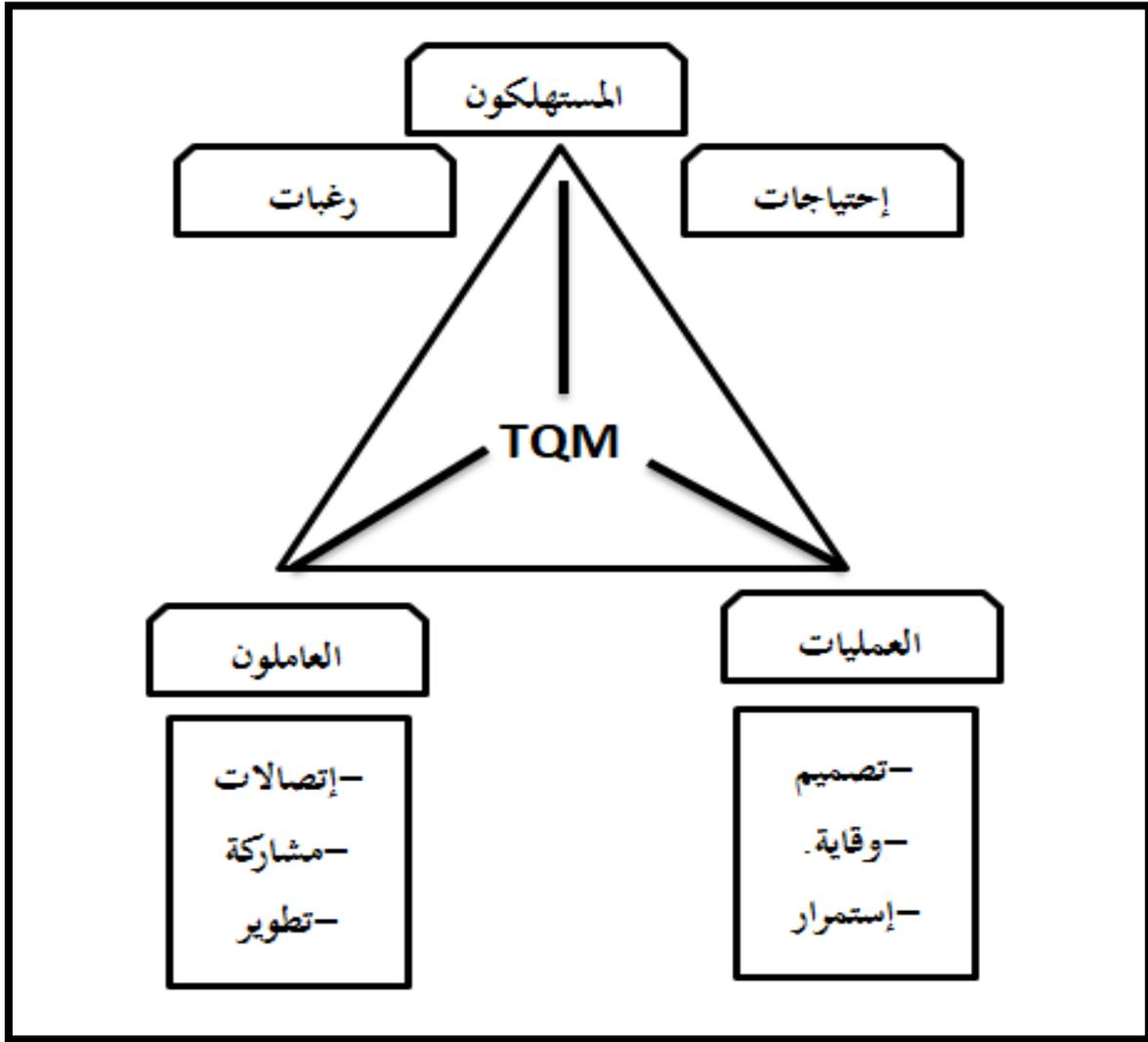
ب. اعتماد المشاركة الجماعية وفريق العمل في اداء المهام المختلفة.

ج. اجراء التحسينات المستمرة على جميع أنشطة الشركة .

استنادا الى كل ما ذكر في اعلاه يمكن القول بأن ادارة الجودة الشاملة TQM هي المدخل الفكري والثقافي لتأمين جودة الشركة في جميع مراحلها ابتداء بالمواصفات التي تقابل متطلبات المستهلك مرورا بالتصميم والتكنولوجيا وعمليات الانتاج معتمدا في ذلك على منهج تكامل الانشطة ومشاركة الجميع في ذلك لكي يؤدي الى التحسين والتطوير المستمر، والشكل رقم 01 يوضح مفهوم ادارة الجودة الشاملة ضمن ما يعرف بمثلث ادارة الجودة الشاملة بينما يترجم الشكل 02 الأبعاد الثلاثة المكونة لمصطلح ادارة الجودة الشاملة.²

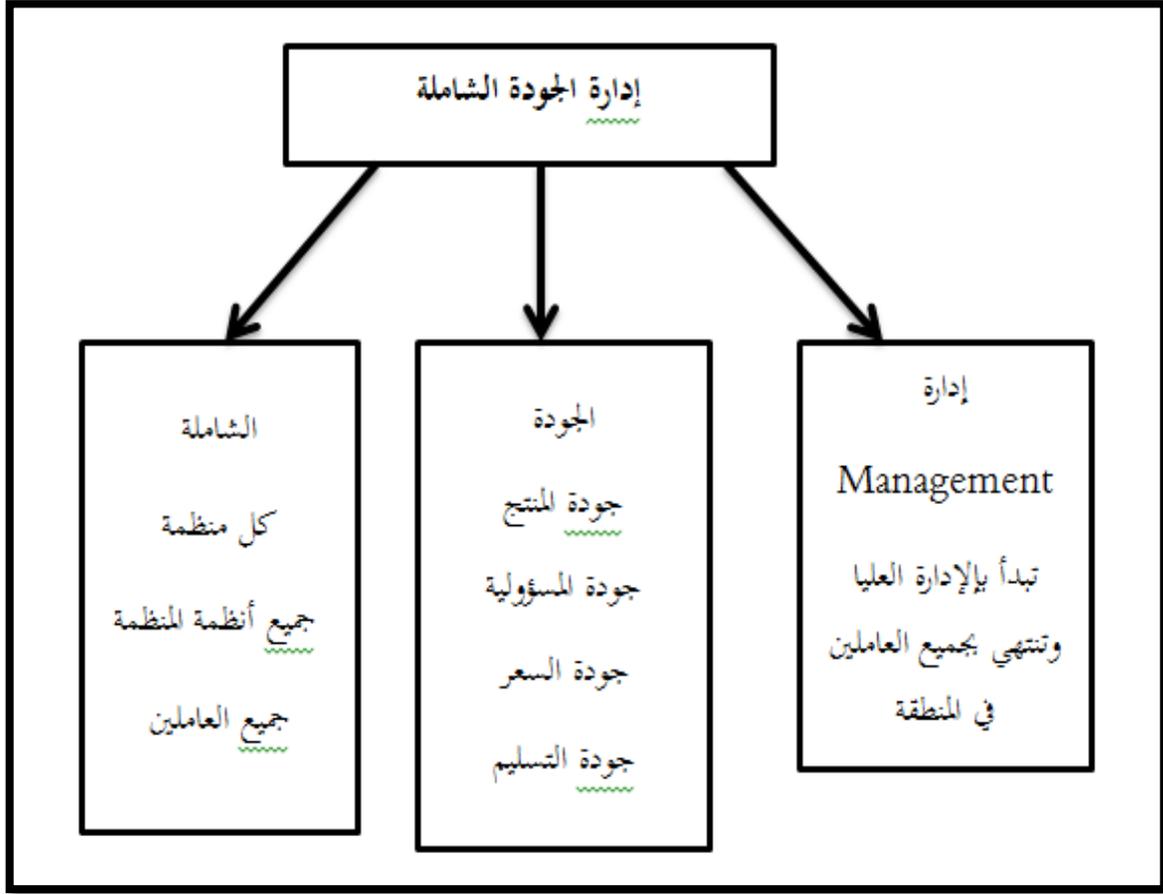
¹ - Jabloski, J., Implementing Total Quality Management, U.S.A. 1991. P28.

² - Jabloski, J.p28



شكل رقم 01 يوضح بمثلث ادارة الجودة الشاملة (Grosby, p. B, 1991) ¹

¹ - Grosby, p. B, 1991, 79.



الشكل رقم 02: أبعاد المفهوم إدارة الجودة الشاملة

سبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة عدة مراحل، وقد حدد جابلونسكي (Jablonski)، خمس مراحل

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:¹

✕ المرحلة الأولى: التهيئة أو الإعداد Preparation

✕ المرحلة الثانية الدراسة والتخطيط Planning and Study

✕ المرحلة الثالثة: التقييم Evaluation

✕ المرحلة الرابعة: التنفيذ Implementation

✕ المرحلة الخامسة: تبادل الخبرات Diversification

¹ - Jabloski, J., Implementing Total Quality Management, U.S.A. 1991,p58.

ويمكن تناول هذه المراحل كما يلي:

1. المرحلة الأولى: التهيئة أو الأعداد :

هذه المرحلة عبارة عن معرفة مدى الحاجة إلى تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة، فهي تمثل مرحلة تحضيرية لتحديد وتوضيح عدد من القضايا ومنها:

(John, etal)¹

○ توضيح الرؤيا الاستراتيجية.

○ تحديد رسالة الشركة.

○ تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة

2. المرحلة الثانية: الدراسة والتخطيط :

بناء على البيانات التي تم تجميعها في المرحلة السابقة، وفي حالة كونها مشجعة لاتخاذ فرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يتم التخطيط الى عملية التطبيق وذلك بتشكيل لجنة تسمى لجنة إدارة الجودة الشاملة تقوم بإعداد الآتي:

○ إعداد خطة أولية للتنفيذ.

○ تحديد الموارد المطلوبة للخطة.

○ تحديد إستراتيجية التنفيذ .

3. المرحلة الثالثة: التقييم :

تتضمن هذه المرحلة تقوم واقع الشركة المعنية من حيث:

- دراسة الوضع الحالي للشركة ومن ثم تقويمه بهدف تحديد ما يمكن اعتباره قوة داعمة لتنفيذ مدخل TQM أو ما يمكن اعتباره ضعفاً عائقاً لعملية التقنية ومحاولة تذليلها .

- دراسة وتقييم آراء واتجاهات المستهلكين بصدد التغيرات في بيئة عمل الشركة أي تقييم لما تم تنفيذه من خطط بهذا المجال.

4. المرحلة الرابعة: التنفيذ:

وهي تعتبر أهم مراحل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، والبعض يعتبرها البداية الحقيقية لترجمة متطلبات TQM على أرض الواقع، وهي تتكون من مراحل فرعية أو خطوات رئيسية وهي

❖ الخطوة الأولى: خلق البيئة الثقافية الملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة:

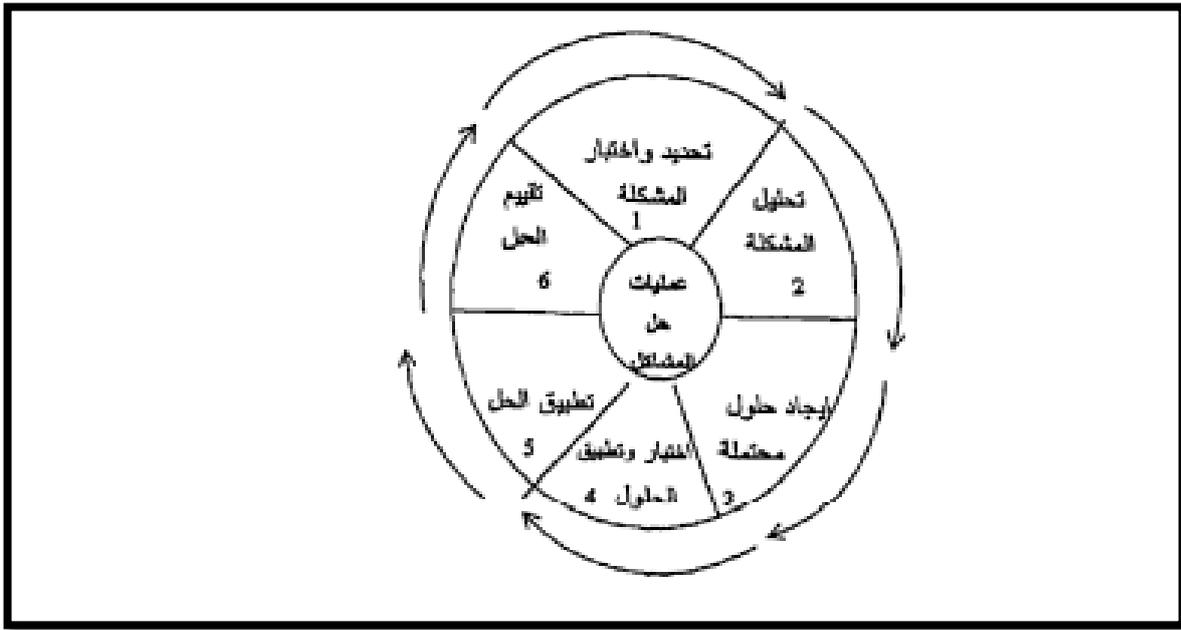
تتطلب هذه الخطوة خلق البيئة الثقافية المناسبة للعمل. ويتم في هذه المرحلة تدريب جميع العاملين على فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتمثل بالقيام بعدد من البرامج وهي:¹

¹ - John, M., Et. Al., Managing for performance Business Pub. Co., Texas, 1993,p385.

- ✓ التعليم وإعادة التعليم للمديرين.
- ✓ تطوير وتحديد رؤية واضحة المستقبل الشركة.
- ✓ إنشاء وتكوين فريق إداري لقيادة الشركة نحو الجودة الشاملة، وتطبيق مبادئ ديمينغ - Deming الأربعة عشر ولتجاوز الحواجز بين الإدارات وتخليص العاملين من الخوف.
- ✓ تطوير وتوظيف جميع موارد الشركة بما ينسجم مع فاسفة إدارة الجودة 4.11، اداة
- ✓ استخدام المدخل العلمي في حل المشاكل وتحسين العمليات كما هو محدد في الشكل 2.3.

❖ الخطوة الثانية: أدوات حل المشاكل :

في هذه الخطوة من عمليات التنفيذ يتطلب حل المشاكل من خلال سيادة ثقافة التحسين المستمر وهذه ثقافة تتمشي مع ثقافة حل المشاكل. وأن إجراءات حل المشاكل كما هي بالشكل 04 والتي تبدأ بتحديد المشكلة ومن ثم تحليلها وصولاً الى اختيار الحل الأفضل لعمليات حل المشاكل في TQM .



الشكل رقم 03 : عمليات حل المشاكل في TQM

إن من أهم أدوات حل المشاكل ما يلي:²

أ. تحليل العمليات Process Analysis .

¹ - Jabloski, J., Implementing Total Quality Management, U.S.A. 1991,p59.

² - Harrison, A., Just - In - Time Manufacturing Perspective, prentice Hall, New York, 1992,p124.

ب. العصف الذهني Brainstorming.

ج. خرائط السبب والنتيجة أو كما تعرف بهيكل السمكة Cause and Effect Diagram

د. تحليل باريتو .

المطلب الثاني : معايير إدارة الجودة الشاملة.

تختلف معايير تقييم تطبيق مدخل إدارة الجودة من شركة الى أخرى وكذلك حسب النماذج المستخدمة في التقييم، ومن النماذج التي يمكن استخدامها في ذلك، هو ما تستخدمه لجنة مالكوم الأمريكية Malcolm Baldrige National Quality والتي تأسست عام 1987 يستخدم في هذا التقييم نموذج يتكون من سبعة أبعاد إدارية ويتكون كل بعد منها من عدد من العناصر المهمة، وهذه الأبعاد هي:¹

- بعد نمط القيادة .
- بعد المعلومات .
- بعد التخطيط للجودة .
- بعد الموارد البشرية .
- بعد توكيد الجودة و بعد نتائج الجودة .
- بعد رضا المستهلك

ويعطي لكل بعد من الأبعاد السابقة وزن معين تحدد بموجبه عدد النقاط التي تخصص لهذا البعد ولكل عنصر فرعي مكون له، بعدها يتم تقييم الشركة التي تطبق مدخل إدارة الجودة الشاملة.

وهناك مدخل اخر استخدم لقياس تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وقد استخدم من قبل Arab (1993) Maritime Transport Academy عام 1993، ويتكون من خمسة ابعاد وكل بعد يتكون من سبعة عناصر وهي موضحة في الجدول 02.

¹ - وحيد موسى سعد، المرجع السابق، ص 111.

وعموما لا يوجد نموذج جاهز يمكن تطبيقه على جميع المنظمات وقد تتعدد المداخل اللازمة لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وبما يتلاءم مع واقع المنظمات ومهما كان حجم ونوع المقياس المستخدم فإنه يجب مراعاة الجوانب التالية في المدخل الذي يتم اختياره.¹

- ✓ التوجه نحو المستهلك.
- ✓ نمط القيادة الإدارية التي ينبغي أن تدعم عملية تطوير الجودة.
- ✓ النظرة التكاملية للأنشطة التي تتكون منها المنظمة
- ✓ المشاركة والتفاعل بين جميع الأطراف الداخلية والخارجية للشركة بهدف تطوير وتحسين جودة المنتجات.

الجدول رقم 01: مقياس الثقافة التنظيمية لمدى ملائمة مدخل إدارة الجودة الشاملة.

العناصر	الأبعاد	رسم
<ul style="list-style-type: none"> - إدراك دور الإدارة - دور الإدارة - قبول المسؤولية المتعلقة بالجودة - التحول الشامل - السلوك والدافعية - قيادة التغيير - المشاركة والملكية والمخاطرة 	القيادة	أولا
<ul style="list-style-type: none"> - الإتصال - العمل الجماعي - المهام - التدريب - التعليم - إستقرار الهدف - مراقبة التقدم 	الهياكل والتنظيم	ثانيا

¹-وحيد فايد ، المرجع السابق،ص341.

<ul style="list-style-type: none"> - المستهلكون الخارجيون - المستهلكون الداخليون - الموردون - التغذية العكسية - المشاركة في تخطيط المنتج - حل المشاكل المشتركة - الإدارة كمورد ومستهلك 	<p>التوجيه بالمستهلك</p>	<p>ثالثا</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تفهم العملية - القياس - تفهم النواحي غير القابلة للقياس - تفهم الاختلافات - الفحص - التالف وكلفة الجودة 	<p>العملية والقياس</p>	<p>رابعا</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التخطيط - استثمار التفكير - استخدام القياس - التحسيس المستمر ودورة المراجعة 	<p>التحسين المستمر</p>	<p>خامسا</p>

المصدر : وحيد موسى سعد.¹

¹ - وحيد موسى سعد، المرجع السابق، ص 112.

المبحث الثاني : جودة الخدمات الصحية.

المطلب الأول : مفهوم الخدمات الصحية وأنواعها

أولاً: تعريف الخدمات الصحية

لقد أضحى مفهوم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية بمختلف أنواعها على صعيد واسع في فترة الأخيرة وقد حظي على عدة تعريفات مختلفة فمنهم من عرفها على أنها: " مجموعة من الأعمال والمهن والخدمات العلاجية أو الصحية أو التشخيصية التي يساهم فيها مجموعة من الطاقم الطبي في مكان العمل ومنهم (الأطباء -شبه الطبي- موظفين في القطاع) ¹، مثل علاج الطبيب لمجموعة من المرضى ، سواء كان ذلك في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي ، أو العناية التمريضية أو الحكيمة التي تقدمها الممرضة للمريض، أو التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص غير أن الرعاية الطبية قد تقدم رعاية صحية وقائية، حيث يعتبر الطبيب الذي يساهم في خدمة ومعالجة مريض ما يمكن أن يقدم له مجموعة من الإرشادات والتوجيهات والتشخيص حول مرض ما وعوامل انتشاره وطرق الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه في المستقبل . وبذلك يساهم الطبيب بشكل كبير بدور الرعاية الصحية إلى جانب الرعاية الطبية." ²

وفي مفهوم آخر عرفت على أنها : مجموعة من النشاطات غير الملموسة تقدم للمرضى والتي تهدف إلى تقليل حدة التعب النفسي والبدني والاجتماعي ، وأخرى ملموسة مثل الدواء والطعام .

ومن التعريف السابق تتحدد بعض المؤشرات : ³

- على أن الخدمة الصحية المقدمة عليها تزايد كبير من ناحية التطوع والمساهمة في إشباع غايات ورغبات الزبائن التي تمكنهم من التخلص من التوتر نهائياً الذي يشعرون به عنهم.
- تتوفر جودة الخدمات الصحية على وسائل مادية ملموسة كالأدوية الطبية والأدوات العلاجية ، وعلى صعيد آخر تتوفر على عناصر غير ملموسة مثل: توفير الخدمات التشخيصية والعلاجية.

¹ - الفراج ، أسامة ، المرجع السابق،ص 77.

² - الفراج ، أسامة ، المرجع السابق،ص 78.

³ - المرجع نفسه ،ص 78.

ثانياً: أنواع الخدمات الصحية .

تشكل الخدمات الصحية من هيكل تنظيمي قائم على جملة من المهنيين والأطباء والمنظمات والعاملين في مجال الرعاية الصحية، الذين يقدمون الرعاية الطبية للمرضى، أما الخدمات الصحية فتتنوع لتشمل العديد من المجالات ومنها ما يأتي:

- **خدمات المتابعة والتشخيص:** تتم متابعة وتسيير وتسهيل الخدمات التشخيصية وهذا من خلال توفير رعاية تشخيصية عالية الجودة في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة في بيئات آمنة ومأمونة، وتشمل الخدمات السريرية لعلم الأمراض والطب المخبري والأشعة والطب النووي، كما تعمل هذه الخدمات في أماكن الرعاية الإسعافية والرعاية الحثيثة والصحة العقلية وكبار السن والرعاية التأهيلية، كما تشمل على الأطباء والمرضات والفنيين والتقنيين والإداريين.¹
- **خدمات الرعاية الصحية:** تعتبر خدمة صحية تقلل من مخاطر النتائج الصحية السلبية اللاحقة، مثل حالات الطوارئ الطبية أو الإعاقة أو الأمراض المزمنة، وغالباً ما تتضمن الرعاية الوقائية الفحص المنتظم للأمراض قبل أن تصبح مُتفشية ومُنتشرة، فعندما يتم تحديد عوامل الخطر أو علامات المرض في وقت مُبكر، تنخفض تكلفة العلاج بشكل كبير ويقل احتمال تطورها إلى حالات تهدد الحياة.²
- **خدمات العلاج المهني:** يساعد المعالجون المهنيون الأشخاص على تحقيق الاستقلال وتحسين قدرتهم على أداء الأنشطة اليومية مثل ارتداء الملابس وتنظيف الأسنان أو تمشيط الشعر لأولئك الذين تعرضوا للجلطات الدماغية أو المرض، تشمل خدمات العلاج الوظيفي ما يأتي:³
 - ✓ تجبير ثابت أو ديناميكي.
 - ✓ علاج لشلل الحركة أو للسماح بها.
 - ✓ التدريب البصري أو الإدراكي أنشطة الحياة اليومية والمهارات المتعلقة بالوظيفة.

¹ - Diagnostic Services", patientcare, Retrieved (25/1/2022),p114.

² - Anjali Stenquist (20/1/2020), "Types of Preventive Care: 8 Proactive Ways to Ward Off Health Problems", rasmussen, Retrieved 25/1/2022.,p99.

³ - ASHP Statement on Pharmaceutical Care", 26/1/2022,p114.

- **خدمات الرعاية الصيدلانية :** تعمل الخدمات الصيدلانية على علاج الأمراض من خلال الأدوية، والقضاء على أعراض المريض أو الحدّ منها، وتوقيف أو إبطاء عملية المرض، والوقاية من مرض أو أعراض الأمراض.¹
- **خدمات الصحة العقلية والنفسية:** تشمل الصحة العقلية والنفسية الجانب العاطفي والنفسي والاجتماعي، والذي يؤثر على طريقة تفكيرنا وشعورنا وتصرفنا، إن أهم ما يقدمه القطاع الصحي في مجال الصحة العقلية والنفسية هو ما يأتي:²
 - ✓ الاستشفاء النفسي.
 - ✓ علاج الصحة العقلية للمرضى الداخليين والمقيمين.
 - ✓ علاج الصحة النفسية للمرضى الخارجيين
 - ✓ العلاج النفسي.
 - ✓ برامج الدعم.
 - ✓ العلاجات التكميلية والبديلة.

المطلب الثاني: تقييم جودة الخدمات الصحية ضمن معايير إدارة الجودة الشاملة.

أولاً: معايير تقييم جودة الخدمات الصحية

تتطلع جودة الخدمات الصحية بشكل خاص ضمن المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات الإستشفائية الخاصة بشكل عام حيث تميل كل الميل على تعاملات و إدراك المريض على أن رقي وتطور جودة الخدمة الصحية يجب أن يتم بالتعرف على المبادئ الأساسية والقواعد اللازمة التي يلجأ إليها المريض، وبالتطلع على مدى الجودة والحكم عليها من خلال تقصي لتلك جودة الخدمة المقدمة إليهم والعمل على مسايرة وتحقيق تلك التوقعات من قبل الهيئات والشركات المحترفة، وإن مسايرة عملية التقييم ليس يتلك السهولة بمكان، بل تتواجد عوائق كبيرة في إيجاد تقييم واحد للخدمة لوجود إختلافات كبيرة جلية بين المؤسسات والخدمات الصحية والخدمات التعليمية والترفيهية والسياحية والاستشارية والمالية ستقيم من خلال قواعد وأسس ومبادئ مختلفة لكن بشكل عام يوجد مميزات وصفات مشتركة بين معظم القطاعات منها:³

¹ ASHP Statement on Pharmaceutical Care", 26/1/2022.-p114.

² - Types of Mental Health Treatments", psychguides, Retrieved 25/1/2022,p98..

³ - دبون عبد القادر، المرجع السابق 2012، ص 216-217.

- **مشاركه الزبون:** يساهم الزبون في معظم الخدمات بشكل كبير في فعالية في عمليه إنتاج الخدمة.
- **إستقبال الخدمة:** تميل الخدمات نوعا ما لعدة وسائل وتتكون من مجموعه من الأجزاء وأن مجموع هذه الأجزاء هي التي يستعملها المريض لتشكيل حكمه على الخدمة .
- **اللاملموسية:** وتعتبر من أهم صفات ومميزات الخدمات الال ملموسية إن هذه الميزة تتميز بها من الصعب على مقدمه الخدمة أو متلقيها تقييمها والحكم على جودتها.
- **التلازم:** تعتبر ميزات مقدم الخدمة من حيث الكفاءة والخبرة والمعرفة هي جزء من مكونات جوده الخدمة . ومن أهم قواعد وتقويم جودة الخدمة الصحية ما يلي:¹
- **الاعتمادية:** تشير إلى صانع الخدمات الطبية (الأطباء) على أداء الخدمة بالأداء والطريقة التي وعد بها، و تكون دقيقة وواضحة، بحيث يمكن الاعتماد عليها يمدى إمكانية توفر والحصول على الخدمة الطبية أي تتوفر الخدمة الطبية في الوقت والمكان المناسب ومن السهل الحصول عليها.
- **الأمان:** الإحساس بالثقة والأمان بمن يقدم الخدمة، وفي الخدمة في حد ذاتها.
- **المصدقية:** كسب العديد من درجة الثقة بمن يقدم الخدمة.
- **الاستجابة:** مدى مساهمة وفعالية مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بشكل دائم للعملاء عند الحاجة إليها.
- **الكفاءة والجدارة:** مدى خبرة وتأهيل القائمين على أداء الخدمة، من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة .
- **الجوانب الملموسة:** الوسائل المادية والبشرية التي من خلالها يتم تقييم الخدمة، كالمظهر الخارجي للمؤسسة الإستشفائية الخ.
- **الاتصالات:** الربط بين مقدم الخدمة والمريض، وإمكانيته على شرح مميزات الخدمة، وتعني قدرة الطبيب على إعلام المريض بالأضرار التي يمكن أن تصيبه جراء العملية الجراحية، و إذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه، أي أن رسالة الطبيب يجب أن تكون واضحة، ويتم تبليغها بالطريقة المناسبة وفي الوقت المناسب .
- **الجمالة:** أي الدفع بالتي هي أحسن وحب التسيير في معاملة الزبائن، إذ وجوبا يجب أن يسود في المؤسسات الصحية نوع من الاحترام والتقدير والتواصل المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية.

¹ - سمير حسين الوادي، مصطفى سعيد الشيخ: تسويق الخدمات الصحية من منظور متكامل، دار المسيرة للنشر والتوزيع،الأردن،2016، ص171.

- **فهم الزبائن:** يتم تسيير هذا الهدف من خلال الوصول والتركيز جيدا على فهم المستفيد وإدراك حاجاته فربما يجهل المستفيد الحاجات الصحية الحقيقية والحالية والمستقبلية و يتأثر فقط برغبة الأهل والأصدقاء، وهنا يبرز دور المؤسسة الصحية في التأثير على المريض.

2-قواعد تقييم الخدمات في المؤسسات الصحية:

ترتكز المؤسسة الصحية بصفة عامة على نماذج ومعايير هامة في درجة تقويم الجودة وتقديم خدماتها الصحية بالنسبة للزبون ، ولتأكيد ضماناتها أشارت معظم المؤسسات الصحية في إجراءاتها على عدة أشياء هامة ندرجها على النحو الآتي:

- تقويم الكفاءات وخبرات الأطباء عند التوظيف أو الترقية من قبل لجنة خاصة بالمؤهلات العلمية لضمان استخدام العناصر البشرية المؤهلة لتقييم مستوى جيد من الخدمات الصحية .
- تسليط الضوء على الوسائل الوقائية التي من شأنها تحسين جودة الخدمة الصحية مثل: رقابة وضبط العدوى، تبني سياسة محددة وجيدة لأدوية وذلك من خلال لجان متخصصة فنية .
- تقويم وتهيئة جودة الخدمات الصحية من خلال التدقيق الطبي الاسترجاعي، ومراجعة الاستخدام التي تقلل مدة الإقامة وترشيد استعمال الموارد.¹

¹ - سمير حسين الوادي، مصطفى ، المرجع السابق، ص171.

خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا من خلال هذا الفصل على ماهية المؤسسات الصحية وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية وكيف أن المؤسسة الصحية لابد لها من جودة خدمات صحية عالية وهذا وفق معايير ومبادئ يجب ان تلتزم بها كل مؤسسة إستشفائية سواء كانت خاصة أو عامة بغية ترقية تطلعاتها على المستوى العملي وتقدير الزبائن ورضاهم ومنها تفعيل التأكيد على إحترافية الوسائل التي تقدمها المؤسسة الصحية من خدمات متميزة ترضي المريض على وجه خاص وترضي المؤسسة على نحو عام .

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في الخدمات الصحية والمكاسب التي تم تحقيقها بشكل عام وفي إلا أن هناك تحديات كثيرة تواجه القطاع الصحي نتيجة المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتعليمية حيث ظهرت أنماط جديدة من الأمراض مع التقدم السريع في التقنية مع زيادة مضطردة في تكاليف تقديم الخدمات الصحية. وللحفاظ على هذه المكاسب ودعمها وزيادتها و تقديم خدمات صحية ذات جودة وبأقل تكلفة تطلب ذلك إعادة النظر في العمليات والإجراءات المتبعة ومستوى الأداء في الكثير من المؤسسات الصحية والطبية والمعنية بجودة الحياة.

الفصل الثاني

المبحث الأول : تعريف المؤسسة الإستشفائية الصحية الخاصة 'عيادة الواحات' غرداية.

المطلب الأول:تعريف المؤسسة الصحية الخاصة عيادة الواحات -غرداية-

تقع المؤسسة الصحية الخاصة 'عيادات الواحات " غرداية ، وسط مدينة غرداية ، يحدها مكانين هما بوهراوة وسيدي إعباز ، وهي تعتبر من أهم المؤسسات الصحية الخاصة في ولاية غرداية لما تمتلكه من مؤهلات بشرية (دكاترة مختصين - أطباء - موظفين) متمكنين في المجال الطبي والإداري ، والموارد المادية (أجهزة متطورة في مجال الطب والصحة) ، وتم إنشائها في سنة 2010 ، وتشتمل على طاقم طبي كبير جدا يصل إلى 30 فردا ، ويصل طاقتها الاستيعابية إلى أزيد من 40 سريرا :

الأهمية الإدارية للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات "غرداية":¹

- العمل على التشخيصات والعلاجات المرضية التي تأتي إليها من المصحات الأخرى وأكثرها العمومية .
- توفير الخدمات الوقائية اللازمة والعلاج ، والتطوع الدائم من أجل رفع من مستوى وعي الزبون والمريض .
- الرعاية الصحية للمريض وتقديم أقصى الجودة خدمات صحية شاملة له .
- توفير كافة أشكال الرقي والراحة والسكينة وزرع روح الإبتسامة والطمأنينة لدى المريض .
- توفير أعتى الكوادر الطبية في عدة مجالات مختلفة (طب عيون- طب جراحة -طب عام -طب قلب) مهولين ومحترفين في مجال الخدمة الصحية .
- الهدف الرئيسي هو المضي قدما نحو نجاح المؤسسة الصحية ودالك بتحقيق تطلعات رضا الموظفين في القطاع الصحي وتحسين قدراتهم وتحفيزهم على الإنتاج والإنتاجية .
- تقديم تدريبات وتربصات ميدانية فيما يخص إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية وهذا من أجل إحتراف التعامل مع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وتفعيلها في أرجاء القطاع الصحي .

¹ من إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غرداية-

المطلب الثاني : الهيكل الإداري للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات "غردية" ¹

(1) الطاقم الطبي الدائم / المؤقت :

ملاحظة	العدد	التعيين
دائم	03	طبيب عام
دائم	01	طبيب مختص في الإنعاش و التخدير
دائم	01	طبيب مختص في الأمراض الداخلية
دائم	01	طبيب جراح مختص في جراحة العظام
دائم	02	طبيب مختص في أمراض القلب
دائم	01	طبيب مختص في التأهيل الوظيفي و الحركي
دائم	02	طبيب مختص في الجراحة العامة
دائم	01	طبيبة مختصة في أمراض النساء و التوليد
مؤقت	02	طبيب مختص في أمراض الانف والاذن والحنجرة ORL
مؤقت	02	طبيب مختص في المسالك البولية
مؤقت	03	طبيب مختص في الإنعاش و التخدير
مؤقت	04	طبيب جراح مختص في جراحة العظام
مؤقت	03	طبيب مختص في أمراض و جراحة القلب
مؤقت	03	طبيب مختص في الأشعة الطبية
مؤقت	01	طبيب مختص في الكيمياء الحيوية
مؤقت	02	طبيبة مختصة في أمراض النساء و التوليد
مؤقت	01	طبيب مختص في الجراحة العامة
مؤقت	02	طبيب مختص في جراحة الأعصاب
مؤقت	01	طبيب مختص في جراحة الأطفال
36		المجموع

الجدول رقم 02: الطاقم الطبي للمؤسسة الصحية الخاصة 'عيادة الواحات' غردية¹

¹ - ن إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غردية-

(2) الطاقم شبه الطبي الدائم¹:

العدد	التعيين
03	مساعد طبي مختص في التخدير و الإنعاش Auxiliaire médical en anesthésie et reanimation
11	مساعد تمريض للصحة العمومية Aide-soignant
09	ممرض في الصحة العمومية infirmier diplômé d'état
02	ممرض مختص في التعديل و التأهيل الوظيفي
08	مخبري
05	تقني أشعة طبية
38	المجموع

الجدول رقم 03:الطاقم الشبة الطبي الدائم للمؤسسة الصحية الخاصة عيادة الواحات

- الطاقم الإداري و وظائف الدعم : 71 عامل.
- العدد الإجمالي لمستخدمي عيادة الواحات 121 عامل.

(3) قاعات العمليات الجراحية:

ملاحظة	العدد	التعيين
مجهزة بأحدث التقنيات في مجال الجراحة	05	قاعة العمليات الجراحية
11 سرير مجهزة بأحدث التقنيات في مجال الجراحة يشرف عليها طاقم طبي و شبه طبي ذوي مؤهلات عالية	02	قاعة الإنعاش ما بعد الجراحة Salles de réanimation post-opératoires
07		المجموع

الجدول رقم 04: يوضح قاعة العمليات الجراحية للمؤسسة الصحية

¹ - ن إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غرداية -

يوجد بالمصحة خمسة (05) قاعات للعمليات الجراحية تخص :

- Chirurgie cardio-vasculaire.
- Chirurgie Orthopédique.
- Chirurgie ORL et neurochirurgie.
- Chirurgie générale et coelio-chirurgie.
- Salle sceptique

غرف العمليات مجهزة بكاميرات متصلة بدائرة الفيديو لقاعة الاجتماعات والطب عن بعد من أجل الدورات التدريبية الخاصة بالجراحين ،يسمح التجهيز المتطور لقاعات العمليات الجراحية بتغطية أغلبية الاختصاصات الطبية لاسيما ¹:

- Chirurgie générale et ceoliochirurgie
- Traumatologie et orthopédie de haut niveau (PTH, PTG) et sous arthroscopie
- Urologie avec mesures urodynamiques
- Chirurgie ORL
- Gynécologie
- Chirurgie infantile
- Neurochirurgie
- Chirurgie réparatrice
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie cardiaque sous CEC et à cœur battant,
- pontage coronarien, Valvuloplastie.

¹ - ن إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات -غرداية-

4) وحدة الاستشفاء (عدد الأسرة الطبية):¹

ملاحظة	العدد	التعيين
<p>جميع الغرف مجهزة بما يلي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - مكيفات الهواء - كراسي - تراييزة سرير - طاولة سفرة - اضاءة فردية - هاتف -الحمام "دورة مياه - دش - حوض لغسل اليدين - مرآة -خزانة -تلفزيون مع استقبال الأقمار الصناعية - نظام استدعاء للمرضات الكبيرة - نظام كشف الحرائق والدخان 	<p>82 سرير موزعة على 4 أجنحة ، 36 غرفة مزدوجة و 2 غرف فردية</p>	<p>الأسرة الطبية (مصلحة الاستشفاء)</p>
<p>مجهزة بأحدث التجهيزات الطبية التي من شأنها السماح بالتكفل الفوري لجميع حالات الانعاش</p>	<p>06 أسرة</p>	<p>الأسرة الخاصة بالعلاجات المكثفة Unité des soins intensifs polyvalents</p>
<p>يشرف على الوحدة أطباء مختصين في أمراض و جراحة القلب بالإضافة الى طاقم شبه طبي مؤهل في المجال.</p>	<p>06 أسرة</p>	<p>Unité des soins intensifs coronariens</p>
<p>تعمل المصلحة 24 سا / 24 سا و طيلة الأسبوع 7 أيام / 7 أيام</p>	<p>08 أسرة موزعة</p>	<p>مصلحة الاستعمالات</p>
<p>102</p>		<p>المجموع</p>

الجدول رقم 05: يوضح وحدة الاستشفاء (عدد الأسرة الطبية) للمؤسسة الصحية:

¹ - من إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غرداية-

5) الفحوصات الطبية و الجراحية:

تقدم مصحة الواحات خدمات صحية متعددة من خلال طاقمها الطبي المؤهل و توفر قاعات الفحص على تجهيزات حديثة تساعد على التشخيص الدقيق و المبكر للأمراض.

أ- المنصة التقنية؛ Plateau technique

تتوفر مصحة الواحات على أحدث التجهيزات التي من شأنها تقديم تشخيصات دقيقة في أحسن الآجال.

ب- الأشعة الطبية : تقدم مصلحة الأشعة الطبية على مستوى مصحة الواحات الخدمات التالية:¹

- IRM GE 1.5 T (Opérationnelle dans 2 Mois I.C.A)
- Scanner GE Optima 520 16 Barrettes/32 coupes 2022 (en cours)
- Coro scanner GE 64 Barrettes 2021/128 coupes 2021
- Echodoppler
- Echographie générale GE S8
- Radiologie conventionnelle 2 tables dont une avec capteur plan année 2021
- Angiographie numérisée
- Panoramique dentaire capteur plan année 2021
- Mammographie capteur plan Année 2021
- Echocardiographie
- Coronarographie GE Innova 3100
- Amplificateur de brillance avec mémoire année 2021.

6- مخبر التحاليل الطبية :²

- يوفر المخبر خدماته 24 سا / 24 سا و 7 أيام / 7 أيام ، مع القدرة على استقبال مائة شخص يوميا.
- لديه موظفين متخصصين وأكفاء بالإضافة الى أنه مجهز بأحدث التقنيات في المجال.

¹ - من إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غرداية-

² - من إعداد الطالبة، وثائق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات-غرداية-

- يوفر المخبر أغلب التحاليل لاسيما المتعلقة ب (المهرمونات ، وعلامات الورم ، والأجسام المضادة الذاتية ، وما إلى ذلك)
- يتم تشخيص جميع النتائج والتعليق عليها من قبل أطباء مختصين في علم الأحياء و يتم تقديم توصيات عند الضرورة.
- يسير المخبر ببرنامج كمبيوتر يسمح بالمتابعة اليومية ، ويسمح هذا البرنامج بمتابعة جميع الجوانب المتعلقة بالتحاليل.
- **مصلحة علم الخلايا و التشريح :**

تسمح هذه المصلحة بإجراء فحص منهجي (دراسة الأنسجة والخلايا) لتأكيد مرض معين وتحديد مرحلة تطوره من بين التحاليل التي توفرها المصلحة (سرطان الثدي ، عنق الرحم ، الرئة ، البروستات).

■ **التنظير التشخيصي endoscopie diagnostique et interventionnelle :**

يسمح مركز التنظير ، المجهز بالتنظير الداخلي بالفيديو ، تشخيص وعلاج أمراض الجهاز الهضمي وطب الفم والمسالك البولية.

■ **مصلحة التأهيل الوظيفي :**

- يخضع هذا المركز لسلطة طاقم طبي متخصص يرأسه طبيب متخصص في المجال.
- لديها منصة تقنية تسمح بتنفيذ برامج العلاج الطبيعي وإعادة التأهيل.
- يستفيد كل مريض من الرعاية الشخصية وفقاً لتعليمات الطبيب المعالج.
- يحتوي على معظم معدات العلاج الطبيعي وصالة للألعاب الرياضية وغرف علاج للعلاجات الفردية
- تم تصميم حوض السباحة والجاكوزي الخاص به للعديد من برامج العلاج المائي والنظاري ، ولا سيما لأمراض الروماتيزم ، وحالات الأمراض العصبية ، وأجنحة ما بعد العمليات الجراحية للقلب ، وجراحة العظام ، والجراحات العصبية ، والعلاجات الجزئية ، وكذلك جلسات التدليك والحمامات المريحة وجميع أنواع العلاج.

المبحث الثاني: أدوات الدراسة وتقييم نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول : إجراءات الدراسة

أ-الإجراء المكاني :

يعبر الإجراء المكاني للدراسة في البيئة التي تم فيها الإعتماد والقبول بدراستنا التطبيقية، حيث حدد هذا المجال في "المؤسسة الإستشفائية الصحية الخاصة عيادة الواحات بقرطاج"، اختيرت هذه المؤسسة لتكون المجال التدريبي لدراستنا الميدانية .

ب-الإجراء البشري :

يعبر كذلك المجال البشري لدراستنا في القطاع الصحي بصفة عامة او ما يرمز عليه بالطاقم الطبي الموجود بالمؤسسة ونظرا لحجم الطاقم (الطبي - الشبه طبي - الموظفين) داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية والمقدر ب 120 عامل، فقد اعتمدنا كليا على العينة العشوائية البسيطة والتي قدر حجمها ب 60 عامل، حيث تم أخذ نسبة 50 %، وقد اعتمدنا على المعادلة التالية لحساب العينة:

$$\begin{array}{r} \longrightarrow 100\% \\ \longrightarrow 120n \\ \hline 121 \times 50 \\ \hline 100 \\ \longrightarrow 60 \text{ عامل } = n \end{array}$$

واختيارنا للعينة العشوائية بسبب:

- الزيادة الكبيرة في حجم مجتمع الدراسة.
- ضيق الإجراء الزمني لدراسة الموضوع.

ج-الإجراء الزمني للدراسة التطبيقية :

هي الفترة الزمنية التي قمنا بتصميم وإعداد المرحلة ميدان التربص حيث تطلعنا إلى دراسة ميدان التطبيقي للدراسة ، وعليه فقد قمنا بتخصيص أوقات معينة وفق برنامج زمني محدد لزيادة المؤسسة الصحية الخاصة عيادات الواحات وهذا من أجل التعرف أكثر على مجال دراستنا بالشكل المطلوب ، بالإضافة إلى لقاءات كانت تتم من حين إلى آخر.

ولقد مرت دراستنا التطبيقية على مجموعة من الدراسة الميدانية بمجموعة من الخطوات نوجزها على النحو الآتي:

- **الخطوة الاستطلاعية:** تركزت ضمن بين بداية شهر مارس 2022 إلى غاية ماي 2022 ، حيث تم الموافقة بشكل رسمي من قبل المدير على إدراج الجانب التطبيقي والتربص الميداني وتم تحديد المكان التربص بالمؤسسة الإستشفائية الصحية الخاصة 'عيادات الواحات' بغرداية ، وبعد الموافقة على التربص الميداني ، قمنا بالإستطلاع والتقصي والبحث عن المعلومات وجمع أكبر عدد من البيانات ترقبا للدراسة التطبيقية، وبدا في تشكيل أسئلة الاستمارة، وهذا من أجل إعطائها للطاقم الطبي والشبه الطبي والعمال الموجودين في القطاع الصحي بعيادات الواحات وهذا من أجل الإجابة على كل إستمارة ، بغية إحصاء عدد المجيبين على كل إستمارة من الإستمارات ، والبدأ في دراسة العملية .
- **خطوة توزيع الاستمارة:** تزامنت مع المرحلة الإستطلاعية ، فقد تمت منذ شهر مارس 2022 وأفريل 2022 ، بعد الإنتهاء من النموذج الرسمي و النهائي للاستمارة ثم تجريب الاستمارة وتوزيعها على الطاقم الطبي والشبه الطبي والعمالين بالقطاع المؤسساتي الصحي بعيادة الواحات (غرداية).
- **خطوة جمع وتحليل البيانات:** تمت في شهر أفريل 2022 ، حيث تم إنتهاء من جميع الاستمارات والتدقيق في البيانات ومراجعتها وتفريغها في برنامج SPSS ، وتصنيفها وتمثيلها بيانيا.

د-منهجية الدراسة

لقد إستخدما من خلال دراستنا التطبيقية على المنهج الوصفي وهد من أجل معرفة كل ما يتعلق بدراستنا الميدانية وتحليل وجمع المعلومات وإحصاء البيانات النهائية ، وإستخلاص أسباب ونتائج الدراسة وتعميمها على

الحالات المشابهة ، وهذا كله من أجل غاية ألا وهي الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات المطروحة في مجال البحث .

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

■ الملاحظة:

من أهم الوسائل لجمع البيانات وإحدى الطرق العلمية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى، لكي يتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها.

وقد استعنا بهذه التقنية لجمع المعلومات من خلال التفاعلات، السلوكيات، التصرفات، وكانت هذه الأداة ذات فعالية كبيرة خاصة في الدراسة الاستطلاعية، كونها المصدر الأساسي في البحث العلمي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

■ الاستمارة:

شملت استمارة بحثنا على 27 سؤالاً موزعين على محورين:

أولاً-البيانات الأولية الشخصية.

المحور الأول : للمتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة

المحور الثاني : للمتغير التابع : جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة

وقد تناولنا حينها إجراء وإختبار الإستبيان الخاص ببحثنا لنرى مدى ملاءمتها لمحاور البحث من جهة، ومدى قدرتها على جمع البيانات وملاءمتها لأعضاء عينة البحث وظروفهم من جهة أخرى، ثم قمنا بعرضها على مختلف العاملين بالمؤسسة.

■ الوثائق والسجلات:

تم الحصول عليها من طرف الموظفين العاملين بالقطاع الصحي الخاص بعيادة الواحات، وتتضمن المعلومات والمعطيات التي تخص مجتمع البحث وعينة الدراسة، وكذلك حول المؤسسة خاصة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي العام، وكذا عدد العاملين داخل المؤسسة وكيفية توزيعهم.

■ مقياس التحليل:

تم اعتماد بشكل رسمي على مقياس (ليكرت) الخماسي لقياس الأبعاد المتعلقة وهذا من أجل دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخدمة الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات " بغرداية" حيث يتم إختيار السؤال على حدة ويجيب المجيب على إجابة واحدة من بين خمس عناصر و يتمحور المقياس على 5 درجات إلى درجة 1، بحيث تكون الدرجات كالآتي:

الجدول رقم 06: يوضح المقياس الخماسي (ليكرت)

الدرجة	التقييم
5	موافق تماما
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق تماما

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج الإحصائي Spss

ويوضح الجدول الموالي التقويم الذي تم بناء أساس عليه التحليل من منطلق حساب قيم المتوسط الحسابي.

الجدول (07): معيار مقياس التحليل المجال

التقييم	المجال
غير موافق تماما	[2-1]
غير موافق	[2.9-2]
محايد	[3.9-2.9]
موافق	[4.3-4.0]
موافق تماما	[5-4.7]

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج الإحصائي Spss

■ **صدق الأداة:**

صدق الدراسة هو مدى استطاعة أداة القياس قياس ما هو مطلوب قياسه. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

- **الصدق الظاهري:**

وقد تم التحري والتدقيق والموافقة على صدق المحتوى الأداة القياس (الاستبيان) و المستخدمة في هذه الدراسة، حيث تم عرضها على 2 من المحكمين من الدكاترة (ملحق رقم 1) للتأكد من المعلومات والمتمثلة في جوانب الموضوع الأساسية، و من وضوحها و سلامة صياغتها ، وقد تم التعديل على الاداة بناء على الملاحظة المقدمة من طرف الدكاترة ، حيث تم الإستغناء عن بعض العبارات ، والإبقاء على العبارات التي تخدم البحث لتصبح أكثر شمولية ووضوحا لدى عينة البحث وأكثر إتساقا ومصداقية للموضوع الدراسة. ثم عدلت الأداة بناء على ملاحظاتهم حيث تم حذف بعض العبارات، و تعديل و إضافة عبارات أخرى، و إعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحا وفهما لدى أفراد عينة الدراسة و أكثر صدقا في قياس موضوع هذه الدراسة.

- **ثبات الأداة:**

ثبات الأداة هو الاتساق في نتائج الأداة و يقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية التحليل نفس المستوى.

و من أجل التحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي : (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة إذا أعيدت الدراسة نفسها و باستخدام نفس الأداة و باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

الجدول رقم 08: معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

معامل الثبات الكلي	
عدد العبارات	27
ألفا كرونباخ	0.812

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج الإحصائي Spss

و مع العلم أن معامل الاتساق الداخلي (0.7) فأكثر تعتبر عالية. وهذا يعني أنه كلما كان معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) أكبر من (0.7) كلما دل هذا على وجود الاتساق الداخلي.

ويوضح الجدول من خلال تبين أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.812) و هو معامل ثبات عالي جد، لأنه يتجاوز (0.7) و يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة ممتازة من الثبات و يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

المبحث الثاني: تقييم نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول : تقييم نتائج الدراسة

تناولنا من خلال الفصلين النظريين من موضوع البحث (إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمات الصحية) والذي إتضح جلياً بأن الدراسة النظرية، غير كافية للوصول إلى غاية وتطلعات وأهداف البحث والوصول به إلى نتائج تجسد الواقع العملي للمؤسسة الصحية الإستشفائية الخاصة بعيادات الواحات 'غرداية'، وعليه قمنا بتقديم دراسة تطبيقية شملت تحليل وصفي وإحصائي للتطلع على مدى مساهمة إدارة المؤسسة الصحية الإستشفائية الخاصة بعيادة الواحات في تطبيق إدارة الجودة، ومدى تطبيق المعايير الخمسة الخاصة بجودة الخدمات الصحية التي تقدمها في المؤسسة نفسها، وهذا كله ضمن إستخدام طرق تحليل البيانات بواسطة برنامج الغني عن التعريف

س Spss التحليل الإحصائي ، وهذا من أجل التعرف على النسب المئوية والتكرارات المتضمنة في الجداول للخروج بنتائج عامة تؤكد مدى صحة الفرضيات المذكورة في الإطار المفاهيمي للدراسة.

المحور 1:-البيانات الشخصية :

الجدول رقم (09): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
45%	27	ذكور
55%	33	إناث
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال معايرتنا للجدول رقم 09: يتضح لنا جليا بأن نسبة 55% هي لفئة الإناث ، في حين أن نسبة 45 % رجحت لفئة الذكور ، وهذا يعني بأن معظم فئات المتكززين في مجال العمل والحاضرة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات هم أغلبية من فئة الإناث 33، مقارنة بفئة الذكور وهي 27 .

الجدول رقم (10): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب السن.

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
20%	12	من 20-25
25%	15	من 25-30
33%	20	30-40
22%	13	من 40 وأكثر
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا وملاحظتنا للجدول رقم 10: يتوضح لنا بأن أغلبية الفئة السن الموجودة في القطاع الصحي الخاص بعيادة الواحات هي فئة (من 30 إلى 40 سنة) والتي قدرت نسبتهم بحوالي 33% في حين إقتصرت فئات السن الأخرى على كل من النسب التالية من (20إلى 25) قدرت بنسبة 20% ، وفئة (25 إلى 30) قدرت بنسبة 25 % ، وبالنسبة لـ(40 وأكثر) قدرت ب 22% ، وهذا يشير إلى أن أغلبية الفئات السن

الموجودة سواء (عمال - أطباء - شبه طبي) في القطاع الصحي الخاصة بعيادات الواحات هم الفئات المتوسطة من الشباب الطاغية (30-40) في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات .

الجدول رقم (11): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الدراسي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
08%	05	ثانوي
17%	10	ليسانس
33%	20	ماستر
42%	25	دكتوراه
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا للجدول رقم 11 : يتوضح لدينا بأن تقسيم أفراد العينة حسب المستوى الدراسي قد لاقى مستوى الدكتوراه المرتبة الأولى و النسبة العالية، حيث قدرت نسبته ب 42 % ، وفي مستوى الدراسي ماستر أتى في المرتبة الثانية ، و قدرت نسبته ب 33% ، في حين إقتصرت المستويات الأخرى مثل مستوى ليسانس على نسبة 17 % ، وفي الأخير مستوى دراسي ثانوي قدرت نسبته ب 08% ، وهذا يوضح بشكل أو بآخر بأن المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات تعتمد بشكل كبير على توظيف فئات دا المستويات العالية مثل الحاصلين على الشهادات الدكتوراه والماستر وإستقطاب دكاترة وأطباء من أجل الكفاءات والخبرات التي يقدمونها من أجل إدارة الجودة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات بغرداية.

الجدول رقم (12): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الوظيفة

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
10%	06	موظف بالمؤسسة الصحية العمومية
84%	50	موظف بالمؤسسة الصحية الخاصة
03%	02	موظف بالقطاع العام
03%	02	موظف بالقطاع الخاص
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا للجدول رقم 12: يتوضح لدينا بأن تقسيم أفراد العينة حسب الوظيفة ، نرى بأن النسبة الكبيرة رجحت للموظف العامل بالقطاع المؤسساتي الخاص وقدرت النسبة ب 84 % ، ومن جهة أخرى أتى في المرتبة الثانية ،الموظف العامل بالمؤسسة الصحية العمومية والتي قدرت نسبته ب 10% ، في حين اقتضرت باقي النسب على الموظف العامل بالقطاع العام ب 03% والموظف بالقطاع الخاص ب 03 % ، وهذا يعني بأن معظم الموظفين يهتمون بالعمل في المؤسسة الصحية الخاصة عوض المؤسسات الأخرى ، نظرا لجودة الخدمات والأجر المقدم ونسب الحوافر التي يقدمها للموظفين بصفة عامة، والكفاءات الموجودة والتربصات الميدانية التي تقوم بها من أجل الترقية بالإدارة المؤسسة والطاقت العملي .

الجدول رقم (13): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الخبرة المهنية

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
08%	05	5 سنوات
17%	10	من 10 - 20 سنة
25%	15	من 25 - 30 سنة
50%	30	من 30 وأكثر
100%	60	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا للجدول رقم 13 : يتوضح لنا من خلال تقسيم العينة حسب الخبرة المهنية ، نلاحظ بأن فئة خبرة المهنية دات 30 سنة وأكثر هي التي أخذت أعلى نسبة وأتت في المرتبة الأولى بحصيلة نسبة قدرت ب 50 % ، في حين أن المرتبة الثانية رجحت في كفة فئة خبرة 25 - 30 سنة بنسبة قدرت ب 25 %، في حين إقتضرت باقي النسب الأخرى على فئة خبرة المهنية من 10 - 20 سنة ب 17 % ، وفئة خبرة المهنية 5 سنوات ب 08 % ، وهذا إن دل على شيء دل على أن المؤسسة الصحية الخاصة تمتلك فئات من (الطاقم الطبي - الموظفين) ذا الكفاءات والخبرات المنهية الطويلة ، وهذا نظرا لكون تلك الفئات تقدم خدمات عالية نظرا لخبراتها الطويلة في المجال العملي والتفاني في أداء المهام والواجبات على أكمل وجه ، لهذا تحتفظ المؤسسة الصحية الخاصة عيادات الواحات بتلك الكفاءات والخبرات الموجودة .

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية)

الجدول رقم: 14: يوضح النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		غير موافق تماما		محايد		موافق		موافق تماما		العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.612	4.521	8.34	05	5.00	03	10.00	06	18.33	11	58.33	35	يوجد لدى المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات بغرداية منظمة مسؤولة عن إدارة الجودة الشاملة.
0.723	4.613	6.66	04	1.67	01	3.33	02	21.67	13	66.67	40	تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات مناهج لتحفيز الموظفين من أجل الترقية بجودة خدماتها الصحية
0.643	4.496	/	/	/	/	8.33	05	36.67	22	55.00	33	تعمل إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات على إقامة تزيينات ميدانية في ما يخص معرفة إدارة الجودة الشاملة والتعرف على جودة الخدمات الصحية
0.651	4.315	/	/	/	/	16.67	10	33.33	20	50.00	30	تعمل الإدارة للمؤسسة الخاصة لعيادات الواحات على تدريب (الأطباء -شبه طبي - الموظفين) لتقديم جودة شاملة متميزة للمرضى.
0.714	4.732	/	/	/	/	/	/	16.67	10	83.33	50	تحرص إدارة المؤسسة لعيادات الواحات على رضی مرضاها وعلى الطاقم الطبي الموجود في القطاع الصحي الخاص

0.536	4.225	10.00	06	10.00	06	5.00	03	33.33	20	41.67	25	تشارك المؤسسة الصحية الخاصة عيادات الواحات في التقليل من الخدمات الروتينية.
0.754	4.281	5.00	03	3.33	02	8.33	05	38.34	23	45.00	27	تشجع إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات العمل بروح الفرق الواحد.
0.684	4.254	5.00	03	5.00	03	06.67	04	40.00	24	43.33	26	تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة عيادات الواحات أساليب حماية من أجل تجنب إنتقال المرض من المرضى إلى غيرهم .
0.742	4.398	1.67	01	1.67	01	1.67	01	43.33	26	51.67	31	يوجد في إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات سلاسة في التواصل بين جميع الأفراد للمستويات في المؤسسة .
0.762	4.462	3.33	02	3.33	02	10.00	06	36.67	22	46.67	28	تركز إدارة المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات على تماثل الأجر لمؤذي الخدمة بالتساوي مع الجهد المبذول .
	4.429	المتوسط الحسابي الكلي العام										
0.682		الإنحراف المعياري العام										

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا لمعطيات والبيانات الموجودة في الجدول رقم 14 :الخاص بالمحور الأول : تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات ، إستخلصنا مجموعة من النتائج والمعطيات في الجدول ، حيث يوضح الجدول، المتوسط الحسابي الكلي العام للعبارات الذي تم قياس درجة محور إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات غرداية بلغ (4.429) وهذا يؤكد على ثبات عالي جدا ومؤشر جد إيجابي في ما يخص مؤشرات عبارات المحور الأول وهذا ما توضحه معطيات النسبة الكلية للانحراف المعياري العام والذي قدر ب (0.682) ، في حين تشير آراء الأفراد في مجال الدراسة حول عبارات المحور الأول ، على إيجابيته وإتساق عباراته، وأستدلينا على عدد الإجابات الموجودة في الإستبيان وأستخلصنا من خلال المعطيات الموجودة في الجدول حيث أقروا على وجود هيئة مسؤولة عن إدارة الجودة الشاملة حاضرة وبقوة في مؤسسة الصحية بعيادات الواحات من خلال عبارة "المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات بغرداية منظمة مسؤولة عن إدارة الجودة الشاملة" والتي قدرت نسبة الموافقة عليها تماما ب 58.33% . وبالمقابل أكدوا تأكيد العبارة الأولى بالإيجاب من خلال مؤشر موافق ،حيث قدرت نسبة المتوية ب 18.33 %، وبالمقابل القلة القليلة من الأفراد تراءت جل إجاباتهم ما بين محايد حيث بلغت نسبة الأفراد المحايدين ب 10.00 %، في حين أن عينة من الأفراد يرون العكس تماما ، حيث تداعت إجاباتهم ما بين غير الموافق تماما على صحة العبارة ،حيث بلغت نسبة 5.00 %، وغير موافق بنسبة 8.34 % ، وقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم 01 بدرجة الموافق تماما والموافق ب 4.521 ، وهذا ما يؤكد على إثبات صحة العبارة أن المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات غرداية تعتمد بشكل دوري على تسيير إدارتها من خلال منظمة تقوم على السهر على تنظيمها ورقابتها وتحسين أوضاعها وحل لجل مشاكلها وترقيتها للمستوى أحسن ، في حين بلغ الانحراف المعياري للعبارة رقم 01 ب 0.612، حيث تعتبر درجة موافقة جيدة جدا من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

ويوضح الجدول رقم 14 : في العبارة رقم 02 "تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات مناهج لتحفيز الموظفين من أجل الترقية بجودة خدماتها الصحية" حيث كانت مؤشرات إجابات عينة الأفراد إجابية جدا حيث قدرت نسبة الموافق تماما على العبارة ب 66.67 % ، ونسبة الموافق على 21.67 % ، أما باقي الأجوبة التي إقتصرت بين محايد حيث حصلت على نسبة 3.33 % ، ونسبة عدم الموافقة تماما على العبارة قدرت ب 1.67 % ، في حين أن نسبة عدم الموافق على العبارة فقد حصلت على نسبة 6.66 %، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم 02 بدرجة الموافق تماما والموافق على 4.613 ، وهد يشير على أن أغلبية أفراد العينة في

مجتمع الدراسة يقرون ويتبنون على أن المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات تستخدم أساليب ومناهج لتحفيز الموظفين (درجات الترقية في المناصب الوظيفية - زيادة في الأجور - ضمان سلامة الطاقم الطبي والوظيفي - توفير الأجهزة الحديثة - التركيز على الكفاءات والخبرات الممتازة) وهذا من أجل الترقية وتقديم أرقى خدمات الصحية للمريض والزبون وهذا ما لمسناه في الجانب الميداني للدراسة في حين بلغ الإنحراف المعياري للعبارة رقم 02 ب **0.723**، حيث تعبر عن درجة موافقة ممتازة من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة رقم 02.

ويشير الجدول رقم 14 : في العبارة رقم 03: على أن أغلبية أفراد عينة مجتمع الدراسة موافقون تماما على العبارة "تعمل إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات على إقامة تربية ميدانية في ما يخص معرفة إدارة الجودة الشاملة والتعرف على جودة الخدمات الصحية"، حيث بلغت نسبة العالية ب 55.00%، ونسبة الموافقين عليها حصلت على نسبة 36.67%، في حين تباينت إجابات أفراد العينة بين المحايد وبلغت النسبة حوالي 8.33%، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم 03 بدرجة الموافق تماما والموافق على **4.496**، وهذا يؤكد من خلال المعطيات الجدول بان المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات غرداية، تقوم فعليا بعمل دورات تربية موسمية للطاقم الطبي والوظيفي فيما يخص دراسة شاملة حول المفهوم العام لإدارة الجودة الشاملة والتعرف على جودة الخدمات الصحية سواء على الصعيد النظري والتطبيقي في المؤسسة الصحية، في حين بلغ الإنحراف المعياري للعبارة رقم 03 ب **0.643**، حيث يعبر عن درجة موافقة ممتازة من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

ويشير الجدول رقم 14 : في ما يخص العبارة رقم 04 : تعمل الإدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات على تدريب (الأطباء - شبه طبي - الموظفين) على تقديم جودة شاملة متميزة للمرضى، حيث عبر أغلبية أفراد عينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة ، حيث بلغت نسبة موافقون تماما على 50.00%، في حين بلغت نسبة الموافقين على 33.33%، في حين تباينت بعض الإجابات على الحيادية حيث بلغت على نسبة 16.67%، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي لدرجة للموافقين تماما والموافقين على **4.315**، وهذا ما يؤكد من خلال معطيات الجدول على أن الإدارة المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات غرداية، تقوم بعمل تدريبي نظرية وعملية لجميع المستويات الموجودة في الطاقم العملي في المؤسسة ابتداء من الطاقم الطبي والشبه الطبي مروراً بالموظفين الموجودين في الإدارة وهذا من أجل ترقية المستوى العلمي والعملية وتقوية الكفاءات المهنية للقطاع الصحي بشكل عام ، وتوفير أقصى درجات الجودة الشاملة والمتميزة للمرضى وهذا ما لمسناه جليا في القطاع

الصحي المؤسساتي الخاص بعيادة الواحات حيث تتوفر جميع المستلزمات الضرورية لإدارة جودة شاملة متميزة بالنسبة للمواطنين والمرضى ، في حين بلغ الانحراف المعياري للعبارة رقم 04 ب 0.651، وهذا ما يشير بالتأكيد على درجة موافقة جد عالية من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

ويشير الجدول رقم 14 : في ما يخص العبارة رقم 05 : تحرص إدارة المؤسسة لعيادات الواحات على رضى مرضاها وعلى الطاقم الطبي الموجود في القطاع الصحي الخاص، حيث عبر أغلبية أفراد عينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة، حيث بلغ نسبة الموافقين تماما 83.33%، في حين بلغ نسبة الموافقين على العبارة ب 16.67%، ولم تقتصر الإجابات الأخرى بين محايد وبين معارض على صحة العبارة ، نظرا كون أن العبارة ظاهرة العيان وملموسة في المؤسسة الصحية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقين تماما والموافقين على صحة العبارة ب 4.732 حيث تؤكد إدارة المؤسسة الصحية لعيادة الواحات على حرصها الدائم والشديد على تقديم أرقى خدماتها سواء الطبية من خلال توفير العلاج والتشخيص الطبي والرقابة الدائمة للمريض وتوفير الجلسات النفسية والسلوكية للمريض ، والتواصل الدائم بين الطاقم الطبي والمريض بسرعة ودقة ، وتوفير كافة الراحة النفسية للمريض ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال إجابات أفراد العينة في المؤسسة الصحية لعيادة الواحات، وقد بلغ نسبة الانحراف المعياري لصحة العبارة ب 0.714 ، وهذا ما يؤكد على درجة موافقة ممتازة من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

ويشير الجدول رقم 14 : فيما يخص العبارة رقم 06: تشارك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات في التقليل من الخدمات الروتينية، حيث عبر أفراد العينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة وإتساقها حيث بلغت نسبة الموافقين تماما على 41.67% ، وبالمقابل بلغت إجابات نسبة الموافقين على صحة العبارة ب 33.33% ، في حين تراءت بعض الإجابات الأفراد بين المحايد حيث بلغت نسبة 5.00% ، وبالمقابل بين عدم الموافقين تماما وغير الموافقين حصلوا على نفس النسبة ب 10.00%، في حين بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقين تماما والموافقين على 4.225 وهذا إن دل على شيء على إقرار الأفراد العينة بصحة العبارة من خلال إجاباتهم ومن خلال المعطيات التحليلية الموجودة في الجدول ، وهذا يوضح على أن المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات تساهم بشكل كبير وتشارك في التقليل من خدماتها الروتينية ، وهذا من خلال الكفاءات الأفراد الموجودة في القطاع الصحي والتي بدورها لا تقتصر على كفاءة واحدة في ما يخص المجالات الطبية ، فكل طاقم في متخصص في مجالين وأكثر ، وتقوم المؤسسة بتوفير كافة التجهيزات والوسائل الضرورية، من أجل دراسة عدة

مجالات سواء على الصعيد الطبي ، أو على الصعيد الإداري وهذا ما لمسناه في المؤسسة الصحية كون المؤسسة تتوفر على أقسام متنوعة بما فيها قسم الجراحات، وقسم التوليد وغيرها من الأقسام ، وكل من الطاقم الطبي مؤهل مجالين أو أكثر، زائد أن الإدارة توفر للطاقم الطبي و الوظيفي جدول زمني معين لتقليل من الخدمات الروتينية ، كإنتهاء عمل الدوام معين بالطاقم الأول ، ودخول طاقم آخر ثاني يكمل عمل الطاقم الأول وبالتالي يقلل من الخدمة الروتينية والبدأ بنشاط أكبر ، وقد بلغ نسبة الإنحراف المعياري لصحة العبارة ب **0.536** ، وهذا ما يؤكد على وجود درجة ممتاز جدا فيما يخص التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة.

ويوضح الجدول رقم 14 :فيما يخص العبارة رقم 07 : تشجع إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات العمل بروح الفرق الواحد. حيث عبر أغلبية أفراد العينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة وإتساقها حيث بلغت نسبة الموافقين تماما على 45.00% ، وبالمقابل بلغت نسبة الموافقين على العبارة 38.34% ، في حين تراءت الإجابات الأفراد العينة ما بين محايد ، حيث بلغت النسبة 8.33% ، وبالمقابل بلغت نسبة غير الموافقين تماما على العبارة ب 3.33% ، وغير الموافقين ب 5.00% ، في حين بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقين تماما والموافقين على 4.281 ، وهذا ما يوضح من خلال الجدول ومعطياته ثبات صحة العبارة وإنسجامها ،وتأكيد الأفراد العينة بصحة العبارة من خلال أغلبية إجاباتهم بالموافقة عليها ، وهذا ما لمسناه في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات، حيث تتوفر المؤسسة على طاقمين إثنين ذوي كفاءات عالية وخبرات كبيرة وطويلة، في المجال الطبي والإداري ،حيث تقوم إدارة المؤسسة الصحية بعيادات الواحات بتشجيع روح العمل بين الطاقمين ، حيث يساعد الطاقم الأول الطاقم الثاني ،ويساهمان عند في مساعدة بعضهما البعض عن الضغط الشديد أو كثرة الأعمال المتزايدة ، وقد بلغ نسبة الإنحراف المعياري لصحة العبارة ب **0.754** ، وهذا ما يؤكد على درجة موافقة جيدة جدا ،من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة.

ويوضح الجدول رقم 14 :فيما يخص العبارة رقم 08 : تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات أساليب حماية من أجل تجنب إنتقال المرض من المرضى إلى غيرهم، حيث عبر معظم أفراد العينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة وإنسجامها حيث بلغت نسبة الموافقين تماما على 43.33% ، وبالمقابل بلغت نسبة الموافقين على العبارة 40.00% ، في حين تراءت الإجابات الأفراد العينة ما بين محايد حيث بلغت النسبة 06.67% ، في حين إقتصرت الإجابات أفراد العينة على عدم موافقتهم التامة وعدم الموافقة على صحة العبارة ب 5.00% لكلى النسبين، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافق تماما والموافق ب **4.398** ، وهذا

يشير من خلال المعطيات الموجودة من خلال الجدول على تباث عالي وصحة العبارة وتأكيد على إجابات أفراد العينة ، بأن المؤسسة الصحية تمتلك مقومات الحماية الضرورية ، حيث تمتاز بطاقم طبي مؤهل يسهر على مراقبة نشاطات المرضى وتنظيف حجرات المريض تجنباً لأي عدوى للمريض ، كما أن لديهم حجرات خاصة بكل مريض تجنباً للعدوى قد تصيبهم جراء مريض آخر ، زائد أنها تمتلك معدات حماية خاصة يستعملها الطاقم الطبي أو الإداري عند تأزم الأمر مثل الواقيات الوجه والنظارات، والرداءات والأحذية الطبية بكمامات على حسب متطلبات الشخص ، حيث تستخدم بعضها للطاقم الطبي ، وللمريض بصفة دورية عند الحماية من الأمراض المعدية ، وقد بلغ نسبة الإنحراف المعياري لصحة العبارة ب **0.684** ، وهذا ما يؤكد على درجة موافقة جيدة جدا ، من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

ويوضح الجدول رقم 14 :فيما يخص العبارة رقم 09 " يوجد في إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات سلاسة في التواصل بين جميع الأفراد المستويات في المؤسسة، حيث عبر معظم أفراد العينة مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة، حيث بلغ نسبة الموافقة تماما ب 51.67 % ، وفي المقابل بلغت نسبة الموافقة على العبارة من إجابات الأفراد على 43.33 % ، في حين إقتصرت بعض إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة ما بين محايد والغير الموافقين تماما والغير الموافقين حيث بلغت نسبتهم ككل 1.67 % ، ومن خلال المعطيات المشارية في العبارة رقم 09 ضمن الجدول رقم 06 ،بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة التامة والموافقة على صحة العبارة ب **4.254** ، وهذا يؤكد على صحة صدق تباث العبارة من خلال إجابات أفراد عينة المجتمع الدراسة ، وما لمسناه من خلال الدراسة التطبيقية حيث يوجد علاقات وروابط وأواصل بين الطاقم الطبي في المؤسسة الصحية وبين إدارة الصحية لعيادات الواحات وبين الطاقم العملي الإداري ، من ناحية حسن الإستقبال وحسن التواصل بين الطاقمين والإتصال بينهم ، وحتى التواصل السريع بينهم وبين المريض والمساهمة في تقديم كافة الراحة النفسية والخدمة الصحية له ، وبالمقابل بلغ نسبة الإنحراف المعياري لصحة العبارة ب **0.742** ، وهذا ما يؤكد على درجة موافقة جيدة جدا ، من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة.

ويبرز الجدول رقم 14 من خلال العبارة رقم 10 : تركز إدارة المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات على تماثل الأجر لمؤذي الخدمة بالتساوي مع الجهد المبذول ، ، من خلال آراء أغلبية أفراد عينة البحث في مجتمع الدراسة بالإيجاب على صحة العبارة، حيث بلغ نسبة الموافقين تماما على العبارة ب 46.67 % في حين بلغ نسبة الإجابات الموافقين على العبارة ب 36.67 % ، في حين تباينت نسبة آراء الإجابات أفراد العينية من خلال العبارة ما بين محايد ، حيث بلغت نسبة الحيادية ب 10.00 % ، وبالمقابل إقتصرت بعض من إجابات آراء

أفراد العينة من خلال درجتين غير الموافقين تماما وغير الموافقين على مضمون العبارة حيث بلغت نسبة الدرجتين نفسها بـ 3.33% لكلى الدرجتين، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الموافق تماما والموافق بـ 4.462، وهذا يبرز من خلال المعطيات الموجودة من خلال الجدول على تباث عالي جدا وصحة العبارة وتأكيد على إجابات أفراد العينة على مضمونها، وهذا ما لمسناه من إجابات أفراد العينة في مجتمع الدراسة ، حيث تركز المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات على التساوي في الأجر لمؤذي الخدمة بالتساوي مع الجهد المبذول ، حيث أن المؤسسة تركز على جل من العاملين سواء كانوا (الطاقم الطبي – الإداريين) فكل من الطاقم الطبي سواء مثلا كان موجود في المؤسسة ويمارس عمله بالشكل المطلوب ضمن نطاق جدول زمني معين (8.00-16.00) ، فيحصل على نفس الأجر الذي يحصل عليه غيره في الطاقم الطبي الثاني ،والذي يمارس عمله في جدول زمني معين (8 ساعات في اليوم) ، وكل ما زادت عدد الساعات العمل كل ما كانت الزيادات في الأجر بالتساوي طبعا مع كلى الطاقمين ، وهذا ينطبق على الطاقم الإداري كذلك ، وهذا يؤكد على أن المؤسسة الصحية لعيادات الواحات تركز وتلتزم بتماثل الأجر لمؤذي الخدمة بالتساوي مع الجهد المبذول ،وبالمقابل بلغت نسبة الإنحراف المعياري وبالمقابل بلغ نسبة الإنحراف المعياري لصحة العبارة بـ 0.762 ، وهذا ما يؤكد على درجة موافقة عالية جدا، من التجانس في الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية (البعد الأول: الوسائل المادية والبشرية)

الجدول رقم: 15: يوضح النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة جودة الخدمات الصحية .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		غير موافق تماما		محايد		موافق		موافق تماما		العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.681	3.798	15.00	09	11.67	07	26.66	16	21.67	13	25.00	15	تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات كل الأدوية التي يحتاجها المريض.
0.751	4.494	1.67	01	1.67	01	8.33	05	35.00	21	53.33	32	تتوفر المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على تجهيزات وأدوات طبية ومعدات تقنية حديثة ومتطورة
0.514	4.912	/	/	/	/	/	/	50.00	30	50.00	30	يحرص الأطباء والموظفين في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر
0.781	4.254	3.33	02	1.67	01	10.00	06	41.67	25	43.33	26	في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات قاعات إستقبال واسعة وملائمة ومريحة للمرضى
0.514	4.912	/	/	/	/	/	/	50.00	30	50.00	30	تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات على دورات مياه صحية ونظيفة مما يحقق راحة للمريض.
	4.554	المتوسط الحسابي الكلي العام										
0.648		الانحراف المعياري العام										

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال المعطيات التحليلية الموجودة داخل الجدول رقم 15: يتوضح لنا نتائج المتوسط الحسابي الكلي العام لمجموع العبارات التي تعكس عبارات المحور الثاني بجودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات ضمن نطاق البعد الأول (الوسائل المادية والبشرية) حيث بلغ قيمته الإجمالية ب(4.554) أي درجة الموافقة، وبالمقابل بلغ معدل الانحراف المعياري العام لمجموع العبارات ب(0.648) وهذا يبرز جليا توجه إيجابي و ثابت وإنسجام تجاه العبارات الخاصة بالمحور الثاني الخاص على وجود جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات "غرداية"، وهذا يعكس دور المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات في تطبيق جودة الخدمات الصحية المقدمة سواء على صعيد تسهيل الخدمات والإعتناء بكل ما يخص جوانب المرضى، وكسب رضى المريض، وهذا ما لمسناه جليا في إجابات عينة أفراد المجتمع في الدراسة الميدانية.

حيث في العبارة رقم 01: تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات كل الأدوية التي يحتاجها المريض، حيث قدرت نسبة الإجابة عينة الأفراد على درجة الموافقين تماما على العبارة ب 25.00 %، ونسبة الموافقين ب 21.67 %، ونسبة المحايدين قدرت ب 26.66 %، ونسبة عدم الموافقين تماما على صحة العبارة ب 11.67 %، ونسبة عدم الموافقين ب 15.00 %، وقد حصلت العبارة رقم 01 على درجة الحيادية من خلال إجابات عينة الأفراد، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للعبارة ب 3.798، وهذا يشير على أنه لا يوجد توجه سلبي أو إيجابي تجاه العبارات الخاصة بإمتلاك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات كل الأدوية التي يحتاجها المريض، وهذا يعكس جليا أن في معظم الأحيان تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات الأدوية التي يحتاجها المريض، وفي بعض الأحيان لا تمتلك كل الأدوية، نظرا لكون عدد المرضى المتواجدين في القطاع الصحي كبير جدا، وحصيلة مخزون الأدوية المتنوعة في المؤسسة الصحية يقل مع تزايد المرضى مع مرور الوقت، رغم إمتلاكها كل الأدوية الخاصة التي يحتاجها كل مريض، إلا أنه يقل بسبب الإستهلاك اليومي نظرا لكثرة المرضى الموجودين في القطاع الصحي، وبالمقابل بلغت نسبة الانحراف المعياري في ما يخص العبارة ب 0.681، وهذا ما يؤكد على درجة جيدة بالنسبة لتجانس الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

في حين العبارة رقم 02: تتوفر المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على تجهيزات وأدوات طبية ومعدات تقنية حديثة ومتطورة، قدرت نسبة الإجابة عينة الأفراد على درجة الموافقين تماما على صحة العبارة ب 53.33 %، ونسبة الموافقين ب 35.00 %، ونسبة المحايدين بلغت 8.33 %، ونسبة غير الموافقين تماما على صحة العبارة ب 1.67 %، ونسبة غير الموافقين ب 1.67 %، وقد حصلت العبارة رقم 02 على درجة

الموافقة من خلال إجابات عينة الأفراد، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للعبارة ب **4.494** ، وهذا يشير على أنه يوجد تباث جيد جدا وإيجابي وإنسجام تجاه العبارة ، حيث تتوفر المؤسسة الصحية الخاصة على أجهزة وعتاد طبي متطور من خلال ما لمسناه في المجال الدراسة حيث تمتلك معدات التحاليل الطبية والأشعة السينية، للكشف عن الأمراض المزمنة والمعدية (مرض السرطان -الكوفيد 19- الإيدز -الإيولا -المالاريا) ومعدات الجراحة الخاصة (الأعين - القلب - الرأس -البطن -الوجه) كما تمتلك حجرات خاصة وتجهيزات خاصة بأقسام التوليد متطورة مصممة بأعلى جودة ممكنة و موافقة للمعايير الدولية ، وبالمقابل بلغت نسبة الإنحراف المعياري للعبارة ب **0.751** ، وهذا ما يؤكد على درجة مقبولة في ما يخص تباث وصحة تجانس الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

وفي العبارة رقم 03 : يحرص الأطباء والموظفين في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر، بلغت نسبة الإجابة عينة الأفراد على درجة الموافقين تماما على صحة العبارة ب **50.00%** ، ونسبة الموافقين **50.00%** ، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للعبارة ب **4.912** ، وهذا يؤكد على أنه يوجد توجه إيجابي ممتاز وإنسجام تجاه العبارة ، حيث يحرص كل الطاقم الطبي والإداري بشكل عام ودوري على الإعتناء بالنظافة العامة سواء النظافة داخل مكان العمل ، وخارج مجال العمل ، كما ينص في القانون الرسمي التابع للمؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات غرداية ، المبدأ الأساسي للعامل في القطاع الصحي أن يتمتع بحسن المظهر والنظافة ، فالمؤسسة الصحية تلتزم بمده القوانين ولا يمكن لأي من الموظفين التابعين للقطاع الصحي أو الأطباء الإخلال بتلك النصوص وإلا سيتم معاقبته من طرف المؤسسة ويتم توقيفه عن مزاوله العمل ، فنظافة الطاقم الطبي والموظفين وحتى المؤسسة الصحية ، تنعكس جوهرها على منظومة القطاع المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات إما بالإيجاب أو السلب ، وعليه فالطاقم الطبي والإداري للمؤسسة ملتزمون بتطبيق قوانين الصحة والنظافة وحسن المظهر داخل مجال العمل في المؤسسة على أكمل وجه ممكن ،وقد بلغت نسبة الإنحراف المعياري للعبارة ب **0.514** ، وهذا ما يؤكد على درجة ممتازة جدا في ما يخص تباث وصحة تجانس الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

وفي ما يخص العبارة رقم 04 : في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات قاعات إستقبال واسعة وملائمة ومرحبة للمرضى، حيث بلغت نسبة الإجابة عينة الأفراد على صحة العبارة بدرجة الموافقين تماما **43.33%** ، ونسبة الموافقين ب **41.67%** ، وتباينت إجابات أفراد العينة بين الحيادية حيث بلغت نسبة ب **10.00%** ،

ونسبة غير الموافقين تماما على العبارة ب 1.67 %، وغير الموافقين بلغت نسبة 3.33 %، وقد حصلت العبارة رقم 04 على درجة الحيادية من خلال إجابات عينة الأفراد، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للعبارة ب 4.254، وهذا يشير على أنه لا يوجد توجه إيجابي تجاه العبارة التي تفيد بأن المؤسسة الصحية بعيادات الواحات تتوفر على قاعات إستقبال واسعة وملائمة ومريحة للمرضى وهذا ما لمسناه جليا في محل الدراسة ، حيث تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات قاعات كثيرة وواسعة جدا تكفي للمرضى، وفندق خاص مصمم به قاعات لإستقبال المرضى ، بأحدث السرائر والأثاث العصري ، والطاقم الطبي الموجود 24 /24 حيث يتكلف بجمل الرعاية الصحية وتقديم أبهى خدماته للمريض، وقد بلغ الإنحراف المعياري لإجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة نسبة 0.781 ، وهذا ما يثبت جليا على وجود درجة مقبولة في ما يخص تباث وصحة تجانس الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

ويتوضح من خلال العبارة رقم 05 " تمتلك المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات على دورات مياه صحية ونظيفة مما يحقق راحة للمريض"، حيث برزت الإجابة عينة الأفراد على صحة العبارة بدرجة الموافقين تماما بنسبة بلغت 50.00 %، في حين بلغت درجة الموافقين كذلك على صحة العبارة بنسبة بلغت 50.00 %، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي الكلي للعبارة درجة 4.912 وهذا يبرز على وجود توجه تباث إيجابي ممتاز إتجاه العبارة التي تفيد بأن المؤسسة الصحية بعيادات الواحات تتوفر على دورات مياه صحية ونظيفة تحقق راحة للمريض ، وهذا ما لمسناه جليا في محل الدراسة ، حيث تتوفر المؤسسة الصحية على دورات مياه كثيرة ، تكفي لمعظم المرضى الموجودين في القاعات الخاصة بهم وهذا ما يخلق جو من الراحة والخصوصية للمريض ، وقد بلغ الإنحراف المعياري لصحة العبارة 0.514 ، وهذا ما يثبت جليا على وجود درجة ممتازة جدا في ما يخص تباث وصحة تجانس الإجابات المتعلقة بأفراد عينة المجتمع فيما يخص العبارة.

الجدول رقم 16: يوضح النسب المتوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة جودة الخدمات الصحية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		غير موافق تماما		محايد		موافق		موافق تماما		العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.603	4.411	1.67	01	1.67	01	8.33	05	40.00	24	48.33	29	يتوفر الطاقم الطبي لمؤسسة الخاصة بعيادات الواحات على نتائج تحاليل دقيقة وصور أشعة واضحة قبل إجراء كل شيء.
0.675	4.365	1.67	01	1.67	01	21.66	13	31.67	19	43.33	26	تعمل المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات بسرعة لحل مشاكل واستفسارات المرضى.
0.713	4.550	/	/	/	/	8.33	05	41.67	25	50.00	30	ينشغل الموظفون في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على تلبية طلبات المرضى فوراً
0.698	4.458	3.33	02	1.67	01	5.00	03	46.67	28	45.00	27	يثق المرضى بالكفاءات العالية الخاصة بالإطارات الأطباء في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات.
0.633	4.513	/	/	/	/	3.33	02	38.33	23	58.34	35	تحتفظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على الوثائق والسجلات الدقيقة والموثقة عن المرضى .
0.752	4.601	1.67	01	1.67	01	1.67	01	28.33	17	66.66	40	تحافظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على أمان المعلومات الخاصة بالمرضى
0.641	4.498	1.67	01	1.67	01	1.67	01	36.65	22	58.34	35	ثقة المريض في المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات تغنيه عن العلاج في القطاع المؤسساتي العمومي
0.673	4.485	المتوسط الحسابي الكلي العام / الانحراف المعياري الكلي العام										

من خلال المعطيات التحليلية الموجودة داخل الجدول رقم 16: يتوضح لنا من خلال نتائج المتوسط الحسابي الكلي العام لمجموع العبارات التي تعكس عبارات المحور الثاني بجودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات ضمن نطاق الأبعاد البعد الثاني: الإلتزامية والضمانة-الإمتثال والقبول -الأمانة والثقة) حيث بلغت ب(4.485) أي درجة الموافق تماما وهذا ما يؤكد على صحة العبارات وتجانسها ضمن إجابات عينة الأفراد ، وهذا ما يبرز حقيقة وجود إلتزامية وضمانات في جودة إدارة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات "غرداية" ، ويعكس الدور الفعال للمؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات في أداء الخدمات الصحية للمرضى بكل شفافية وإتقان وضمان أكبر لسلامة المرضى وحفظ كل الوثائق الخاصة بهم وحسن المعاملة المقدمة من جهة الطاقم الطبي بصفة خاصة ومن جهة الطاقم الصحي بصفة عامة ، وهذا ما لمسناه جليا في إجابات عينة أفراد المجتمع في الدراسة الميدانية ، وبالمقابل بلغ معدل الإنحراف المعياري العام لمجموع العبارات ب(0.673) وهذا يعكس جليا ، على وجود توجه إيجابي و تباث في إتجاه العبارات الخاصة بالمحور الثاني .

وعليه يبرز الجدول رقم 16 من خلال العبارة رقم 01: يتوفر الطاقم الطبي لمؤسسة الخاصة بعيادات الواحات على نتائج تحاليل دقيقة وصور أشعة واضحة قبل إجراء كل شيء. حيث بلغ عدد إجابات العينة الأفراد مجتمع الدراسة درجة الموافق تماما بنسبة 48.33 % ، في حين بلغت درجة الموافق نسبة 40.00 % ، وبالمقابل إقتصرت إجابات أفراد عينة الدراسة بين درجة المحايد حيث بلغت نسبة 8.33 % ، ودرجة غير الموافق تماما وغير الموافق تساو في نفس النسبة حيث بلغو 1.67 % لكلا الدرجتين ، وقد بلغ نسبة المتوسط الحسابي للعبارة رقم 01 ب 4.411 ، أي درجة الموافق وهذا يؤكد على صحة إجابات الأفراد مجتمع الدراسة حول العبارات وتجانسها ، وهذا ما يعكس بالإيجاب على توفر الطاقم الطبي على كفاءات عالية الجودة وخبرات طويلة في الميدان الطبي تعكس جودته الخدمائية المقدمة على المريض ، حيث يقوم الطاقم الطبي بعمل إستراتيجيات دقيقة جدا في تشخيص الأمراض بالأشعة والتحاليل الطبية لجميع المرضى بأجهزة جد متطورة وهذا من أجل الحصول على نتائج دقيقة جدا لمعرفة ما يعاني منه المريض وتشخيص ما يعاني منه وعلاجه ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال الدراسة الميدانية للمؤسسة الصحية، وبالمقابل بلغ معدل الإنحراف المعياري لصحة للعبارة 0.603، يعكس جليا على وجود توجه إيجابي و تباث في إتجاه العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16: من خلال العبارة رقم 02 : تعمل المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات بسرعة لحل مشاكل واستفسارات المرضى، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 43.33 % ، و درجة الموافق على نسبة 31.67% ودرجة المحايد بنسبة 21.66 % ، وأقتصر باقي الدرجتين (غير الموافق تماما- غير الموافق) على نسبة 1.67 % لكلى الدرجتين، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة **4.365**، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي من خلال صحة العبارة إجابات أفراد العينة الدراسة ، وهذا ما يعكس دور المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات في فك الأزمات بسرعة بفضل تكاتف جهود إدارة المؤسسة الصحية في تفعيل تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وتدريب الطاقم الطبي والإداري على التعرف على إدارة الجودة الشاملة والخدمات الصحية في المؤسسة الصحية لعيادات الواحات وتطبيقها على أحسن دور ممكن، وبالتالي بفضل إستراتيجيات الإدارة المؤسسة وتطبيق الطاقم الطبي لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية ، أصبح لدى الطاقم الطبي خبرة كبيرة في حل مشاكل المرضى بسرعة أكبر من خلال تقديم الخدمات التي يحتاجها المريض بسرعة أكبر وبدقة أشمل ، وحسن التواصل الفعال واليومي بين الأطباء والمرضى سهل كثيرا من حل المشاكل والإستفسارات العالقة في أدهان المرضى ، وقد بلغ الإنحراف المعياري الإجمالي للعبارة **0.675** وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي و إنسجام كبير في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16: من خلال العبارة رقم 03 : ينشغل الموظفون في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات على تلبية طلبات المرضى فورا، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 50.00 % ، و درجة الموافق على نسبة 41.67% ودرجة المحايد بنسبة 8.33 % ، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة **4.550**، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي جيد جدا من خلال صحة العبارة إجابات أفراد العينة الدراسة ، وهذا ما يبرز على فعالية ونجاعة الطاقم الطبي و الإداري للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات لتطبيق جودة الخدمات الصحية المقدمة وتلبية طلبات المرضى بسرعة أكبر وفي وقت أقل، من ناحية الإستقبال أو في حالات الطوارئ السريعة، في حين بلغ الإنحراف المعياري لإجابات عدد أفراد عينة الدراسة ب **0.713** ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي مقبول في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16 : من خلال العبارة رقم 04 : يثق المرضى بالكفاءات العالية الخاصة بالإطارات الأطباء في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 45.00 % ، و درجة الموافق على نسبة 46.67% ودرجة المحايد بنسبة 5.00 %، ودرجة الغير الموافق تماما على العبارة ب 1.67% ودرجة غير الموافق على 3.33 % ، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة **4.458**، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي جيد جدا من خلال صحة العبارة إجابات أفراد العينة الدراسة ، وهذا ما يشير على أن المرضى المتواجدين في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات غرداية واثقين كل الثقة بمؤهلات وخبرات الطاقم الطبي (دكاترة متدربين في الدول الأجنبية) المتخصصين في مجالات الطب المتنوعة (جراحة - توليد - إنعاش) في المؤسسة الصحية الممتدة 30 سنة خبرة فما فوق ، وإتقان في اداء الخدمات الصحية بتفاني وضمير ، وخدمتهم وتلبية رغبتهم والتواصل معهم على مدار الساعة والتطلع إلى حل جميع المشاكل التي يعانون منها سواء كانت (عضوية- نفسية) لهذا يثق المرضى في الطاقم الطبي نظرا لفعاليتيه ونجاعته في تمكين أقصى جودة الخدمات الصحية المقدمة وتلبية طلبات المرضى بسرعة أكبر وفي وقت أقل ، في حين بلغ الإنحراف المعياري لإجابات عدد أفراد عينة الدراسة ب **0.698** ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي مقبول في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه العبارة .

ويبرز الجدول رقم 16 : من خلال العبارة رقم 05 : تحتفظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على الوثائق والسجلات الدقيقة والموثقة عن المرضى ، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 58.34 % ، و درجة الموافق على نسبة 38.33% ودرجة المحايد بنسبة 3.33 %، وبالمقابل بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة **4.513**، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي عالي من خلال إجابات أفراد العينة الدراسة تجاه صحة العبارة، وهذا ما يعكس دور إدارة الأمانة الصحية في المؤسسة الصحية لعيادة الواحات الفعال والإيجابي في جمع الوثائق والسجلات الخاصة بكل مريض موجود في المصححة و إحصاءها وترتيبها والإحتفاظ بها ،ولا يمكن بأي حال من الأحوال الإطلاع عليها إلا المصرح بدواي المريض أو الطبيب المختص برعاية المريض ، أو الجهة المعنية بالأمانة الإدارية الخاصة بالمؤسسة الصحية ، وقد بلغ الإنحراف المعياري لإجابات عدد أفراد عينة الدراسة ب **0.633** ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي وإنسجام مقبول في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه صحة العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16 : من خلال العبارة رقم 06 : تحافظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على أمان المعلومات الخاصة بالمرضى ، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 66.66 % ، و درجة الموافق على نسبة 36.65% ودرجة المحايد بنسبة 1.67 %، ودرجة غير الموافقين تماما على صحة العبارة غير الموافقين إقتصروا على نفس النسبة 1.67% ، في حين بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة 4.601 ، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي عالي جدا فيما يخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول صحة ، وهذا ما يعكس تفاني الإدارة الصحية لعيادة الواحات في أداء واجبها العملي كما ينبغي وخاصة في ما يخص الجانب الأمني فيما يتعلق بخصوصيات المريض ومعلوماته الأساسية حيث تقوم الأمانة الإدارية بالمؤسسة بالثقة على معلومات المريض حين نزوله بالمصحة وتأمين كافة معلوماته الشخصية من لحظة دخوله للمصحة إلى غاية خروجه من المصحة ، وهذا إن دل على شيء دل على مكانة تطبيق المؤسسة الصحية عيادات الواحات لمعايير ومبادئ الجودة الخدمائية والعملية وهدفها في حماية وتأمين المريض، وقد بلغ الإنحراف المعياري الإجمالي لإجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة 0.752 ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي وإنسجام كبير في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه صحة العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16: من خلال العبارة رقم 07 : ثقة المريض في المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات تغنيه عن العلاج في القطاع المؤسساتي العمومي، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 66.66 % ، و درجة الموافق على نسبة 28.33% ودرجة المحايد بنسبة 1.67 %، ودرجة غير الموافقين تماما على صحة العبارة غير الموافقين إقتصروا على نفس النسبة 1.67% ، في حين بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة 4.498 ، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي عالي جدا فيما يخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول صحة ، وهذا ما يعكس تفاني الإدارة الصحية لعيادة الواحات في أداء واجبها العملي كما ينبغي وخاصة في ما يخص الجانب الأمني فيما يتعلق بخصوصيات المريض ومعلوماته الأساسية حيث تقوم الأمانة الإدارية بالمؤسسة بالثقة على معلومات المريض حين نزوله بالمصحة وتأمين كافة معلوماته الشخصية من لحظة دخوله للمصحة إلى غاية خروجه من المصحة ، وهذا إن دل على شيء دل على مكانة تطبيق المؤسسة الصحية عيادات الواحات لمعايير ومبادئ الجودة الخدمائية والعملية وهدفها في حماية وتأمين المريض، وقد بلغ الإنحراف المعياري الإجمالي لإجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة 0.752 ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي وإنسجام كبير في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه صحة العبارة .

ويوضح الجدول رقم 16 : من خلال العبارة رقم 07: ثقة المريض في المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات تغنيه عن العلاج في القطاع المؤسساتي العمومي ، حيث بلغ نسبة إجابات عينة الأفراد مجتمع الدراسة للعبارة من خلال درجة الموافق تماما 58.34 % ، و درجة الموافق على نسبة 28.33% ودرجة المحايد بنسبة 1.67 %، ودرجة غير الموافقين تماما على صحة العبارة غير الموافقين إقتصروا على نفس النسبة 1.67% ، في حين بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارة 4.601، وهذا ما يؤكد على انه يوجد توجه إيجابي ممتاز فيما يخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول صحة ، وهذا ما يعكس الثقة الكبيرة التي يكنها المريض للمؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات نظرا للخبرات والكفاءات العالية التي تشدها المؤسسة من دكاترة كفى مختصين في مجالات الطب المتنوعة (طب جراحة - طب إنعاش - طب توليد - طب عام - طب مختصين في التحاليل الدم)، والخبرات الممتدة فوق 40 سنة ، والطاقت الإداري المتميز في إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة والجودة الصحية من طرف الطاقم الطبي ، والذي يقدم خدماته بسرعة وبأداء عالي وتفاني وإخلاص ، وحسن التعامل بين المواطن والمريض ، والعمل لمدة 24/ 24 ساعة دون إنقطاع ، بالإضافة إلى أحدث الأجهزة والتقنيات الطبية المتطورة في المصحة ، كل تلك الأمور تسهل على المريض عنء البحث و الذهاب لمستشفيات أخرى.، وقد بلغ الإنحراف المعياري الإجمالي لإجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة في ما يخص العبارة ب 0.641 ، وهذا يوضح على وجود توجه إيجابي وإنسجام كبير في إجابات عينة أفراد مجتمع الدراسة إتجاه صحة العبارة .

المطلب الثاني: مناقشة النتائج .

سنستعرض من خلال هذا المبحث تحليل نتائج اختبار الفرضتين وهذا من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من دراسة وتحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة (إدارة الجودة الشاملة –جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات) باستخدام معامل بيرسون.

أولا : تحليل واختبار التوزيع الطبيعي للفرضيات**❖ إعادة صياغة الفرضيات بالصيغة الإحصائية:****1- الفرضيات الرئيسية :**

- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تطوير وتحسين أداء جودة خدمات في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية .
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية من خلال تطبيق معايير (الموارد المادية والبشرية- الإلتزامية والضمانة-الإمتثال والقبول –الأمانة والثقة) .

2- اختبار تحليل التوزيع الطبيعي من خلال معاملي (الإلتواء – النفرطح)

سنستعرض من خلال تحليل إختبار التوزيع الطبيعي بمعامل الالتواء من اجل التوصل إلى تأكيد تماثل منحنى التوزيع التكراري من خلال نقطة المركز المتوسط ، ومعامل الالتواء من اجل التوصل إلى مقدار التذبذب (إنخفاض أو إرتفاع في مجال المنحنى مقارنة بمجال منحنى التوزيع الطبيعي).

الجدول رقم 17 : اختبار تحليل التوزيع الطبيعي من خلال معاملي (الإلتواء - التفرطح) لمتغيري الدراسة (إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمات الصحية)

المحاور - الأبعاد	معامل الإلتواء Skewness	معامل التفرطح Kurtosis
الموارد المادية والبشرية	2.236	1.415
الإلتزامية والضمانة	1.687	-0.216
الإمتثال والقبول	1.368	-0.758
الأمانة والنقطة	-0.957	1.621
إدارة الجودة الشاملة	1.562	1.741
جودة الخدمات الصحية	1.842	1.156

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

من خلال تحليلنا للجدول رقم 17 :دراسة إختبار التوزيع الطبيعي لمعامل الإلتواء ، ومعامل التفرطح ، يتضح لنا من خلال الجدول :

أن معامل الإلتواء كان محدد ضمن نطاق الحصر (3، -3) ، في حين يليه معامل التفرطح فقد كان محدد ضمن مجال الحصر (3، -3) ، وعليه فإن معامل الإلتواء ومعامل التفرطح لمتغيرات الدراسة أتت داخل مجال المقبول ، وعليه يؤكد على تباث وصحة متغيرات الدراسة إتجاه تتبع التوزيع الطبيعي .

3- إختبار إتجاه العلاقة بين المتغيرات وتفسير النتائج :

❖ تحليل إتجاه العلاقة بين المتغيرين (الجودة الشاملة- جودة الخدمات الصحية)

بتم هذا الإختبار من خلال تحليل نتائج المتغيرين وفقا لتوافق الإرتباط بين متغيري الدراسة (المتغير المستقل : إدارة الجودة الشاملة) المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) وفق المعايير التي قمنا بذكرها في المتغير التابع ، وإختبار تحليل الارتباط الذي يبرز وجود التوافق بين كل بعد من المحور الأول (إدارة الجودة الشاملة) والمحور الثاني (جودة الخدمات الصحية) بإستعمال معامل بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 18: تحليل اتجاه العلاقة بين المتغيرين بإستعمال معامل بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	التوافق الإرتباط R	مستوى الدلالة
إدارة الجودة الشاملة	جودة الخدمات الصحية	0.760	0.000
	الموارد المادية والبشرية	0.613	0.002
	الإلتزامية والضمانة	0.645	0.002
	الإمتثال والقبول	0.715	0.000
	الأمانة والثقة	0.684	0.002

المصدر : من إعداد الباحثين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

❖ إختبار تحليل التوافق الإرتباط بين متغيري الدراسة (إدارة الجودة الشاملة –جودة الخدمات الصحية) بإستعمال معامل بيرسون.

▪ عند مستوى دلالة ($a=0.01$) فأقل .

▪ عند مستوى دلالة ($a=0.05$) فأقل .

❖ H_0 : عدم وجود إتفاق إرتباطي دا دلالة إحصائية .

❖ H_1 : وجود إتفاق إرتباطي دا دلالة إحصائية .

✓ من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل التوافق الإرتباطي ($R=0.760$) عند مستوى دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($a=0.01$) ومنه نؤكد على قبول الفرضية h_1 ، و نرفض فرضية العدم h_0 ونوضح على أنه :

بسبب وجود توافق إرتباطي طردي دا دلالة إحصائية بين المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة ، والمتغير التابع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات ،وهذا ما يؤكد جليا على وجود تطبيق لمعايير إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية وهذا ما يتبث صحة الفرضية الأولى وتحققها .

✓ من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل التوافق الارتباطي للأبعاد جودة الخدمات الصحية (الموارد المادية والبشرية -الإلتزامية والضمانة - الإمتثال والقبول- الأمانة والثقة) (0.613, 0.645, 0.715,) عند مستوى دلالة تساوي 0.002 و 0.000 ، وهي أقل من مستوى الدلالة ($a=0.05$) ومنه نؤكد على قبول الفرضية h_1 ، و نرفض فرضية العدم h_0 ونوضح على أنه : يوجد توافق إرتباطي طردي فيما يخص أبعاد تقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات غرداية من خلال تطبيق معايير (الموارد المادية والبشرية- الإلتزامية والضمانة-الإمتثال والقبول -الأمانة والثقة)، وهذا ما يعكس حقيقة وصحة الفرضية الثانية وتحققها .

ثانيا-تحليل نتائج الفرضيات :

من خلال ما إستعرضناه سابقا ،ممكننا تحليل النتائج وتفسيرها على النحو الآتي :

1-بتوضيح لدينا بأن معامل الإرتباط في المتغيرين (إدارة الجودة الشاملة- جودة الخدمات الصحية) كان جيد جدا ($R=0.760$) عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($a=0.01$) ، وعليه فإننا نشير بأنه يوجد علاقة توافقية طردية إيجابية موجبة وممتازة بين تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات ' غرداية' ، من خلال توفر المؤسسة الصحية على هيئة إدارية متخصصة في إدارة وتسيير الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية من خلال تنظيم الدورات التدريبية وتأهيل الإطار الإداري والطاقت الفني من التعرف أكثر على الجودة الشاملة وتحسين من جودة الخدمات الصحية في المؤسسة ، وهذا ما لمسناه جليا في مجال الدراسة ، حيث شهدنا نماذج حية عن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ورأينا بانها حاضرة بقوة وتطبق بحداقها ، ولسنا جودة الخدمات الصحية راقية وعالية المستوى في ما يخص الإهتمام بالمريض والمواطن والتواصل الفعال بين القطاع الطبي والإداري ، وتخفيف الطاقم الطبي والإداري من خلال زيادة في الأجور ، والتعامل بالسلوك الحسن ، وهذا ما أكد لنا جليا ان كل ما كانت تطبيقات إدارة الجودة الشاملة مفعلة ومطبقة كل ما كانت جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للمريض أو الزبون عالية الدقة ، وهذا يثبت صحة الفرضية الأولى.

2-بتوضيح لدينا بأن معامل الإرتباط في متغير جودة الخدمات الصحية وبين أبعادها (جودة الخدمات الصحية (الموارد المادية والبشرية -الإلتزامية والضمانة - الإمتثال والقبول- الأمانة والثقة) (0.613, 0.645, 0.715,) عند مستوى دلالة تساوي 0.002 و 0.000 ، وهي أقل من مستوى الدلالة (

a=0.05) ، وعليه فإننا نشير بأنه يوجد علاقة توافقية طردية إيجابية موجبة وجيدة جدا في تقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات ' غرداية' من خلال تطبيق معايير (الموارد للمادية والبشرية- الإلتزامية والضمانة-الإمتثال والقبول -الأمانة والثقة) ، وهذا ما لمسناه جليا في مجال الدراسة الميدانية حيث تتوفر ، لمسنا عدة إستراتيجيات وتبني أفكار وخطط معينة لتحسين ورفع من مستوى جودة الخدمات الصحية بالنسبة للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات، وهذا ما تطلعنا إليه في التبرص الميداني من خلال دراسة جودة الخدمات الصحية التي يقدمها الطاقم الطبي للمريض ، ومساهمة الطاقم الإداري في توفير جودة خدمات راقية بالنسبة للمواطن والزبون ، وتشجيع المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات للموظفين والأطباء على بمختلف مستوياتهم على الإنتاج والإنتاجية وتقديم أقصى جودة ممكنة ، بتقديم الإمكانيات المادية والبشرية من أجهزة متطورة حديثة في تشخيص الأمراض المزمنة ،(أجهزة التحليل الطبية- الأشعة- تحاليل الدم-) في وقت أقل وبأقل جهد ممكن ، وتجهيز احدث السرائر والأثاث وقاعات الإستقبال ، من أجل تقديم خدمة راقية للمريض ،وزرع روح السكينة والثقة لدى المريض ،والتفاني في أداء العمل بضمير ،والتواصل اليومي بين الطبيب والمريض ، وتجهيز كافة العقاقير اللقاحات والأدوية لجميع المرضى لعلاجهم ،وتجهيز أقسام خاصة بالتوليد والجراحة ، وتنظيم دورات توعية في ما يخص جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات ،وتكوين عدة طواقم طبية وإدارية تستقبل المئات من المواطنين والمرضى وتسهر على تقديم جودة الخدمات الصحية لهم على مدار 24 ساعة /24 ساعة ،7 أيام/7 أيام ،وتجهيز غرف دورات المياه حيث يختص كل مريض بغرفة لدورة المياه خاصة به ، والدور الأهم الذي تقوم به الأمانة الصحية من حفظ الوثائق والسجلات الخاصة بكل مريض بكل أمانة وإخلاص والتكتم على المعلومات الصحية للمريض ، كل تلك الأمور تبث صحة الفرضية الثانية.

ثالثا : النتائج العامة:**النتائج العامة:**

من خلال ما تطرقنا إليه في هذه الدراسة ، توصلنا من خلالها على مجموعة من النتائج ندرجها على النحو التالي :

- إن تقييم فئة المستجوبين عينة الدراسة لتطبيقات معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات 'غرداية' خاصة على المستوى (تسيير الإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بإحترافية عالية - التطوير الإداري- التحسين في جودة الخدمات - التربصات الميدانية- رضی المريض - وغيرها) كانت موافقة تماما بالنسبة لأغلبية أفراد عينة مجتمع الدراسة، وهذا ما ذكرناه سابقا في الجدول رقم 16 من خلال تباث صحة العبارات الموجودة في المحور الأول، وهذا ما يؤكد على نجاعة وفعالية تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادة الواحات ، غرداية .
- وضحت الدراسة العلاقة الوطيدة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية لعيادة الواحات ، وهذا من خلال تباين في إجابات عدد أفراد العينة وتباين في العبارات المسطرة بين كل عبارة وأخرى ، وهذا ما ياكده الجدول رقم 16 و 17 و 18، والذي يشير على أن إدارة الجودة الشاملة لا تكتمل أدوارها إلا وأشتملت على المبادئ الأساسية والمعايير التطبيقية التي تتبناها جودة الخدمات الصحية والتي تأتي من الموارد المادية والبشرية ، فالمورد المادي في المؤسسة الصحية يساهم بشكل كبير التدقيق بالعمل أكثر وبالإحترافية أكبر ، ويقلل نسبة الخطأ العامل أو الطبيب في التشخيص أو التحليل ، والمورد البشري يساهم في توفير تلك الخدمة الصحية بأعلى جودة ممكنة من خلال المساهمة والتكاتف وروح العمل ، والتحفيز سواء كان ماديا أو معنويا، وتوفير كافة سبل الراحة والطمأنينة للمريض والغاية هي رضی المريض .
- وأكدت الدراسة على جودة الخدمات الفعالة المقدمة في المؤسسة الصحية لعيادات الواحات حيث وفرت كافة الوسائل المادية والبشرية لجميع الطاقم الطبي والإداري، من أجل توفير أقصى درجات الجودة الصحية ، لتكون سبابة في مجال المؤسسات الصحية الخاصة في ولاية غرداية من ناحية الإمكانيات الكبيرة والمتطورة التي تتوفر عليها في القطاع.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال دراستنا للمجال الميداني والتعرف على مجال دراستنا التطبيقية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات غرداية ، قمنا بالتعرف على الجانب النظري للمؤسسة الصحية من تعريفها والهيكلي الإداري الخاص بها ومعرفة المصالح الإدارية والقطاعات الطبية التي بها ، وقد قمنا بالتربص في المؤسسة لغرض معرفة إدارة الجودة الشاملة ومدى تمتع المؤسسة الصحية بجودة تطبيق الخدمات الشاملة وجودة الخدمات الصحية التي تمتاز بها عن غيرها من المؤسسات الصحية سواء العمومية أو الخاصة ، وقمنا بتفريغ بيانات الإستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي للبيانات Spss ، وهذا من أجل تحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بمجتمع الدراسة ، وإثبات صحة التساؤلات الرئيسية والفرضيات المطروحة في مجال الدراسة والتعقيب عليها ووضع إختبارات للفرضيات من خلال تبيان جودة التوزيع الطبيعي لإستبيان والفرضيات والإرتباط التوافقي بين متغيرات الدراسة (المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمات الصحية).

وقد خلصنا بنتائج الفرضيات وإستخلصنا بأنه يوجد تطبيق عالي الجودة فيما يخص تطبيق المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات لإدارة الجودة الشاملة وهذا ما ساهم في رقي مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الصحية من خلال التعرف على إدارة الجودة الشاملة وتطبيق استراتيجياتها ، هذا ما أدى إلى رقي في جودة الخدمات الصحية المقدمة وثقة الزبون والمريض فيما يخص الخدمات الصحية التي تقدمها إدارة المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات ' غرداية '

خاتمة

خاتمة:

تحتل إدارة الجودة الشاملة أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات بشتى أنواعها خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي يشهدها العالم، و في ظل احتدام حدة المنافسة في الأسواق، والموارد بمكوناتها المتعددة سواء أكانت مادية أم مالية أم بشرية مما يتطلب امتلاك رؤية وفلسفة شمولية قادرة على مواجهة التحديات البيئية الحالية والمستقبلية، وزيادة قدراتها الذاتية في التكيف والمواءمة مع التغيرات في البيئة التنافسية.

ومن هذا المنطلق تساهم إدارة الجودة الشاملة في الخدمات في تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة والاهتمام بالعميل أو المريض.

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ في الخدمات الصحية والمكاسب التي تم تحقيقها في وطننا العربي بشكل عام وفي ولاية غرداية بشكل خاص ، إلا أن هناك تحديات كثيرة تواجه القطاع الصحي نتيجة المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتعليمية حيث ظهرت أنماط جديدة من الأمراض مع التقدم السريع في التقنية مع زيادة مضطردة في تكاليف تقديم الخدمات الصحية.

وإن التميز و التنافسية يمثلان الجوهر والركيزة الأساسية المطلوبة بإلحاح في جميع ممارسات الرعاية الصحية التي نقدمها لأنفسنا أو نحصل عليها من حولنا اليوم ، وكلما كانت نظرتنا للرعاية الأساسية في الحياة شاملة كلما تمكنا من التحقق بأننا سنعيش في مجتمعات يغلب عليها السعادة والإنتاجية التي لها معنى وأثر على أوطاننا وأمتنا.

مع تطور النظم الصحية وازدياد حجم التعقيدات والمشاكل، كان من الضروري أن تلعب الجهات الحكومية و الوزارات التابعة والمؤسسات الصحية الضخمة المستقلة أو التابعة للجمعيات الخيرية دورا هاما في مجال تحسين أثر خدمات الرعاية الصحية الشاملة ولذا كان من الضروري أن يسعى الكثير من العاملين في التغيير في المجتمعات النظر والتركيز على طرق مواجهة التحديات التي تقف في سبيل التطور الحقيقي للرعاية الصحية المحققة المفاهيم راقية في جودة الحياة لبلادنا العربية بعد أن توفرت كل أو معظم إمكانيات البنية التحتية المتوفرة في الدول المتقدمة.

وللحفاظ على هذه المكاسب ودعمها وزيادتها و تقديم خدمات صحية ذات جودة وبأقل تكلفة تطلب ذلك إعادة النظر في العمليات والإجراءات المتبعة ومستوى الأداء في الكثير من المؤسسات الصحية والطبية والمعنية بجودة الحياة.

❖ التوصيات :

في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها الباحث يوصي بما يأتي:

- التوعية ونشر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية الأخرى والعمل بمبدأ المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات واستغلال بدء ظهور الوعي والافتتاح بإدارة الجودة عن طريق استخدام الوسائل التوعوية المتاحة لغرس بيئة ومفاهيم وأساليب الجودة في مجتمع موظفي المؤسسات العمومية التابعة للدولة
- وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة في كل المستشفيات تنطلق من احتياجات المستهلك.
- إقامة نظام للجودة على أساس تأكيد الجودة والوقاية من الأخطاء كمسؤولية تتحملها كافة الأقسام والأفراد كل في مجال عمله واختصاصه
- خلق الالتزام لدى القيادات العليا في المؤسسات الخاصة بالتغيير وتطبيق جودة الخدمات الصحية من أجل الارتقاء بأداء العاملين بهذه المؤسسات .
- العمل على تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية ، وذلك بتوفير نظام فعال للمحاسبة والعقاب على مستوى كل المؤسسات العمومية والخاصة .
- تقييم خطة التسويق للرعاية الصحية الشاملة وخاصة من خلال الأصحاء والمرضى المستقلين ومجموعات التركيز
- عدم تعارض أو تشجيع البروتوكولات على الإنكالم كلياً على إدارة الجودة الشاملة ونسيان جودة الخدمات الصحية و الرعاية الطبية فقط.
- تأكد من التقييم المستمر لنظام وملفات الرعاية الصحية والمرضى من خلال كيفية خطط العلاج، والتقارير والتحويلات، وطرق متابعة المرضى بعد تسريحهم.
- طريقة صرف الأدوية بالمقارنة بمتطلبات الرعاية الصحية الشاملة .
- طريقة التأمين الصحي وطريقة عرضه وطريقة التغطية والمتابعة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

❖ **أولاً: الكتب العربية :**

- (1) البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- (2) أحمد سيد مصطفى، إدارة الإنتاج والعمليات في صناعة الخدمات، الطبعة الثالثة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1998.
- (3) أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والآيزو 9000 دليل علمي، جامعة الزقازيق، القاهرة، 1991.
- (4) أحمد محمد غنيم، إدارة المستشفيات، رؤية معاصرة، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006.
- (5) أديجي باديو، الدليل الصناعي الى الآيزو 9000، ترجمة فؤاد هلال، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
- (6) براند كوهين، رونالد ستيفن، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمن أحمد ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1997.
- (7) خليل إبراهيم وآخرون، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001:2000 ، مكتبة الأشقر، بغداد ، 2002.
- (8) سونيا البكري، تخطيط ومراقبة الإنتاج، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001.
- (9) سمير حسين الوادي، مصطفى سعيد الشيخ: تسويق الخدمات الصحية من منظور متكامل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- (10) عبد العزيز بن حبيب الله نياز، جودة الرعاية الصحية: الأسس النظرية والتطبيق العملي، وزارة الصحة، الرياض، 2005.
- (11) علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للآيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1995.
- (12) فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الفكر للطباعة والنشر، القاهرة، 1996.
- (13) فايد عبد الحميد، إدارة الانتاج، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1997.
- (14) فريد النجار، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

❖ **ثانياً: الكتب الأجنبية :**

- 1) Adam, E., Ebret, R., Production and Operations Management, 5 Th. Ed., Englewood cliffs, London, 1992.
- 2) Banks, J., The Essence of Total Quality Management, Prentice-Hall inc.,og India, 3th. Ed., 1992.
- 3) Dale, B., Copper, C., Total Quality and Humen Resources: An Executive Guide, Black well Puplishers, U., 1992.
- 4) Farida djella et al L'hôpital Innovateur: de médicale a innovation de service, Paris: Masson, 2004
- 5) Hutches, G., ISO 9000: Comprehensive guied to Registration Audit Guidelines and succesful certification, Oliver weight co., New York, 1993.
- 6) Harrison, A., Just - In - Time Manufacturing Perspective, prentice Hall, New York, 1992.
- 7) Heizer, J., Render, B., production and Operations Management, Prentice-Hall inc., 1996.
- 8) Jabloski, J., Implementing Total Quality Management, U.S.A. 1991.
- 9) Johnson, J., Improvement of Quality and productivity Action, National productivity Review, winter, 1982.
- 10) John, M., Et. Al., Managing for performance Business Pub. Co., Texas, 1993.

❖ **ثالثا: رسائل وأطروحات :**

(1) (الفرج ، أسامة) 2009 " تقييم جودة الخدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التدعيم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى، نموذج لقياس رضا المرضى .

❖ **رابعا: المجلات**

(1) دبون عبد القادر، دور التحسين المستمر في تفعيل الخدمات الصحية(حالة المؤسسة الاستشفائية مُجد بوضياف بورقلة)، مجلة الباحث، العدد 11، الجزائر، 2012.

❖ **خامسا : المقالات الأجنبية :**

- 1) Anjali Stenquist (20/1/2020), "Types of Preventive Care: 8 Proactive Ways to Ward Off Health Problems", rasmussen, Retrieved 25/1/2022.
- 2) ASHP Statement on Pharmaceutical Care", 26/1/2022.
- 3) Diagnostic Services", patientcare, Retrieved (25/1/2022.
- 4) "Physical and Occupational Therapy",) dchweb, Retrieved 26/1/2022
- 5) Types of Mental Health Treatments", psychguides, Retrieved 25/1/2022.
- 6) What services do dental plans include?", opm., Retrieved 25/1/2022.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية
تخصص: تسيير وإقتصاد المؤسسات



وثيقة الإستبيان

أخي العامل ، أختي العاملة .

السلام عليكم ، أما بعد وبعد ...

تم تصميم هذا الإستبيان والمطروح طبعا بين يديكم، وهذا من أجل الحصول على مجموعة من البيانات والتي نحتاجها في دراسة الجانب التطبيقي الخاص بموضوع مذكرتنا والذي يندرج ضمن إنجاز بحث لإتمام مذكرة لنيل شهادة الماستر في الإقتصاد تخصص تسيير وإقتصاد المؤسسات بعنوان " معايير تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية " **دراسة حالة " المؤسسة الصحية الخاصة "عيادة الواحات" غرداية** ، ويحتوي هذا الإستبيان على مجموعة من الأسئلة، وعليه نرجو من سيادتكم التعاون والمشاركة في الإجابة على مضمون تلك الأسئلة ، بكل شفافية وصدق وموضوعية وهذا من خلال وضع علامة (X) في المكان المناسب المراد إجابة عنه ، والهدف من الإحاطة بكل إجابات أفراد عينة المجتمع (العاملين في المؤسسة) كون أن تلك المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم سنستغلها لأغراض العلم فقط ، مع محافظتنا على كامل أمان وسرية الإجابات وخصوصياتها، شاكرين لكم حسن مشاركتكم في الإجابة عن الإستبيان و مساهمتكم .

وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير .

تحت إشراف الأستاذ:

*أولاد الهدار فاتح القاسم

إعداد الطالبين:

+ لبسيس شيراز

+ الفاطمي سهيلة

السنة الجامعية 2020-2021

الاستبيان :**البيانات الشخصية :**

- 1-الجنس : ذكر: أنثى
- 2- السن : 20 إلى 25 25 إلى 30 30 إلى 40 40 وأكثر
- 3-المستوى الدراسي : ثانوي ليسانس ماستر دكتوراه
- 4-الوظيفة : موظف بالمؤسسة الصحية العامة موظف بالمؤسسة الصحية الخاصة
- موظف بالقطاع الخاص موظف بالقطاع العام
- 5-الخبرة المهنية : 5 سنوات من 10 - 20 سنة من 25 - 30 سنة 30 وأكثر

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة**تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بغرداية**

- 1- يوجد لدى المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات بغرداية منظمة مسؤولة عن إدارة الجودة الشاملة.
- 2- تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات مناهج لتحفيز الموظفين من أجل الترقية بجودة خدماتها الصحية.
- 3- تعمل إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات على إقامة تربصات ميدانية في ما يخص معرفة إدارة الجودة الشاملة والتعرف على جودة الخدمات الصحية .
- 4- تعمل الإدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات بتدريب (الأطباء -شبه طبي - الموظفين) على تقديم جودة شاملة متميزة للمرضى.

- 5- تحرص إدارة المؤسسة لعيادات الواحات على رضی مرضاها وعلى الطاقم الطبي الموجود في القطاع الصحي الخاص.
- 6- تقوم المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات في التقليل من الخدمات الروتينية.
- 7- تشجع إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات العمل بروح الفرق الواحد.
- 8- تستعمل المؤسسة الصحية الخاصة لعيادات الواحات أساليب حماية من أجل تجنب إنتقال المرض من المرضى إلى غيرهم .
- 9- يوجد في إدارة المؤسسة الخاصة لعيادات الواحات سلاسة في الإتصال بين جميع الأفراد الطبقات في المؤسسة الصحية الخاصة.
- 10- تركز إدارة المؤسسة الخاصة لعيادة الواحات على تماثل الأجر لمؤذي الخدمة بالتساوي مع الجهد المبذول .

المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات بفرداية

البعد الأول : (الوسائل المادية والبشرية)

- 1) تمتلك المؤسسة الإستشفائية الخاصة بعيادات الواحات كل الأدوية التي يحتاجها المريض.
- 2) تتوفر المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات على تجهيزات وأدوات طبية ومعدات تقنية حديثة ومتطورة
- 3) يحرص الموظفين في المؤسسة الإستشفائية الخاصة بعيادات الواحات على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
- 4) في المؤسسة الإستشفائية الخاصة بعيادات الواحات قاعات إنتظار واسعة وملائمة ومريحة للمرضى
- 5) تمتلك المؤسسة الإستشفائية الخاصة بعيادة الواحات على دورات مياه صحية ونظيفة مما يحقق راحة للمريض.

البعد الثاني: الإلتزامية والضمانة-الإمتثال والقبول -الأمانة والثقة

- 1) يمتلك الطاقم الطبي لمؤسسة الخاصة بعيادات الواحات على نتائج تحاليل دقيقة وصور أشعة واضحة قبل إجراء كل شيء.
- 2) تعمل المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات بسرعة لحل لمشاكل واستفسارات المرضى.
- 3) ينشغل الموظفون في المؤسسة الصحية الخاصة بعيادات الواحات على تلبية طلبات المرضى فوراً.
- 4) يثق المرضى الكفاءات العالية والخبرات الطويلة الخاصة بالإطارات الطبيين، والشبه طبيين، في المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات.
- 5) تحتفظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على الوثائق والسجلات الدقيقة والموثقة عن المرضى
- 6) تحافظ المؤسسة الخاصة بعيادة الواحات على أمان المعلومات الخاصة بالمرضى
- 7) ثقة المريض في المؤسسة الخاصة بعيادات الواحات تغنيه عن العلاج في القطاع المؤسساتاتي العمومي.

الفهرس

رقم الصفحة	قائمة الفصول
/	الإهداء والشكر
/	الملخص
	قائمة الجداول والأشكال
أ-ب	مقدمة
ب-ج	الإشكالية
ج	فرضيات الدراسة
ج-د	اسباب إختيار الموضوع
هـ	اهداف الدراسة
هـ	أهمية الدراسة
هـ	صعوبات الدراسة
هـ-و	المفاهيم العامة للدراسة
و	دراسات سابقة
ح	تقسيمات البحث
	{ الفصل الأول: عموميات حول إدارة الجودة الشاملة }
01	تمهيد
02	المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها
02	للمطلب الأول : إدارة الجودة الشاملة وسبل تطبيقها
08	للمطلب الثاني : معايير إدارة الجودة الشاملة
11	المبحث الثاني : جودة الخدمات الصحية
11	للمطلب الأول : مفهوم الخدمات الصحية وأنواعها
13	للمطلب الثاني : تقييم جودة الخدمات الصحية ضمن معايير إدارة الجودة الشاملة
16	خلاصة الفصل الثاني
	{ الفصل الثاني: الدراسة الميدانية }
18	المبحث الأول : مدخل عام حول المؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات.
18	للمطلب الأول : تعريف للمؤسسة الصحية الخاصة لعيادة الواحات غرداية

19	المطلب الثاني : الهيكل الإداري للمؤسسة الصحية لعيادة الواحات غرداية
25	المبحث الثاني: أدوات الدراسة وتقييم نتائج الدراسة ومناقشتها
25	المطلب الأول : إجراءات الدراسة
27	المطلب الثاني :أدوات الدراسة
30	المبحث الثاني : تقييم نتائج الدراسة ومناقشتها
30	المطلب الأول : تقييم نتائج الدراسة
52	المطلب الثاني : مناقشة النتائج
58	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
61	التوصيات
63	قائمة المراجع
67	للملاحق
72	الفهرس