

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم المالية و المحاسبية

تدقيق الموارد البشرية كأداة لتقييم الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم المالية و المحاسبية
تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير

تحت إشراف :

د. شرقي مهدي

من إعداد الطالب:

✓ القط يحي

الموسم الجامعي 1437-1438 هـ - 2016-2017 م

الإهداء

إلى مصدر فخري واعتزازي والدي العزيز.....حفظه الله

إلى صاحبة التضحيات التي جعل الله الجنة تحت أقدامها والدي

الغالية

التي غمرتني بدعائها أطال الله في عمرها

إلى إخواني وأخواتي الأعزاء على قلبي

إلى خطيبتي الغالية

إلى من أدين لهم بالفضل وأمس منهم النبل

إلى جميع أساتذتي خلال حياتي الدراسية والجامعية

إلى أصدقائي وزملائي

إلى كل طلاب العلم..... صبرا واجتهادا

إلى من ساعدوني للعمل وبذل الجهد

إليكم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

يحي

الشكر والتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

الشكر لله وحده الذي أعانني على إكمال هذا الجهد المتواضع، الحمد لله الذي أكمل أعمالنا بالنقص، وأثرى جهودنا بالنقاش، ولا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ مهدي شرقي لتفضله بالإشراف على هذا البحث ومساندته وتوجيهاته المستمرة، وتعهدده بالتصويب في جميع مراحل بحثي، وزودني بالنصائح والإرشادات التي أضاءت أمامي سبيل البحث،،

❖ وكذا أتقدم بالشكر للأستاذ رواني بوحفص والأستاذ طالب أحمد نور الدين اللذين كانوا

سندا لي في بحثي هذا جزأهم الله عني كل خير

❖ كل أساتذتي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

❖ وإلى كل أصدقائي وبالخصوص ميلود وعلي ونواس.

❖ إلى مدير المؤسسة الاستشفائية والمدير الفرعي للموارد البشرية كل موظفي المؤسسة

الاستشفائية بغارداية.

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد

يحي

الملخص:

تمت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية غارداية والهدف منها معرفة واقع التدقيق وانعكاسه على جودة الخدمات الصحية وذلك من خلال معرفة مساهمة تدقيق الموارد البشرية في تقييم وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة، وقد اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على توزيع استمارات الاستبيان وقد اقتصرنا دراستنا على 40 عامل من مختلف المستويات الوظيفية، واستخدمنا برنامج نسخة 20 SPSS لمعالجة المعطيات وفي الأخير توصلنا إلى أن تدقيق الموارد البشرية يساهم بشكل كبير في تقييم وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وذلك بالاهتمام بجانب التدقيق في الموارد البشرية على مدى احترافية مقدمي الخدمات الصحية من طاقم طبي وشبه طبي على حد سواء.

الكلمات المفتاحية : التدقيق، الموارد البشرية، جودة الخدمات الصحية، الرقابة

RESUME

Cette étude a l'institution de l'hôpital public pour l'état des connaissances Gardaeh et objectif de la vérification de la réalité et de réflexion sur la qualité des services de santé grâce à la connaissance de la contribution des ressources humaines d'audit pour évaluer et améliorer la qualité des services de santé fournis par l'institution, nous avons adopté dans notre étude de ce sujet sur la distribution des formulaires de questionnaire ont été limité notre étude 40 travailleurs des différents niveaux fonctionnels, et nous avons utilisé la version 20 du logiciel SPSS pour le traitement des données et dans la dernière, nous avons atteint l'audit des ressources humaines contribue grandement à évaluer et à améliorer la qualité des services de santé fournis par l'attention de la prochaine vérification de la douleur Les ressources humaines pour les fournisseurs de soins de santé professionnels de santé et semi-deux équipe médicale.

MOTS CLE: Audit, ressources humaine, Qualité des services sanitaire, control.

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	
34	تعداد مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية	(1.2)
39	مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها	(2.2)
39	معايير تحديد الاتجاه	(3.2)
40	توزيع العينة حسب السن	(4.2)
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(5.2)
41	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(6.2)
42	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	(7.2)
43	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(8.2)
44	اختبار ثبات عبارات الاستبيان	(9.2)
45	تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد اتجاه العينة للمحور الأول من الاستبيان	(10.2)
46	تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع اتجاه العينة للمحور الثاني من الاستبيان	(11.2)
47	تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع اتجاه العينة للمحور الثالث من الاستبيان	(12.2)
49	التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الأول	(13.2)
49	التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الأول	(14.2)
50	التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الأول	(15.2)
50	التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الأول	(16.2)
51	التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الأول	(17.2)
51	التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الأول	(18.2)
52	التوزيع التكراري للعبارة السابعة من المحور الأول	(19.2)
52	التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الأول	(20.2)

53	التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الأول	(21.2)
53	التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الأول	(22.2)
54	التوزيع التكراري للعبارة الحادي عشر المحور الأول	(23.2)
54	التوزيع التكراري للعبارة الثاني عشر من المحور الأول	(24.2)
55	التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الثاني	(25.2)
55	التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الثاني	(26.2)
56	التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الثاني	(27.2)
56	التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الثاني	(28.2)
57	التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الثاني	(29.2)
57	التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الثاني	(30.2)
58	التوزيع التكراري للعبارة السابعة من المحور الثاني	(31.2)
58	التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الثاني	(32.2)
59	التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الثاني	(33.2)
59	التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الثاني	(34.2)
60	التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الثالث	(35.2)
60	التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الثالث	(36.2)
61	التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الثالث	(37.2)
61	التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الثالث	(38.2)
62	التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الثالث	(39.2)
62	التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الثالث	(40.2)
63	التوزيع التكراري للعبارة السابعة من المحور الثالث	(41.2)
63	التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الثالث	(42.2)
64	التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الثالث	(43.2)
64	التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الثالث	(44.2)
65	التوزيع التكراري للعبارة الحادي عشر من المحور الثالث	(45.2)
65	التوزيع التكراري للعبارة الثاني عشر من المحور الثالث	(46.2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	نموذج تكاملي لجودة الخدمة الصحية	(1-1)
36	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بغارداية	(1-2)
40	توزيع العينة حسب السن	(2-2)
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(3-2)
42	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	(4-2)
43	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	(5-2)
44	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(6-2)

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
الإستبيان	(1-1)

مقدمة :

إن التأثير الكبير بمختلف الأنشطة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية عبر القرون وخاصة في مطلع القرن الماضي زاد الاهتمام بإدارة الموارد البشرية ويعود ذلك إلى أسباب من بينها طموح الإدارة في بلوغ أعلى درجة من الاحترافية ومع تطور الفكر الإداري في القرن الحادي والعشرين وبلوغ التكنولوجيا أوجها للإبداع وذلك للتقليل من الاعتماد على الجهد البشري إلا أن هذا الأخير يبقى ولا يزال هو الوسيلة والغاية لبلوغ الأهداف المنشودة .

فعند غياب العنصر البشري تعاني الكثير من المؤسسات في طريقة تسييرها وتحقيقها للنمو والاستمرار بنجاح، ومن بينها المؤسسات الصحية التي تسعى جاهدة الى تقديم خدماتها بدرجة عالية من الجودة ، كما أن مبدأ تحقيق الجودة أصبح مطلباً أساسياً تحرص عليه جميع الدول وتؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية، والجزائر من بين الدول التي تسعى لتحسين وتطوير قطاع الصحة، من خلال الإصلاحات التي تباشرها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات لتحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة، لكن هذه الإصلاحات والقوانين لا يمكنها أن تتجسد على أرض الواقع إلا إذا كان هناك وجود لخدمة التدقيق لفحص أداء المورد البشري وبالتالي فهو وسيلة هامة للتقييم الفعال والتحسين المستمر في أداء إدارة الموارد البشرية في تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة، وانطلاقاً من ذلك جاء هذا البحث ليسلط الضوء على موضوع تدقيق الموارد البشرية كأداة لتقييم مدى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية في الجزائر.

إشكالية البحث:

تم إجراء هذا البحث ليجيب على الإشكالية التالية:

كيف يمكن لتدقيق الموارد البشرية ان يساهم في تقييم و تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الإستشفائية العمومية ؟

تحت هذه الإشكالية تدرج مجموعة من الأسئلة الفرعية :

1. كيف يمكن لتدقيق الموارد البشرية ان يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ؟
2. ما هو دور التدقيق المستمر في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الصحية ؟
3. ما هو واقع التدقيق في المؤسسة الصحية وما مدى تحسينية لجودة الخدمات المقدمة ؟

فرضيات البحث:

1. يسمح تدقيق الموارد البشرية بتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المؤسسة

2. يعمل تدقيق الموارد البشرية على تغطية نقص حاجيات المؤسسة من امكانيات مادية (الاجهزة والمعدات الطبية) والبشرية التي تمنع من تقديم الخدمة بأعلى درة من الجودة
3. يتم تقييم جودة الخدمات الصحية من طرف ادارة الموارد البشرية مقارنة بما تملكه من امكانيات مادية وبشرية (أجهزة،معدات طبية ، اطباء ، شبه طبيين....إلخ).

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث للوصول الى جملة من الاهداف نذكر منها :

1. عرض واقع تدقيق الموارد البشرية في المؤسسات الصحية .
2. محاولة ابراز اهمية تدقيق الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية .
3. توضيح مدى تأثير تدقيق الموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية المقدمة .
4. تسليط الضوء على واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الصحية من حسب تقييم الجهات المعنية في المؤسسة الصحية .

أهمية الدراسة :

تكمن اهمية الدراسة من خلال عرضها لمفهوم تدقيق الموارد البشرية وإبراز دوره في التأثير في جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الصحية ، كما لا يمكن الاستغناء عن التدقيق باعتباره اداة رقابية مهمة تساعد المؤسسة في مقارنة ما هو مخطط بما هو منجز في الارض الواقع من حيث تقديم الخدمة بأعلى درجة من الكفاءة .

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب ومبررات اختيار موضوع الدراسة في ما يلي:

1. ميول شخصي لى هكذا مواضيع و محاولة معرفة واقع المحيط بنا في مجال العمل .
2. ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الجزائر ، وخاصة فيما يتعلق بتدقيق الموارد البشرية .
3. التعرف أكثر على وظيفة تدقيق الموارد البشرية والأدوات المستعملة لتحقيقها .
4. معرفة دور تدقيق الموارد البشرية و تأثيره في جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية .
5. معرفة اهم العراقيل التي تواجه مقدمي الخدمة الصحية من اطباء وشبه طبيين باعتبارهم يمثلون جانب مهم من جوانب تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية.
6. المساهمة في إثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع المتعلقة بالعنصر البشري.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المؤسسة الاستشفائية العمومية بغارداية

الحدود الزمنية : امتدت الدراسة من أول فيفري إلى غاية أول ماي 2017

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

لتقديم المفاهيم المتعلقة بتدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة في الفصل الاول اعتمدنا على المنهج الوصفي للإجابة عن الاشكالية المطروحة ،اما الفصل الثاني تم استخدام منهج دراسة الحالة لربط النظري بما هو واقع في المؤسسة ،مستعينين بالمقابلات الشخصية والاستمارة الاستبائية لتجميع وتحليل مختلف المعطيات للتعرف على مدى تقييم تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية المقدمة من طرق المؤسسة الصحية لولاية غارداية .

مرجعية الدراسة :

تم اعداد هذه الدراسة من خلال الاعتماد على الكتب والمذكرات الجامعية التي تخص الموضوع وكذا التطرق الى المقالات المنشورة في مواقع الانترنت.

صعوبات البحث:

1. صعوبة الترجمة وقلّة الدراسات السابقة للموضوع.
2. عدم توفر الكتب في المكتبة تخص هذا الموضوع والسماح باستعارة عدد محدود من الكتب مما يصعب عملية التنسيق في المعلومات .
3. صعوبة استخدام برنامج SPSS.

هيكل البحث:

قمنا بتقسيم البحث الى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي ،تم التناول في الفصل الاول الادبيات النظرية لتدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية اما المبحث الثاني فتم فيه استعراض الدراسات السابقة للموضوع.

اما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية للمؤسسة الإستشفائية العمومية بغارداية كما احتوى هذا الفصل على مبحثين الاول تضمن الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة والمبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال مختلف الاساليب الاحصائية .

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

مقدمة الفصل الأول :

يعتبر تدقيق الموارد البشرية من المجالات الحديثة في علم الإدارة كما أصبح هناك إقرار واضح بفاعليته في تأكيد الدور الوظيفي الذي يلعبه رأس المال البشري كعامل رئيسي في تحسين أداء المنظمات وبالتالي نجاح إستراتيجياتها ، حيث نهدف في هذا الإطار النظري لتدقيق الموارد البشرية وتطبيقها على مستوى إدارة المؤسسات الاستشفائية وذلك من خلال تقديم مفهوم لتدقيق الموارد البشرية واهم الأساليب لتدقيق الموارد البشرية على مستوى الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية وذلك من خلال مبحثين :

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للأبحاث والدراسات السابقة

الفصل الأول : الأدبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية

مع ازدياد المنافسة في مجال الإدارة و ظهور تدقيق الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للإدارة بشكل عام أصبح الضغط كبيرا على هذه من اجل معرفه مستوى أدائها وجودتها مقارنة بالإدارات الأخرى العاملة في نفس المجال وإمكانية تحسينه. وذلك لمواكبة التحديات والتغيرات التي طرأت على إدارة وتدقيق الموارد البشرية طوال العقود السابقة، كان لا بد من إجراء تدقيق متواصل وشامل في تدقيق الإدارة فيما يخص الموارد البشرية، و تقديم معلومات مفيدة وقيمة لأصحاب المصلحة من مواطنين ومدراء وعاملين يمكن من خلالها وضع قيمة إضافية لها. ونتاجا لذلك كانا لزاما على المعنيين بأمر إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة وإدارة المؤسسات الاستشفائية بصورة عامة أن تعرف مدى نجاح تدقيق الموارد البشرية في تحقيق أهدافها، فبرز اتجاه تدقيق الموارد البشرية كأداة لتقييم طبيعة وحجم مساهمة إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنظمات وقبل كل هذا كان ظهور مفهوم تدقيق الموارد البشرية مرتبطا بمصطلح التدقيق الاجتماعي.

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لتدقيق الموارد البشرية

الفرع الأول : ماهية تدقيق الموارد البشرية :

أولا : التدقيق الاجتماعي وتطوره:

فكرة أو مصطلح التدقيق الاجتماعي أو *audit social* يعتبر حديث النشأة لكن مصطلح التدقيق في حد ذاته قديم إذ يعود إلى الحضارة المصرية القديمة أين كان يقوم مراقبون بمراجعة صحة الحسابات الخاصة باستيراد و تصدير القمح و مبالغ المحصول و الضرائب .

و في سنة 300 ق . م تم تكليف مجموعة من الخبراء بمراجعة حسابات الخزينة العمومية و كذا حسابات أخرى.

أما مصطلح المدقق أو *auditeur* فقد ظهر في نهاية القرن الثالث عشر في انكلترا و في بداية القرن السادس عشر ظهر أول مجلس للمدققين في نفس البلد.

و تعتبر الثورة الصناعية في انكلترا مهد نشأة التدقيق فبدأت المؤسسات في توظيف الأفراد في المصالح الحسائية لمراجعة الحسابات ثم تطور المصطلح تدريجيا و اقترب من معناه الحالي سنة 1930 مع نشأة القوانين الأمريكية الخاصة بعمليات البورصة.

يظهر مصطلح المراقبة كأساس للتدقيق لان التدقيق عبارة عن مراقبة المراقبات. لا يعني في هذه الحالة الرقابة من اجل عقاب العمال و إنما من اجل تحسين الأوضاع.

مختلف تعاريف التدقيق الاجتماعي:

يعتبر التدقيق الاجتماعي وسيلة لمقارنة مدى مطابقة أو تماشي أنظمة الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

فهو عامل من عوامل تجديد وظيفة الموارد البشرية بمعنى انه يسمح لها أن تتطور في ظل قاعدة معلومات صحيحة , وكذا رفع درجة العقلانية في اتخاذ القرار و تطبيق تسيير أكثر مرونة و صرامة.

* يدخل في إطار الإدارة لمعرفة نوعية نظام التسيير الخاص بالموارد البشرية.

* و هو منهجية لجمع المعلومات و تحليلها.

* و هو بعد من إبعاد الثقافة العامة للمؤسسة بحيث يصبح أداة مساعدة للقيادة الاجتماعية داخل المؤسسة. كانت المحاولات الأولى في تقييم الميدان الاجتماعي داخل المؤسسة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1940 , إذ اهتمت هذه الأخيرة بقياس النتائج الاقتصادية لبعض أنشطة تسيير الموارد البشرية, غير انه في بداية الخمسينات بدأت المؤسسات ذات الحجم الكبير في التقييم التتقائي.

في سنة 1964 بدأت بعض البنوك في محاولة تطبيق مبادئ التدقيق في وظيفة تسيير المستخدمين سبقتها أليها شركة رونو عام 1953.

و ابتداء من سنة 1970 بدأت المعاهد في العمل في هذا الميدان و نشأ أول عمل في 1974 و سمي معايير التطبيق المحترف للتدقيق, ثم في سنة 1976 نشأ بفرنسا دليل التدقيق لوظيفة الأفراد.

بعدها ظهرت عدة مكاتب دراسات متخصصة في هذا المجال قدمت نظرة جديدة في التعامل مع المؤسسة بالتعاون و المشاركة.

تعريف فاتتيي : 1980 vatier التدقيق الاجتماعي هو وسيلة إدارة و مجموعة مراحل للملاحظة , فهو يتنبأ بقدرة المؤسسة على التحكم في المشاكل الاجتماعية و تسييرها عبر توظيف العمال اللازمين لنشاطها.

تعريف إغالنس لسنة 1988 : IGALENS تكمن مهمة التدقيق الاجتماعي في تحليل كل عامل من عوامل الخطر و اقتراح التوصيات الكفيلة بالحد منها . و يحدد هذا الأخير 4 فئات للأخطار الاجتماعية:

1. خطر عدم احترام النصوص القانونية.

2. عدم ملائمة السياسات الاجتماعية لانتظارات أو رغبات المستخدمين.

3. عدك ملائمة احتياجات المؤسسة الموارد البشرية الموجودة بها.

4. خطر الانشغال المفرط باهتمامات المستخدمين.

ثم كان له تعريف آخر سنة 1994 : هو عبارة عن حكم خاص بنوعية تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة.

ثانيا: نشأة ومفهوم تدقيق الموارد البشرية

1-1: نشأة تدقيق الموارد البشرية

نشأة في الولايات المتحدة الأمريكية , حيث أصبحت الحاجة ماسة لمعلومات حول إدارة الموارد البشرية حيث

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

أن "boom" هو أول من أشار إلى هذا المصطلح حيث دعي إلى ضرورة مراجعة الأداء من وجهة نظر اجتماعية¹

في فرنسا كان ظهور التدقيق الاجتماعي سنة 1979 مع صدور القانون الذي ألزم المؤسسات تقديم الميزانية الاجتماعية مما جعل العديد منها يقوم بتخطيط البعد الاجتماعي وفي سنة 1982 تم إنشاء المعهد الدولي لتدقيق الاجتماعي.

في الجزائر بدأ الاهتمام بالموضوع من طرف بعض الباحثين و المهتمين في بداية السبعينات مع ظهور الإصلاحات الاقتصادية و إعادة الهيكلة حيث بدأت البحوث الأكاديمية بتزايد من طرف الباحثين و ظهور ما يعرف بالجمعية الجزائرية للموارد البشرية التي تضم بعض المختصين و المهتمين².

1-2: مفهوم تدقيق الموارد البشرية

يعد مفهوم تدقيق الموارد البشرية من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية³، ويستند هذا المفهوم على البعد الإداري الذي يطرح التدقيق باعتباره مطلباً إدارياً يعمل على التأكد من أن جميع العمليات الإدارية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية تتوافق مع القوانين التي تحكم علاقات العمل (قانون العمل ، قوانين الصحة المهنية) بجانب السياسات والإجراءات التي تصدرها إدارة المنظمة.

وعلى الرغم من استخدامه بصورة واسعة من خلال الممارسة ، إلا انه في الحقيقة هنالك اختلافا كبيرا فيما يتعلق بأدبيات وميراث تدقيق إدارة الموارد البشرية. وبنفس المستوى هنالك اختلاف حول المسمى. فبعضهم يطلق عليه تدقيق الموارد البشرية . والبعض الآخر تدقيق إدارة الموارد البشرية⁴.

يعود أصل كلمة تدقيق إلى الكلمة اللاتينية "audire" والتي تعني يستمع ويرجع هذا المعنى قديماً إلى تعيين أصحاب الأعمال لشخص مختص يقوم بالاستماع للعاملين المسؤولين عن العمل لمعرفة التوضيحات التي تؤكد صحة حساباتهم وعدم إحتياهم و خداعهم لصاحب العمل . وقد كان للتدقيق أهمية قصوى في عملية تحديد مدى أمانة ودقة الشخص المسؤول عن إدارة الحسابات المالية ورفع تقارير سليمة وصحيحة لشخص المخول له استلامها ومناقشتها . ويعد مفهوم تدقيق الموارد البشرية شبيهاً بمفهوم التدقيق المحاسبي من حيث أنها عملية تقييم و اتخاذ إجراء معين عند الضرورة⁵ .

إن تدقيق الموارد البشرية شبيه بمفهوم التدقيق التقليدي الذي يركز على الوظائف المحاسبية ، بينما يركز تدقيق

¹ عبد الباري ابراهيم الدرة ، زهير نعيم الصباغ ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، الاردن ، 2009.

² بن شويحة بشير ، تدقيق الموارد البشرية ، محاضرات في مقياس مراجعة ومراقبة الموارد البشرية ، مستوى اولى ماستر ، جامعة ورقلة 2013 غ م

³ بن عنتر عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2010.

J.M.Peretti , Ressources humaines, éditions vuibert , 2010⁴

⁵ -4 Pierre Candau, audit social, Aubin, imbbreir, 1985

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ومثله مثل التدقيق التقليدي يشمل جمع وتحليل منطقي للبيانات في فترة محددة و البيانات و المعلومات في عملية تدقيق الموارد البشرية ذات علاقة بالناس (العاملین) والهيكل التنظيمية و ثقافة المنظمة وفلسفتها فيما يختص بالموارد البشرية . وعادة يغطي تدقيق الموارد البشرية وظائف إدارة الموارد البشرية مثل وظيفة التعيين، و التدريب، والتطوير، والتعويض، والصيانة، والتحفيز، والقيادة، و الاتصالات، والصحة و السلامة، والعلاقات الصناعية، كما يركز أيضا على نظام معلومات الموارد البشرية، ونظام بحث الموارد البشرية، والملفات المحفوظة، والعائد على الاستثمار في الموارد البشرية ، والسياسات و الإجراءات، والتوافق الوظيفي. وبتطور العلوم المحاسبية تطورت معها عملية التدقيق، ومثلها مثل كثير من المصطلحات التي بدأت بعلم معين ثم امتدت إلى باقي العلوم، نجد أن مصطلح التدقيق قد إمتدى في العقود الأخيرة ليصبح مصطلحا شامل يتجاوز العلوم المحاسبية إلى علوم أخرى ، بجانب الموارد البشرية انتقل التدقيق إلى الإنتاج والعمليات و المبيعات و الجودة ومعالجة البيانات والهندسة. وأصبح أداة تحليلية هامة لتقييم جودة وضعف الأنشطة المؤداة . ويختلف التدقيق وفق هذه العلوم بإخلاف العمليات التي تتم البناء عليها، فمثلا يعرف تدقيق الجودة بأنه " فحص منتظم وحر لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة وتائجها تتوافق مع ما خطط ورتب له، وما إذا كانت هذه الخطط والترتيبات قد نفذت بكفاءة تناسب تحقيق الأهداف. وقد اعتمدت عملية التدقيق كإحدى المطلوبات التي يتم بناء عليها منح شهادة الإيزو من قبل المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس¹.

وعليه لايمكن النظر إلى التدقيق بوصفه عملية تنطوي على بعد محاسبي أو مالي فقط؛ بل أصبح يمتد إلى أبعد من ذلك بامتداد العلوم المعرفية والنظرية والتطبيقية. إن اعتقاد استخدام التدقيق فقط في النواحي الإنتاجية و المالية اعتقاد تقليدي يظن أنه متى ما توفرت أرقام و ميزانيات يوجد تدقيق. الآن هنالك تقنيات لتدقيق الأداء والروح المعنوية والتدريب².

عادة يتم إجراء التدقيق لمعرفة مدى الالتزام وعدمه، وأسباب الفشل الذي ينتج عنه عند فحص دقة المعلومات و البيانات و المستندات بقصد تأكيد صحتها والحصول على أدلة بذلك ؛ ويتم التأكد عن طريق مقارنة الواقع الفعلي مع المعايير التي تحكم الأداء الصحيح . ويهدف التدقيق إلى تقديم إيضاح فيما يتعلق بعدم الكفاءة و الانحرافات عن المعايير وإثباتها.

1-3: تعريف تدقيق الموارد البشرية

يشير مفهوم تدقيق الموارد البشرية إلى فحص وتقييم السياسات و الإجراءات و الممارسات لتحديد كفاءتها ، وقياس كفاءة برامج وممارسات الأفراد، بالإضافة إلى تحديد ما يجب فعله وما لا يجب فعله في المستقبل³. كما يقصد

¹ مصطفى مصطفى كامل ، إدارة الموارد البشرية ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، سنة 1994

صلاح الدين محمد عبد الباقي ، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، سنة 2002

³حنا نصر الله ، إدارة الموارد البشرية ، ط1 دار الزهران للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2013

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

بتدقيق إدارة الموارد البشرية عملية فحص مدى تطبيق الموارد البشرية و الإدارات المختلفة بالمنظمة لسياسات و إجراءات إدارة الموارد البشرية. وتتم عملية التدقيق من خلال نظام بحثي يغطي كافة وظائف إدارة الموارد البشرية ، ويعمل هذا النظام كنظام تحكم في جودة أداء الموارد البشرية وكيفية إدارتها.

كما يعرف بأنه عملية استقصائية تحليلية ومقارنة تعمل على عكس كفاءة وظائف الموارد البشرية ويعرف بأنه تحقيق في حجم ومهارات وهيكل وجميع القضايا المتعلقة بالذين تم تعيينهم بواسطة المنظمة والذين سيتم تعيينهم في المستقبل، ويعرفه آخرون بأنه طريقة لتحديد طبيعة وأثر أنشطة قسم الموارد البشرية في أزمدة محددة. كما يعرف بأنه تحديد منظم لنقاط القوة والضعف والتطوير الذي تحتاجه الموارد البشرية الحالية ضمن سياق الأداء التنظيمي¹ .

ويعرف أيضا بأنه التحقق المنهجي في تحليل و تصميم الوظائف ، الاختيار و التوظيف ، التوجيه و التنصيب ، التدريب و التطوير ، تقييم الأداء العمل ، الموظفين و أجور التنفيذيين ، الدافع و روح المعنوية ، الإدارة التشاركية و الاتصال ، الرعاية و الضمان الاجتماعي ، السلامة و الصحة ، العلاقات الصناعية و النقابية ، والنزاعات و حلها . فتدقيق الموارد البشرية مفيد جدا لتحقيق الهدف التنظيمي ، وهو أداة حيوية تساعد على تقييم مدى فعالية وظائف الموارد البشرية للمنظمة².

وهنالك تعريف يشير إلى تقييم شامل ومفتوح للعملية الإدارية التي صممت لتساعد الإدارة في إيجاد الطرق التي تحسن العملية الإدارية .

ويعرف الباحث أيضا تدقيق الموارد البشرية بأنه مسح منظم وتحليل لوظائف إدارة الموارد البشرية ، لمعرفة مدى مطابقة الممارسات مع السياسات و الإجراءات و الإستراتيجيات الخاصة بإدارة الموارد البشرية، ورفع تقارير بالنتائج والتوصيات لمعالجة الانحرافات السالبة ومعرفة مواقع القوة والكفاءة في نظام إدارة الموارد البشرية³.

ويتم التدقيق في فترة محددة سنوية أو نصف سنوية أو ربع سنوية أو وفق رغبة إدارة المنظمة ولا بد أن يتم بدعم كامل من المستويات الإدارية في المنظمة وجميع موظفي الموارد البشرية.

أيضا يعرف على أنه نشاط بحثي رسمي لتقييم الوضع الحالي لإدارة الموارد البشرية في المنظمة .

ثالثا : دور إدارة الموارد البشرية :

يمكن تلخيص أهم الأدوار التي تلعبها إدارة الموارد البشرية في المؤسسات كما يأتي :

1 باري كشواي، " ادارة الموارد البشرية "، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الثانية، مصر، 2006، ص 12

2 شرقي مهدي ، محاضرات في تدقيق الموارد البشرية ، سنة اولى ماستر تدقيق ومراقبة التسيير ، قسم علوم التسيير،

ص02، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية . 2015/2014

³جمعية الموارد البشرية الموقع الالكتروني للجمعية 24/03/2017 . , <http://www.shrm.org>

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

1- المشاركة في إستراتيجية المؤسسة:

تقليديا لم تشارك إدارة الموارد البشرية إلا قليلا في التسيير الكلي للمنظمة، حيث انحصرت مسؤولياتها في أنشطة محدودة كالوظيف والاختيار وبرامج التكوين، أو حتى برامج التقييم، أي لم تكن معنية إلا بالتسيير على المدى القصير للموارد البشرية. أما اليوم فالحال يتغير، فقد أظهرت الدراسات الحديثة التأثير القوي لمسيير الموارد البشرية على كل ما يتعلق بصياغة وإعداد الاستراتيجيات التنظيمية.

إدارة الموارد البشرية تشارك وبجوية في تحقيق نجاح المؤسسة، فهي تساهم في تحديد التوجهات الكبرى للمؤسسة من خلال قيامها بمسؤوليات عديدة. كما أنها لا تسعى فقط إلى تحقيق أهداف قصيرة الأجل مثل ما كان حالها سابقا، بل أهداف متوسطة وطويلة الأمد. فهي تمارس أنشطتها على ثلاثة مستويات: التسييري، التشغيلي، الاستراتيجي.

والدور الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية يفرض عليها القيام بالمسؤوليات الآتية :

- مساعدة المؤسسة على التكيف بل وأكثر من ذلك سبق الحدث بدل من رد الفعل على الظروف الخارجية مثل التطور النوعي والكمي لسوق العمل و تطور وتغير الإطار القانوني والتشريعي للعمل وغيرها من العوامل، وهذا يفسر دورها التحليلي والتنبؤي للمحيط.

- صياغة وإعداد إستراتيجيتها الخاصة، أي أن تكون لإدارة الموارد البشرية رؤية و فلسفة خاصة تحدد فيها كيفية تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، وعليها أن تقنع بقية المديرين بها وتحقق تفاعلهم معها.

- إدارة الموارد البشرية مدعوة إلى تطوير برامج لتسيير الموارد البشرية مدعمة لإستراتيجية تسيير المؤسسة.

- على إدارة الموارد البشرية المساهمة في تصور ثقافة تنظيمية تشجع على العمل وتضمن الولاء للمؤسسة وتحقق أهداف كل من المؤسسة والعامل على حد سواء.

- ممارسة التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية يتطلب تصرف إدارة الموارد البشرية باعتبارها وكيل التغيير سواء أمام الإطارات أم العاملين. وفي هذه الحالة ينظر لمسؤولي الموارد البشرية كفاعلين مؤثرين من قبل مختلف أعضاء منظماتهم.¹

¹ Foucher R , les directions de ressources humaine : Dans un ouvrage collectif « Gestion stratégique et opérationnelle des ressources humaines »,Edition Gaetan Morin, Canada ,1993, P47.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

بفضل المسؤوليات المخولة لها والآليات التي تربطها بالإدارة العليا ومصداقيتها الوظيفية تستطيع إدارة الموارد البشرية التأثير استراتيجيا على مسار و حياة المؤسسة ككل .

2- المشاركة في إعداد و صياغة السياسات :

تشارك إدارة الموارد البشرية في إعداد و صياغة سياسات المؤسسة من خلال تزويد الإدارة العليا وبقية الإدارات بمعلومات وبيانات و معطيات تتناول الموارد البشرية والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في هذا المجال مثل معدل الغياب و دوران العمل، أو أثر المحيط الخارجي على المؤسسة أو تحتوي مجرد اقتراحات يمكن أن تزيد من تنافسية المؤسسة.

يرى بعض الباحثين أن مستقبل هذا الدور، أي مشاركة إدارة الموارد البشرية في إعداد و صياغة السياسات سيتطور أكثر حينما يتولى مسؤولو هذه الإدارة مهمة تنمية و تطوير و تنفيذ البرامج و السياسات بالاتفاق مع بقية رؤساء التنظيم في مجالات أكثر تنوعا مثل: ساعات عمل مرنة، مخططات الحياة الوظيفية . حيث يهدف هؤلاء المسؤولون إلى تحقيق فعالية أكثر من قبل مجموع العاملين من خلال وضعهم لمثل هذه السياسات القائمة على منطق إدماجي أكثر للموارد البشرية.¹

3- دور الاستشارة:

من بين الأدوار، التي يقوم بها مسؤولي إدارة الموارد البشرية، أي تقديم النصح و المساعدة للمديرين التنفيذيين. فقد يواجه هؤلاء بعض المشاكل أثناء قيامهم بتسيير مرؤوسيههم أو الإشراف عليهم، الأمر الذي يحتاج إلى استشارة المتخصصين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

وتتخذ هذه الاستشارة عدة صور، كأن توفر إدارة الموارد البشرية المعلومات و البيانات و الإحصاءات لمديري الإدارة التنفيذية والتي على ضوئها يستطيع هؤلاء اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية المتاحة لدى كل منهم.

أو تقدم لهم الخدمة من خلال جمع و تفسير مختلف القوانين و التشريعات المتعلقة بالعمل و العمالة والتي تتميز بالتعقيد و التعدد أكثر فأكثر. أو تقديم المساعدة التقنية و الإدارية والتي تمتد إلى عدة نشاطات كتطبيق برامج

¹ -SEKIOUL biondin et autres ,Gestion des ressources humaines, édition de boeck universite, Bruxelles, 1993,p17

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

التكوين أو برامج الوقاية الصحية و لأمن الصناعي، وتوفر لهم مرشحين مؤهلين يمكن الرجوع إليهم لتغطية الاحتياجات من اليد العاملة وغيرها.¹

يرى بعض الباحثين أن الدور الاستشاري لإدارة الموارد البشرية في تزايد، بسبب تعاضم مساهماتها في إستراتيجية المؤسسة. فزيادة الضغوطات على وظيفة الموارد البشرية ساهمت في منحها بعدا جديدا موجها، أكثر فأكثر، نحو منطلق المستشار الداخلي والخارجي للمؤسسة مما مكنها من المشاركة في تحديد الاتجاهات الكبرى لتطور المؤسسة.²

4- دور المسير للتغيير :

تحتاج المؤسسات إلى التكيف الدائم والمستمر مع التطورات التنظيمية والتكنولوجية والثقافية والاقتصادية.

وبفضل قدرة التكيف والمرونة التي تتمتع بها إدارة الموارد البشرية نجد أن أغلبية هذه المؤسسات تؤكد على أهمية هذه الإدارة في تسيير التغيير. فقد أصبحت هذه الإدارة تقوم بدور وكيل التغيير Agent de changement والذي يتطلب منها الوعي واليقظة المستمرة حتى تستطيع فهم معنى هذه التطورات التي من الممكن أن تؤثر على سير التنظيم. كما تقع على عاتقها مسؤولية توفير الكفاءات الضرورية والحصول عليها لتسهيل تنفيذ التغييرات اللازمة في المؤسسة.

إن إدارة الموارد البشرية في المؤسسات يتعرضون لنفس الضغوطات التي يتعرض لها التنظيم ككل. لذلك فهم مطالبون بالتسيير العقلاني لمهامها وتحكمها وإعلامها بكل ما يجري، سواء في المحيط الداخلي أم الخارجي للمؤسسة، وضرورة الربط بين مختلف المعطيات والمعلومات التي تتوفر لها لبناء رؤية متكاملة تساعد على إحداث التغيير المطلوب وبنجاح.

الدور الجديد لإدارة الموارد البشرية والمتمثل في وكيل التغيير يفرض عليها التحكم في المحيط الداخلي للمؤسسة من حيث الصعوبات التي تواجهها المكاتب وظروف العمل ومشاكل العاملين. عليها أن تتعلم الاستماع إلى مختلف الفاعلين وتلاحظ بجدية المحيط وتتابع تغيراته مما يمكنها من توقع التطورات واصطياد الفرص الإيجابية لمصلحتها.³

1- GOSSELIN Louis , **la fonction RH en contexte québécois, perception et évolution , dans revue relations industrielles** , vol 5 N°1, 1995, P186.

2- LACONO Geneviève, **Gestion des ressources humaines : Défi. de temps , défi du territoire , Défi de la responsabilité**, édition Gualino, paris, 2002 , P36.

3 - Lacono Geneviève, *ibid*, P43.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

رابعاً : نطاق تدقيق الموارد البشرية

عموما لا احد قادر على قياس موقف النفس البشرية وتدقيق الموارد البشرية يجب ان يغطي أنشطة المديرية ويمتد إلى أكثر من ذلك لان مشاكل الموظفين لا تقتصر على إدارة الموارد البشرية وحدها فينبغي تقييم وظيفة الأفراد واستخدام هذه الإجراءات من قبل المسيرين وتأثير هذه الأنشطة على الموظفين وهو يغطي مجالات الموارد البشرية التالية¹

مراجعة كل وظيفة الموارد البشرية

مراجعة الامتثال للسياسات الإدارية المتعلقة بشؤون الموظفين والإجراءات والأحكام القانونية
مراجعة إستراتيجية الشركة فيما يتعلق بالتخطيط للموارد البشرية والتوظيف والمكافآت وأنشطة الموارد البشرية الأخرى

مراجعة مناخ الموارد البشرية في ما يتعلق بتحفيز الموظفين وروحهم المعنوية ورضاهم الوظيفي

1 مراجعة وظيفة الموارد البشرية :

بمراجعة كافة أنشطتها فعلى المدقق ان يحدد الهدف من كل نشاط وتحديد المسئول عن أدائها ومراجعة أدائه وتحديد خطة عمل لتصحيح الانحرافات إن وجدت ومتابعة خطة العمل ، والمعايير التالية من شأنها أن تساعد في قياس فعالية وظيفة الموارد البشرية ولكل عبارة أربع خيارات تقييميه تتنوع من صحيح جدوا وصولا إلى غير صحيح

- في شركتك ترتبط جميع القضايا ارتباطا وثيقا بسياق كل الأعمال الأخرى
- مديريةية الموارد البشرية ممثلة في جلسات الإدارة العليا لإعداد الإستراتيجية
- أداء مديريةية الموارد البشرية مرتبط بأداء المنظمة ككل
- وظيفة الموارد البشرية تعطى أهمية أكبر من بقية الوظائف
- لمديري الموارد البشرية الصلاحيات الكافية لاقتراح مبادرة إستراتيجية لدى الإدارة العليا للشركة
- خدمات مديريةية الموارد البشرية متاحة بالتساوي للجميع
- تخطط مديريةية الموارد البشرية لاحتياجات الشركة من الموارد البشرية بشكل استباقي
- تربط مديريةية الموارد البشرية التقييم والمكافآت بأهداف الشركة
- مديريةية الموارد البشرية تلي احتياجات الشركة التدريبية لأفرادها
- مديريةية الموارد البشرية لها دراية بالعلوم السلوكية وعلم النفس الصناعي
- تحصل إدارة الموارد البشرية على رد فعل حول أدائها من الموظفين

¹ شرقي مهدي ، محاضرات في تدقيق الموارد البشرية ، سنة اولى ماستر تدقيق ومراقبة التسيير ، قسم علوم التسيير ، ص03، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية . 2015/2014

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

-ممارسات الموارد البشرية مدققة وتكاليفها محسوبة وفعاليتها مقيمة

2 مراجعة الامتثال للسياسات الإدارية:

بمراجعة الامتثال للسياسات الإدارية المتعلقة بشؤون الموظفين والإجراءات والأحكام القانونية ومدى الامتثال والذي ينبغي إن تكشفه المراجعة حتى يتسنى للشركة اتخاذ الإجراءات التصحيحية .

3 مراجعة مناخ الموارد البشرية :

فيما يتعلق بتحفيز الموظفين وروحهم المعنوية ورضاهم الوظيفي ويمكن قياس ذلك من خلال معدل دوران الموظفين،التغيب عن العمل،سجلات السلامة،و مسرحات الموقف

-دوران الموظفين:يشير إلى عملية مغادرة الموظفين للمؤسسة ومعدل الدوران الكبير ينطوي على تكلفة عالية

فيما يتعلق بالاختيار والتوظيف والتدريب.....الخ،ويمكن إن يؤدي إلى تعطيل الإنتاج ومشاكل التحكم في الجودة الاستقالة والتقاعد والوفاة والنقل تعد من الدوران غير القابل للتجنب ومن الأعمال التي من شأنها التقليل

من الدوران الاستماع الجيد والتوجيه والتدريب وتحسين ظروف العمل وزيادة الأجور والمكافآت وفرص النمو.

-التغيب عن العمل:وهي تشير إلى الفشل من قبل الموظفين في الارتباط بالعمل بعبارة أخرى الغياب غير

المبرر يتحول إلى تغيب عن العمل،فالتغيب تكلف المنظمة أموالا، كما تعكس استياء الموظفين،التغيب المبرر عن

العمل يحدث إذا كان الموظف أو احد أفراد أسرته مريضا،في حين إن التغيب غير المبرر يحدث بسبب النوبات الليلية

والمديونية وعدم الأمن الوظيفي والإشراف والمراقبة غير الودية،وينبغي على المديرين اتخاذ الخطوات التي تسمح بإزالة

الأسباب التي أدت لذلك،لجعل العمل في الشركة منطقيا لموظفيها بدل الجلوس في المنزل وإضاعة الوقت.

-الحوادث:تحتفظ المنظمة بسجلات الحوادث،ويجب إن يكون للمنظمة خطة للسلامة يتم تنفيذها وتقديم

فعاليتها.

-مسوحات العمل:تعتبر من أقوى المؤشرات المتعلقة بالمناخ التنظيمي،فهي تحدد مشاعر الموظف تجاه المنظمة

والزملاء والمشرفين ومسوحات الموقف قد تتم وجها لوجه ولكن عادة ما تتم عبر الاستمارات.

الفرع الثاني: أساليب إجراءات تدقيق الموارد البشرية¹

لكي تتعرف الإدارة العليا على مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في تنفيذ وظائفها المتعددة لابد من القيام

بعملية تدقيق لجميع العمليات والأنشطة التي تزاوها هذه الإدارة، ولما كانت هذه العملية بسيطة وتستغرق وقتا طويلا

لذلك يجب تشكيل لجنة على غرار اللجنة المالية مثلا أعضائها من المختصين بشؤون الأفراد ومن الإدارات الأخرى،

وتزداد أهمية هذه اللجنة عندما يتم تنظيم الموارد البشرية على أساس لامركزي حيث تتمكن المنظمة من خلال هذه

¹ مراد سكا، التدقيق الاجتماعي بين رهانات الواقع وتحديات المستقبل، المؤتمر الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر الواقع والأفاق، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، أيام 11 و 12 أكتوبر 2010

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

اللجنة من خلق الانسجام في تنفيذ الأنشطة المختلفة ذات علاقة بالعاملين رغم الأقسام الفرعية لإدارة الموارد البشرية ، تتضمن عملية التدقيق خمس من الخطوات الرئيسية هي ¹ :

- (1) تحديد الأهداف السياسية من عملية التدقيق؛
- (2) وضع معايير تؤدي الأعمال على أساسها؛
- (3) مقارنة النتائج بالأهداف المطلوبة؛
- (4) التعرف على الأخطاء و الإنحرافات إن وجدت؛
- (5) إتخاذ القرارات اللازمة بشأنها ومتابعة تنفيذها.

وللملاحظة انه هنالك أسلوبين في تدقيق أعمال إدارة الموارد البشرية ، الأول دراسة المعلومات المتاحة والثاني يركز على ما تجرته الإدارة من بحوث ودراسات داخل المنظمة. وفيما يلي مناقشة للأسلوبين²:

(1) دراسة المعلومات المتاحة عن الأفراد:

تحتوي الملفات الإدارية وكشوفاتها بمعلومات كثيرة ذات قيمة كبيرة يجب عدم الاستهانة بها فمن قوائم سجلات الإنتاج ، إلى استمارات التعيين والتدريب وتقييم الأداء العاملين، إلى كشوفات الغياب والأجور والمكافآت والحوادث والمنازعات والترقيات والتقاعد و الإجازات وغيرها. تستطيع الإدارة العليا (عن طريق لجنة التدقيق) الحكم على مدى قابلية إدارة الموارد البشرية ودرجة نجاحها في تنفيذ أعمالها المختلفة .

ولكي تتمكن الإدارة من الاستفادة من عملية التدقيق يجب اعتمادها طريقة منظمة قائمة على أسس عملية. فلا بدا أولاً أن تحدد الأعمال والأساسيات التي سيتم إخضاعها للدراسة ، فقد لا ترغب الإدارة (لأسباب معينة) في القيام بتدقيق ومراجعة جميع سياسات الأفراد بل تكفي بمراجعة عدد معين منها. وبعد أن يتم تحديد السياسات تقوم الإدارة بتحديد نوع البيانات المطلوبة للمراجعة والتدقيق، وبعد إتمام ذلك تقوم اللجنة بدراسة و تحليل البيانات المتاحة و استخراج مداولاتها .

وتستطيع اللجنة استخدام مهارات أعضائها و أخذ رأي رؤساء الأقسام المشرفين في البيانات التي يمكن اعتمادها في التحليل . ومما لاشك فيه أن الخبرة المتراكمة عند أعضاء اللجنة ستمكنها تأطير البيانات التي يمكن الاستفادة منها مباشرة . وبعد حصول اللجنة على المؤشرات المهمة في تلك البيانات تستطيع مقارنتها مع بيانات السنوات السابقة في نفس المنظمة أو مقارنتها مع منظمات أخرى مشابهة ثم تصدر حكمها على السياسات التي

1- محمد احمد عبد النبي، " ادارة الموارد البشرية "، دار زمزم للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن ، 2010،ص32.

2انس عبد الباسط عباس، " ادارة الموارد البشرية "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2011، ص 22.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

تبحث عنها وتقرر نواحي العلاج.

ولابد من الإشارة هنا إلى تحفيز المورد البشري ، بمعنى عندما تجد اللجنة أن إدارة الموارد البشرية تؤدي أعمالها بشكل جيد فلا بدا من الإشارة لذلك ولابد أن تحيط الإدارة العليا بذلك ، فالعبرة ليست بتصيد الأخطاء بل إبراز أوجه الإبداع وحسن الأداء أينما كان.

(2) البحوث الميدانية :

لعل من أبرز نقاط الضعف في منظماتنا العربية عدم قيام أغلبها بإجراء البحوث الميدانية الخاصة بإدارة الموارد البشرية. ورغم إيماننا الكامل بأن وراء ذلك أسباب عديدة لا مجال لذكرها هنا لكننا نؤكد أنه لم يعد بإمكان المنظمات الحديثة الاستغناء عن البحوث الميدانية كوسيلة لجمع معلومات دقيقة وحديثة و واقعية عن سياسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة أو في منظمات أخرى.

إن مشكلة العاملين هي محصلة لأسباب ناجمة عن الإحباط و التوتر والإجهاد النفسي والبدني¹ . كما أن مشكلات تدني إنتاجية العمل قد تكمن أسبابها في تزايد العيانات المتكررة عن العمل، زيادة معدلات دوران العمل، زيادة عدد الشكاوي والتظلمات، و انخفاض الروح المعنوية ومعارضة التغيير، وعادات العمل السيئة. ولاشك أن هذه الأسباب تقود إلى تدني الإنتاجية وارتفاع تكلفة العمل، الأمر الذي يقود في النهاية إلى زعزعة فرص البقاء والنمو وربما الانهيار للمنظمة للأسباب أعلاه.

فإننا مما سبق وأن حددنا بأن تكون عملية إجراء البحوث الميدانية إحدى المسؤوليات الأساسية لإدارة الموارد البشرية. وعلى الرغم من قلة عدد المنظمات التي تقوم بعمل بحوث داخلية في سياسات الأفراد إلا أن هذا العدد أخذ في الازدياد يوماً بعد آخر نتيجة لزيادة الاهتمام بالعنصر الإنساني من جهة ولزيادة إيمان الإدارة الحديثة بالبحث العلمي و وسيلة أساسية للتطوير والنجاح من جهة أخرى

المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمات الصحية

الفرع الأول : تعريف جودة الخدمات الصحية وأبعادها

أولاً : تعريف جودة الخدمات الصحية

إن إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمة الصحية ليس سهلاً لكونها خدمة غير ملموسة شأنها في ذلك شأن بقية الخدمات الأخرى ولعدم وجود معايير نمطية للحكم على جودة الخدمة كما هو الحال في السلع لذا أصبح تحديد مفهوم جودة الخدمة الصحية يخضع لأراء مختلفة منها رأي الطبيب والمريض وإدارة المستشفى فلكل من هؤلاء رأيه الخاص بمفهوم جودة الخدمة الصحية وهي آراء لا تعكس بالضرورة اتجاهاتها متمثالاً. فجودة الخدمة الصحية من

¹مراد سكاو ، التدقيق الاجتماعي بين رهانات الواقع وتحديات المستقبل ، المؤتمر الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر الواقع والأفاق، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، أيام 11 و 12 أكتوبر 2010

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

المنظور المهني والطبي هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة اما من المنظور الإداري فيعني كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة إما من وجهة نظر المريض أو المستفيد من الخدمة الصحية وهو الأهم فتعني جودة الخدمة الصحية طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية¹.

أول تعريف لجودة الخدمات الصحية كان من لي جون سنة 1933 تطبيق وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجيات السكان².
وعرف سيلك آل سنة 1995 الجودة على أنها تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه وما يمكن أن يفرض عنها قياسا بما هو متوقع³.

أما الهيئة المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية فعرفت على أنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة أو إجراء أو أي مشكلة طبية⁴
أما المنظمة العالمية للصحة فقد عرفت الجودة على أنها التماسي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة مقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير وتأثير على نسبة الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية⁵.

كما عرفت على أنها تقديم خدمات صحية أكثر أمانا وأسهل منالا وأكثر إقناعا لمقدميها وأكثر إرضاء للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة ايجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة⁶.

المعهد الطبي الأمريكي يعرف الجودة على أنها مستوى تقديم الرعاية من طرف المؤسسات الاستشفائية من اجل⁷:

➤ الرفع من النتائج المحتملة المنتظرة من طرف الفرد والمجتمع

➤ ملائمة هذه النتائج مع الإمكانيات والمعرفة الحديثة

ومن وجهات النظر الاخرى المتعددة حول مفهوم جودة الخدمة الصحية تحتل وجهة المريض المستفيد من الخدمة أهمية كبيرة حيث إن مستوى تلك الجودة يعتمد إلى حد كبير على إدراك المريض وتقييمه لها وبالتالي ستكون الخدمة الصحية ذات جودة اعلي لو جاءت متلائمة مع توقعات المريض وتلبية احتياجاتهم وفي هذا المعنى عرفت جودة

¹ معروز نشيدة ، بن عبد العزيز فطيمة، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية ،مداخلة مقدمة من المؤتمر الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية دولية يومي 18،19 ماي 2011 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير ،جامعة سعد دحلب البليدة ص16

² A jacquerye , laqualite des soins infirmiers Imp, Pantation, evaluation, accreditation, editions, malaime, 1999, p247

³ ثامرياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار إثراء النشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الأولى ص 199

⁴ خالد بن السعيد، مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة اصحة السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 02 العدد 01، نوفمبر 1994 مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ص 12

⁵ محمد الطعامنة، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي حالة وزارة الصحة، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 17 العدد 01 منشورات جامعة اليرموك، اربد الاردن ص 90

⁶ آلاء حسيب الجليلي، أكرم أحمد الطويل، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي

⁷ Clande vipcot et heve lecelet indicateurs qualite en sonte, 2eme edition afnor 2006p14

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

الخدمة الصحية على أنها الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه وما يمكن إن يفيض عنها قياسا بما هو متوقع¹.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بان برامج جودة الخدمة الصحية يجب إن تتميز بتوفير آلية للتأكد من إن مستوى جودة الخدمة الصحية التي تقدم للمرضى يطابق ما سبق تحديده من معايير وتلك البرامج قد صممت لحماية المرضى وتحسين مستوى الرعاية التي توفرها المنظمة الصحية، وعليه فإن جودة الخدمة الصحية تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها المرضى وغيرهم على نحو نظامي وموضوعي، يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل كلفة ممكنة وهذا يعني أن جودة الخدمة الصحية هو أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم .

ثانيا : أهمية جودة الخدمات الصحية

هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات عامة والخدمات الصحية خاصة ومن أهمها²:

ارتبطت الخدمة إلى حد كبير مع الجودة حتى أصبح من الضروري باعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة وهذا الأمر قاد إلى اعتماد مقياس أطلق عليه تسمية (servqual) وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد الخصائص، وبعبارة أخرى إن هذا المقياس المتعدد الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة الصحية دون اختبار الجودة فيها .

أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير لتأشير مستوى الجودة وتتمثل هذه الأبعاد في: الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، الملموسية.

تعد الجودة في الخدمة الصحية مؤشر مهم في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المريض عن الخدمة المقدمة له من قبل المستشفى أو أية منظمة صحة أخرى . كما تؤثر مستوى الاستجابة لما كان

1 ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، مرجع سابق ص 200 .
2صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون: قياس وتقييم جودة الخدمة الصحية (دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء البصرة) <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=48931>

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

يتوقعه المريض من تلك الخدمة.

✚ الجودة في الخدمة الصحية تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى وتكون هادفة إلى تحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.

الشمولية: تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها المرضى من الخدمة الطبية المقدمة لهم ومن جميع نواحيها.

التكاملية : هي في كون المستشفى نظام مكون من أنظمة فرعية يعتمد بعضها على البعض الآخر ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة إلا أنه يتكامل مع البرامج الأخرى، وعلى سبيل المثال فإن الهيئة الطبية لا تستطيع ممارسة وظائفها الطبية من دون وجود التكامل مع الهيئة التمريضية أو الخدمات الساندة الاخرى كالمختبر، الأشعة، الصيدلية

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات الصحية

ينظر إلى جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية حيث تقوم وجهة النظر الأولى على أساس الالتزام بالمواصفات الدقيقة التي تكون الخدمة الصحية قد صممتها على أساسها وهي وجهة نظر تعبر عن موقف المؤسسة الصحية أما وجهة النظر الخارجية فهي تستند إلى المفهوم الحديث للتسويق الذي يقوم على أساس أن المؤسسة الصحية يجب أن تكون موجهة بالمستهلك وبالتالي فهي تركز على جودة الخدمة الصحية المدركة من قبله إذ يجب أن تقيم بمعايير ترتبط بإدراك المستهلك وتعبّر عنه وعلى هذا الأساس فإن الحكم الحقيقي على جودة الخدمات الصحية هو المستهلك وليس المؤسسة الصحية فنجاح هذه الأخيرة أصبح يعتمد بدرجة كبيرة على مدى استجابتها لمحددات الجودة في الخدمات الصحية التي يدركها المستهلك وستتناول هذه الأبعاد فيما يلي¹:

✚ 1 التمكين الفني: ويعني المهارات والقدرات ومستوى الادعاء الفعلي للمدير ومقدمو الخدمة ومساعدتهم بالدقة المطلوبة وبصفة مستمرة بما يشبع رغبات المستهلكين ويشمل هذا البعد المهارات المتعلقة بالخدمات الوقائية والتشخيصية والعلاج وتقديم المشورة الصحية والإشراف والترتيب وحل المشاكل

✚ 2 سهولة الوصول والحصول على الخدمات الصحية: أي أن الخدمة الصحية يجب أن لا يحدها عائق وان يكون الوصول إليها سهلاً وان تكون قريبة من المستهلكين ومتوفرة في الزمان والمكان المناسبين

✚ 3 الإمكانيات المادية: و المتمثلة في المعدات و الأجهزة و مختلف التسهيلات المادية داخل المؤسسة الصحية وموقعها ومظهرها الخارجي

✚ 4 الفعالية والكفاءة: فالفعالية تعني إمكانية تقديم الخدمة الصحية للحصول على النتائج المرجوة

1 فريدك ورتل، "تسويق الخدمات"، كنوز المعرفة لنشر، الأردن، 2008

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

أي أن هذا البعد يهتم بان تتم إجراءات تقديمها بطريقة صحيحة أما الكفاءة تعني تقديم الخدمات الصحية الضرورية والمناسبة والتخلص من الأنشطة التي تقدم بطريقة خاطئة أي أن يتم تقديم أفضل الخدمات الصحية في ظل الموارد المتاحة

5 الأمان والسلامة : أي تقليل المخاطر لأبعد الحدود ويشمل ذلك مقدم الخدمة الصحية والمستهلك وان يشعر الفرد بأنه دائما تحت مظلة من الرعاية الطبية وتعني كذلك تقليل المخاطر والإصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية سواء تعلق الأمر بمقدم الخدمة الصحية والمستهلكين

6 الاستمرارية : أي تقديم الخدمات الصحية على أساس مبدأ الاستمرارية دون توقف أو انقطاع وان يحصل عليها المستهلك مباشرة عند الحاجة لغياب الاستمرارية قد يضعف تأثير فعالية وكفاءة الخدمة الصحية ويقلل من ضمان الجودة وان تتوفر السجلات الصحية التي تسهل لمقدم الخدمة الصحية التعرف على التاريخ الصحي للمستهلك

7 الاستجابة: و التي تتعلق برغبات و جدية مقدمي الخدمات الصحية أثناء تقديمهم لها كتقديم الخدمات علاجية فورية الاستجابة لنداءات الطوارئ الخارجية و العمل على مدار ساعات اليوم

8 الاعتمادية: و هي تعبر عن درجة ثقة المستهلك في المؤسسة الصحية و مدى اعتماده عليها في الحصول على الخدمات الصحية التي يتوقع الحصول عليها و يعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة الصحية على الوفاء بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة و بدرجة عالية من الدقة و الكفاءة و مدى سهولة و سرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات

9 العلاقات بين الأفراد: و يعني التفاعل بين مقدمي الخدمات الصحية و المستهلكين بحيث تكون العلاقة جيدة بما في ذلك تجاوب و تعاطف و حسن الاستماع و الاحترام المتبادل بما في ذلك إدامة الاتصال مع المستهلك و توصيل المعلومات الضرورية له باستمرار

10 العدالة : و تعني تحقيق العدالة في تقديم الخدمات الصحية في مختلف فئات المجتمع و حسب كوتلر فان المستهلكين يقيمون جودة الخدمات الصحية المقدمة بالاعتماد على خمسة معايير تتمثل في المعولية و تعني القدرة على الأداء و انجاز ما تم تحديده مسبقا و بشكل دقيق و أعطى هذا البعد 32% كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى الاستجابة و تعني مساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة الصحية للمستهلك و يمثل هذا البعد 20% كأهمية نسبية في الجودة بالإضافة إلى التأكيد و هيا السيمات التي يتسم بها العاملون في المؤسسة الصحية من معرفة و قدرة وثقة في تقديم الخدمات الصحية و يمثل هذا البعد 18% كأهمية نسبية و بعد اللطف الذي يمثل 16% كأهمية

1 طمعت الدرمداش اباراهيم، "اقتصاديات الخدمات الصحية"، ط2 ، مكتبة المدينة، مصر، 2000.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

نسبية و يعني درجة الرعاية و الاهتمام الشخصي بالمستهلكين و أخيرا بعد الملموسية الذي يتمثل في القدرات و التسهيلات المادية و التجهيزات و الأفراد و يمثل 14% كأهمية نسبي من خلال ماسبق يتبين أن جودة الخدمات الصحية لها جانبين جانب في يتعلق بتطبيق العلم و التقنية الطبية و جانب إنساني يتعلق بمقدمي الخدمات الصحية و تعاملهم مع المستهلكين و العمل على إشباع و تلبية حاجاتهم و متطلباته

الفرع الثاني : قياس و تقييم جودة الخدمات الصحية و العناصر المؤثرة في تحقيقها
أولا : قياس و تقييم جودة الخدمات الصحية:

تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ، الأسلوب الأول يعود إلى Parasuraman, and others وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ، ومن ثم تحديد الفجوة (التطابق) بين هذه التوقعات والأدراكات وذلك باستخدام الأبعاد العشرة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة وهي ¹ :

- ✚ الفورية Access أو سهولة الوصول إلى الخدمة في الموقع المناسب والوقت المناسب وبغير انتظار طويل.
- ✚ الاتصالات Communication أو دقة وصف الخدمة باللغة التي يفهمها العميل.
- ✚ المقدرة Competence امتلاك العاملين للمهارات والقدرات والمعلومات اللازمة.
- ✚ الثقة Credibility حيث ينظر العاملون في المنظمة إلى العميل بوصفه جدير بالثقة.
- ✚ الاعتمادية Reliability حيث تقدم الخدمة للعميل بدقه يمكنه الاعتماد عليها.
- ✚ الاستجابة Responsiveness حيث يستجيب العاملون بسرعة و بشكل خلاق لطلبات العميل ومشكلاته.
- ✚ التجسيد Tangibles ويركز هذا العنصر على الجانب الملموس من الخدمة كالأجهزة والأدوات التي تستخدم في تأديتها.
- ✚ الأمان Security بمعنى أن تكون الخدمة خالية من المخاطرة والمغامرة والشك.
- ✚ المجاملة Courtesy بمعنى التعامل مع العميل بصدقه واحترام وتقدير.
- ✚ فهم ومعرفة العميل Understanding / Knowing أن يبذل العاملون جهدا لفهم احتياجات العميل وأن يمنحه اهتماما شخسيا.

¹دلال السويسي ، نظام المعلومات كاداة لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوظيايف ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013، ص- ص 38،39.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

وفي دراسة لاحقه تمكن (parasuraman , and others)¹ من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط هي النواحي المادية الملموسة في الخدمة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، التوكيد (الثقة)، التعاطف، كما احتوت هذه الأبعاد على اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد .ومن الملاحظ أن هذه الأبعاد الخمسة من وجهة نظر الباحثين أبعاد عامه يعتمد عليها العميل في قياس جودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة الخدمة وأطلق هذا الأسلوب في قياس جودة الخدمة اسم مقياس الفجوة أو مقياس (SERVQUAL) والذي سيتم استخدامه في هذا البحث، وهذه الفجوات تحدث أيا حدث اختلاف بين توقعات العميل وبين إدراك إدارة لهذه التوقعات

أما الأسلوب الثاني لقياس جودة الخدمة فيسمى مقياس الأداء الفعلي أو (SERVPERF) يعتبر هذا الأسلوب معدلا عن الأسلوب الأول، ويستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، بمعنى أنه يعتمد على قياس جودة الخدمة، باعتبارها شكلا من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة والمتمثل بالأبعاد الخمسة وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة (التوكيد) ، التعاطف، كما تحتوي هذه الأبعاد على اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لهذه الأبعاد .²

و هناك عدة مبررات لاستخدام (SERVQUAL)

تعد أداة (SERVQUAL) حديثة النشأة - وتستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم

الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، وقد أستخدم هذه الأداة عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية عموما، مثل المستشفيات، والوزارات، وغيرها من القطاعات ذات النفع العام وذلك كون³ الوسائل الأخرى والمستخدمه في قياس جودة الخدمات سواء تلك الوسائل المباشرة أو غيرا لمباشرة غير دقيقه من حيث نتائجها، ولا تتصف بالشمولية.

➤ أسلوب SERVQUAL ذو أبعاد محدده وشامله لمختلف أبعاد الجودة.

➤ أداة علميه وإحصائية للإدارة، فأن نتائجها تكون محددة، واضحة ودقيقة.

أن الكثير من الباحثين (المختصين في مجال إدارة الجودة) يهتمون باستخدام هذه الأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصا اليابان والولايات المتحدة، وبريطانيا .ويرى الكثير من الباحثين أن السبب الرئيسي للثورة الصناعية والتطور الكبير للاقتصاد الياباني - بعد الحرب الثانية - يعزى إلى تطبيق اليابان لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في صناعتها إنتاجية، وبعد ذلك سبب نجاحها وتفوقها على باقي الدول الصناعية الأخرى بالرغم من ظروفها السياسية الحرجة آنذاك.

فريد توفيق نصيرات , إدارة المستشفيات , دار إثراء , الأردن , 2008.¹

²عدنان مريزيق , واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية , دراسة حالة المؤسسات الصحية في الجزائر العاصمة , أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه في علوم التمريض , جامعة الجزائر , 2007-2008.

³فريد توفيق نصيرات , إدارة منظمات الرعاية الصحية , دار المسيرة , الأردن , 2008.

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

وقد توجهت اليابان إلى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة في صناعتها الخدمية، وكذلك صناعتها الخدمية المرتبطة بصناعتها إنتاجية وعلى العكس من قياس مستوى جودة المنتجات، والتي يمكن قياس جودتها عن طريق بعض العوامل مثل المتانة، وعدد عيوب التصنيع ، والاستهلاك والتقدم... الخ . فان جودة الخدمات هي حالة معنوية، وبناء صعب، وذلك بسبب عدم توافر العنصر المادي بها .ولغياب العنصر المادي ، فأن أفضل طريقه لقياس مستوى جودة الخدمات هي¹:

✚ قياس مستوى توقعات ومشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات.

✚ التعرف على مدى التباين، بينما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له، وبين ما يحصل عليه فعلا .

❖ جودة الخدمة الصحية تقاس بمدى توافر الأبعاد الخمسة التي توصل إليه (Berry, and others) في الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفى , وهذه الأبعاد هي²:

(1) الجوانب الملموسة أو التجسيد (**Tangibles**) , وتشمل المتغيرات الآتية:

✚ جاذبية المباني والتسهيلات المادية.

✚ التصميم والتنظيم الداخلي للمباني.

✚ حداثة المعدات والأجهزة الطبية.

✚ مظهر الأطباء والعاملين.

(2) الاعتمادية (**Reliability**) , وتشمل المتغيرات الآتية:

✚ الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة.

✚ الدقة وعدم الأخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج.

✚ توافر التخصصات المختلفة.

✚ الثقة في الأطباء والأخصائيين.

✚ الحرص على حل مشكلات المريض.

✚ الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة.

¹ سليم بطرس , إدارة المستشفيات والمراكز الصحية , دار الشروق , الأردن , 2008
² الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية www.who.int/whr/2010/ar/index.html 20/03/2017

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

3) الاستجابة (Responsiveness) , وتشمل المتغيرات الآتية:

- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة.
- الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال.
- الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض.
- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.
- إخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها.

4) الأمان (Security) , ويشمل المتغيرات الآتية:

- الشعور بالأمان في التعامل.
- المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء.
- الأدب وحسن الخلق لدى العاملين.
- استمرارية متابعة حالة المريض.
- سرية المعلومات الخاصة بالمريض.
- دعم وتأييد الإدارة للعاملين لأداء وظائفهم بكفاءة.

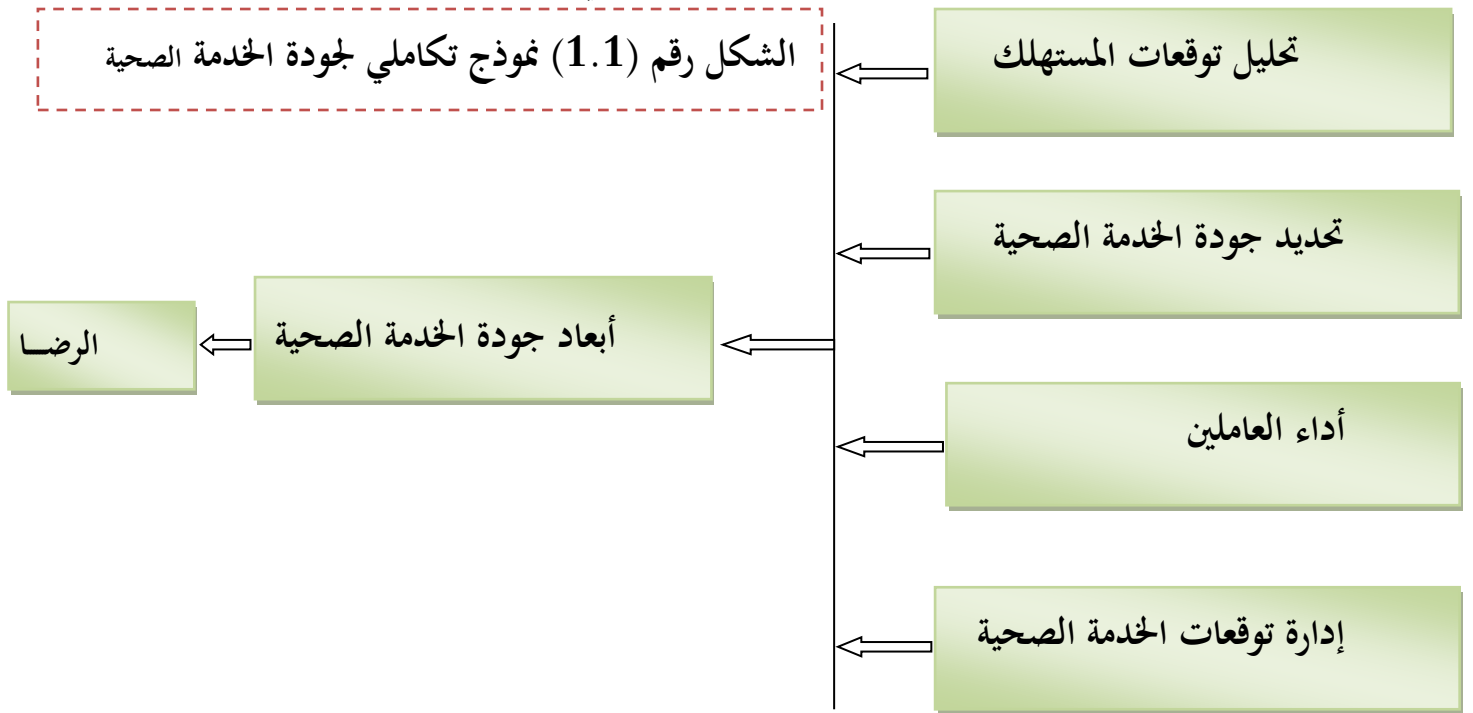
5) التعاطف (Empathy) , ويشمل المتغيرات الآتية:

- تفهم احتياجات المريض.
- وضع مصالح المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.
- ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة.
- العناية الشخصية بكل مريض.
- تقدير ظروف المريض والتعاطف معه.
- الروح المرحة والصدقة في التعامل مع المريض .

ثانيا : العناصر المؤثرة في تحقيق جودة الخدمات الصحية

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

إن تقديم خدمة صحية عالية الجودة يعد من الأمور الصعبة¹، جدا خاصة إذا كان مستهلكوها متبايني الإدراك فالمرضى الذين سبق لهم إن تعاملوا مع المؤسسة الصحية قد لاحظوا أشكال مختلفة من التباين في مستوى الخدمة الصحية المقدمة كما هو مثلا في تأخر تجهيز قاعة العمليات أو ضعف الخدمات الفندقية صفوف الانتظار الطويلة نفاذ أو محدودية الأدوية... الخ، ومن الواضح انه من الصعب على المؤسسات الصحية إن تضمن خدمات صحية بجودة تصل إلى 100% على مدار الوقت، نظرا لتعدد المتغيرات البيئية المحيطة بها، والتي من شأنها إن تؤثر سلبا على ذلك الأداء، لذلك على إدارة المؤسسات الصحية العمل على تتبع و دراسة العناصر الرئيسية، التي من شأنها إن تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة و الشكل التالي يبين ذلك



المصدر: ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 203.

تتمثل هذه العناصر فيما يلي²:

1 تحليل توقعات المستهلكين: مقدمو الخدمات الصحية بحاجة إلى فهم توقعات المستهلكين عند تصميمهم للخدمات الصحية، إن لم يكن هذا التصميم يفوق التوقع أساسا لأنه الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية في الخدمة الصحية المقدمة، و المستهلكين يمكنهم إن يحقق إدراكهم للخدمة الصحية المقدمة من خلال التمييز بين عدد من المستويات المختلفة للجودة و هي :

1 فريد توفيق نصيرات، "إدارة المستشفيات"، دار اثراء، الأردن، 20

2 عصماني سفيان، " دور التسويق في نظام الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها(المرضى)"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص عموم التسويق، فرع التسويق، جامعة محمد بوضياف، 2005 / 2006 المسيلة

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

الجودة المتوقعة: هي تلك الدرجة من الجودة في الخدمة الصحية التي يرى مستهلكوها وجوب وجودها و يصعب تحديد هذا المستوى من الجودة، إذ يختلف باختلاف خصائص المستهلكين و حاجاتهم و حالاتهم العلاجية

الجودة المدركة: هي الجودة في الخدمات الصحية المقدمة من قبل المؤسسة الصحية و التي ترى أنها مناسبة للحالة الصحية للمستهلك و تختلف باختلاف إمكانيات و قدرات المؤسسات الصحية

الجودة القياسية: هي ذلك المستوى في جودة الخدمة الصحية المقدمة، و التي تتطابق مع المواصفات المحددة للخدمة الصحية

الجودة الفعلية: و هي تلك الدرجة من الجودة التي اعتادت المؤسسة الصحية أن تقدم بها الخدمات الصحية للمستهلكين

2 تحديد جودة الخدمات الصحية: حالما تفهم المؤسسة الصحية حاجات المستهلكين فانه يجب أن تضع التحديد أو التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة و هذا التوصيف عادة ما يكون مرتبط مع أداء العاملين في المؤسسة الصحية بمستوى و كفاءة أجهزة و المعدات المستخدمة في تقديم الخدمة الصحية

3 أداء العاملين: هنذا تضع إدارة المؤسسة الصحية معايير جودة الخدمة الصحية المقدمة و يتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الطاقم الطبي و الفني في المؤسسة الصحية فإنها بالمقابل يجب أن تعمل على إيجاد طرق مناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب للطواقم الطبي و الفني المتصل بالمستهلكين و لا شك من أن ضمان تحقيق الأداء الجيد يرتبط بعملية تدريبهم بصورة كافية لفهم كيفية قيامهم بالعمل و تفاعلهم الصحيح مع المستهلكين و العمل بروح الفريق الواحد، العطف و الأدب في الرد على استفسارات المستهلكين، و تقديم المعلومات المناسبة للإدارة في كل حالات التي يتعاملون معها باتجاه تطوير مستوى الأداء نحو الأفضل للارتقاء بدرجة جودة الخدمة الصحية المقدمة

4 إدارة توقعات الخدمة الصحية: إن من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المستهلكين لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، أو التي ستقدم في فترة لاحقة و لا بد أن تكون هذه التوقعات عقلانية و يمكن تحقيقها، و لعل صيغة الاتصال أو التحسب المبكر لهذه التوقعات يتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية الأبحاث و الدراسات السابقة

المطلب الأول : الدراسات العربية

الدراسة الأولى :

(1) محمد السايح زغودي مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماستر ، تخصص تدقيق و مراقبة التسيير ، جامعة ورقلة ، 2012/2011 .

وكانت اشكالة البحث كما يلي :

ما هو اثر مراجعة الموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية

أهداف الدراسة :

محاولة إبراز أهمية مراجعة تدقيق الموارد البشرية

محاولة إظهار أعمال التي تقوم بها مراجعة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة في حالة ما

إذا تم استغلالها من طرف المؤسسة .

محاولة معرفة طرق التي يستعملها المراجع في تحسين أداء المؤسسة

توضيح مدى تأثير مراجعة الموارد البشرية على أداء المؤسسة

ووصلت الدراسة من خلال منجزها إلى أن أثرها تظهر أهميته من خلال حسن سير الأنظمة الرقابية المتعلقة

بالموارد البشرية حيث تعمل على مد الإدارة العليا بكافة المعلومات التي تتعلق بقسم الموارد البشرية قصد الوقوف على

الصعوبات و المشاكل و بالتالي الوصول إلى كيفية تحسين الأداء .

الدراسة الثانية :

(2) عمر محمد ادم الإمام ، الطاهر احمد محمد علي . نحو إطار نظري لتدقيق الموارد البشرية ، مجلة العلوم

اقتصادية vol 14 2013 ، كلية الدراسات التجارية ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا .

إشكالية الدراسة :

ما مدى تأثير تدقيق الموارد البشرية على الرأس المال البشري ؟

أهداف الدراسة :

محاولة إبراز أهمية الدور الفعال التي يلعبه تدقيق الموارد البشرية على المورد البشري

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

ومحاولة إظهار مدى فعالية وكفاءة السياسات و الإجراءات و الممارسات التي يعمل بها وظائف الموارد البشرية .

محاولة إبراز أهمية الدور الفعال التي يلعبه تدقيق الموارد البشرية على تقليل تكلفة التشغيل ووصلت الدراسة إلى أن التدقيق في الموارد البشرية يساعد المؤسسة على الاستغلال الأمثل لرأس المال البشري ، ويقلل من تكلفة التشغيل ويؤثر إيجابيا على أداء وظائف الموارد البشرية.

الدراسة الثالثة

دراسة الباحثة بن عطية منيرة ، المعنونة بـ " إدارة الجودة الشاملة في النظام الصحي الجزائري " . مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر و عاجت الإشكالية التالية : ماهو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر ؟ و ماهو مستوى الرضا الوظيفي فيها ؟ مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لبوفاريك ، و تميزت الدراسة بكونها ركزت على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية من طرف الطاقم الطبي و شبه الطبي بهدف تحديد أسبابها وسبل معالجتها و قد توصلت إلى أن أهم المعوقات تتمثل في غياب التأهيل وفرص التكوين بالنسبة للطاقم الطبي و شبه الطبي .

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى:

1. DANIELLE PETITE ET ABABAKAR M BENGUE مقال بمجلة اقتصادية

فرنسية جانفي ، فيفري 2001 تم التطرق في الدراسة إلى اختيار العلاقة بين الإستراتيجية و إدارة الموارد البشرية باعتبار إن المقال كان بعنوان الإستراتيجية وتسيير إدارة الموارد البشرية وانتهت الدراسة إلى توقف هذه العلاقة على نمط القرارات المتبناة في المنطقة كما تطرقا الكاتبين إلى ذكر مفاهيم عامة حول إدارة الموارد البشرية كمفهومها التحولات التي شهدتها إدارة الموارد البشرية.

الدراسة الثانية:

2. (Wan Hill & Ian Fraiser, 1998) بعنوان المرضى ، حقوق ومسؤوليات : نحو تطبيق

المراجعة الاجتماعية في حق الرعاية الصحية الأولية ، هدفت الدراسة إلى التحقق من إمكانية تطبيق مفاهيم المراجعة الاجتماعية ضمن حقل الخدمة الصحية في المملكة المتحدة ، وقد خلصت الدراسة إلى استنتاج العديد من الوسائل التي قد تساعد في تقويم وضع المرضى أبرزها تلك المعلومات التي يوفرها نظام المحاسبة الاجتماعية و أكدت على إبراز معايير عدة في هذا الخصوص ، قامت بها هيئة الخدمات الطبية في المملكة المتحدة .

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

الدراسة الثالثة :

3. دراسة كل من (camilleri & o 'callaghan ,1998) التي ركزت على قياس جودة الخدمات الصحية في بعض المستشفيات الخاصة والعامه في مالطا .وتوصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن عنصري المهنية في الرعاية الصحية ودرجة الاهتمام الشخصي الذي يوليها جهاز المستشفى للمريض يعدان أهم مؤشرين لجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة والعامه في حد سواء.ومن المثير جدا في هذه الدراسة أن يعطي المرضى في المستشفيات العامة أهمية اكبر لمتغير السعر للحصول على الخدمة الصحية أذ جاء في المرتبة الثالثة مقارنة بنظائرهم في المستشفيات الخاصة الذين اعتبروا هذا المتغير في المرحلة الأخيرة من بين العناصر المحددة لجودة الخدمة . كما بينت الدراسة إن بعض المرضى في المستشفيات العامة يشكون من ارتفاع أسعار الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في الحين يرى البعض الآخر أنهم قد دفعوا ضرائب للحكومة ومن حقهم التمتع بخدمة الرعاية الصحية مجاناً في المستشفيات العامة وبجودة مرضية تكفيهم من عناء التوجه للحصول على هذه الخدمة في المستشفيات الخاصة .

الدراسة الرابعة :

4. دراسة (Berry et al.1985& Prasuroman et al) حول تحديد أبعاد جودة الخدمة حيث توصل هؤلاء الباحثون إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية وهي التي تحدد جودة الخدمة وفقاً لإدراك المستهلك .وهذه الأبعاد تشمل الجوانب المادية الملموسة الاعتمادية درجة الاستجابة للاتصالات الفعالة مع العملاء المصدقية كفاءة وقدرة موظف الخدمة اللياقة والاحترام في التعامل الأمانة فهم ومعرفة الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة وهي الملموسية الاعتمادية الضمان الاستجابة التعاطف في ضوء الدراسات السابقة يستخلص الباحث بان دراسته تتميز عن غيرها من الدراسات بالأمور التالية ، و شملت الدراسة تحليلاً للعلاقة بين رضا الزبون وجودة الخدمة من منظور مختلف حيث وضعت أبعاد متطورة للجودة وقامت بتحليل مفهوم الجودة من خلال هذه الأبعاد فالبرعم من الاهتمام الكبير الذي ناله هذا الموضوع في السنوات الماضية إلا انه ما زال محاط بالكثير من الغموض وعدم التأكد.

أوجه الشبه والاختلاف

. أوجه الشبه :

تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث:

- ان تدقيق الموارد البشرية يمكن المسؤولين من التعرف على كيفية سير العمل المخطط له واكتشاف الانحرافات وتصحيحها.

- كل من الدراسات اعتمدوا على المنهج الوصفي التحليلي.

- كل الدراسات اعتمدوا على الاستبيان للوصول الى النتائج المراد تحقيقها

الفصل الاول : الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية

- كل الدراسات تناولو متغيرين احدهما مستقل والاخر تابع له.

- كل الدراسات حديثة وهذا راجع طبعا لحدثة الموضوع .

. أوجه الاختلاف:

وكما هو معلوم هناك جانب تتفق فيه الدراسات واخر لا ومن بين ابرز اوجه الاختلاف هو:

- الاختلاف الزمني والمكاني وكذا حجم العينة المدروسة وهذا راجع الى حجم المؤسسة وكذا طاقمها الاداري.

- هناك دراسات ركزت على الاستبيان فقط للوصول الى النتائج المرجوة عكس دراستنا التي

اعتمدت على المقابلة مع احد المسؤولين في المؤسسة .

مميزات دراستنا:

ما يميز دراستنا عن سابقتها هو:

- محاولة فهم افكار عمال المؤسسة تجاه تدقيق الموارد البشرية

- معرفة الدور الكبير لتدقيق الموارد في تحقيق جودة عالية من الخدمات الممنوحة

- دور تدقيق الموارد البشرية الكبير في معرفة الانحرافات في سير العمل والعمل على تصحيحها إن

أمكن ذلك

تعتبر الدراسة من المواضيع الحديثة على مكتبتنا .

خاتمة الفصل:

تناولنا في الفصل السابق تدقيق الموارد البشرية وتطوره التاريخي والذي يشير إلى فحص وتقييم السياسات و

الإجراءات و الممارسات لتحديد كفاءتها ، وقياس كفاءة برامج وممارسات الأفراد، بالإضافة إلى تحديد ما يجب فعله

وما لا يجب فعله في المستقبل وكذا أهدافه ومحاولة معرفة دوره ف تحسين الخدمة الصحية المقدمة وهذا ما سنتطرق إليه

ميدانيا في الفصل القادم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

تمهيد الفصل الثاني :

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لتدقيق الموارد البشرية كأداة لمدى تقييم جودة الخدمات الصحية، وعليه سنحاول في هذا الفصل إسقاط المفاهيم على أرض الواقع وتبسيط الضوء من خلال دراسة تدقيق ومراقبة وفحص الموارد البشرية وانعكاسه على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية العمومية بغرداية حيث قمنا بتدعيم دراستنا بدراسة ميدانية إضافة إلى عدّة مقابلات مع الأطراف المعنية، ولتحليل ومناقشة نتائج هذا البحث ارتأينا تقسيم الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والادوات المستعملة في الدراسة والعينة محل البحث

المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية بغرداية

إنّ المؤسسة العمومية الاستشفائية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تحت إشراف الوالي؛

وتتكون من مجموعة من الهياكل العمومية والصحية بالتشخيص والعلاج، والإستشفاء... إلخ من الخدمات، لسكان مجموعة من البلديات، وتتكفل في مجال نشاطها بالحاجيات الصحية ولهذا الغرض تقوم بـ:

- ضمان التنظيم ووضع برامج لتقديم العلاج؛
- القيام بالنشاطات التالية: التشخيص، العلاج، التكييف الطبي وكذا الاستشفاء؛
- المشاركة في تكوين وتحسين أداء مستخدمي المصالح الصحية.

حيث تقع المؤسسة الاستشفائية بدائرة بنورة ولاية غارداية.

أولاً: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية " ترشين ابراهيم بغرداية":

هي مؤسسة صحية تقوم بالخدمات اللازمة للمواطنين المرضى وذلك بتوفير الراحة اللازمة والعلاج والهدوء، وهو عبارة عن بناء جاهز من طرف مؤسسة «BOYGUES» في 18 مارس 1982 وفي عام 1993 سمّي بمستشفى الدكتور "ترشين ابراهيم"، ثمّ أصبحت تحمل اسم المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية، بعد إعادة الهيكلة إثر صدور المرسوم التنفيذي 07-140، المؤرخ في 19 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، كما تتكون المؤسسة من هيكل إداري وهياكل للتشخيص والاستشفاء والرعاية الطبية، حيث تحتوي على أكثر من 124 سرير و390 عامل؛

تغطي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية عدد سكان يصل إلى 200,300 نسمة موزعين على أربع بلديات:

- بلدية غرداية: 127,957 نسمة أي ما يعادل 63,90% من السكان؛
- بلدية بنورة: 40,145 نسمة أي ما يعادل 20,10% من السكان؛
- بلدية العطف: 18,680 نسمة أي ما يعادل 9,30% من السكان؛
- بلدية ضاية بن ضحوة: 13,518 نسمة أي ما يعادل 6,70% من السكان.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغارداية

تسير المؤسسة العمومية الاستشفائية بغارداية من طرف مجلس إداري وتزود بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي ، كما يتكون الطاقم الاداري الذي يشرف على تسيرها من مدير يساعده أربع مدراء فرعيين وهم :

-المدير الفرعي للموارد البشرية .

-المدير الفرعي للمالية والوسائل.

-المدير الفرعي للمصالح الصحية.

-المدير الفرعي لصيانة التجهيزات الطبية.

كما تضم المؤسسة مركز لتصفية الدم يحتوي على 27 جهاز للتصفية.

ويتكون تعداد مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغارداية من 390 عامل موزعين كآآتي:

الجدول 2-1 يبيّن تعداد مستخدمي المؤسسة العمومية الاستشفائية:

النسبة	العدد	الأسلاك والرتب
18,46%	72	المستخدمين الطبيين
43,57%	170	المستخدمين شبه الطبيين
20,77%	81	عمال مهنيون كل الأصناف
17,18%	67	المستخدمين الاداريين
100%	390	المجموع:

المصدر: المديرية الفرعية لمصالح الموارد البشرية، المؤسسة العمومية الاستشفائية بغارداية.

وتتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية بدورها من عدّة مصالح ومديريات إدارية متمثلة في:

المدير: يمثل السلطة التنفيذية لوزارة الصحة ويقوم بتوزيع الصلاحيات لموظفي القطاع، كما يساهم في مساعدة السلطة العليا على تطبيق القرارات الاقتصادية والادارية والتقنية؛

الأمانة: تشرف عليها سكرتيرة بمساعدة عون تقني، وتقوم بعدّة مهام نذكر منها: تسجيل البريد الصادر والوارد، إستقبال المكالمات الهاتفية وكذا تحويلها ومتابعة عمليات الفاكس والتلكس، استقبال وتوجيه الزوار، التنسيق بين مكتب المدير والمصالح والمكاتب الأخرى وكذا المديريات الفرعية؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغيرداية

المديرية الفرعية للمصالح الصحية **DSS**: مهمتها مراقبة المصالح الاستشفائية والمراكز الصحية وتحضير إحصائيات المرضى بالنسبة للدخول والخروج وتضم عدّة مصالح صحية وهي: مصلحة المراقبة والإنعاش، مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الطبّ الداخلي، مصلحة الاستعجالات، مصلحة التحليل والأشعة، مصلحة الطب الشرعي، مركز لحقن الدّم، مصلحة التوظيف والتأهيل الحركي، مصلحة مكافحة السرطان، مصلحة الأمراض المعدية، مصلحة التشريح الباطني، مكتب القبول، الصيدلية، المخبر، مكتب الكلفة، ومكتب الإحصاء.

المديرية الفرعية للمصالح الإقتصادية **DSE**: المهمة الرئيسية للمصالح الإقتصادية تتمثل أساسا في تسجيل الواردات والصادرات من المواد والأجهزة والغذاء والأدوية وغير ذلك من المشتريات والمستلزمات الضرورية ومستهلكات المؤسسة ولهذا تعتبر هذه المصلحة همزة وصل بين جميع المصالح الأخرى، وتضم مايلي:

مصلحة التخزين، مصلحة العتاد والتجهيز، مصلحة الصيانة، الغسيل، المطبخ، حضيرة السيارات، الأرشيف، الأمن والوقاية، مصلحة الجرد، مكتب الصفقات، مصلحة الميزانية والأجور، وإلى جانب هذه المصالح يقوم مكتب الميزانية والأجور بضبط الرواتب وإصدار كشف الراتب لكل عامل، كلّ حسب وظيفته ومهامه، وهي مسؤولة على مايلي:

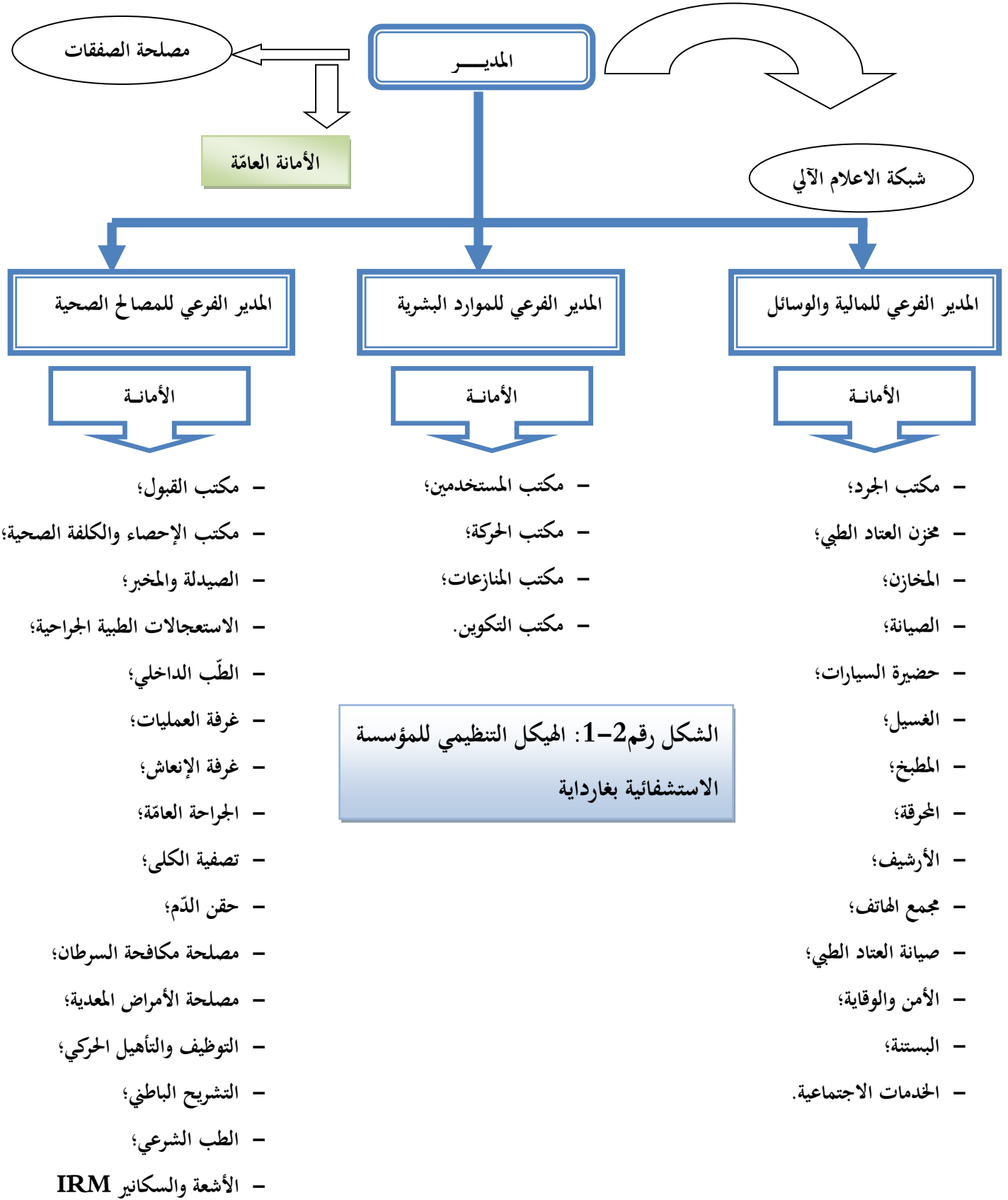
- تسيير شؤون المالية؛
- دفع مستحقات المعوزين،
- تسوية القضايا المالية العالقة والخاصة بالعمال.

وتتكون المصالح المالية من مصلحتين هما:

1. مصلحة الميزانية: وتقوم بالتحقق من الفاتورات الخاصة بالمقاولة والعمال، التحقق من قائمة الأجور والتعويضات، إرسال الحوالات والأمر بالدفع إلى القابض البلدي للخبزينة؛
2. مصلحة الأجور: وتقوم بتحرير قوائم الأجور؛

المديرية الفرعية للمستخدمين **DRH**: من بين المهام الأساسية الموكلة إليها تسيير الموارد البشرية، وذلك بإصدار وثائق إدارية، عقد العمل، شهادة العمل ورخص العطل، مراقبة التغيّبات، معالجة طلبات العمل، الترقيات وتحضير بعض مخلفات الأجور منها الترقيات في الدرجة والمنح، ومن بين المصالح الموكلة إليها، مصلحة المستخدمين والمنازعات، مكتب الحركة، مكتب التكوين، مكتب الاعلام الآلي، مكتب COH3 المحاسبة الثلاثة الاستشفائية والذي يقوم بالربط المباشر بين المؤسسة والوزارة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية



الشكل رقم 2-1: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بغرداية

المطلب الثاني : طبيعة مجتمع الدراسة

لقد تم اختيار مجتمع الدراسة من خلال المتغير المستقل والمتمثل في تدقيق الموارد البشرية، حيث كما هو معروف فإن غالبية المؤسسات الصحية مؤسسات حساسة ومهمة تمتلك العديد من المصالح والهياكل الادارية ، لذلك أردنا معرفة امكانية وجود نظام لتدقيق الموارد البشرية لتقييم مدى جودة الخدمات الصحية وقد تم اختيارنا على المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية نظرا لكبر حجمها من حيث عدد الموارد البشرية وتم انتقاء العينة المدروسة من مجتمع الدراسة عشوائيا حيث ضمت كل من رؤساء المصالح والمهندسين والموظفين الاداريين .

أولا: اختيار عينة الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من حوالي 67 موظفا وتم توزيع الاستبيان على حوالي 50 موظفا واستلمنا 40 نسخة من الاستبيان، وبالتالي فقد كانت هناك حوالي 10 استبيانات ما بين ملغاة وغير كاملة؛
تم اعداد استبيان خاص بهذه الدراسة ووزع على أفراد العينة المدروسة بغرض جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة، ثم قمنا بالاختبارات الإحصائية بهدف الحصول على نتائج إحصائية صحيحة ذات دلالة إحصائية.

المطلب الثاني : الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية

في الدراسة الميدانية تم استعمال الاستبيان من نوع لكارث ثلاثي كأداة أي أنّ آراء المجيبين عليه تكون مقسمة ما بين موافق، غير موافق ومحيد كما هو مبين في الجدول رقم 02-02
حيث تم إعداد هذا الاستبيان كما يلي:

- 1- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- 2- عرض الاستبيان للتحكيم، حيث قدمناه لمجموعة من الدكاترة والباحثين في المجال داخل جامعة غارداية؛
- 3- إجراء دراسة استقصائية ميدانية أولية للاستبيان وتعديله حسب ما يناسب التوصل إلى النتائج المرغوب فيها؛
- 4- توزيع الاستبيان على بقية أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة .
- 5- انتظار الرد من المستجيبين إلى إكمال إجاباتهم على الاستبيان

حيث تضمن الجزء الأول من الاستبيان مجموعة من البيانات الشخصية التي يملؤها كل مستجوب حسب ما يتطابق معه، أي أسئلة تفيد التعرف على شخصية المجيب ثم يأتي المحور الأول من الاستبيان الذي تضمن إثني عشر (12) سؤالاً يدخل في مجال جودة الخدمات الصحية، ثم المحور الثاني الذي يتكون من عشرة (10) أسئلة تدخل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

ايضا مجال تدقيق الموارد البشرية وبعدها المحور الثالث الذي يتكون من اثني عشر (12) سؤالاً يربط بين المحورين أي بين المتغيرين التابع والمستقل بهدف تعزيز الاستبيان وتسهيل التوصل إلى النتائج المرجوة.

ومن بين الأدوات الاحصائية التي استعملت للوصول لهدف الدراسة تم استخدام الاختبارات التالية عن طريق:

- 1- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة اتجاه العينة
- 3- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة

المبحث الثاني: التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتحليل الاستبيان

في هذا المبحث سنتطرق إلى أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة عن طريق الاستبيان، حيث سنقسمه إلى مطلبين رئيسيين، الأول يتم فيه عرض نتائج الاستبيان والثاني سيتم فيه مناقشة هذه النتائج

المطلب الاول: عرض نتائج الاستبيان وتحليلها

أولاً: إجراءات معالجة الاستبيان

من أجل تحليل الاستبيان تم وضع مقاييس الاجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق الاستبيان بواسطة مقياس ليكارت الثلاثي والتي هي كما يلي في الجدول:

الجدول (2.2) مجالات الاجابة على اسئلة الاستبيان واوزانها

3	2	1
موافق	محايد	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

بعدما يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح Weighted Mean ثم تحديد الاتجاه حسب المتوسط المرجح كما يلي في الجدول

جدول رقم (2-3) معايير تحديد الاتجاه

الاجابة	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 الى 1.66
محايد	من 1.67 الى 2.33
موافق	من 2.34 الى 3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانياً: عرض نتائج الاستبيان

في هذا العنصر سيتم استعراض مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان عن طريق برنامج SPSS وهذا باستخدام مختلف الأساليب الإحصائية واختبارها على الاستبيان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

أ. توزيع العينة حسب السن:

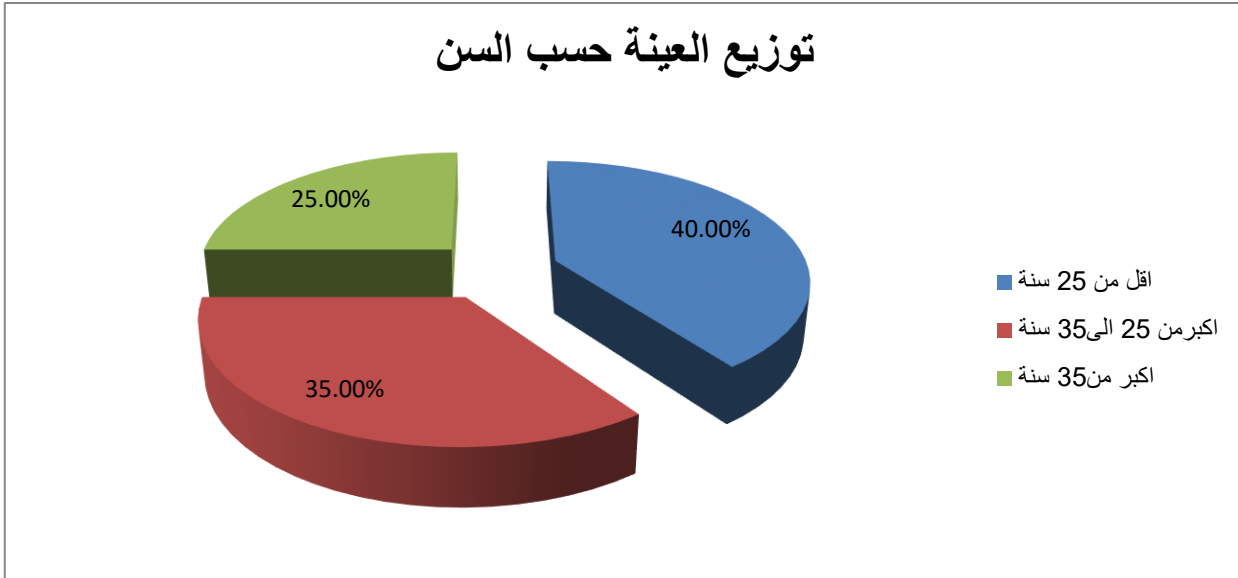
تم تقسيم العينة المدروسة الى ثلاثة فئات عمرية حيث نجد ان الفئة اقل من 25 سنة هي الفئة الأولى ثم تليها فئة أكبر من 25 و اقل من 35 سنة بما يعادل 14 فردا تم الفئة الأخيرة أكبر من 35 سنة هي الفئة أقل عدد بما يعادل 10 أفراد

جدول (2-4) توزيع العينة حسب السن

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 25 سنة	16	40,00%
أكبر من 25 وأقل من 35 سنة	14	35,00%
أكبر من 35 سنة	10	25,00%
المجموع	40	100,00%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (2-2) يبين توزيع العينة حسب السن



ب. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

تتكون العينة المدروسة من 40 فرد بحيث تزيد نسبة الذكور عن نسبة الإناث حيث نجد أنّ الذكور يمثلون 19 فردا أي بنسبة 47,50% من العينة في مقابل عدد الإناث يتمثل في 21 فرد بنسبة 52,50% من كامل العينة

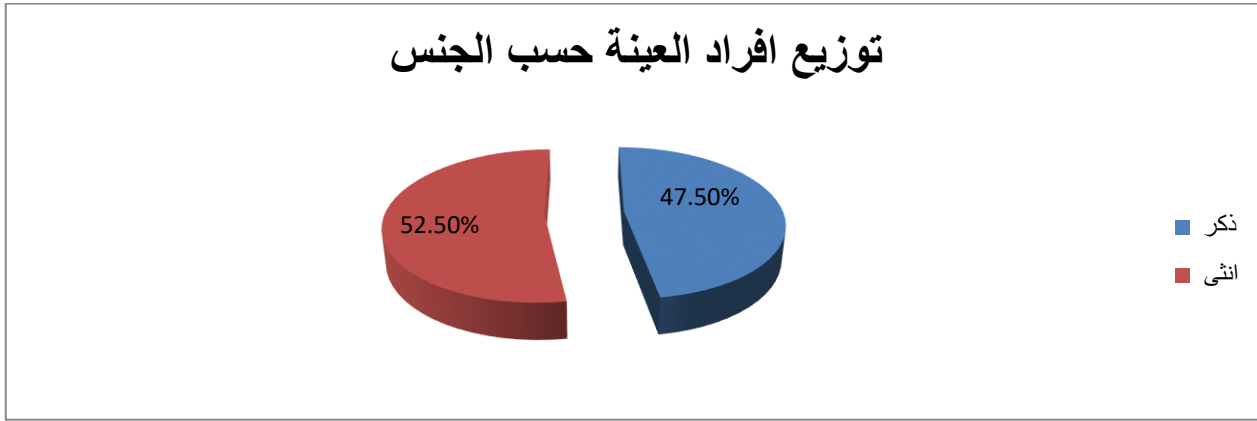
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جدول (5.2) توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	19	47,50%
انثى	21	52,50%
المجموع	40	100,00%

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (3-2) بين توزيع افراد العينة حسب الجنس



ج. توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي

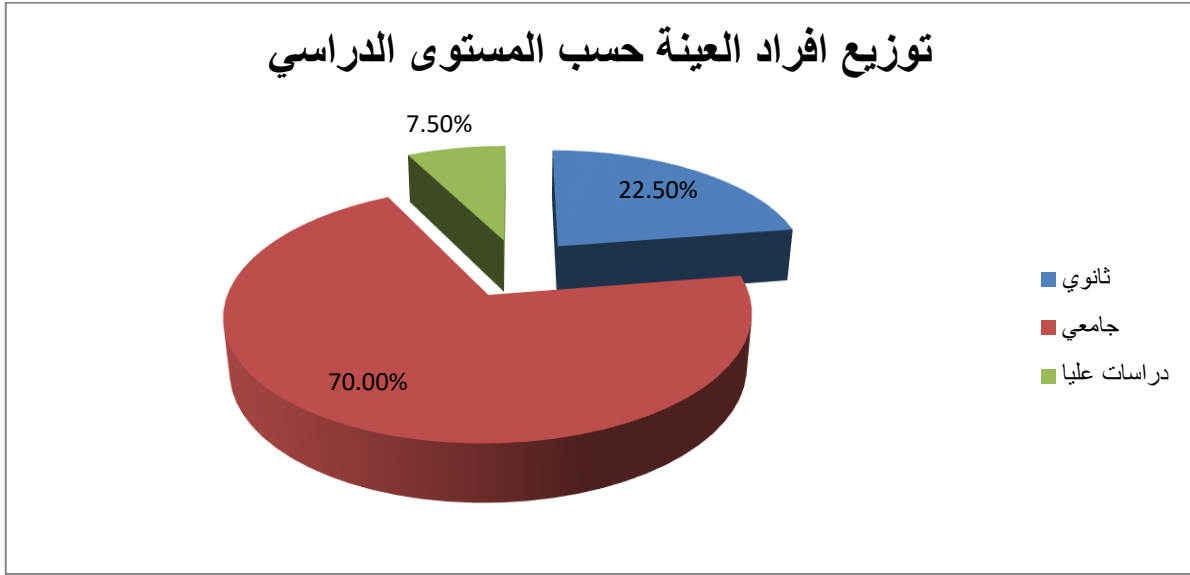
من خلال العينة المدروسة التي تم تقسيمها إلى ثلاثة مستويات دراسية وجدنا الفئة الكبرى هي التي لديها مستوى جامعي والمتكونة من 28 فردا بنسبة 70%، ثم تليها مستوى ثانوي والمتكونة من 9 أفراد بنسبة 22.50%، وفي الأخير فئة الدراسات العليا والتي تتكون من 3 أفراد بنسبة 7.50%.

جدول (6.2) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي	9	22,50%
جامعي	28	70,00%
دراسات عليا	3	7,50%
المجموع	40	100,00%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (4-2) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



د. توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

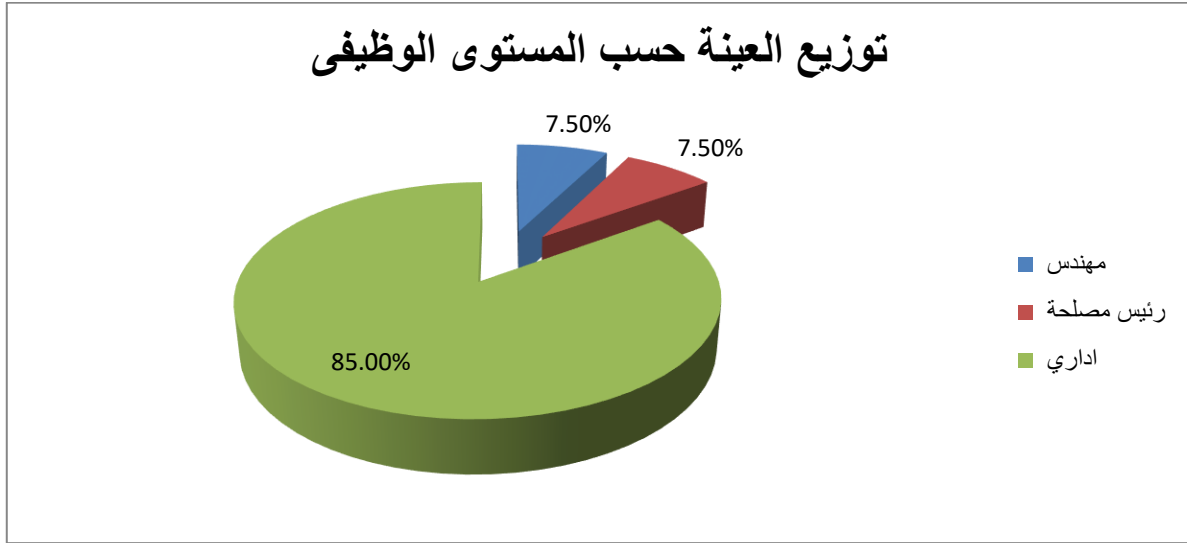
توزعت عينة الدراسة إلى ثلاثة فئات حسب المستوى الوظيفي وكانت فئة الإداريين أكبرهم 34 فردا بنسبة 85% ثم تليها فئة رؤساء المصلحة 3 أفراد بنسبة 7.50%، ثم فئة المهندسين 3 أفراد بنسبة 7.50% وهي العينة الأخيرة من الدراسة.

جدول (7.2) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
مهندس	3	7,50%
رئيس مصلحة	3	7,50%
اداري	34	85,00%
المجموع	40	100,00%

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (5-2) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



هـ. توزيع العينة حسب الاقدمية المهنية

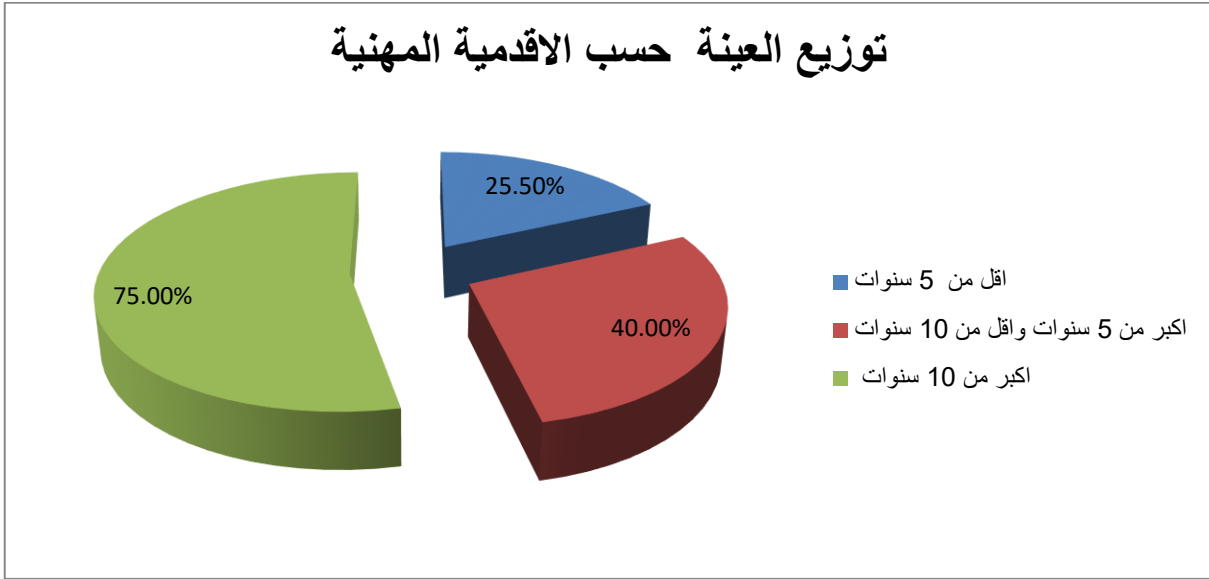
توزعت الدراسة إلى ثلاثة فئات حسب الأقدمية كانت فئة أكثر من 5 سنوات أكبرهم 21 فردا بنسبة 52.50% وتليها فئة أكبر من 5 وأقل من 10 سنوات 16 فردا بنسبة 40%، وفي الأخير فئة أكبر من 10 سنوات 3 أفراد بنسبة 7.50%.

جدول (8.2) توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
اقل من 5 سنوات	21	52.50%
أكثر من 5 وأقل من 10 سنوات	16	40,00%
اكثر من 10 سنوات	3	7,50%
المجموع	40	100,00%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (6-2) بين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



ثالثا: تطبيق الاساليب الإحصائية

أ. ألفا كرونباخ: اختبار ثبات عبارات الاستبيان

جدول (9.2) اختبار ثبات عبارات الاستبيان

المحور	عدد الاسئلة	ألفا كرونباخ
المحور الاول	12	0.794
المحور الثاني	10	0.762
المحور الثالث	12	0.728
مجموع المحاور	34	0.761

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أنّ عبارات الاستبيان في كل المحاور تتميز بالثبات حسب معامل كرونباخ الذي تجاوز الدلالة الاحصائية 0.7 أي 70% والنسبة المحققة هي 76.1% أي أنّها مقبولة وهذا بمجموع 34 عبارة حيث حقق المحور الاول ثباتا بنسبة 79.4%، والمحور الثاني حقق نسبة ثبات تقدر 76.2%، أما المحور الثالث فحقق ما نسبته 72.8% .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

ب. عرض نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد اتجاه العينة

1-جدول (10.2) تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد اتجاه العينة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تلتزم المؤسسة الصحية بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة .	3,0000	0,00000	موافق
02	تحرص المؤسسة الصحية على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من اول مرة .	2,8500	3,6162	موافق
03	تستجيب المؤسسة الصحية بسرعة لمشاكل و استفسارات المرضى .	2,8750	4,0430	موافق
04	تحظى المؤسسة الصحية بثقة المستفيدين من الخدمات الصحية	2,8750	4,0430	موافق
05	يتم تقديم الخدمة الصحة بدرجة عالية من الدقة .	2,9250	2,6675	موافق
06	تحتفظ المؤسسة الصحية بسجلات دقيقة و موثقة عن المرضى	2,9500	2,2072	موافق
07	يتم تبسيط اجراءات العمل قدر الامكان لضمان السرعة و السهولة لتقديم الخدمة الصحية.	2,9000	3,7893	موافق
08	تملك المؤسسة الصحية تجهيزات و اجهزة طبية و معدات تقنية حديثة	1,0500	2,2072	غير موافق
09	يتم الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى	3,0000	0,00000	موافق
10	تتمتع المؤسسة الصحية بموقع ملائم و سهل الوصول له	2,9000	3,0382	موافق
11	تناسب اوقات المعاينة الطبية كافة المرضى	2,9500	2,2072	موافق
12	تتوفر في المؤسسة الصحية كل الادوية التي يحتاجها المريض	2,9000	3,0382	موافق
	المتوسط الحسابي العام	2,7645	0.8439	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

يظهر لنا الجدول المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بجودة الخدمات الصحية بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة، حيث كانت النتيجة الأخيرة للمتوسط الحسابي العام للمحور الأول 2,7645 بانحراف معياري ضعيف 0,8439 أي أن اتجاه العينة لهذا المحور كان موافق حسب الوزن المعروف.

جدول (11.2) تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع اتجاه العينة للمحور الثاني من الاستبيان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	توجد في المؤسسة هيئة لتدقيق الموارد البشرية.	2,8750	46340,	موافق
02	تضع ادارة المؤسسة تعليمات داخلية ولوائح ادارية تلزم جميع الاطراف اتباع طريقة انجازها و تأكد من ملائمتها	2,9500	22072,	موافق
03	تدرس ادارة الموارد البشرية في المؤسسة مدى الانجاز الصحيح والمناسب لي انشطتها و تغير من طريقة الانجاز النشاط الذي يحتاج لذلك.	2,9750	15811,	موافق
04	تدرس المؤسسة بصفة منتظمة المعايير التي على اساسها يتم تقديم الحوافز	2,9250	26675,	موافق
05	يساهم عمال المؤسسة لتقديم آرائهم و اقتراحاتهم حول الانشطة التي تحتاج الى تغيير في طريقة معايير انجازها	2,9500	22072,	موافق
06	تحاول المؤسسة تغيير طرق و معايير تدريب الموارد البشرية دوريا لضمان التدريب الجيد و الفعال	2,9750	15811,	موافق
07	تقوم المؤسسة بإبلاغ وتوعية العمال في حالة تغيير طريقة انجاز نشاط معين خاص بإدارة الموارد البشرية في المؤسسة	2,9750	15811,	موافق
08	يتم التوظيف وفق معايير مدروسة لضمان توظيف الشخص المناسب في المكان المناسب.	2,8500	48305,	موافق
09	يساعد تدقيق الموارد البشرية على التعرف بأبرز المشاكل المحيطة بالمؤسسة الصحية	3,0000	0,00000	موافق
10	توجد اجراءات موثقة تحدد صلاحيات من يقوم بتدقيق الموارد البشرية	2,9250	26675,	موافق
	المتوسط الحسابي العام	2,94	1,0573	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

من خلال الجدول نلاحظ المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص بتدقيق الموارد البشرية بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة لها، حيث كانت النتيجة في الأخير للمتوسط الحسابي العام للمحور الثاني 2,94 بانحراف معياري لا بأس به 1,0573 أي أن اتجاه العينة لهذا المحور كان موافق حسب الوزن المعروف.

3. جدول (12.2) تحديد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع اتجاه العينة للمحور الثالث من الاستبيان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلاؤم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى	2,9500	2,2072	موافق
02	يعتبر تدقيق الموارد البشرية نشاطا فعالا في النظافة وحسن المظهر	2,9750	1,5811	موافق
03	يلعب تدقيق الموارد البشرية دورا مهما في التزام المؤسسة الصحية بسجلات طبية دقيقة و موثقة.	2,9750	1,5811	موافق
04	لتدقيق الموارد دور فعال في التزام المؤسسة الصحية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماته للمرضى	3,0000	0,00000	موافق
05	يهتم تدقيق الموارد البشرية بغرس الثقة في نفوس المرضى من طرف موظفي المؤسسة الصحة.	2,9250	3,4991	موافق
06	يمكن تدقيق الموارد البشرية موظفي المؤسسة للاجابة على اسئلة واستفسارات المرضى	2,9500	2,2072	موافق
07	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلبية المؤسسة الصحية لحاجيات المرضى دون انتظار .	2,9500	3,1623	موافق
08	تدقيق الموارد البشرية يفتح مجال الحوار بين الموظفين والمرضى عن كيفية أداء الخدمة	2,9500	2,2072	موافق
09	يهدف تدقيق الموارد البشرية بوضع مصلحة المريض بالدرجة الاولى.	3,0000	0,00000	موافق
10	لتدقيق الموارد البشرية دور كبير من تلقي المرضى الاهتمام المناسب	2,9750	1,5811	موافق
11	يوفر تدقيق الموارد البشرية تسهيلات لنقاهاة المرضى و ترفيهم.	2,9500	2,2072	موافق
12	لتدقيق الموارد البشرية دور في تغطية احتياجات المؤسسة الصحية من أطباء و ممرضين مقابل عدد المرضى	3,0000	0,00000	موافق
	المتوسط الحسابي العام	3,56	0,8101	موافق

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

من خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي لكل عبارة من المحور الثالث الخاص بتدقيق الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية بالإضافة الى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة لها حيث كانت النتيجة للمتوسط الحسابي العام 3,56 بانحراف معياري متوسط نوعا ما 0,8101 أي أن اتجاه العينة لهذا المحور كان موافق حسب الوزن المعروف.

رابعا: مناقشة نتائج الاستبيان

أ. مناقشة نتائج الخصائص الديموغرافية للاستبيان

فيما يتعلق بالعمر فالجدول (4.2) يبيّن نسبة الشباب أكبر وخصوصا في المرحلتين أقل من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة ما نسبته % 75 من مجموع العينة من بين كل الفئات كما هو واضح في الشكل (2.2) وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان، كما أن هذا القطاع بصفة عامة والمؤسسة هذه بصفة خاصة تعتمد على طاقات شبابية وهذا راجع كما ذكرنا سابق لطبيعة النشاط فيها .

من خلال ما سبق في الجدول(5.2) من المطلب الأول يتضح لنا أن الجنس الغالب على هذه الدراسة هم الإناث بنسبة % 52.50 كما هو مبين في الشكل (3.2) وهذا راجع لطبيعة المجتمع فنجد الإناث أكثر طلبا للعمل وكذا متخرجات الجامعة الذي يظهر لنا تفوق الإناث على الذكور من ناحية الكم.

و أما بالنسبة للمستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجدنا من خلال الجدول (6.2) أنّ الذين يملكون مستوى جامعي تقدر نسبتهم بـ % 70 في المرتبة الأولى من بين كل الفئات المعنية بالدراسة كما يوضحه الشكل (4.2) وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة الصحية ، أما المرتبة الثانية فكانت من نصيب الذين يملكون مستوى الثانوي وهي فئة تضم أصحاب الأقدمية المهنية الذين شغلوا مناصبهم في الوقت الذي كان يسمح فيه بتوظيف الذين يملكون مستوى ثانوي، بينما فئة الذين يملكون أصحابها شهادات في المعاهد المتخصصة أحرزت المرتبة الأخيرة وهذا راجع إلى طبيعة التوظيف في هذا القطاع الذي يهتم بتوظيف المتخصصين .

ومن خلال الجدول (8.2) الذي يوضح توزيع العينة المدروسة حسب الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن فئة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات يمثلون النسبة الأكبر من بين الفئات الأخرى % 52.50 هي نسبة جيّدة وهذا يبين أن هذه المؤسسة تعتمد كثيرا على الطاقات الشبابية مع وجود أصحاب الخبرة وهذا للاستفادة من الخبرات المتراكمة وتمريضها لهم .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بگرداية

المطلب الثاني: مناقشة نتائج التحليل الاحصائي للاستبيان:

أولاً: مناقشة نتائج المحور الاول من الاستبيان

من خلال الجدول (10.2) الذي يلخص نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع اتجاه العينة للمحور الاول من الاستبيان المتمثل في جودة الخدمات الصحية يتبين لنا أن المحور حقق متوسط حسابي إجمالي قدره 2.7645 وبانحراف معياري قدره 0.2184 ما يعني أن اتجاه المحور موافق حسب قيم الأوزان المتعارف عليها .

جدول(13.2) التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تلتزم المؤسسة الصحية بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتبين لنا أنّ كل أفراد العينة وافقوا على العبارة هذا يعني أنهم يرون أن المؤسسة تلتزم بتقديم خدماتها في الوقت المناسب وهذا ما تسعى إليه جميع المؤسسات الصحية في الجزائر، ومنه إرضاء وتقديم الخدمة لغرض الصالح العام، لأنّ كل موظف يلتزم بالقيام بالمهام المنوطة إليه. كانت العبارة الأولى في الصدارة بتحقيقها متوسط حسابي قدر 3.00 وانحراف معياري 0.000 وهذا يعني أنّ العينة كلها موافقة على هذه العبارة كما يبيّن في الجدول(2.10)

جدول(14.2) التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تحرص المؤسسة الصحية على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة
00%	00	غير موافق
15%	6	محايد
85%	34	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بگرداية

حيث أن العبارة كانت في سياق أن المؤسسة تقوم بعملياتها صحيحة من أول مرة، دون حدوث أي أخطاء أو تجاوزات فجاءت الإجابة موافق بنسبة 85%، وهذا يعني أن المؤسسة تحظى بثقة العمال كما هو معروف عن أغلب المؤسسات الصحية أما الباقي فليس لهم الإحاطة الجيدة بهذا السؤال، لذلك فهم متحفظون عن الإجابة بموافق. حيث حصلت العبارة الثانية على متوسط حسابي مقدر 2.85 و بانحراف معياري 0.3616 والجدول أعلاه (10.2) يبين ذلك.

جدول (15.2) التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تستجيب المؤسسة الصحية بسرعة لمشاكل و استفسارات المرضى
2.50%	1	غير موافق
7.50%	3	محايد
90%	36	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يظهر لنا أن 90% من أفراد العينة كانوا موافقين على هذه العبارة مما يعني أن المؤسسة تستجيب لمشاكل المرضى، وأن 7.50% كانوا محايدين ربما لم يفهموا العبارة أو لا تعنيهم أصلاً أما الباقي لم يوافقوا على العبارة فربما السبب راجع لعدم الاستجابة للمشاكل واستفسارات المرضى. العبارة الثالثة حققت متوسط حسابي بمعدل 2.875 و بانحراف معيار 0.4043 والجدول التالي يبين التوزيع التكراري للعبارة .

جدول (16.2) التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تحظى المؤسسة الصحية بثقة المستفيدين من الخدمات الصحية
2.50%	1	غير موافق
7.50%	3	محايد
90%	36	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذين وافقوا على هذه العبارة هي 90% وهذا يعني أن المؤسسة تحظى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية أي فئة المجتمع المدني، وأن 7.50% من العينة محايدا وأما الباقي لم يوافقوا وهذا راجع لعدم معرفتهم بهذا الأمر .

حصلت العبارة الزابعة على متوسط حسابي 2.875 وانحراف معياري بمعدل 0.4043

جدول(17.2) التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يتم تقديم الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة
00%	00	غير موافق
7.50%	3	محايد
92.50%	37	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يظهر لنا أن نسبة 92.50% من أفراد العينة كانوا موافقين على أن الخدمة تتم بدرجة عالية من الدقة وهذا راجع إلى كفاءة الطاقم الطبي والشبه طبي .

حققت العبارة الخامسة متوسط حسابي قدره 2.925 وانحراف معياري 0.2667 باتجاه موافق.

جدول(18.2) التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تحتفظ المؤسسة الصحية بسجلات دقيقة و موثقة عن المرضى
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

حيث كانت العبارة تشير إلى أرشفة الملفات الطبية والحفاظ على السرية التامة خاصة بما يتعلق بجانب المريض فكانت الإجابة أغلبها موافق ونسبة 95%. وهذا ما هو معمول به في كل المؤسسات الصحية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جاءت العبارة السادسة بمتوسط حسابي قدره 2.950 وانحراف معياري 0.2207، إتجاه جلي بالموافقة.

جدول(19.2) التوزيع التكراري للعينة السابعة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يتم تبسيط اجراءات العمل قدر الامكان لضمان السرعة و السهولة لتقديم الخدمة الصحية
2.50%	1	غير موافق
5%	2	محايد
92.50%	37	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول اعلاه الخاص بالعبارة السابعة نرى ما نسبته 92.50% أي ما يعادل 37 فرد كانت أجوبتهم كلها موافق بينما 5% محايدة بالإضافة إلى عدم موافقة فرد واحد على هذه العبارة وهذا يعني أن الأغلبية ممن تم استجوابهم يعلمون ان المؤسسة تقوم بتبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لتسهيل تقديم الخدمة .

كانت العبارة السابعة قد حصلت على متوسط حسابي قدره 2.900 وانحراف معياري 0.3789 وبالتالي فهي تؤول للموافقة.

جدول(20.2) التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تملك المؤسسة الصحية تجهيزات و اجهزة طبية و معدات تقنية حديثة
95 %	38	غير موافق
5 %	2	محايد
00 %	00	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين لنا أن 95% لا يوافقون على هذه العبارة وهذا راجع إلى ما وصلت إليه الأجهزة الطبية الحديثة ومقارنتها بما أما الموافقين يرون أن المؤسسة تملك أجهزة متطورة والمحايدين لا يعرفون أي نوع من الأجهزة هو متطور وما هو قديم،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

وبالتالي من خلال أجوبة مجتمع الدراسة فالمؤسسة لا تمتلك أجهزة حديثة مثل أغلب المؤسسات، فأغلب الأجهزة قديمة ودوما معطلة، كما هو الحال بجهاز السكاير المعطل يوميا.

العبارة الثامنة حققت متوسط حسابي 1.050 وانحراف معياري 0.2207.

جدول (21.2) التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يتم الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بمرضى
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن كل أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق وهذا راجع لطبيعة السؤال فحق المريض على المؤسسة وعماها أن تتم المحافظة على سرية مرضه وهو معمول به في هذه المؤسسة.

حصلت العبارة التاسعة على متوسط حسابي قدره 3.000 وانحراف معياري 0.000.

جدول (22.2) التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تتمتع المؤسسة الصحية بموقع ملائم و يسهل الوصول إليه
00%	0	غير موافق
10%	4	محايد
90%	36	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين لنا الجدول أن الأغلبية يرون أن موقع المؤسسة الصحية الجغرافي ملائم ويسهل الوصول إليه دون معاناة وعددهم 36 بنسبة 90% أما فئة المحايدين فليس لهم دراية كافية بهذا الجانب لإعطاء رأيهم الخاص.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بگرداية

جاءت العبارة العاشرة بمتوسط حسابي 2.900 وانحراف معياري 0.3038

جدول (23.2) التوزيع التكراري للعبارة الحادي عشر من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تناسب أوقات المعاينة الطبية كافة المرضى
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن الإجابة موافق كانت الغالبة وهذا لسعي الإدارة بوضع أوقات معاينة تناسب جميع المرضى وكذا الأطباء في نفس الوقت.

العبارة الحادي عشر كانت بمتوسط حسابي قدره 2.950 وانحراف معياري 0.2207 باتجاه موافق بطبيعة الحال.

جدول (24.2) التوزيع التكراري للعبارة الثاني عشر من المحور الأول

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تتوفر في المؤسسة الصحية كل الادوية التي يحتاجها المريض
00%	00	غير موافق
10%	4	محايد
90%	36	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما هو واضح فغالبة أفراد العينة كانت أجوبتهم موافق أي أن المؤسسة توفر كل الأدوية الخاصة بالمرضى إلا في أوقات تكون شح في الأدوية أو عند وقوع أمر طارئ غير مخطط له من قبل.

العبارة الأخيرة جاءت بمتوسط حسابي قدره 2.900 وانحراف معياري يصل إلى ما نسبته 0.3038.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

ثانيا: مناقشة نتائج المحور الثاني من الاستبيان

من خلال الجدول (11.2) نلاحظ أنّ المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص بتدقيق الموارد البشرية بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة كانت النتيجة 2.94 للمتوسط الحسابي وانحراف معياري قدره 1.0573 أي أن اتجاه العينة لهذا المحور كان موافق حسب الوزن المعروف

جدول(25.2) التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	توجد في المؤسسة هيئة لتدقيق الموارد البشرية
5%	2	غير موافق
2.50%	1	محايد
92.50%	37	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة يرون انه توجد مجموعة خاصة بتدقيق الموارد البشرية وهو ما نسبته 92.50% بعدد تكرارات مطلقة 37 وما نسبته 5% لا يرون أن لهم هيئة مستقلة بذاتها للتدقيق .

العبارة الأولى حققت متوسط حسابي قدره 2.87 وانحراف معياري 0.463 أي أنه يؤول نحو اتجاه موافق.

جدول(26.2) التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تضع ادارة المؤسسة تعليمات داخلية ولوائح ادارية تلزم جميع الاطراف اتباع طريقة انجازها و تأكد من ملائمتها.
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هذه العبارة من العينة غالبتها موافق وهذا راجع لطبيعة الإدارة وما تقوم به من إعلانات تلزم كل العمال بإتباعها وهذا ما يسهل نقل المعلومات فيما بينهم،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بگرداية

حيث حصلت العبارة الثانية على متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.220 باتجاه دوما للموافقة

جدول (27.2) التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تدرس ادارة الموارد البشرية في المؤسسة مدى الانجاز الصحيح والمناسب لي انشطتها و تغيير من طريقة الانجاز النشاط الذي يحتاج لذلك.
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

هنا كانت الإجابة بموافق ما نسبته 97.50% أي أن غالبية أفراد العينة على علم بدراسة إدارة الموارد البشرية للمؤسسة لأنشطتها وتحاول التغيير إذا استلزم ذلك .

العبارة الثالثة كان متوسط حسابها 2.975 وانحراف معياري قدره 0.158

جدول(28.2) التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تدرس المؤسسة بصفة منتظمة المعايير التي على اساسها يتم تقديم الحوافز .
00%	00	غير موافق
7.50%	3	محايد
92.50%	37	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتبين لنا أن 92.50% أي أنهم راضيين على نظام الحوافز المتبع من طرف المسؤولين.

حققت العبارة الرابعة متوسط حسابي قدره 2.92 وانحراف معياري 0.266 وبالتالي فهي عبارة تحظى القبول من طرف الموظفين،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغيرداية

جدول(29.2) التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يساهم عمال المؤسسة لتقديم ارائهم و اقتراحاتهم حول الانشطة التي تحتاج الى تغيير في طريقة معايير انجازها.
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن 95% من أفراد العينة وافقوا على العبارة مما نرى أن عمال هذه المؤسسة يساهمون في تقديم اقتراحاتهم حول الأنشطة التي تستدعي ذلك .

جاءت العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.220

جدول(30.2) التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تحاول المؤسسة تغيير طرق و معايير تدريب الموارد البشرية دوريا لضمان التدريب الجيد و الفعال.
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أن ما نسبته 97.50% من أفراد العينة أي أنهم يعرفون أن المؤسسة تحاول جاهدة تغيير طرق التدريب للمورد البشري وهذا لعلم المختصين بفوائد التدريب الجيد وما يحققه للمؤسسة، أما الفئة الأخرى ترى أن المؤسسة لا تعلم بذلك التغيير.

حصلت العبارة السادسة على متوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري 0.158 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جدول(31.2) التوزيع التكراري للعبارة السابعة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمال في حالة تغيير طريقة انجاز نشاط معين خاص بإدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نرى أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق وهذا راجع إلى القائمين بذلك في المؤسسة ومحاولة إعلام الموظفين بأي تغيير حاصل في انجاز نشاط معين خاص بإدارة الموارد البشرية .

العبارة السابعة حصلت على متوسط حسابي قدره 2.97 وانحراف معياري 0.158 باتجاه موافق،

جدول(32.2) التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يتم التوظيف وفق معايير مدروسة لضمان توظيف الشخص المناسب في المكان المناسب
5%	2	غير موافق
5%	2	محايد
90%	36	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما هو واضح في الجدول أعلاه فإن غالبية أفراد العينة كانوا موافقين على هذه العبارة بالنسبة 90% أي أنهم على علم بالطرق المتبعة في التوظيف أما فئة المحايد فهم ليسو بدراية كافية بهذا الجانب وتقدر نسبتهم بـ 5% والباقي غير موافقين ذلك إطلاقاً .

حققت العبارة الثامنة متوسط حسابي قدره 2.85 وانحراف معياري 0.483

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جدول(33.2) التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يساعد تدقيق الموارد البشرية على التعرف بأبرز المشاكل المحيطة بالمؤسسة الصحية
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا أن كل أفراد العينة يوافقون على هذه العبارة مما يؤكد أن لتدقيق الموارد البشرية دورا فعالا في معرفة المشاكل المحيطة بالمؤسسة ومحاولة حلها إن أمكن ذلك.

جاءت العبارة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.000 وانحراف معياري 0.000 .

جدول(34.2) التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الثاني

التكرار النسبي	التكرار المطلق	توجد اجراءات موثقة تحدد صلاحيات من يقوم بتدقيق الموارد البشرية
00%	00	غير موافق
7.50%	3	محايد
92.50%	37	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة على علم بمضمون هذه العبارة ما نسبته 92.50% ثم تأتي عبارة محايد وهذا ما يروونه داخل المؤسسة وما يدور فيها .

جاءت العبارة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 2.92 وانحراف معياري 0.266 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

ثالثا: مناقشة نتائج المحور الثالث من الاستبيان

من خلال الجدول (2. 12) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من المحور الثالث الخاص بتدقيق الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمات الصحية بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة حيث كانت النتيجة للمتوسط الحسابي 3.56 وانحراف معياري قدره 0.8101 أي اتجاه العينة لهذا المحور كان موافق حسب الوزن المعروف؛

جدول (35.2) التوزيع التكراري للعبارة الأولى من المحور الثالث.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلاؤم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نرى أن نسبة الفئة الموافقة كانت 95% أي أنهم يرون أن المظهر الخارجي للمستشفى يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة والنسبة المحايدة 5% لم يفهموا المعنى الحقيقي لهذه العلاقة.

جاءت العبارة الأولى بمتوسط حسابي 2.95 وانحراف معياري 0.220 وبالتالي فهي تتجه نحو رأي موافق.

جدول (36.2) التوزيع التكراري للعبارة الثانية من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يعتبر تدقيق الموارد البشرية نشاط فعال في النظافة و حسن المظهر
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن 97.50% وافقوا على العبارة بينما 2.50% كانوا محايدين وهذا يؤكد أن جهد المسؤولين في المؤسسة على إعطاء اهتمام لنظافة المحيط ومحاوله غرس هذا المبدأ أما الباقي فرمما لم تكن لهم تطلعات جيدة حول خطط المسيرين.

العبارة الثانية حصلت على متوسط حسابي قدره 2.97 وانحراف معياري 0.158؛

جدول (37.2) التوزيع التكراري للعبارة الثالثة من المحور الثالثة

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يلعب تدقيق الموارد البشرية دورا مهما في التزام المؤسسة الصحية بسجلات طبية دقيقة و موثقة
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا أن الأغلبية وافقوا على هذه العبارة وبنسبة كبيرة 97.50% وهذا ما يؤكد على أن المؤسسة تلتزم بسجلات طبية دقيقة وهذا ما يريح المرضى.

جاءت العبارة الثالثة بمتوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري 0.158.

جدول(38.2) التوزيع التكراري للعبارة الرابعة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتدقيق الموارد البشرية دور فعال في التزام المؤسسة الصحية بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماته للمرضى .
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

في هذه العبارة الإجابة كل عمال المؤسسة يرون أن المؤسسة تسعى لذلك وهذا ما يبين الاحترافية في العمل من طرف العمال .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

حققت العبارة الرابعة من المحور الثالث متوسط حسابي قدره 3.000 وانحراف معياري 0.000.

جدول(39.2) التوزيع التكراري للعبارة الخامسة من المحور الثالث.

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يهتم تدقيق الموارد البشرية بغرس الثقة في نفوس المرضى من طرف موظفي المؤسسة الصحية
2.50%	1	غير موافق
2.50%	1	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

في هذه العبارة كانت الأغلبية كبيرة موافقة عليها وهذا ما توضحه النسبة % 95 وهذا ما يعكس وعي عمال المؤسسة وتحليلهم بهذا السلوك الحضاري لغرس الثقة الكبيرة للمستفيدين من الخدمة الصحية،

حصلت العبارة الخامسة على متوسط حسابي قدره 2.92 وانحراف معياري 0.349 وبطبيعة الحال فهي رأي موافق،

جدول(40.2) التوزيع التكراري للعبارة السادسة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تدقيق الموارد البشرية يمكن موظفي المؤسسة من الاجابة على اسئلة المرضى واستفساراتهم
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن لتدقيق الموارد البشرية دور في تقريب الممرض من المستفيد من الخدمة الصحية من خلال تبادل الحوار والأجوبة واستفساراتهم والأسئلة وهذا ما تعكسه نسبة الذين وافقوا على هذه العبارة

حققت العبارة السادسة متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.220 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغيرداية

جدول (41.2) التوزيع التكراري للعبارة السابعة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلبية المؤسسة الصحية لحاجيات المرضى دون انتظار
00%	00	غير موافق
2.50%	1	محايد
97.50%	39	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

في هذه العبارة كانت الأغلبية موافق عليها بنسبة 97.50% وهذا ما يعكس جهود المؤسسة من محاولة إرضاء جميع المستفيدين من الخدمة الصحية دون انتظار إذا أمكن ذلك مع مراعاة إمكانياتها البشرية أما ما نسبته 2.50% كانوا محايدين وهذا راجع إليهم وحسب قناعتهم.

العبارة السابعة حصلت على متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.316

جدول(42.2) التوزيع التكراري للعبارة الثامنة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	تدقيق الموارد البشرية بفتح مجال الحوار بين الموظفين و المرضى عن كيفية أداء الخدمة
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

أغلبية الفئة وافقوا على هذه العبارة وبنسبة 95 % وهذا ما يعكس أن المرضى عند أدائهم للخدمة للمرضي فإنهم تنشأ حوارات بين الأطراف لشرح عملية تلقي العلاج وكذا الأدوية أما الباقي من الفئة المحايدة لا يدركون كيفية سير العملية .

العبارة الثامنة حصلت على متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.220

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جدول (43.2) التوزيع التكراري للعبارة التاسعة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يهدف تدقيق الموارد البشرية بوضع مصلحة المريض بالدرجة الاولى
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن كل أفراد العينة موافقون على هذه العبارة وهذا أمر طبيعي لأن وفي أي مؤسسة صحية مصلحة المريض تكون بالدرجة الأولى ويسعى كل موظف لتحقيق متطلبات كل مريض في المجال المخصص له.

حققت العبارة التاسعة على متوسط حسابي قدره 3.000 وانحراف معياري 0.000

جدول (44.2) التوزيع التكراري للعبارة العاشرة من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتدقيق الموارد البشرية دور كبير في تلقي المرضى الاهتمام المناسب
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما هو مبين في الجدول أن 95% من أفراد العينة يرون أن لتدقيق الموارد البشرية دور فعال ورئيسي في الاهتمام بالمرضى من خلال الطاقم الطبي أو الشبه طبي أو حتى عمال النظافة وما نسبته 5% لا يعلمون بذلك أو لم يفهموا العبارة جيدا؛

جاءت العبارة العاشرة بمتوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري قدره 0.158

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

جدول (45.2) التوزيع التكراري للعبارة الحادي عشر من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	يوفر تدقيق الموارد البشرية تسهيلات لنقاهاة المرضى وترفيههم.
00%	00	غير موافق
5%	2	محايد
95%	38	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن 95% من أفراد العينة موافقين على هذه العبارة وأن تدقيق الموارد البشرية له دور فعال في نقاهاة المرضى وترفيههم وذلك بتوفير كل ما يحتاجونه من معدات داخل غرف التمريض أو حتى بتوفير مساحات خضراء للراحة.

حققت العبارة الحادي عشر متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري 0.220

جدول (46.2) التوزيع التكراري للعبارة الثاني عشر من المحور الثالث

التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتدقيق الموارد البشرية في تغطية احتياجات المؤسسة الصحية من الأطباء و الممرضين مقابل عدد المرضى
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	40	موافق
100%	40	المجموع

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن كل أفراد العينة وافقوا على العبارة ويرون أن لتدقيق الموارد البشرية دور ورؤية جيدة في محاولة إيجاد توافق بين الخدمة المطلوبة والخدمة المعروضة وهذا لتزايد العدد السكاني في المنطقة ورفعته إلى الجهات المعنية سنويا .

كما حققت العبارة الأخيرة متوسط حسابي قدره 3.000 وانحراف معياري 0.000 وبالتالي فهي نتيجة ذات دلالة إحصائية ترمي وبدون إشكال إلى الموافقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم و تحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

رابعاً: نتائج المقابلة مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية

قمنا بعدة مقابلات مع بعض موظفي وإطارات المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية وذلك خلال شهري فيفري ومارس 2017، كما قمنا بمقابلة السيد المدير الفرعي للموارد البشرية وطرحنا عليه عدة أسئلة منها ماهو وارد في الاستبيان ومنها أسئلة أخرى مثل مواقيت العمل وشروط التوظيف ومعايير المراقبة والتدقيق حيث تمت الإجابة على أسئلتنا من طرف كل من السادة الموظفين والمدير الفرعي للوسائل، وكذا مدير الموارد البشرية حيث تمت إجابتنا أنّ المؤسسة تلتزم بتقديم خدمات صحية في موعدها دون أي عوائق وأنّ هناك رقابة دورية ويومية على كل موظف إذا لم يقوم بمهامه، يتلقى عقوبات منها الإنذار والتوبيخ والخصم... إلخ، وكذلك حرص المؤسسة على عدم اقتراف أي خطأ، فالخطأ يكلف صاحبه وكل من معه عدة مخلفات، وبالتالي فإنّ الموظفين بحرصهم هذا يحظون بكامل الثقة من طرف سواء الزوار أو المرضى، كما سألناهم عن السرية والأرشفة فهي من إحدى اهتماماتهم بأن تكون كل هذه الأمور في سرية تامّة لأريحية المريض دون الإفصاح إلاّ بعد قبول المريض في حالة دخول الإعلام للمؤسسة مثل عند وجود تسمّم أو ما شابه، أمّا بالنسبة للأجهزة والمعدّات فمجملة قديمة وغير حديثة وأغلبها معطلّة هذا المشكل الوحيد الذي يجعل المريض مستاء حيال الخدمات التي تقدّم عبر الأدوات والأجهزة مثل السكانير، وكذلك بالنسبة لمواقيت المعاينة فهي في متناول المريض، فأغلبها تكون وسط الأسبوع ومتوفرة ليوم كامل دون أخذ أي موعد مسبق، وبالنسبة للأدوية فأغلب ما يحتاجه المريض من أدوية يكون متوفر لتمكنه من العلاج، هذه الخدمات كلّها تكون بأوامر وقوانين كل موظف حسب منصبه وتوجد على مستوى المؤسسة هيئة تدقيق للموارد البشرية وتكون بالمناوبة على بعض الإطارات وصارمة ويسمى بمدير المراقبة والحراسة، وهذا بتعليمات داخلية ولوائح إدارية يفصح عليها للجميع، كما يقومون بدراسة ومنح الحوافز من طرف هيئة الخدمات الإجتماعية ومنح العطل الإضافية، حيث لأنّه عندما يحدث أي تغيير في قرار من القرارات يقومون بإبلاغ كل المعنيين في الحال، ومن جانب التوظيف يتم حسب معايير مدروسة وقوانين معمول بها، ويوجد فيه عدّة إجراءات موثقة وسريّة تحدّد صلاحيات من يقوم بتدقيق الموارد البشرية، فحسبهم تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي مرآة تعكس جودة الخدمة المقدّمة والحرص على توفيرها...

خلاصة الفصل الثاني:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التي قمنا بها حول تدقيق الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية العمومية ومدى تقييمه لجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث تطرقنا الى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة كما تناولنا فيه نتائج تحليل الاستبيان لدراسة الحالة وركزنا فيه على الاجابة عن اسئلة الدراسة بالاعتماد على الفرضيات الموضوعية، والتي اكدت على وجود تأثير تدقيق الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، كما توصلنا الى وجود علاقة بين تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة .

الخاتمة :

حاولنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع معرفة مدى تقييم تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات المقدمة في المؤسسة الاستشفائية العمومية بغارداية من خلال التوصل الى الاجابة عن اشكالية البحث والمتمثلة في : كيف يمكن لتدقيق الموارد البشرية ان يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية العمومية ؟

بعد اجراء البحث توصلنا لاختبار الفرضيات والنتائج والتوصيات التالية

اولا:اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا ان عملية التدقيق تسمح بتقديم الخدمة الصحية بجودة عالية من طرف من يقومون بتقديمها وهذا ما يثبت صحة هذه الفرضية

من خلال الاجابة الاحصائية على السؤال الاخير من الاستبيان تبين ان لتدقيق الموارد البشرية دور فعال في تغطية المؤسسة الاستشفائية العمومية لحاجياتها من اطباء وممرضين الذين يعتبرون من اهم عناصر من يقدمون الخدمة الصحية بأعلى جودة وهو ما تسعي المؤسسة لتحقيقه

تضمن الفرضية الثالثة إن المؤسسة الاستشفائية تقوم بتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة مقارنة بما تملكه من إمكانيات وأجهزة طبية وموارد بشرية

اختبار النتائج:

بعد المقابلة المباشرة مع مسؤول قسم الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية العمومية بغارداية ، وبعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها على عينة من العمال عن طريق توزيع الاستبيان توصلنا الى جملة من النتائج وهي:

هناك تدقيق داخل المؤسسة لمراقبة كيفية تقديم الخدمات الصحية

تقوم المؤسسة بتقييم جودة خدماتها الصحية من خلال تقارير رؤساء المصالح الصحية بينما تقيم خدمات الاقسام الاخرى حسب كل قسم .

يلعب تدقيق الموارد البشرية دورا كبيرا في تسهيل عمل الاطباء لإجراء المعاينة للمرضى وذلك من خلال التنظيم الجيد واتساع قاعات الانتظار

يساهم تدقيق الموارد البشرية بشكل كبير وفعال في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية بغارداية

يتم رفع تقارير يومية من طرف المراقب الطبي حول كل ما يجري في المؤسسة الى الجهات المختصة للوقوف على سيرورة العمل في المؤسسة

يعتبر الموقع الجغرافي للمؤسسة الاستشفائية بغارداية ملائم حسب رأي العمال

نقص الاجهزة والمعدات الطبية مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة

نقص في المورد البشري من اطباء وممرضين الذين يعتبرون من أهم العناصر المسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية .

التوصيات:

يجب على المؤسسة الاستشفائية الاعتماد أكثر على جانب تدقيق الموارد البشرية والاهتمام به لتحقيق درجة عالية من الجودة في تقديمها للخدمات

تخصيص لجنة تدقيق خاصة لمراقبة خدمات الطاقم الطبي والشبه طبي وكذا لجنة لمراقبة السجلات الطبية للمرضى

يجب على ادارة الموارد البشرية توفير العدد الكافي من الاطباء والممرضين لتسهيل عملية تقديم الخدمة

توفير العدد الكافي من الاطباء الاختصاصيين لتقديم خدمات بجودة عالية من الجودة طوال ايام الاسبوع

توفير الاجهزة والمعدات الطبية الكافية كما ونوعا وذلك لتسهيل تقديم الخدمات من طرف المختصين بذلك

آفاق البحث:

بعد الدراسة التي قمنا بها ارتأينا اقترح بعض المواضيع والتي من شأنها اثراء الرصيد المعرفي للباحث منها:

تدقيق الموارد البشرية وأثره في تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الخاصة

دراسة مقارنة لجودة الخدمات الصحية بين المؤسسات العمومية والخاصة

الكتب باللغة العربية:

- 1- عبد الباري ابراهيم الدرة ، زهير نعيم الصباغ ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، الاردن ، 2009.
- 2- بن عنتر عبد الرحمان ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2010.
- 3- مصطفى مصطفى كامل ، إدارة الموارد البشرية ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، سنة 1994
- 4- صلاح الدين محمد عبد الباقي ،الإلتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية سنة 2002
- 5- حنا نصر الله ،إدارة الموارد البشرية ، ط 1 دار الزهران للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2013
- 6- باري كشواي، " ادارة الموارد البشرية "، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الثانية، مصر، 2006، ص 12
- 7- محمد احمد عبد النبي، " ادارة الموارد البشرية "، دار زمزم للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن ، 2010،ص 32
- 8- انس عبد الباسط عباس، " ادارة الموارد البشرية "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2011، ص 22.
- 9- ثامرياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية ،دار إثراء النشر والتوزيع ،عمان ، الاردن لطبعة الأولى ص 199
- 10-
- 11- فريد توفيق نصيرات ،إدارة منظمات الرعاية الصحية ، دار المسيرة ، الأردن ، 2008 .
- 12- سليم بطرس ، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية ، دار الشروق ، الأردن ، 2008

مراجع باللغة الاجنبية:

- 1-J.M.Peretti , Ressources hummaines, éditions vuibert , 2010
- 2-4 Pierre Candau, audit social, Aubin, imbbreir, 1985

- 3-A jacquerye ,laqualite des soins infirmiers Imp,
Pantationevaluation,accreditation,editions,malaime, ,1999,p247
4-Clandevipcot et hevelecelet indicateurs qualite en sonte,2eme
edition afnor 2006p14

المذكرات الجامعية :

- 1- بن شويحة بشير , تدقيق الموارد البشرية , محاضرات في مقياس مراجعة ومراقبة الموارد البشرية , مستوى
اولى ماستر , جامعة ورقلة 2013 غ م
2-، دلال السويسي ، نظام المعلومات كاداة لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوظياف ، مذكرة ماجستير كلية العلوم
الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013، ص- ص 38،39.
3- عدنان مريزيق , واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية , دراسة حالة المؤسسات الصحية
في الجزائر العاصمة , أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه في علوم التسيير , جامعة الجزائر ,
2007-2008.

المحاضرات والملتقيات:

- 1- شرقي مهدي ، محاضرات في تدقيق الموارد البشرية ، سنة اولى ماستر تدقيق ومراقبة التسيير ، قسم علوم
التسيير، ص02، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة غرداية . 2014/2015
2- مراد سكاك , التدقيق الإجتماعي بين رهانات الواقع وتحديات المستقبل , المؤتمر الوطني الثامن حول
مهنة التدقيق في الجزائر الواقع والأفاق, جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة , ايام 11 و 12 أكتوبر
2010
3- معزوز نشيدة ، بن عبد العزيز فطيمة، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات
الصحية، مداخلة مقدمة من المؤتمر الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل
تجارب وطنية دولية يومي 18،19 ماي 2011 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة سعد دحلب
البليدة ص16

4- آلاء حسيب الجليلي، أكرم أجمد الطويل، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي

المقالات:

1- خالد بن السعيد، مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة اصحة السعودية المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 02 العدد 01، نوفمبر 1994 مجلس النشر العلمي جامعة الكويت، ص 12

-2

المواقع الالكترونية :

1. <http://www.shrm.org> LE 12/06/2017 à 14h :24,58
2. <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=48931>
3. [www.who.int /whr/2010/ar/index.html](http://www.who.int/whr/2010/ar/index.html) 20/03/2017



استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية و المحاسبة



الأخ الكريم ، الأخت الكريمة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار الاعداد لبحث اكايمي لنيل شهادة ماستر في علوم المالية و المحاسبة تخصص تدقيق ومراقبة التسيير للسنة الجامعية 2017/2016 يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان المتعلق بدراسة علمية تحت عنوان تدقيق الموارد البشرية كأداة لتقييم جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية .

لذا يسرنا ان نطلب من سيادتكم المحترمة أن تفضلوا بالمساهمة في هذه الدراسة من خلال اجوبتكم على جميع فقرات الاستبيان للوصول للنتائج المرجوة من خلال هذا الاستبيان.

كما نؤكد لكم ان الاجابات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لاغراض البحث العلمي فقط، كما انها ستحضى بالسرية التامة وشاكرين لكم حسن تعاونكم.

ملاحظة: الرجاء من سيادتكم التكرم بالاجابة عبر الأسئلة بوضع علامة (X) في المكان الموافق لإجابتك

الطالب: القط يحي

رقم الهاتف : 0670051177

البريد الالكتروني : YAHIA90M@GMAIL.COM

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1.الجنس: ذكر () انثى ()
- 2.العمر: اقل من 25 سنة () أكبر من 25 وأقل من 35 سنة () أكبر من 35 سنة ()
- 3.المستوى التعليمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()
- 4.المستوى الوظيفي: مهندس () رئيس مصلحة () إداري ()
5. الخبرة المهنية: اقل من 05 سنوات () أكثر من 05 سنوات وأقل من 10 سنوات () أكثر من 10 سنوات ()

المحور الثاني : جودة الخدمات الصحية.

الرقم	اسئلة الاستبيان	موافق	محايد	غير موافق
1	تلتزم المؤسسة الصحية بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة .			
2	تحرص المؤسسة الصحية على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من اول مرة .			
3	تستجيب المؤسسة الصحية بسرعة لمشاكل و استفسارات المرضى .			
4	تحظى المؤسسة الصحية بثقة المستفيدين من الخدمات الصحية			
5	يتم تقديم الخدمة الصحة بدرجة عالية من الدقة .			
6	تحتفظ المؤسسة الصحية بسجلات دقيقة و موثقة عن المرضى.			
7	يتم تبسيط اجراءات العمل قدر الامكان لضمان السرعة و السهولة لتقديم الخدمة الصحية.			
08	تملك المؤسسة الصحية تجهيزات و اجهزة طبية و معدات تقنية حديثة			
09	يتم الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى			
10	تتمتع المؤسسة الصحية بموقع ملائم و يسهل الوصول له			

			تناسب اوقات المعاينة الطبية كافة المرضى	11
			تتوفر في المؤسسة الصحية كل الادوية التي يحتاجها المريض	12

المحور الثالث: تدقيق الموارد البشرية

الرقم	اسئلة الاستبيان	موافق	محايد	غير موافق
1	توجد في المؤسسة هيئة لتدقيق الموارد البشرية.			
2	تضع ادارة المؤسسة تعليمات داخلية ولوائح ادارية تلزم جميع الاطراف اتباع طريقة انجازها و تأكد من ملائمتها.			
3	تدرس ادارة الموارد البشرية في المؤسسة مدى الانجاز الصحيح والمناسب لي انشطتها و تغيير من طريقة الانجاز النشاط الذي يحتاج لذلك.			
4	تدرس المؤسسة بصفة منتظمة المعايير التي على اساسها يتم تقديم الحوافز			
5	يساهم عمال المؤسسة لتقديم ارائهم و اقتراحاتهم حول الانشطة التي تحتاج الى تغيير في طريقة معايير انجازها.			
6	تحاول المؤسسة تغيير طرق و معايير تدريب الموارد البشرية دوريا لضمان التدريب الجيد و الفعال			
7	تقوم المؤسسة بابلاغ و توعية العمال في حالة تغيير طريقة انجاز نشاط معين خاص بادارة الموارد البشرية في المؤسسة .			
8	يتم التوظيف وفق معايير مدروسة لضمان توظيف الشخص المناسب في المكان المناسب.			
9	يساعد تدقيق الموارد البشرية على التعرف بأبرز المشاكل المحيطة بالمؤسسة الصحية			
10	توجد اجراءات موثقة تحدد صلاحيات من يقوم بتدقيق الموارد البشرية			

المحور الرابع: تدقيق الموارد البشرية واثره على تقييم جودة الخدمات الصحية

الرقم	اسئلة الاستبيان	موافق	محايد	غير موافق
01	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلاؤم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى .			
02	يلعب تدقيق الموارد البشرية دورا مهما في التزام المؤسسة الصحية بسجلات طبية دقيقة و موثقة.			
03	يهتم تدقيق الموارد البشرية بغرس الثقة في نفوس المرضى من طرف موظفي المؤسسة الصحية.			
04	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلبية المؤسسة الصحية لحاجيات المرضى دون انتظار .			
05	يهدف تدقيق الموارد البشرية بوضع مصلحة المريض بالدرجة الاولى.			
06	يوفر تدقيق الموارد البشرية تسهيلات لنقاهاة المرضى و ترفيهم.			
07	لتدقيق الموارد البشرية دور في تلبية المؤسسة الصحية لحاجيات المرضى دون انتظار .			
08	تدقيق الموارد البشرية يفتح مجال الحوار بين الموظفين والمرضى عن كيفية أداء الخدمة			
09	يهدف تدقيق الموارد البشرية بوضع مصلحة المريض بالدرجة الاولى.			
10	لتدقيق الموارد البشرية دور كبير من تلقي المرضى الاهتمام المناسب			
11	يوفر تدقيق الموارد البشرية تسهيلات لنقاهاة المرضى و ترفيهم.			
12	لتدقيق الموارد البشرية دور في تغطية احتياجات المؤسسة الصحية من أطباء و ممرضين مقابل عدد المرضى			

المقدمة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات
الصحية

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات
الصحية

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للأبحاث والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية مدى تقييم وتحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمات الصحية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

الخاتمة

المراجع

الفهرس

الملاحق

قائمة الأشكال

والجداول والملاحق

الفهرس:

III.....	الإهداء.....
IV.....	الشكر.....
V.....	الملخص.....
VI.....	قائمة لجداول.....
VII.....	قائمة الأشكال.....
ج-أ.....	المقدمة.....
1.....	الفصل الأول: الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.....
2.....	تمهيد.....
05.....	المبحث الأول:.. الادبيات النظرية حول تدقيق الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.....
05.....	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي لتدقيق الموارد البشرية.....
05.....	الفرع الأول: ماهية تدقيق الموارد البشرية.....
14.....	الفرع الثاني: أساليب اجراءات تدقيق الموارد البشرية.....
16.....	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية.....
27.....	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية الأبحاث والدراسات السابقة.....
27.....	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
28.....	الطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....
30.....	خاتمة الفصل.....

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمدى تقييم وتحسين تدقيق الموارد البشرية لجودة الخدمة الصحية 32

32.....تمهيد

33.....المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة والعينة محل البحث

33.....المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة الإستشفائية بغارداية

33.....أولا: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية "ترشين إبراهيم"

37.....المطلب الثاني: طبيعة مجتمع الدراسة

37.....أولا: إختيار عينة الدراسة

37.....المطلب الثالث: الأدوات المستعملة في الدراسة التطبيقية

39.....المبحث الثاني: التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتحليل الإستبيان

39.....المطلب الأول: عرض نتائج الإستبيان وتحليلها

49.....المطلب الثاني: مناقشة نتائج التحليل الإحصائي للإستبيان

66.....خلاصة الفصل الثاني:

68.....الخاتمة:

72.....المراجع:

الملاحق