

أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية

(دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)

أ. صلاح علي الأشقر

كلية الاقتصاد والتجارة الخمس / قسم التسويق

Email:saalashger@elmergib.edu.ly

أ. خالد مصطفى بن جمعة

كلية الاقتصاد والتجارة الخمس / قسم إدارة الأعمال

Email:khledjoma@gmail.com

Abstract:

This study aims to identify the impact of human resources development on the quality of health services. The problem of the study is to ask, "What is the impact of human resources development on the quality of health services at Souq Al-Khamis Teaching Hospital? The descriptive and analytical approach was followed as it is considered the most appropriate approach for such studies, and the data was collected through a questionnaire designed for this purpose, and the study population (140) people, where a number (103) questionnaire was distributed to the study sample represented in the medical and auxiliary elements. In the hospital under study. 70 questionnaires were retrieved from them and (4) questionnaires not valid for statistical analysis were excluded from them, and the number of valid forms for analysis was (66) forms, and based on their answers, statistical analysis and hypotheses were tested and arriving at results and recommendations. The results of the study confirmed that there is a statistically significant impact on resource development. Human (training, career development, performance evaluation) on the quality of health services (reliability, responsiveness, guarantee) in the hospital under study, The study presented a number of recommendations, the most important of which is to increase interest and expand the field of training for the purpose of imparting skills and developing the performance of workers in a way that guarantees the highest quality in the field of health services, and working to push more for the development of the career path to the extent that it contributes to opening horizons for career advancement through scientific methods and sound foundations, which is reflected in the quality Health services provided, And taking into account the adoption of objective, transparent and fair evaluation processes and methods for all employees and the choice of an advanced and constructive work mechanism that includes all parties involved in the evaluation processes, as it is a system responsible for the success of performance with the required quality, and working to follow up the performance of employees after the completion of the training programs to know the extent of benefit from the training programs and determine Its weaknesses, and the keenness to link the progression process on the career ladder to the extent of knowledge and skill possessed by hospital staff.

Key words: human resource development, training, career development, performance appraisal, quality of health services.





1. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تعد تنمية الموارد البشرية أحد أهم روافد الإستثمار في العنصر البشري، حيث تهدف إلى إحداث تغيير نوعي في مجال تقدم وتطور هذا العنصر الهام لكافة المؤسسات عن طريق انتهاج استراتيجيات التدريب وتنمية المسار الوظيفي وعمليات التقييم من أجل تحسين الكفاءات والمهارات والسلوكيات وزيادة المعارف وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المناطة وذلك بالوصول إلى درجة عالية من الجودة في كافة الأنشطة والأعمال والخدمات ما ينعكس بصورة إيجابية على عمل المؤسسة والعاملين فيها على حد سواء

وقد شهدت الخدمات الصحية تطوراً ملحوظاً تماشياً مع ما يحدث من تغيير وتطوير في مجمل مكونات البيئة الخارجية، وقد استخدم القطاع الخاص مقاييس متنوعة لجودة الخدمة المقدمة كمؤشرات رئيسية للحكم على الأداء وقياس رضا المستهلك، ما حتم على المؤسسات الصحية العامة إلى مزيد الاهتمام بجانب جودة خدماتها، حيث تواجه بيئة متميزة وطلباً متزايداً لموارد بشرية وفق معايير وأساليب متطورة يواكب مستجدات البيئة ويلبي حاجات المرضى باعتبارهم العنصر الأساسي للحكم على جودة الخدمات المقدمة (نصرالدين، فائزة، 2015)

لذا فإن هذه الدراسة جاءت لتسليط الضوء حول موضوع أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية.

2.1 مشكلة الدراسة :

تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها إلى أن تتبوأ مكانة متميزة في قطاع الأعمال التي هي جزء منه، وذلك عن طريق مجموعة معايير والتي أهمها، العنصر البشري الفعال حيث يرتبط مفهوم تنمية الموارد البشرية بالسعي نحو تحسين ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من حيث الفاعلية والسرعة والدقة والكفاءة وذلك بمواكبة التطور المتلاحق في كافة المجالات والتي من بينها الخدمات الصحية، في سبيل تحقيق قدر عال من الأداء المتميز ما يضمن للمؤسسة، ومن خلال الزيارة الإستطلاعية التي قام بها الباحثان لمستشفى سوق الخميس التعليمي فقد لاحظنا أن هناك تدني وانخفاض في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى ولعل هذا راجع إلى عدد من المسببات والتي من بينها قلة الإهتمام بتنمية العنصر



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



البشري من حيث تدريبهم وفتح آفاق لتنمية المسار الوظيفي لديهم، إضافة إلى عمليات تقييم أدائهم بما يضمن أكثر جودة للخدمات المقدمة .

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل الرئيس:

ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى سوق الخميس التعليمي؟

3.1 فرضيات الدراسة:

تتمثل في الفرضية الرئيسية التالية:

. يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

وقد تفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتدريب على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

2. يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

3. يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية من خلال الأبعاد الثلاثة (التدريب، تنمية المسار الوظيفي، تقييم الأداء).

2. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساهم في زيادة وتطوير جودة الخدمات الصحية عن طريق تنمية العنصر البشري وتطويره.

5.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

1. تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تهتم بأهم عنصر وهو العنصر البشري لما له أهمية على جودة الخدمات بمستشفى سوق الخميس.

2. يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تسليط الضوء على سبل الأخذ بتنمية العنصر البشري في مجال الرفع من مستوى الجودة المتعلقة بالخدمات الصحية.





3. يمكن أن تساهم هذه الدراسة في التعرف على أوجه القصور التي يعانيها مستشفى سوق الخميس فيما يتعلق بالموارد البشري وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة.

4. تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأهمية التي يمثلها مستشفى سوق الخميس التعليمي من حيث تقديم خدماته لشريحة واسعة من الأفراد.

6.1 نموذج الدراسة:

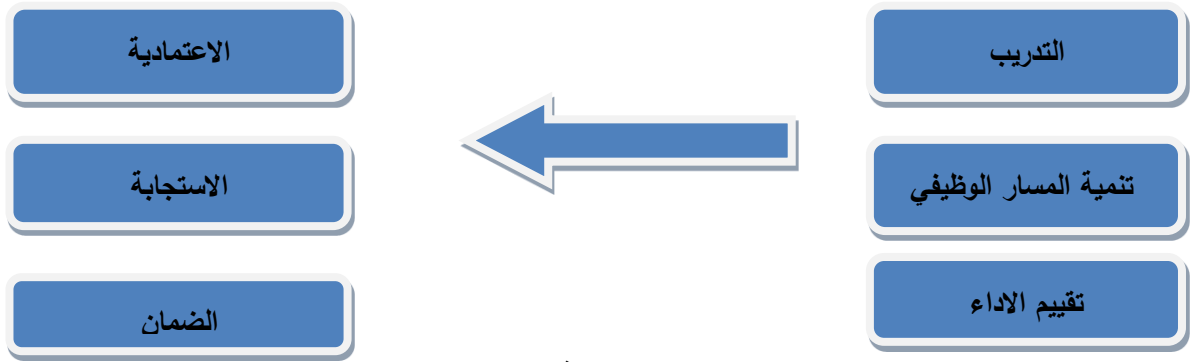
المتغير التابع

(جودة الخدمات)

المتغير المستقل

(تنمية الموارد البشرية)

(الصحية)



نموذج الدراسة ومتغيراته

المصدر: من إعداد الباحثين

7.1 منهجية الدراسة

تتمثل منهجية الدراسة في:

1.7.1 منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي باعتبارهما انسب المناهج لمثل هذه الدراسات، من خلال الاستعانة بما توفر من مصادر والمتمثلة في الكتب والدوريات وكل ما له علاقة بموضوع الدراسة حسب امكانيات الباحثين، وأما ما يتعلق بالجانب التحليلي عن طريق أداة الدراسة الإستنباطية باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية واختبار الفروض واستخراج دلالاتها، وصولاً للنتائج، وتقديم التوصيات بالخصوص.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



2.7.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العناصر الطبية والطبية المساعدة بمستشفى سوق الخميس التعليمي و البالغ عددهم (140) شخص، في حين تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية بسيطة حيث تم توزيع عدد (103) استمارة استبيان أسترد منها (70) استبيان واستبعد منها (4) استبيانات غير صالحة للتحليل الإحصائي حيث كان عدد الاستمارات القابلة للتحليل (66) استمارة.

3.7.1 مصادر البيانات:

أ. فيما يتعلق بالجانب النظري تم الاستعانة بأدبيات الموضوع و ما توفر من مصادر متمثلة في الكتب والدوريات وكل ما له علاقة بموضوع الدراسة وفق امكانيات الباحثين.
ب . ما يتعلق بالجانب العملي تم تصميم وإعداد أداة الدراسة (الإستبانة) بالخصوص، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، واستخلاص النتائج، ومن ثم تقديم التوصيات بالخصوص.

8.1 حدود الدراسة :

تتمثل في الحدود الآتية :

- . الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية.
- . الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية في مستشفى سوق الخميس التعليمي والواقع في نطاق مدينة الخمس.
- . الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية في الفترة التي أجريت فيها الدراسة في النصف الأول لسنة 2020 ف.
- . الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في عدد من العناصر الطبية والطبية المساعدة في مستشفى سوق الخميس التعليمي.





9.1 مصطلحات الدراسة:

. الموارد البشرية:

مجموعة من الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه. (Gary Dessler) ترجمة (عبد المتعال، جودة، 2003).

. تنمية الموارد البشرية: ويقصد بها زيادة عملية المعرفة والقدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي تم اختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات متعددة تخص هذا الجانب (نعيم، 2017، 276).

. جودة الخدمات الصحية: تقديم الأنشطة التشخيصية والعلاجية لكل مريض بشكل متجانس والذي يضمن أفضل النتائج في مجال الصحة وفقاً للوضع الحالي لعلم الطب وبأفضل تكلفة وأقل المخاطر (منظمة الصحة العالمية OMS).

. التدريب: بأنه الجهد المخطط والمنظم من قبل المؤسسة لتزويد العاملين بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي (السالم، 2009، 271).

. تنمية المسار الوظيفي: يقصد به التحديد المسبق للوظائف أو المحطات الوظيفية التي سيشغلها المدير أو الموظف أفقياً أو رأسياً، بما يتفق مع قدراته وخصائصه وطموحاته (الديري، 2011، 141).

. تقييم أداء العاملين: مجموعة العمليات المستمرة التي يتم بموجبها قياس انجازات الأفراد لأعمالهم التي تتم بوعي وإدراك منهم، مقارنة بالأهداف الموضوعية لهم (الدباغ، 2012، 127).

الدراسات السابقة:

. دراسة قبايلي (2018) بعنوان " دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية " دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتشخيص الدور الذي تلعبه العناصر المختلفة لتنمية الموارد البشرية) استراتيجية تنمية الموارد البشرية، تنمية الافراد، تنمية مجموعات وفرق العمل، التعلم التنظيمي، تنمية المؤسسة و أعمالها) في تحقيق التنمية المستدامة بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عناصر تنمية الموارد البشرية تلعب دوراً أساسياً في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة حسب إراء إطارات المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



. دراسة توفيق (2016) بعنوان " تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، دراسة في الأبعاد السوسيو- تقنية .هدفت هذه الدراسة إلى واقع تطبيق التكنولوجيا الرقمية لدى إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الأمنية لمدينة بسكرة بالجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة تطبيق أدوات وخيارات وتطبيقات التكنولوجيا الرقمية بمدنية أمن ولاية بسكرة بوجه عام مقبولة.

. دراسة شاوشي (2016) بعنوان " تنمية الموارد البشرية ورهانات التنمية المستدامة، دراسة ميدانية بمؤسسة الهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء وكالة تبسة. هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الإلمام بمفهوم التنمية المستدامة أبعادها، مؤشرات والإشارة إلى أهمية العنصر البشري في عملية التنمية المستدامة والتأكد أيضاً على أهمية تنمية الموارد البشرية لاستدامة التنمية وإبراز العناصر الفعالة في تنمية الموارد البشرية لتحقيق تنمية مستدامة وتباين تأكيد البحوث والدراسات في ارتكاز التنمية المستدامة على تنمية الموارد البشرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المؤسسات لا تستطيع أن تحقق أهدافها إلا من خلال العنصر البشري باعتباره العمود الفقري للمؤسسة والمورد الحقيقي لها ولذلك لابد من توافر قوة عاملة لتحقيق أهداف المؤسسة ولا يتم ذلك إلا من خلال تنمية الموارد البشرية.

. دراسة مانع (2015) بعنوان " أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات" دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عدم اهتمام الجامعات محل الدراسة بمقارنة أداء الموظفين المتدربين قبل وبعد العملية التدريبية وتقييمه لتحديد مدى فعالية البرامج التدريبية، مما يعني غياب التغذية الراجعة التي من شأنها الزيادة في صعوبة تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية ومن ثم وضع برامج تدريبية لا تتبع من واقع الاحتياجات.

- دراسة مشتفي (2014) بعنوان " واقع استراتيجيات الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع وتطبيق استراتيجيات الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم في محافظة غزة، وتشخيص مواقع القوة والضعف فيها،





للمساهمة في تطوير استراتيجيات الموارد البشرية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الانطباعات عن ادارة الموارد البشرية مقبولة بشكل عام، وأن هناك الكثير مما يجب عمله لتحسين استراتيجياتها (الاستقطاب، الاختيار، تقييم الأداء، التدريب، الرضا الوظيفي، التعويضات، هيكل الاجور).

. دراسة يرقى (2007) بعنوان " استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات الفعالة لتنمية الموارد البشرية، بالمؤسسات في ظل المتغيرات الجديدة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تسيير الموارد البشرية يعد الآن من أهم أنظمة تسيير الموارد الداخلية المسؤولة عن تنمية واستدامة الميزة التنافسية للمؤسسة، و أن تسيير الموارد البشرية يعد مفتاح تحقيق أهداف المؤسسات ونجاح برامجها ومدخلا لتحقيق الميزة التنافسية، وأن إهمال المورد البشري هو سبب فشلها.

دراسة نعيمة(د.ت) تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تمثله تنمية الموارد البشرية(التدريب) في تحسين الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل أهمها الدور البارز والأهمية القصوى لعنصر التدريب كأساس لتحسين الانتاجية وتحقيق ميزة تنافسية عالية، لما يقدمه من تزويد العنصر البشري بالمهارات والمعارف والمعلومات والأساليب لغرض تطوير وتحسين أداء الكفاءة الانتاجية.

. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة تم تعزيز وتقوية أهمية هذه الدراسة.
2. الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يتعلق بالجانب العملي من حيث صياغة أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.
3. تعد هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة حيث يمكن أن تمثل اضافة علمية أملاً في الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثشر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



2. الاطار النظري للدراسة

1.2 تنمية الموارد البشرية

1.1.2 مفهوم تنمية الموارد البشرية (نعيمة، 2017، 276).

تعرف تنمية الموارد البشرية بانها " إعداد العنصر البشري " إعداداً صحيحاً بما يتفق واحتياجات المجتمع على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية، فضلاً عن زيادة طاقاته وجهوده.

ويقصد بتنمية الموارد البشرية أيضاً، زيادة عملية المعرفة والقدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات، والتي تم اختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات متعددة تخص هذا الجانب.

ويشار إلى تنمية الموارد البشرية بأنها مرحلة تأتي بعد الحصول على الأفراد المناسبين للقيام بأداء العمل بقصد رفع مهاراتهم ومعارفهم، عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب أدائه.

وقد أشار تقرير التنمية البشرية، الصادر عن الأمم المتحدة لعام 1990م بأن التنمية البشرية تعني توسيع نطاق الاختيار أمام الأفراد، وذلك بزيادة فرصهم في التعليم والرعاية الصحية والدخل والعمالة .

ويرى الباحثان، بأن تنمية الموارد البشرية أنها عملية منظمة ومدروسة على أسس علمية تتصف بالمرونة، تهدف إلى بناء وتطوير العنصر البشري والاهتمام به سلوكاً وأداءً، آخذة في الاعتبار كافة العوامل والأسس والظروف المادية والمعنوية، بغية تحقيق والحصول على أفضل أداء.



2.1.2 أهمية تنمية الموارد البشرية:

إن الهدف الأساسي من عمليات تنمية الموارد البشرية، هو زيادة ثقافة الفرد وتطوير مبادئه وقيمه من أجل زيادة القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة به، ما يساهم في الرفع من مستوى فعالية ادائه، وتتمثل أهمية تنمية الموارد البشرية في :- (رشيد، 2001، 1)

1 - أهمية تنمية الموارد البشرية على مستوى العاملين:

- توفير المناخ المناسب من أجل زيادة إنتاج الفرد.
- العمل على استخراج القوى الكامنة التي تدفع الأفراد لغرض تحقيق ذاتهم.
- مساعدة الأفراد في اشباع احتياجاتهم، الأمر الذي يدفع الأفراد في إيجاد الأعمال والأنشطة التي تتحدى قدراتهم.
- معرفة الفروق الفردية لدى الأفراد، ما يساعد على الاستفادة منها من خلال تحديد الأعمال وفق القدرات والمهارات.
- تنمية الأفراد، ما يساعد على زيادة قدراتهم ورغباتهم في تحمل المسؤولية.

2 - أهمية تنمية الموارد البشرية على مستوى جماعات العمل:

- تساعد في بث روح التعاون لدى جماعات العمل، لتحسين كفاءتهم الانتاجية والاستفادة من الموارد.
- تساهم في رفع قدرة فريق العمل في تحليل المشاكل، ووضع الحلول المناسبة لها.

3 - أهمية تنمية الموارد البشرية على مستوى المنظمة:

- تساهم في الرفع لكافة أجزاء ومكونات المنظمة، باعتبار العنصر البشري هو الأساس، ويعد في مقدمة أولويات المنظمة.
- زيادة فاعلية المنظمة وقدرتها على مواجهة المتغيرات الداخلية والخارجية متسارعة التغيير.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثشر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



3.1.2 المجالات الاستراتيجية في تنمية الموارد البشرية (بن نذير،
بعليش، 215، 191، 192).

- استراتيجية التدريب وتنمية الموارد البشرية

تمثل استراتيجية التدريب أحد أهم البنية التحتية للاستراتيجيات للمؤسسة، حيث تواجه المؤسسة ضغوطاً نتيجة للمتغيرات البيئية، سواء الداخلية منها أم الخارجية، لذا فإن التدريب يعد وسيلة التكيف بين هذه المتغيرات وبين تحقيق أهداف المؤسسة، وتعتبر استراتيجية التدريب والمتمثلة في الإجراءات والفعاليات والأنشطة، والتي تساهم في تحقيق النواتج التدريبية من المعارف والمعلومات والقيم والاتجاهات والسلوكيات والمهارات الفردية والوظيفة لإحداث التنمية المهنية للعاملين، ومن الوظائف الاستراتيجية لعمليات التدريب قياس وتخطيط الاحتياجات التدريبية، وتصميم واختبار المواد التدريبية، وربط التدريب بالمستقبل الوظيفي على المدى القريب أو البعيد لكافة العاملين.

- استراتيجية تنمية المسار الوظيفي وتنمية الموارد البشرية

تتمثل عملية تنمية المسار الوظيفي العملية المستمرة، والتي من خلالها يقوم الفرد عن طريق مجموعة من المراحل، حيث تتميز كل مرحلة بخصائص وتحديات معينة، وتسعى استراتيجية تنمية المسار الوظيفي إلى تحقيق التوافق والانسجام بين الأفراد من جهة وبين الوظائف التي يشغلونها من جهة أخرى، من خلال مجموعة من البرامج المصممة لمساعدة الموارد البشرية، للتوفيق بين طموحات الأفراد وكفاءاتهم وأهدافهم الشخصية مع فرض التقدم الحالية أو المستقبلية الممنوحة من المؤسسة.

- استراتيجية تقييم الأداء وتنمية الموارد البشرية

تعد استراتيجية تقييم الأداء منطلق تنمية الموارد البشرية، لأنه بناء على نتائج تقييم الموارد البشرية تضع المؤسسة خطط وبرامج التدريب، حيث تتمثل استراتيجية تقييم الأداء في تحديد الأهداف العامة لتقييم الأداء ومشاركة الموظفين في تحديد معياراً معتمداً على ملاحظات الرؤساء لمرؤوسيه، وتعتبر عملية تقييم الأداء أحد عناصر نظم تسيير الأداء،





إذ تكشف لمخطط التدريب نواحي القصور في أحد أو مجموعة العناصر المتعلقة بالتدريب، كذلك إيجاد نوع من التكامل بين نشاطات الموظفين مع أهداف المؤسسة وتعد مرشداً لاتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نتائج التقييم، والتي منها التحفيز، والنقل، وإنهاء الخدمات؛ وتزداد ثقة الموظفين في نتائج التقييم، كلما كانت هذه النتائج معبرة وعاكسة بشكل موضوعي عند مستوى أدائهم الفعلي إضافة إلى إشراكهم في وضع المعايير والتقديرات.

2.2 جودة الخدمات الصحية

1.2.2 تعريف جودة الخدمات الصحية:

يعتبر موضوع جودة الخدمات الصحية من المواضيع الأكثر طرحاً وإهتماماً من قبل الباحثين والإداريين والمستهلكين (المرضى) وتعددت التعاريف لجودة الخدمات الصحية وهي كالتالي: عرفت على أنها "درجة الإلتزام بالمعايير المعاصرة والمُعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعه لخدمة محددة (الصالح، 2011، 50).

وفي تعريف آخر يشار إلى أن جودة الخدمات الصحية "بأنها جميع الأنشطة الموجهة نحو الوقاية من الأمراض أو علاج هذه الأمراض بعد حدوثها تم الأنشطة التأهيلية التي قد يتطلبها استكمال التخلص من آثار المرض، أو هي الرعاية التي تقدم للمريض، والتي تتضمن فحصه وتشخيص مرضه وإحاقه بإحدى المؤسسات الصحية وتقديم الدواء اللازم لعلاجها والغذاء الجيد الملائم لحالته مع حسن معاملة الفريق العلاجي له لمساعدته على استعادة صحته (عدمان، 55، 2012).

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح تعريف شامل لجودة الخدمات الصحية والتي تمثل مجموعة من الإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم الخدمات الصحية للمستهلكين (المرضى)، بما من شأنه معرفة حاجاتهم ومتطلباتهم والعمل على إشباعها من طرف مقدمي هذه الخدمات (أطباء، ممرضين... إلخ) الذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم العلمية والفنية وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم، بما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل كلفة ممكنة، وهذا ما يعنى أن جودة الخدمات الصحية هي أسلوب لدراسة



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثشر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



عمليات تقديم الخدمات الصحية، وتحسينها بإستمرار بما يلبي احتياجات ومتطلبات المستهلكين(المرضى).

2.2.2 العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية:

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الصحية، تتمثل هذه العناصر في التالي:

. تحليل توقعات المريض **Analysis Of Patient Expectation**:

تحتاج إدارة المستشفيات إلي فهم اتجاهات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية، بحيث يكون هذا التصميم يفوق توقعات المريض؛ لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة (السويسي، 2012: 46).

ويمكن للمرضى أن يحققوا إدراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين المستويات المختلفة للجودة وهي : (البكري، 2005: 204)

. **الجودة المتوقعة The Expected Quality**: هي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض ضرورة وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب إذا يختلف باختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية، فضلاً عن اختلاف الخدمات المتوقع الحصول عليها في المستشفى.

. **الجودة المدركة The Perceived Quality** : هي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له، أي تصور المريض لجودة الخدمات الصحية المقدمة له.

. **الجودة القياسية The Standard Quality** : ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساساً للخدمة والتي تمثل بذات الوقت إدراكات إدارة المستشفى.

. **الجودة الفعلية The Performance Quality** : هي تلك الدرجة من الجودة التي اعتاد المستشفى تقديمها للمرضى.





3.2.2 أهداف جودة الخدمات الصحية (بلفاضي، 2010: 89):

توجد أهداف عديدة يمكن الوصول إليها من خلال تحقيق الجودة في الخدمات الصحية، وهي:
(الطويل، وآخرون، 2010: 14) و(عائشة، 2011: 9)

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين (المرضى).
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح ضمناً فيما بعد وسيلة إعلانية فاعلة لتلك المنظمات.
- تعد معرفة آراء المستفيدين (المرضى) وانطباعاتهم، وقياس مستوي رضاهم عن الخدمات الصحية، وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين (المرضى) من الخدمة الصحية ومقدميها.
- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحسين معنويات العاملين، إذ أنّ المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية، مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم، وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلي المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.

4.2.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية

- (Kazemi et al., 2013: 21-26) : SERVQUAL وفقا لمقياس:

(Biswas, 2012: 45-48)

. **الاعتمادية Reliability** تعني قدرة المستشفى على أداء الخدمة الموعد بها للمريض بثقة وبدقة. كما أنّها تشير إلى أنّ المريض سوف يتلقى العلاج بشكل دقيق و صحيح.

. **الملموسية Tangibles** : وتتمثل بالمرافق العامة، المعدات والتجهيزات، ومظهر الأفراد، وأجهزة الاتصال، والتسهيلات الأخرى. وتعني أيضا استخدام التسهيلات المادية الملائمة لتحقيق السرعة في عمليات الرعاية الصحية المقدمة.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



. **الاستجابة Responsiveness** : تعني استعداد جميع العاملين في المستشفى لمساعدة المرضى وتقديم خدمات سريعة لهم. والسرعة والجاهزية في الاستجابة لاحتياجات المرضى. مثل: خدمة الإسعاف السريع، وسهولة الحصول علي المواعيد.....الخ.

. **الضمان Assurance** : يشير هذا البعد إلي جميع الترتيبات والأنشطة التي من شأنها أن تؤدي إلي الحفاظ علي جودة الخدمة، وصيانتها وتعزيزها في مجال الرعاية الصحية. ويتعلق هذا البعد بالثقة بين المريض ومقدم الخدمة.

. **التعاطف Empathy** : يشير هذا البعد إلي تركيز الاهتمام بالمريض، وتقديم الرعاية له بشكل ودي ولطيف من قبل الأطباء والممرضين وكل من له علاقة بتقديم الخدمة للمريض.

3. الإطار العملي للدراسة

1.3 أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة :

استخدم الباحثان الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة حيث تم تصميم استمارة استبيان واشتملت على ثلاثة أجزاء، تناول الجزء الأول البيانات الشخصية لأفراد العينة وهي النوع، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، وسنوات الخبرة. أما الجزء الثاني من الاستمارة فقد اشتمل على متغيرين؛ يمثل الأول المتغير المستقل (تنمية الموارد البشرية) ويمثل الثاني المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) كما يلي:

أولاً: المتغير المستقل (تنمية الموارد البشرية) ويحتوي على الأبعاد التالية: .

1. التدريب ، ويتكون هذا المحور من (3) فقرات.
2. تنمية المسار الوظيفي: ويتكون هذا المحور من (4) فقرات.
3. تقييم الأداء: ويتكون هذا المحور من (6) فقرات.

ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) ويتكون من الآتي:

1. الاعتمادية، ويتكون هذا المحور من (5) فقرات.
 2. الاستجابة، ويتكون هذا المحور من (4) فقرات.
 3. الضمان، ويتكون هذا المحور من (4) فقرات.
- ليكون إجمالي الاستبيان من (26) فقرة إضافة إلى البيانات الشخصية.





2.3 التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات

بعد ترميز البيانات تم إدخالها إلى الحاسب الآلي لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((Statistical Package for Social Sciences)) ومختصره SPSS النسخة الخامسة والعشرون وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في أسئلة الاستبيان، حيث كان متوسط القياس مساوياً إلى (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمسة.

جدول (1) ترميز بدائل الاجابة

الإجابة	لا أتفق مطلقاً	لا أتفق	إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً
الترميز	1	2	3	4	5

3.3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تتزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا. والاعتماد على العرض البياني وحدة لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس مقاييس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الأتي :

1.3.3 التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.

2.3.3 المتوسط الحسابي: يستعمل لتحديد درجة تمركز إجابات الباحثين عن كل محور ، حول درجات المقياس، وذلك لمعرفة مدى توفر متغيرات كل محور من محاور الدراسة.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



3.3.3 المتوسط الحسابي المرجح: لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

4.3.3 الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

5.3.3 اختبار تي (One Sample T – test): لتحديد جوهرية الفروق بين متوسط استجابة أفراد العينة ومتوسط القياس (3) في المقياس الخماسي.

6.3.3 معامل الارتباط : لتحديد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان.

7.3.3 معامل الفا كرونباخ: لتحديد الثبات في أداة الدراسة (الاستبيان)

8.3.3 تباين الانحدار: لتحديد اثر المتغير المستقل (تنمية الموارد البشرية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

4.3 صدق فقرات الاستبيان : وتم ذلك من خلال

1.4.3 صدق المحكمين

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وأن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.



2.4.3 صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول (2) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	التدريب	3	0.878	**0.000
2	تنمية المسار الوظيفي	4	0.893	**0.000
3	تقييم الأداء	6	0.924	**0.000
4	الاعتمادية	5	0.837	**0.000
5	الاستجابة	4	0.780	**0.000
6	الضمان	4	0.767	**0.000

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

لقد بينت النتائج في الجدول (2) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة وإجمالي الاستبيان، فقد كانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05). وهذا يؤكد صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان.

5.3 الثبات:

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ: معامل (ألفا) للاتساق الداخلي:

إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة. (Uma Sekaran, 2003, p311)، ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام الاستمارات البالغ عددها (66) استمارة، وقد تراوحت قيم معامل ألفا للثبات ما بين (0.83) إلى (0.928)، ولإجمالي الاستبيان (0.963)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



الجدول رقم (3) يوضح معامل الفا كرونباخ للثبات

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	التدريب	3	0.83
2	تنمية المسار الوظيفي	4	0.914
3	تقييم الأداء	6	0.928
4	الاعتمادية	5	0.88
5	الاستجابة	4	0.855
6	الضمان	4	0.835
	إجمالي الاستبيان	26	0.963

6.3 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

1.6.3 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية

الجنس	العدد		النسبة %	
	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر
	56	10	84.8	15.2
العمر	العدد		النسبة %	
	أقل من 30	30 إلى أقل من 40	40 إلى أقل من 50	المجموع
	29	32	5	42
	43.9	48.5	7.6	100
المؤهل العلمي	العدد		النسبة %	
	دون المتوسط	متوسط	عالي	جامعي
	8	12	28	16
	12.1	18.2	42.4	24.2
الوظيفة	العدد		النسبة %	
	طبيب وقيادي	طبيب	فني	ممرض
	3	18	12	33
	4.5	27.3	18.2	27.3





100	50	18.2	27.3	4.5	النسبة%	
المجموع	15 سنة فأكثر	10 إلى أقل من 15	5 إلى أقل من 10	أقل من 5 سنوات		سنوات
66	3	2	32	29	العدد	الخبرة
100	4.5	3	48.5	43.9	النسبة%	

بينت النتائج في الجدول رقم (4) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (84.8%) من النساء في حين ان (10) مستجيبين وما نسبته (15.2%) من الذكور.

أما بالنسبة للعمر، فقد تبين إن (29) مستهدفاً وما نسبته (43.9%) كانت أعمارهم أقل من 30 سنة و(32) مستهدفاً كانت أعمارهم ضمن الفئة العمرية 30 إلى أقل من 40 سنة و فقط (5) مستهدفين وما نسبته (7.6%) كانت أعمارهم ضمن الفئة 40 إلى أقل من 50 سنة.

وفيما يخص المؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن (8) مستهدفين وما نسبته (12.1%) كانت مؤهلاتهم دون المتوسط و(12) مستهدفاً وما نسبته (18.2%) يحملون مؤهلات التعليم المتوسط و(28) مستهدفاً وما نسبته (42.4%) حملون مؤهلات الدبلوم اعالي و(16) مستهدفاً وما نسبته (24.2%) يحملون المؤهلات الجامعية ومستجيبان اثنان وما نسبته (3%) يحملون مؤهلات عليا ماجستير فما فوق..

أما بالنسبة للوظيفة، فقد تبين أن (3) مستجيبين وما نسبته (4.5%) كانوا أطباء ولديهم مهام قيادية و(18) مستهدفاً وما نسبته (27.3%) كانوا من الأطباء و(12) مستهدفاً وما نسبته (18.2%) من الفنيين و(33) مستهدفاً وما نسبته (50%) من الممرضين.

وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة، بينت النتائج أن (32) مستجيباً وما نسبته (48.5%) تراوحت خبرتهم من 5 إلى أقل من (10) سنوات ، ومستجيبان اثنان وما نسبته (3%) تراوحت خبرتهم ما بين (10) سنوات إلى أقل من (15) سنة و(3) منهم وما نسبته (4.5%) كانت خبرتهم 15 سنة فأكثر.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثشر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



2.6.3 الوصف الإحصائي لمحاور الدراسة وفق إجابات المبحوثين:

لتحديد درجة الموافقة على كل فقرة وكل محور من محاور الاستبيان، تم استخدام الاختبار (T-Test)، فإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة للفقرة أو إجمالي المحور أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، تكون درجة الموافقة مرتفعة، وإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة للفقرة أو إجمالي المحور أقل من قيمة متوسط القياس (3)، تكون درجة الموافقة منخفضة، وإذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05، فإن درجة الموافقة تكون متوسطة.

المحور الأول :

أولاً:- تنمية الموارد البشرية

1. التدريب

جدول رقم (5) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) ل فقرات محور

التدريب

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أنفق تماماً	أنفق	إلى حد ما	لا أنفق	لا أنفق مطلقاً	التكرار والنسبة	الفقرة	ن.
مرتفعة	0.000	0.989	4.23	35	16	11	3	1	ك	توجد معايير واضحة وشفافة لكافة المتدربين للمشاركة في برنامج التدريب.	1
مرتفعة	0.000	0.917	4.33	37	18	8	2	1	ك	تقوم ادارة	2



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



2. تنمية المسار الوظيفي

جدول رقم (6) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات محور
تنمية المسار الوظيفي

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أُتفق تماماً	أُتفق	إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق مطلقاً	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.000	0.93	4.11	26	27	7	6	0	ك	من خلال تنمية المسار الوظيفي يتم تحديد المعايير التي ينبغي ان تتوفر في العاملين للتقدم والارتقاء في الوظيفة.	1
				39.4	40.9	10.6	9.1	0			
مرتفعة	0.000	0.941	4.23	32	23	5	6	0	ك	تقوم عمليات تنمية المسار الوظيفي على ربط عملية التقدم في السلم الوظيفي بمدى	2
				48.5	34.8	7.6	9.1	0			





										المعرفة والمهارة التي يمتلكها العاملون.
مرتفعة	0.000	0.929	4.24	33	21	7	5	0	ك	تقوم عمليات تنمية المسار الوظيفي في خلق توازن بين قدرات العاملين والوظائف التي يشغلونها في المستشفى
				50	31.8	10.6	7.6	0	%	3
مرتفعة	0.000	0.962	4.24	34	20	6	6	0	ك	تشجع عمليات تنمية المسار الوظيفي العاملين على تطوير مهاراتهم ذاتيا
				51.5	30.3	9.1	9.1	0	%	4
مرتفع	0.000	0.839	4.21	أجمالي محور تنمية المسار الوظيفي						

بينت النتائج في الجدول رقم (6) إن جميع فقرات محور تنمية المسار الوظيفي كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ولتحديد مستوى تنمية المسار الوظيفي فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.21) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.21)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى تنمية المسار الوظيفي كان مرتفعاً.

3. تقييم الأداء

جدول رقم (7) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات محور

تقييم الأداء

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أتفق تماماً	أتفق	إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق مطلقاً	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.000	0.993	4.24	35	18	8	4	1	ك	تعتمد ادارة المستشفى بوضع معايير علمية موضوعية لتقييم اداء العاملين	1
				53.0	27.3	12.1	6.1	1.5	%		
مرتفعة	0.000	0.903	4.21	32	19	12	3	0	ك	تسهم عمليات تقييم الاداء في اظهار جوانب القوة والضعف لدى العاملين بالمستشفى	2
				48.5	28.8	18.2	4.5	0	%		
مرتفعة	0.000	1	4.12	29	23	8	5	1	ك	عن طريق تقييم اداء العاملين يمكن للإدارة ان تضع البرامج التدريبية المناسبة	3
				43.9	34.8	12.1	7.6	1.5	%		
مرتفعة	0.000	0.904	4.27	34	20	8	4	0	ك	تقوم عمليات تقييم اداء العاملين بأحداث تغيرات على ادائهم لأعمالهم	4
				51.5	30.3	12.1	6.1	0	%		





بصورة تتسم بالكفاءة والفعالية											
مرتفعة	0.000	0.841	4.3	34	20	10	2	0	ك	5	تقوم عمليات تقييم الاداء على تطوير معايير تقييم الاداء بشكل مستمر لتتلاءم مع التغيرات والتطورات المتماشية مع متطلبات المهنة
				51.5	30.3	15.2	3	0	%		
مرتفعة	0.000	1.025	4.32	1	41	11	9	4	1	6	يقوم المسؤولون بمتابعة اداء العاملين بعد انتهاء البرامج التدريبية لمعرفة مدى الاستفادة من برامج التدريب وتحديد نقاط الضعف فيها
				1.5	62.1	16.7	13.6	6.1	1.5		
مرتفع	0.000	0.816	4.25	أجمالي محور تقييم الأداء							

بينت النتائج في الجدول رقم (7) إن جميع فقرات محور تقييم الأداء كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ولتحديد مستوى تقييم الأداء فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.25) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.25)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى تقييم الأداء كان مرتفعاً.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



إجمالي تنمية الموارد البشرية

جدول رقم (8) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور تنمية الموارد البشرية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	درجة الموافقة
تنمية الموارد البشرية	4.25	1.25	0.779	0.000	معنوي	مرتفع

ولتحديد مستوى تنمية الموارد البشرية، فإن النتائج في الجدول رقم (8) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.25) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.25)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى تنمية الموارد البشرية كان مرتفعاً.

المحور الثاني:- جودة الخدمات الصحية

1.1 الاعتمادية

جدول رقم (9) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات محور

الاعتمادية

ن	الفقرة	التكرار والنسبة	لا أتفق مطلقاً	لا أتفق	إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
1	تلتزم ادارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة	ك	0	0	3	14	49	4.7	0.554	0.000	مرتفعة
		%	0	0	4.5	21.2	74.2				
2	هناك حرص من قبل ادارة	ك	0	0	4	16	46	4.64	0.598	0.000	مرتفعة
		%	0	0	6.1	24.2	69.2				





				7	2					المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحية	
مرتفعة	0.000	0.706	4.47	38	22	5	1	0	ك	يقدم المستشفى الخدمات الصحية بالشكل الأمثل الذي يلبي احتياجات المرضى	3
				57.6	33.3	7.6	1.5	0	%		
مرتفعة	0.000	0.681	4.58	45	14	7	0	0	ك	هناك اهتمام ومتابعة من قبل ادارة المستشفى للمرضى والحرص على معرفة مشاكلهم والرد على استفساراتهم	4
				68.2	21.2	10.6	0	0	%		
مرتفعة	0.000	0.62	4.65	47	16	2	1	0	ك	تحرص ادارة المستشفى على الاحتفاظ بالوثائق والمستندات بطريقة سليمة، يمكن الرجوع اليها عند الحاجة	5
				71.2	24.2	3	1.5	0	%		
مرتفع	0.000	0.521	4.62	أجمالي محور الاعتمادية							

بينت النتائج في الجدول رقم (9) إن جميع فقرات محور الاعتمادية كانت مرتفعة، ولتحديد مستوى إجمالي الاعتمادية، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.62) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.62)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل أن على مستوى الاعتمادية كان مرتفعاً.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشنقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



2. الاستجابة

جدول رقم (10) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات محور

الاستجابة

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أفق تماماً	أفق	إلى حد ما	لا أفق	لا أفق مطلقاً	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
مرتفعة	0.000	0.864	4.5	44	15	4	2	1	ك	العاملون مستعدون دوماً لتلبية طلبان المرضى بصورة فورية دون تردد	1
				66.7	22.7	6.1	3.0	1.5	%		
مرتفعة	0.000	0.662	4.5	39	21	6	0	0	ك	لدى العاملين رغبة بتقديم المساعدة للمرضى بصورة مستمرة ودائمة	2
				59.1	31.8	9.1	0	0	%		
مرتفعة	0.000	0.726	4.56	43	19	3	0	1	ك	يقدم المستشفى خدماته للمرضى على مدار الساعة ودون توقف	3
				65.2	28.8	4.5	0	1.5	%		
مرتفعة	0.000	0.556	4.76	53	11	1	1	0	ك	الاطباء لديهم استعداد لأية حالة طارئة تستوجب الحضور وبشكل سريع	4
				80.3	16.7	1.5	1.5	0	%		
مرتفع	0.000	0.589	4.58	أجمالي محور الاستجابة							

بينت النتائج في الجدول رقم (10) إن جميع فقرات محور الاستجابة كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ولتحديد مستوى الاستجابة فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور





يساوي (4.58) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.58)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى الاستجابة كان مرتفعاً.

3. الضمان

جدول رقم (11) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات محور

الضمان

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	أُتفق تماماً	أُتفق	إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق مطلقاً	التكرار والنسبة	الفقرة	ن
مرتفعة	0.000	0.595	4.65	47	15	4	0	0	ك	يتمتع المستشفى بسمعة جديدة لدى كافة الاطراف والمتعاملين في البيئة المحيطة	1
				71.2	22.7	6.1	0	0	%		
مرتفعة	0.000	0.769	4.48	41	18	5	2	0	ك	هناك شعور لدى المريض بالأمان لدى او خلال تعامله مع المستشفى	2
				62.1	27.3	7.6	3	0	%		
مرتفعة	0.000	0.602	4.62	45	17	4	0	0	ك	تحافظ ادارة المستشفى بكافة اطقمها على سرية المعلومات الخاصة بالمريض	3
				68.2	25.8	6.1	0	0	%		
مرتفعة	0.000	0.661	4.53	41	19	6	0	0	ك	لدى العاملين في المستشفى خبرة وكفاءة	4
				62.1	28.8	9.1	0	0	%		



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثشر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



										عالتين تنعكس على ادائهم لوظائفهم
مرتفع	0.000	0.543	4.58	أجمالي محور الضمان						

بينت النتائج في الجدول رقم (11) إن جميع فقرات محور الضمان كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ولتحديد مستوى الضمان فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.58) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفرق تساوي (1.58)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى الضمان كان مرتفعاً.

إجمالي جودة الخدمات الصحية

جدول رقم (12) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور جودة الخدمات

الصحية

درجة الموافقة	معنوية الفروق	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
مرتفع	معنوي	0.000	0.488	1.6	4.6	جودة الخدمات الصحية

ولتحديد مستوى جودة الخدمات الصحية، فإن النتائج في الجدول رقم (12) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.6) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.6)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى جودة الخدمات الصحية كان مرتفعاً.





اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين تنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتدريب على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

جدول (13) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر التدريب على جودة الخدمات الصحية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	قيمة الدلالة	معامل الارتباط
التدريب	الثابت				
0.411	2.825	%49.7	0.497	0.000	0.705

قيمة F المحسوبة = 63.113 ، درجات الحرية (1 ، 64) ، قيمة F الجدولية = 4.0012



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) وجود علاقة إيجابية معنوية بين التدريب وجودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.705)، وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين ، أي أن الاهتمام بالتدريب يرفع من مستوى جودة الخدمات الصحية ، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتدريب على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

ولتحديد أثر التدريب على جودة الخدمات الصحية، فإن قيمة F المحسوبة تساوي (63.113) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0012)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتدريب على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة،. وكانت قيمة معامل التحديد (0.497) وهي تشير إلى أن ما نسبته (49.7%) من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يعود إلى التدريب ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يكشف الدور الفعال للتدريب على جودة الخدمات الصحية.

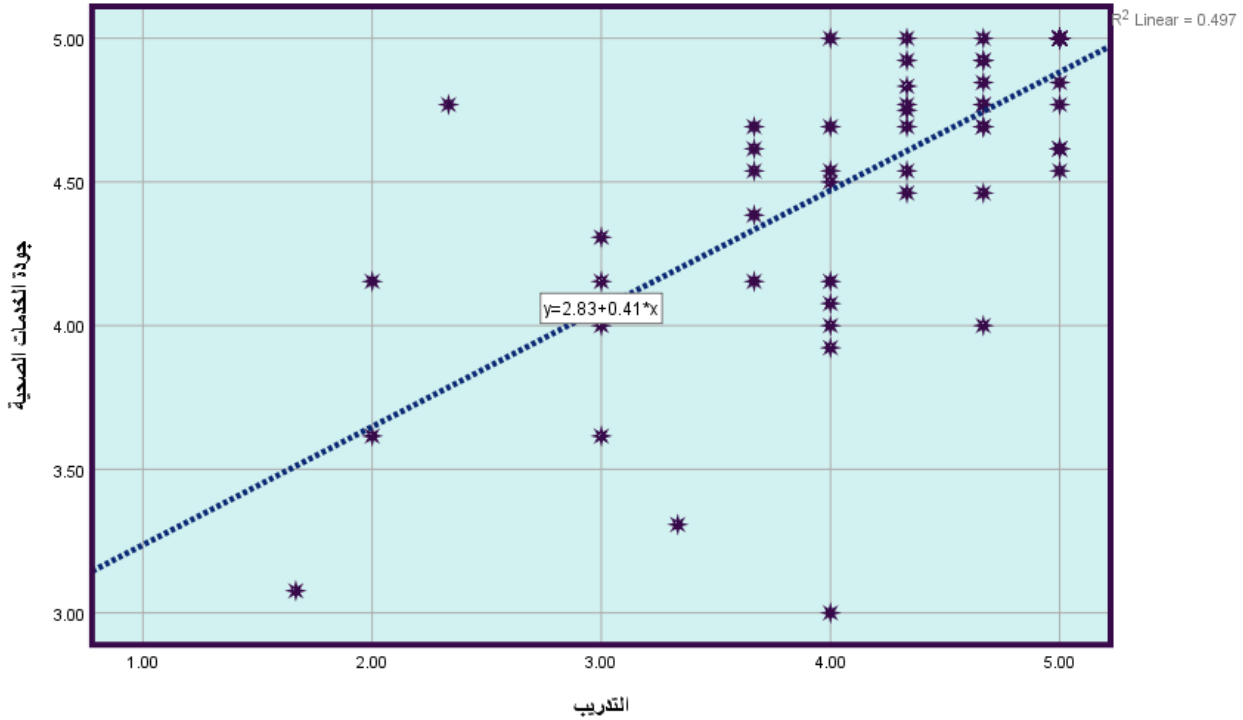
ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.825+0.411*X_1 + \varepsilon$$

حيث:

Y جودة الخدمات الصحية ، X_1 التدريب ، ε الخطأ العشوائي





شكل (1) العلاقة بين التدريب وجودة الخدمات الصحية

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

جدول (14) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر تنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	قيمة الدلالة	معامل الارتباط
تنمية المسار الوظيفي	الثابت				
0.388	2.964	%44.3	0.443	0.000	0.665

قيمة F المحسوبة = 50.865 ، درجات الحرية (1 ، 64) ، قيمة F الجدولية

$$4.0012 =$$



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



أظهرت النتائج في الجدول رقم (14) وجود علاقة إيجابية معنوية بين تنمية المسار الوظيفي و جودة الخدمات الصحية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.665)، وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين ، أي أن الاهتمام بتنمية المسار الوظيفي يرفع من مستوى جودة الخدمات الصحية ، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تنمية المسار الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

ولتحديد أثر تنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية، فإن قيمة F تساوي (50.865) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0012)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.443) وهي تشير إلى أن ما نسبته (44.3%) من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يعود إلى تنمية المسار الوظيفي ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يبين الدور الفعال لتنمية المسار الوظيفي على جودة الخدمات الصحية.

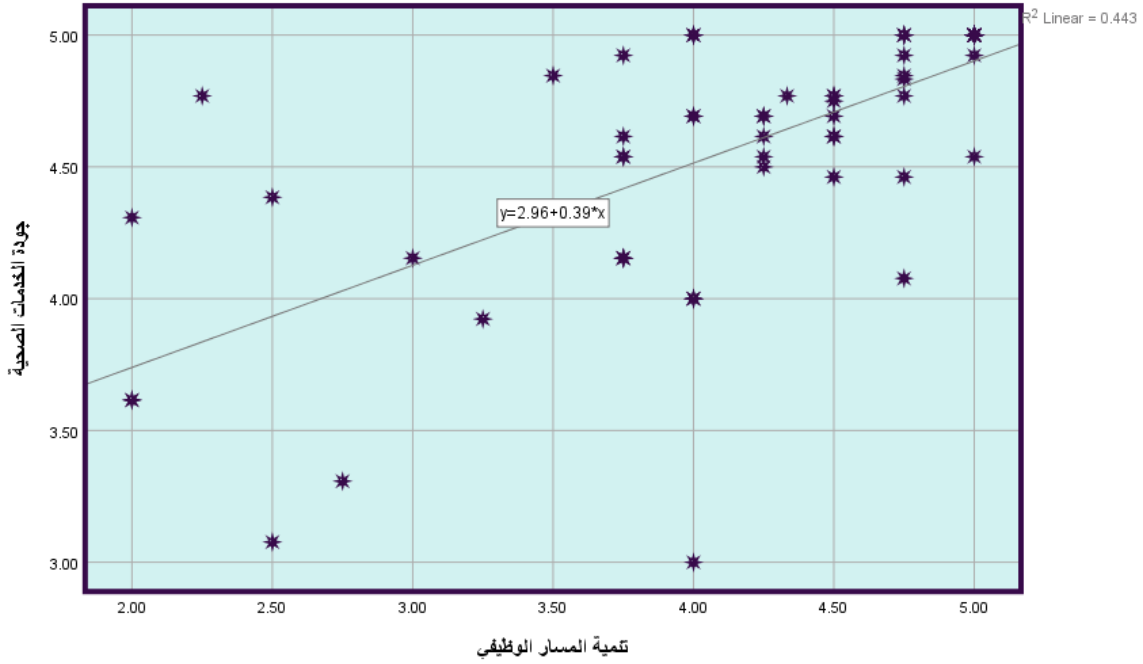
ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.964+0.388*X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y جودة الخدمات الصحية ، X_2 تنمية المسار الوظيفي ، ε الخطأ العشوائي





شكل (2) العلاقة بين تنمية المسار الوظيفي وجودة الخدمات الصحية

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

جدول (15) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	قيمة الدلالة	معامل الارتباط
تقييم الأداء	الثابت				
0.422	2.8	%49.7	0.497	0.000	0.705

قيمة F المحسوبة = 63.346 ، درجات الحرية (1 ، 64) ، قيمة F الجدولية

$$4.0012 =$$

أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) وجود علاقة إيجابية معنوية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.705)، وتشير



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين ، أي أن الاهتمام بتقييم الأداء يرفع من مستوى جودة الخدمات الصحية ، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى وجود وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء و جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

ولتحديد أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية، فإن قيمة F تساوي (63.346) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0012)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.497) وهي تشير إلى أن ما نسبته (49.7%) من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يعود إلى تقييم الأداء ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يبين الدور الفعال لتقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية.

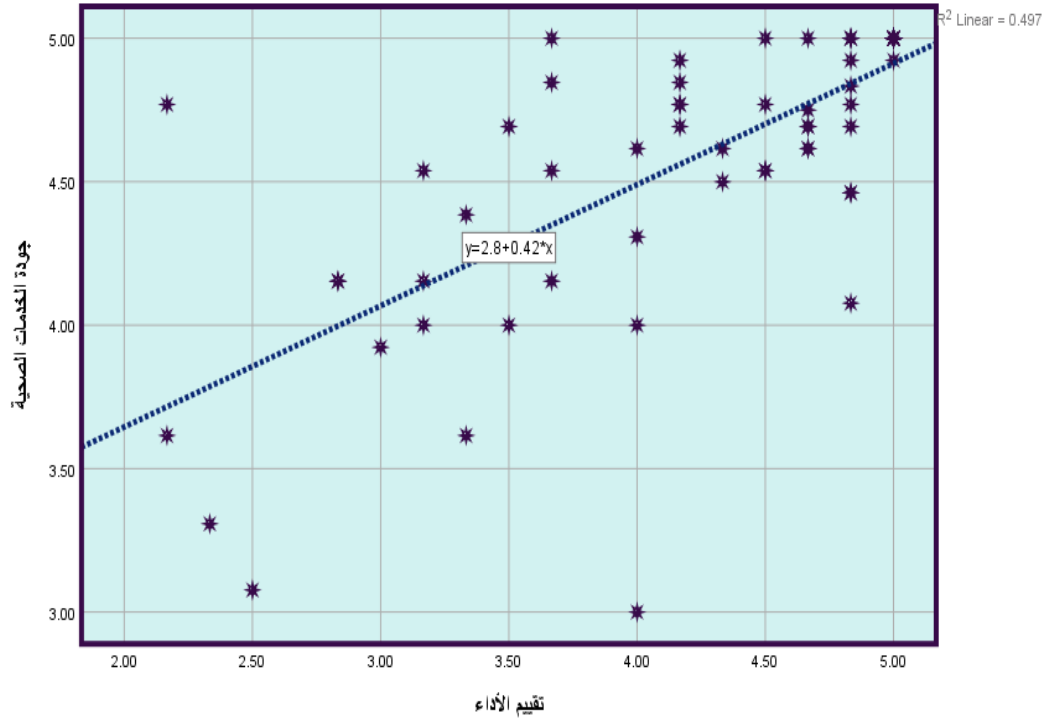
ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.8+0.422*X_3 + \varepsilon$$

حيث:

Y جودة الخدمات الصحية ، X_3 تقييم الأداء ، ε الخطأ العشوائي





شكل (3) العلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

جدول (16) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية

معاملات الانحدار				نسبة الأثر	معامل التحديد (R ²)	قيمة الدلالة	معامل الارتباط
تقييم الأداء	تنمية المسار الوظيفي	التدريب	الثابت				
0.21	0.043	0.215	2.596	%55.6	0.556	0.000	0.746

قيمة F المحسوبة = 25.886، درجات الحرية (3 ، 62)، قيمة F الجدولية = 3.1504



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشرق / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



أظهرت النتائج في الجدول رقم (16) وجود علاقة إيجابية معنوية بين تنمية الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.746)، وتشير إلى إيجابية العلاقة بين المتغيرين ، أي أن الاهتمام بتنمية الموارد البشرية يرفع من مستوى جودة الخدمات الصحية ، كانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من 0.05، وتشير إلى وجود وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة.

ولتحديد أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، فإن قيمة F تساوي (25.886) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.1504)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.556) وهي تشير إلى أن ما نسبته (55.6%) من التغيرات في جودة الخدمات الصحية يعود إلى تنمية الموارد البشرية ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يبين الدور الفعال لتنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية.

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=2.596 + 0.215X_1 + 0.043X_2 +0.21*X_3 + \varepsilon$$

حيث:

Y جودة الخدمات الصحية ، X₁ التدريب، X₂ تنمية المسار الوظيفي، X₃ تقييم الأداء ،
ε الخطأ العشوائي





النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. بينت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية ، فقد تبين أن التدريب يؤثر على تحسين جودة الخدمات الصحية بنسبة (49.7%) ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية.
2. هناك علاقة إيجابية بين تنمية المسار الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية، فقد اتضح أن تنمية المسار الوظيفي يؤثر على تحسين جودة الخدمات الصحية بنسبة (44.3%) ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا وهذا يشير إلى دور تنمية المسار الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية.
3. وجود علاقة إيجابية بين تقييم الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى قيد الدراسة، فقد تبين أن تقييم الأداء يؤثر على تحسين جودة الخدمات الصحية بنسبة (49.7%) ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور تقييم الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية.
4. وجود علاقة إيجابية بين تنمية الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية، فقد تبين أن تنمية الموارد البشرية تؤثر على تحسين جودة الخدمات الصحية بنسبة (55.6%) ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور تقييم الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية.
5. أظهرت الدراسة ارتفاع مستوى التدريب ، فقد أشارت النتائج إلى أن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.3) وفق مقياس التدرج الخماسي، لعل ذلك عائد إلى البرامج التحفيزية المادية والمعنوية والتي حفزت المتميزين في البرامج التدريبية إضافة إلى المعايير الشفافة للمشاركة في البرامج التدريبية .
6. كشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى تنمية المسار الوظيفي، فقد أظهرت النتائج إن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.21) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك عائد إلى المعايير الموضوعية من خلال تنمية المسار الوظيفي والتي ينبغي أن تتوفر عند العاملين من أجل الارتقاء بالوظائف والى دور تنمية المسار الوظيفي في نشأ التوازن بين قدرات العاملين بالمستشفى.
7. بينت الدراسة ارتفاع مستوى تقييم الأداء، فقد أظهرت النتائج إن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.25) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويرجع إلى أن المعايير العلمية التي اعتمدها إدارة المستشفى في تقييم أداء العاملين والى إسهام عمليات تقييم الأداء إلى كشف مواطن الخلل والضعف ومواطن القوة عند العاملين بالمستشفى.

أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأشقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



8. أظهرت الدراسة ارتفاع مستوى الاعتمادية من خلال اجابات الباحثين، فقد أظهرت النتائج إن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.62) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك عائد إلى التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة لها وإلى اهتمام ومتابعة إدارة المستشفى بالمرضى وحرصها على التعرف على مشاكلهم والرد على استفساراتهم.
9. أوضحت الدراسة ارتفاع مستوى الاستجابة لدى عينة الدراسة، فقد أظهرت النتائج إن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.58) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويرى الباحثان إن ذلك عائد إلى الخدمات التي يقدمها المستشفى على مدار الساعة وبصورة مستمرة وبدون انقطاع والاستعداد الأمثل عند الأطباء للتعامل مع الحالات الطارئة وبشكل سريع.
10. بينت الدراسة ارتفاع ملحوظ في مستوى الضمان، فقد أظهرت النتائج إن متوسط الاستجابة بلغت قيمته (4.58) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك إلى السمعة الجيدة التي يتمتع بها المستشفى عند جميع الأطراف ذات العلاقة والبيئة المحيطة إضافة إلى خبرة العاملين وكفائتهم العملية التي انعكست إيجاباً على أدائهم الوظيفي.
- التوصيات:**

توصي الدراسة بالآتي:

1. زيادة الاهتمام وتوسيع مجال التدريب لغرض اكساب مهارات وتطوير أداء العاملين بما يضمن أعلى جودة في مجال الخدمات الصحية.
2. العمل على الدفع أكثر بتنمية المسار الوظيفي بالقدر الذي يساهم في فتح آفاق التقدم الوظيفي بالطرق العلمية والأسس السليمة ما ينعكس على جودة الخدمات الصحية المقدمة.
3. الأخذ في الاعتبار باعتماد عمليات وطرق تقييم موضوعية وشفافة وعادلة بين كافة العاملين واختيار آلية عمل متطورة وبناءة تشمل كافة الأطراف المعنية بعمليات التقييم، باعتبارها منظومة مسؤولة عن نجاح الأداء بالجودة المطلوبة.
4. الحرص على ربط عملية التقدم في السلم الوظيفي بمدى المعرفة والمهارة التي يمتلكها العاملون بالمستشفى.
5. ضرورة تحديد المعايير التي ينبغي أن تتوفر في العاملين للتقدم والارتقاء في الوظائف.
6. العمل على متابعة أداء العاملين بعد انتهاء البرامج التدريبية لمعرفة مدى الاستفادة من برامج التدريب وتحديد نقاط الضعف فيها.
7. ضرورة اعتماد نتائج تقييم أداء العاملين بالمستشفى من أجل تحديد البرامج والاحتياجات التدريبية.





8. ضرورة اعتماد وزيادة برامج تحفيزية مادية ومعنوية تعمل على تحفيز المتميزين في برامج التدريبية .

9. الحرص على الاحتفاظ بالوثائق والمستندات بطريقة سليمة بحيث يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

10. ضرورة متابعة المرضى والاهتمام بهم والحرص على التعرف على المشاكل التي يعانون منها ووضع الحلول الناجعة لها والرد على استفساراتهم.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، حيث تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل "ما أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى سوق الخميس التعليمي؟ وقد تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي باعتباره أنسب المناهج لمثل هذه الدراسات، وتم جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، ويبلغ مجتمع الدراسة (140) شخصاً، حيث تم توزيع عدد (103) استمارة استبيان على عينة الدراسة والمتمثلة في العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمستشفى قيد الدراسة. استرد منها 70 استبيان واستبعد منها (4) استبيانات غير صالحة للتحليل الإحصائي وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (66) استمارة، وبناء على إجاباتهم تم إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج والتوصيات، وأكدت نتائج الدراسة على، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتنمية الموارد البشرية (التدريب، تنمية المسار الوظيفي، تقييم الأداء) على جودة الخدمات الصحية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان) بالمستشفى قيد الدراسة، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها، زيادة الاهتمام وتوسيع مجال التدريب لغرض اكساب مهارات وتطوير أداء العاملين بما يضمن أعلى جودة في مجال الخدمات الصحية، والعمل على الدفع أكثر بتنمية المسار الوظيفي بالقدر الذي يساهم في فتح آفاق التقدم الوظيفي بالطرق العلمية والأسس السليمة ما ينعكس على جودة الخدمات الصحية المقدمة، والأخذ في الاعتبار باعتماد عمليات وطرق تقييم موضوعية وشفافة وعادلة بين كافة العاملين واختيار آلية عمل متطورة وبناءة تشمل كافة الأطراف المعنية بعمليات التقييم، باعتبارها منظومة مسؤولة عن نجاح الأداء بالجودة المطلوبة، والعمل على متابعة أداء العاملين بعد انتهاء البرامج التدريبية لمعرفة مدى الاستفادة من برامج التدريب وتحديد نقاط الضعف فيها، والحرص على ربط عملية التقدم في السلم الوظيفي بمدى المعرفة والمهارة التي يمتلكها العاملون بالمستشفى.

الكلمات الدالة: تنمية الموارد البشرية، التدريب، تنمية المسار الوظيفي، تقييم الأداء، جودة الخدمات الصحية.





قائمة المراجع :

أولا المراجع العربية:

أ. الكتب:

1. البكري، ثامر، (2005) ، تسويق الخدمات الصحية، عمان ، دار اليازوري.
2. الدباغ، عصام عبدالوهاب،(2012)، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
3. الديري، زاهد محمد، (2011)، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
4. السالم، مؤيد سعيد،(2009)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية – مدخل استراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
5. الصالح، وليد يوسف،(2011)، إدارة المستشفيات والرعاية الطبية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
5. رشيد، مازن فارس،(2011)، إدارة الموارد البشرية، الأسس النظرية والتطبيقية العملية، الرياض، مكتبة العبيكان.
6. عدمان ، مرزوق،(2012)، مدخل في الإدارة الصحية، دار الريبة للنشر والتوزيع.
7. Gary Dessler ترجمة عبدالعال،(2003)، جودة إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، الرياض.

ب . الرسائل العلمية:

1. السويسي، دلال، (2012)، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية: دراسة حالة علي مستشفى محمد بوضياف ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
2. بلقاضي، آسيا،(2010)، الأنماط القيادية وأثرها في جودة الخدمة الصحية، دراسة تطبيقية علي قطاع المستشفيات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
3. توفيق، ومان محمد، (2016)، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، دراسة في الأبعاد السوسيو. تقنية، حالة مديرية الأمن لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
4. سبرينة، مانع، (2015)، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات، دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.





5. عاتشة، عتيق، (2011)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أوبكر، الجزائر.

6. يرقى، حسين، (2007)، استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

7. مشتهي، مروان محمد، (2014)، واقع استراتيجيات الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة، غزة، فلسطين.

8. شاوشي، نادية، (2016)، تنمية الموارد البشرية ورهانات التنمية المستدامة، دراسة ميدانية بمؤسسة الهيئة الوطنية للرقابة التقنية للبناء وكالة تبسة، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر.

9. قبائلي، أمال، (2018)، دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

3: المجالات العلمية

1. الطويل، أكرم وآخرون، (2010)، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد السادس، العدد التاسع عشر، ص 9-38.

2. بن ندير، نصرالدين، بعيليش، فائزة، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد الثالث، جوان 2015، جامعة المدينة.

3. نعيمة، بارك، (2017)، تنمية الموارد البشرية في تحسين الانتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، جامعة الشلف، الجزائر.



أثر تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة مستشفى سوق الخميس التعليمي)
أ. صلاح الأثقر / جامعة المرقب ؛ أ. خالد بن جمعه / جامعة المرقب.



ثانياً المراجع الأجنبية:.

- 1 . Biswas, D, Rana, B (2012) : A conceptual Framework To Identify Quality Attributes In Healthcare Organizations, International Journal Of Contemporary Business Studies, Vol. 3, No. 12, PP. 2156–7506.
- 2 . Kazemi, N , et al (2013) : Measuring Hospital Service Quality And It's Influence On Patient Satisfaction: An Empirical Study Using Structural Equation Modeling Management Science Letters, PP. 2125–2136.

