

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة - بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة الرسالة

واقع تطبيق معايير جودة الاداء الصحية في مجمع فلسطين الطبي و اجراءات مقترحة
لتمكين تطبيقها

إعداد : محمود فتحي سليم عارضة
الرقم الجامعي : 20912760

المشرف: د. عبد الوهاب الصباغ

توقفت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 02- 05- 2012 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:

1- رئيس اللجنة المناقشة : د. عبد الوهاب الصباغ

التوقيع:

2- مستشاراً عاماً : د. زياد قنام

التوقيع:

3- مستشاراً خارجياً : د. عزمي الاطرش

القدس - فلسطين

تم اعداد هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر تشرين ثاني 2010 وأيار 2011 وتناولت الدراسة واقع مجمع فلسطين الطبي بجميع اجنحته وأقسامه في مدينة رام الله، وتم التركيز على المستفيدين (المرضى) من خلال معرفة مواقفهم حول تطبيق معايير جودة الاداء وإثرها على رضاهم. اما مجتمع البحث فكان من المرضى الذين يستفيدون من خدمة مجمع فلسطين الطبي وتم تحديد حجم مجتمع الدراسة بناءً على الإحصاءات المقدمة للباحث من قسم التسجيل في مجمع فلسطين الطبي حيث أشارت الإحصاءات إلى وجود حوالي (180-200) مراجع يومياً لدى لمجمع الطبي ، بعد ذلك تم اختيار حجم عينة الدراسة لتكون ممثلة لمجتمع الدراسة حيث تم اختيار ما نسبته (12 %) من مجتمع الدراسة ليكون هو حجم العينة الممثل لمجتمع الدراسة لكونها تعتبر نسبة ممثلة لمجتمع الدراسة في مثل هذا النوع من الدراسات المسحية ، لذا تكونت عينة الدراسة من (22) شخصاً جميعهم مراجعين ويتلقون خدمات بمجمع فلسطين الطبي .

وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً للائمته لطبيعة البحث وموضوعه وتكونت اداة الدراسة من استبانته صممت لهذا الغرض وكانت تتضمن المحاور التالية: وقت الانتظار . الجوانب الملموسة . التعاطف . الاستجابة . الأمان . الاعتمادية الخصوصية بالإضافة الى سؤال يتعلق بالإجراءات المقترحة لتحسين جودة الأداء .

ولضمان تحقيق الاستبانة للهدف الذي وضعت من أجله ،تم عرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والكفاءة كما تم احتساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة وذلك بحساب معاملات الارتباط ، للثبوت من صدق أداة القياس (الاستبانة) واعتمد الباحث على مساعدة بعض الأكاديميين من ذوي الخبرة ، للكشف عن أرائهم وعن مدى الاتفاق في تقديراتهم التي تعد الطريقة المعتمدة في تحديد صدق الاستبانة ، وذلك للارتقاء بمستوى مصداقية الاستبانة.

وتم قياس ثبات أداة الدراسة (s Alfa,Cronbach) من خلال معادلة كرونباخ ألفا كونها تشير إلى الصدق التكويني أو ما يسمى بالتجانس الداخلي . وكانت نتيجة قيمة ألفا (0.960). وقد اجريت العمليات الحسابية اللازمة التي اشتملت على حساب المتوسطات الحسابية ، والتكرارات ومعامل الارتباط وتحليل التباين واختبار T-test .

اما نتائج هذه الدراسة فقد اظهرت النتائج في المحور الاول وهو وقت الانتظار والمحور الثالث وهو التعاطف والمحور الرابع الاستجابة ان أن هناك موافقة متوسطة من المستوى الثالث من

المبحوثين على الفقرات المذكورة في هذه المحاور ،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.45 - 3.64) .

ويتضح من المتوسط الكلي للمحور المحور الثاني الجوانب الملموسة (3.68) والمحور الخامس الامان (3.68) والمحور السادس الاعتمادية (3.55) والمحور الثامن الاجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمة (3.86) أن هناك موافقة متوسطة من المستوى الرابع من المبحوثين على الفقرات المذكورة في هذه المحاور .

اما نتائج محور السابع الخصوصية فقد ابرز ان المتوسط الكلي للمحور (3.86) وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من المستوى الخامس من المبحوثين على الفقرات المذكورة في المحور السابع بشكل عام وأوضحت النتائج أن إغلاق الموظف لباب الغرفة حفاظاً على خصوصية المريض هي أقوى الفقرات المذكورة في هذا المحور .

اما فيما يتعلق بالفرضيات واثـر المتغيرات الديمغرافية على فروقات في متوسطات اجاباتهم فان اجابات إجابات أفراد العينة لم تختلف على كافة محاور الاستبانة على الرغم من اختلاف فئاتهم العمرية ،او الجنس او عدد الزيارات او القسم الذي قدم الخدمة الصحية او المستوى العلمي او مكان السكن .

وقد توصلت الدراسة الى الى مجموعه من التوصيات التي برزت من خلال نتاج الدراسة وكان من اهمها إدخال تحسين الجودة والاعتراف ضمن الهياكل التنظيمية للنظام الصحي على أن توكل إدارة مختصة يكون موقعها في المستوى الأعلى للهيكل التنظيمي للوزارة، وتنمية الاهتمام بالجودة والاعتراف، كذلك إدخال مفاهيم تحسين الجودة والاعتراف بالبرامج التعليمية والتدريبية للعاملين بالطـاقـة الصحيـة. والقيام بوضع المعايير والمؤشرات القياسية المناسبة واللازمة لتحسين كفاءة وفعالية وجودة الخدمات الصحية في كافة مرافق الخدمات الصحية والربط بينها. وضرورة إدخال نظام الحوافز وإبراز الإنجازات التي تحققت لتحسين الجودة وتحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتنميتها. والعمل على إقامة دورات تدريبية ، وبحوث لتطوير أساليب تطبيق مفاهيم الجودة ضمن الخدمات بالمرافق الصحية. وأخيراً دراسة الصعوبات التي تواجه تفعيل أنشطة الجودة ، ووضع الحلول المناسبة للتغلب عليها .

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإقرار.....	أ
	شكر وعرفان.....	ب
	المصطلحات.....	ج
	قائمة المختصرات.....	و
	الملخص بالعربية ...	ز
	الملخص بالانجليزية.....	ط
	الفصل الأول: خلفية الدراسة.....	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مبررات الدراسة.....	2
3.1	مشكلة الدراسة.....	3
4.1	أهمية الدراسة.....	3
5.1	أهداف الدراسة.....	4
6.1	أسئلة الدراسة ..	4
7.1	فرضيات الدراسة.....	5
8.1	هيكلية الدراسة.....	6
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	9
	مقدمة.....	10
1.2	مفهوم و تعريف الجودة والجود الشاملة	10
1.1.2	عناصر ادارة الجودة الشاملة	11
1.1.1.2	مفهوم التحسين المستمر للجودة	11
2.1.1.2	مراحل تطوير مفهوم ادارة الجودة الشاملة	12
3.1.1.2	نبذة عن العلماء الذين ساهموا في تطوير مفهوم الجودة	13
4.1.1.2	ناصر ادارة الجودة	15
2.1.2	العناصر الاساسية لادارة الجودة	15
2-1-2	متطلبات تطبيق ادارة الجودة	16
2.1.2.2	فوائد تطبيق ادارة الجودة	17

17		3.2.1.2	الجودة في القطاع العام والخاص
18		4.2.1.2	الصعوبات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة في القطاع العام
18		5.2.1.2	مفهوم جودة الخدمة الصحية
20		6.2.1.2	تعريف الجودة في القطاع الصحي
21		7.2.1.2	قياس جودة الخدمة الصحية
24		8.2.1.2	فوائد تطبيق الجودة بالمستشفيات
26		9.2.1.2	مجالات تطبيق إدارة الجودة في المنظمات الصحية
27		10.2.1.2	عناصر جودة الخدمات الصحية
28		11.2.1.2	الوضع الصحي في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية وفي مجمع فلسطين الطبي
28		12.2.1.2	النظام الصحي الفلسطيني
29		13.2.1.2	الخدمات الصحية في فلسطين
30		14.2.1.2	الامراض المزمنة الاكثر انتشارا في فلسطين
31		15.2.1.2	مجمع فلسطين الطبي
33		16.2.1.2	الدراسات السابقة
37		17.2.1.2	تعقيب على الدراسات السابقة
38			الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات
38		1.3	الطريقة والاجراءات
39		2.3	منهجية الدراسة
39		3.3	اداة الدراسة
40		4.3	قياس صدق اداة الدراسة (الاستبانة)
40		5.3	قياس ثبات اداة الدراسة
41		6.3	حدود الدراسة
41		7.3	مجتمع الدراسة
42		8.3	عينه الدراسة
42		9.3	العوامل الديمغرافية لافراد عينه البحث
45		10.3	المعالجة الاحصائية
46			الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة
46		4.1	عرض نتائج الدراسة
47		4.2	القسم الاول : الاجابة على اسئلة الدراسة ومناقشتها
62		4.3	القسم الثاني : فرضيات الدراسة

70	 الفصل الخامس : الإستنتاجات والمقترحات
70	 1.5 تمهيد
70	 2.5 الاستنتاجات
71	 3.5 التوصيات
72	 قائمة المراجع
75	 قائمة الملاحق
83	 فهرس الجداول
84	 فهرس الأشكال
85	 فهرس الملاحق
86	 فهرس المحتويات