

تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام : دراسة تطبيقية

الباحث / محمود احمد عبد الله عبد المجيد

باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة –
جامعة حلوان

إشراف

أ.م.د/ وفاء عبدالسميع سعود	أ.م.د/ مبروك عطية
أستاذ إدارة الأعمال المساعد	أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان	كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

المستخلص:-

هدفت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام من خلال دراسة تطبيقية على مراكز ووحدات الأورام بمحافظة المنيا في مصر، ومن خلال إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل بيانات قوائم الاستبيان باستخدام برنامج SPSS على عينة عشوائية مكونة من ٣٣٥ مفردة من العاملين في المراكز محل الدراسة ، توصل الباحث إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٥% لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ، وأوصى الباحث القائمين والعاملين على إدارة مراكز ووحدات الأورام محل الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث أن جميع أبعادها لها تأثير معنوي في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من خدمات هذه المراكز ، مما يعود بالنفع على المراكز والوحدات محل الدراسة من خلال قلة الانحرافات في الأداء الفعلي عن المخطط، سرعة الأداء، والتنظيم الجيد للعمل ، والتنوع في الخدمات المقدمة للمستفيدين، ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وكذلك التحسين المستمر لعمليات تقديم الخدمة الصحية.

الكلمات المفتاحية : ادارة الجودة الشاملة ، جودة الخدمات الصحية ،مراكز الأورام.

Abstract:

This study aimed to evaluate the quality of health services and its relationship to comprehensive quality management in oncology centers through an applied study on oncology centers and units in Minya Governorate in Egypt, and by following the descriptive analytical approach, and analyzing the data of the questionnaire lists using the SPSS program on a random sample consisting of 335 individuals working in the centers under study, The researcher concluded that there is a significant effect at a significance level of less than 5% for applying the principles of total quality management in its various dimensions in improving the quality of health services in its various dimensions, The researcher recommended that those in charge of and working in managing the oncology centers and units under study should pay attention to applying the principles of total quality management, as all its dimensions have a significant effect in improving the quality of health services provided to the beneficiaries of the services of these centers ,This benefits the centers and units under study through reduced deviations in actual performance from planned performance, speed of performance, good organization of work, diversity of services provided to beneficiaries, beneficiary satisfaction with the services provided, and continuous improvement of healthcare service delivery processes.

Keywords: Total Quality Management, Quality of Health Services, Oncology Centers .

المقدمة:

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم الأولويات التي تعكس تقدم المجتمعات ورفاهيتها. مع تزايد التحديات الصحية العالمية، مثل ارتفاع معدلات الأمراض المزمنة والأورام، والضغط المتزايد على النظم الصحية بسبب النمو السكاني والتطورات التكنولوجية، أصبح من الضروري العمل على تطوير الخدمات الصحية لضمان فعاليتها وكفاءتها. في هذا السياق، برزت مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) كمنهجية شاملة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا

المستفيدين منها. (National Academies of Sciences; 2018)

إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أدوات إدارية أو تقنيات محددة، بل هي فلسفة تنظيمية تركز على التحسين المستمر للعمليات والخدمات من خلال إشراك جميع العاملين في المنظمة. تسعى هذه المبادئ إلى تحقيق رضا المستفيدين، سواء كانوا مرضى أو مقدمي خدمات، من خلال التزام صارم بمعايير الجودة، الحد من الأخطاء، والاستخدام الأمثل للموارد. فيما يتعلق بمراكز الأورام، تعد جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها ذات أهمية قصوى، نظرًا لحساسية الأمراض التي تتعامل معها وتعقيد البروتوكولات العلاجية المستخدمة. يعتبر تحقيق رضا المرضى وتقديم خدمات متكاملة وفقًا لمعايير الجودة من أبرز التحديات التي تواجه هذه المراكز.

(Abdulkadir, Kabiru. 2023).

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن أسئلة جوهرية مثل: إلى أي مدى تؤثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين الخدمات الصحية؟ ما هي التحديات التي تحول دون تحقيق جودة عالية؟ وكيف يمكن تعزيز كفاءة المراكز الصحية لتلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل؟ النتائج المتوقعة من هذه الدراسة لا تسهم فقط في تحسين الخدمات الصحية في مراكز الأورام، بل تقدم إطارًا عمليًا يمكن تطبيقه في مختلف المؤسسات الصحية الأخرى. (Ali et al; 2022) .

تعد جودة الرعاية الصحية هو ذلك المستوى من نظام تقديم الخدمة الصحية الذي يقدم مدخلاً إلى النظام لكافة الاحتياجات الجديدة والمشاكل المختلفة، حيث إن جودة الرعاية الصحية تعد فلسفة جديدة لتقديم الرعاية المتمركزة حول المريض وليس حول المرض ، كما تلعب جودة الرعاية الصحية دوراً أساسياً ومحورياً داخل النظام الصحي، حيث يقع على عاتقها توفير كافة المتطلبات والاحتياجات التي تضمن قيام مقدمي الخدمة الصحية بتقديم خدمات طبية عالية الجودة للمرضى (Mills,2023). وعلى هذا الأساس تسعى الدراسة الحالية الى تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام في مصر.

الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت اداره الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأطر الرئيسية التي تُستخدم لتحسين الخدمات في مختلف المجالات، وخاصة في القطاع الصحي. العديد من الدراسات تناولت تطبيق وتحديات هذه الإدارة في تحسين الأداء العام في المؤسسات الصحية، ومنها:

١. دراسة جاكوب وآخرون: (2018) : أجريت دراسة في مستشفيات الهند لتقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أكدت أن الإدارة الفعالة للجودة الشاملة أدت إلى تحسن في رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية، كما حددت الدراسة العقبات الرئيسية مثل مقاومة التغيير من بعض الموظفين وعدم توفر التكنولوجيا الحديثة.
٢. دراسة أندرسون وآخرون: (2020) تناولت الدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأمريكية، حيث أظهرت النتائج أن المستشفيات التي طبقت مبادئ الجودة الشاملة شهدت تحسناً ملحوظاً في تقديم الرعاية الصحية، وزيادة رضا المرضى. كما أكدت الدراسة أن التدريب المستمر للموظفين والالتزام بالمعايير ساعد في تحقيق هذه التحسينات.
٣. دراسة عبد الله: (2021) : تناولت دراسة عبد الله (٢٠٢١) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات في دول الخليج العربي. بينت الدراسة أن هناك تحديات مرتبطة بتطبيق المبادئ على نطاق واسع، مثل نقص الموارد والتحديات الثقافية،

لكنها أشارت أيضًا إلى وجود تحسن في كفاءة العمليات التشغيلية والحد من الأخطاء الطبية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل جزئي.

٤. دراسة فوكوشيما وآخرون:(2022) : تناولت هذه الدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في اليابان، وركزت على تحليل أثر إدارة الجودة في تعزيز الابتكار داخل المنشآت الصحية. أشارت النتائج إلى أن التركيز على التحسين المستمر والابتكار ساعد في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى تعزيز رضا المرضى.

٥. دراسة هلال:(2023) : قدمت هذه الدراسة تقييمًا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز الصحة العامة في مصر. أظهرت الدراسة أن تطبيق المبادئ أدى إلى تحسن كبير في الخدمات المقدمة للمرضى وتقليل الفجوات في العمليات الطبية، رغم وجود تحديات تتعلق بالتمويل والمعدات.

٦. دراسة (Jonso,2024) ،وكانت بعنوان دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء للمؤسسات السياحية ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء للمؤسسات السياحية ، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتناولت الدراسة ذلك من خلال التطبيق على عينة شملت ٣١٣ موظفًا ، من خلال تحليل أداة الاستبانة لعينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام EXCEL، أظهرت النتائج أظهرت الدراسة أهمية ودور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء للمؤسسات السياحية. ، وأوصت الدراسة بضرورة تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء.

٧. دراسة (David,2025) ، وكانت بعنوان تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال مناخ الخدمة ومناخ الابتكار ومركز السيطرة والكفاءة الذاتية ، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال مناخ الخدمة ومناخ الابتكار ومركز السيطرة والكفاءة الذاتية ، وتناولت هذه الدراسة كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال مناخ الخدمة ومناخ الابتكار

ومركز السيطرة والكفاءة الذاتية. يتم اختبار النموذج الذي يعتمد على القيادة التحويلية والنظريات المعرفية الاجتماعية من خلال مسح ٢٢٢ من مديري أعمال الضيافة والسياحة العاملين في فرنسا والمملكة المتحدة، ويتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية وتساهم الدراسة في أبحاث الشخصية التي تظهر أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تؤثر على موضع السيطرة الداخلي للمدير والكفاءة الذاتية. لقد أثبتنا أن مناخ الخدمة ومناخ الابتكار يتوسطان بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التميز المؤسسي.

الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية :-

١. دراسة الشرقي وآخرون (٢٠١٧) بعنوان: "تقييم جودة الرعاية الصحية المنزلية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات : دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة جدة (السعودية)."

هدفت الدراسة إلى استخدام الأساليب الكمية في تقييم الكفاءة الإنتاجية لبرنامج الرعاية الصحية المنزلية في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، في ضوء المدخلات (عدد الأطباء والتمريض، عدد الفئات الطبية المساعدة، عدد السيارات المستخدمة، عدد نوعية الرعاية الطبية المقدمة)، والمخرجات (عدد المرضى المستفيدين، عدد الزيارات الدورية لكل مريض)، وتم استخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA) لبيانات برنامج الرعاية الصحية المنزلية لعام ١٤٣٤هـ، باستخدام نموذج عوائد الحجم الثابتة (CRS) بالتوجه المدخلي وبالتوجه المخرجي، واستخدام نموذج عوائد الحجم المتغيرة (VRS) الذي يأخذ في الحسبان عوائد الحجم للإجابة عن أسئلة البحث. وقد أظهرت النتائج : أن مستشفى الثغر العام هي المستشفى الوحيدة التي تتمتع بالكفاءة النسبية التامة بالنسبة لعوائد الحجم الثابتة (CRS) بينما مستشفى الملك فهد العام ومستشفى الملك عبد العزيز لم تحقق الكفاءة النسبية التامة، وكان مستشفى الثغر العام هو المستشفى المرجعي لكل المستشفيات التي لم تحقق الكفاءة، وباستخدام نموذج عوائد الحجم المتغيرة (VRS) تبين أن جميع المستشفيات حققت الكفاءة النسبية التامة بالتوجه المدخلي والتوجه

المخرجي ، وحيث أن مستشفى الثغر العام والتي حققت الكفاءة النسبية التامة في كلا النموذجين تعمل بأقصى حجم موزون للمخرجات ، أما مستشفى الملك فهد العام ومستشفى الملك عبد العزيز فلم تحققا الكفاءة النسبية التامة في نموذج عوائد الحجم الثابتة (CRS) ، وباستخدام نموذج عوائد الحجم المتغيرة (VRS) حققا الكفاءة التامة، فيتضح أن جميع المستشفيات حققت الكفاءة التامة في نموذج عوائد الحجم المتغيرة (VRS)، وبالتالي فهم يعانون من عدم كفاءة العمليات في حالة عوائد الحجم الثابتة (CRS)، مما يعكس وجود اختلال في مستوى استغلال الموارد المتاحة مقارنة بمستشفى الثغر العام، أو ناتج عن سوء الأحوال المحيطة ، وفي كلا النموذجين كان مؤشر الكفاءة يتراوح بين (٨٥% ، ١٠٠%) مما يعني أن هناك تقارب بين المستشفيات من حيث تحقيق درجات الكفاءة. وفي ضوء نتائج البحث أوصت الباحثة بالعديد من التوصيات أهمها : الاستفادة من مؤشرات الكفاءة ومستويات التحسين في المدخلات والمخرجات التي تم الحصول عليها من خلال نماذج التوجه الإدخالي والإخراجي في حالة عوائد الحجم الثابتة (CRS) للمستشفيات التي لم تحقق مؤشر كفاءة تامة يساوي واحد ، وعلي المسؤولين عن البرنامج في المستشفيات التي لم تحقق الكفاءة التامة دراسة الأسباب التي تحول دون ذلك.

٢. دراسة العنبي، وآخرون (٢٠٢٢): "تقييم الأداء و أثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، ومدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، والعلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، وتتمثل مشكلة الدراسة في الدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين والاهتمام بالرعاية الصحية المقدمة لهم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واشتمل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، وتكونت عينة الدراسة من (٣٨٣) مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من

النتائج أهمها وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية وتقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي ويتضح من النتائج أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية زادت مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر من خلال وضع البرامج والأنظمة الدورية لعملية التقييم والمتابعة واستخدام المؤشرات والمقاييس المعتمدة في المملكة وزيادة كفاءة أداء الخدمات الصحية بالقطاع الصحي عن طريق توظيف التكنولوجيا والأتمتة لجميع أنظمة وخدمات القطاعات الصحية والتأكيد على إجراء تقييم دوري لأداء المستشفى في مختلف جوانب الخدمات الصحية باستخدام مؤشرات تقييم كفاءة الأداء في المستشفيات.

الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة
تتناول العديد من الدراسات العلاقة بين جودة الخدمات الصحية وإدارة الجودة الشاملة، وتستكشف كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في مختلف السياقات. فيما يلي بعض الدراسات المهمة التي تناولت هذه العلاقة:

١. دراسة أبو زيد وآخرون: (2021): تناولت هذه الدراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في مصر. أظهرت الدراسة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أدى إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية. كما أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين في القطاع الصحي على مفاهيم الجودة الشاملة لتعزيز فعالية تطبيق هذه المبادئ.
٢. دراسة محمد: (2020): استكشفت هذه الدراسة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في الإمارات العربية المتحدة. ووجدت الدراسة أن المستشفيات التي تطبق معايير إدارة الجودة

الشاملة شهدت تحسناً كبيراً في جودة الرعاية المقدمة للمرضى، مما ساعد في زيادة رضاهم وتقليل معدلات الأخطاء الطبية.

٣. دراسة لويس وآخرون:(2019) :أظهرت هذه الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز الرعاية الصحية أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وزيادة فعالية العمليات التشغيلية. كما أكدت الدراسة أن تطبيق هذه المبادئ ساهم في تقليل التكاليف وتحسين إدارة الموارد البشرية والتقنية.

٤. دراسة الدوسري:(2021) : ناقشت هذه الدراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وركزت على مراكز الرعاية الطبية. وجد الباحثون أن الإدارة الفعالة للجودة الشاملة ساعدت في تحسين العمليات الطبية، مثل التشخيص والعلاج، بالإضافة إلى تحسين التواصل بين فرق العمل والمرضى.

٥. دراسة رياض وآخرون:(2024) :تناولت دراسة تحليلية العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والخاصة في تونس. أكدت الدراسة أن الإدارة الجيدة للجودة الشاملة تحسن من جودة الرعاية الصحية وتساهم في رفع مستوى رضا المرضى وتقليل الأخطاء.

تعليق الباحث على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة عن تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة توصل الباحث الى :

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

٢- تمثلت أبعاد إدارة الجودة الشاملة في التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي، كما تمثلت أبعاد تحسين جودة الخدمة في الاستجابة، والملموسية، والتعاطف ، والضمان ، والاعتمادية .

٣- عدم خضوع مستشفيات مراكز الأورام كمجال للتطبيق في الدراسات السابقة .

٤- يسعى الباحث الى الربط بين تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام في دراسة واحدة من خلال دراسة تطبيقية على مراكز الأورام في مصر.

مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: "ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا؟"

ويتفرع هذا التساؤل الرئيسي الى التساؤلات التالية:

١. ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ؟
٢. ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ؟
٣. ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الضمان والأمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ؟
٤. ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ؟
٥. ما تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا، وينبثق منه الأهداف الفرعية:

١. التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٢. التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٣. التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الضمان والأمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٤. التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٥. التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

اهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة في جانبين أساسيين هما الأهمية العلمية والعملية كما يلي:

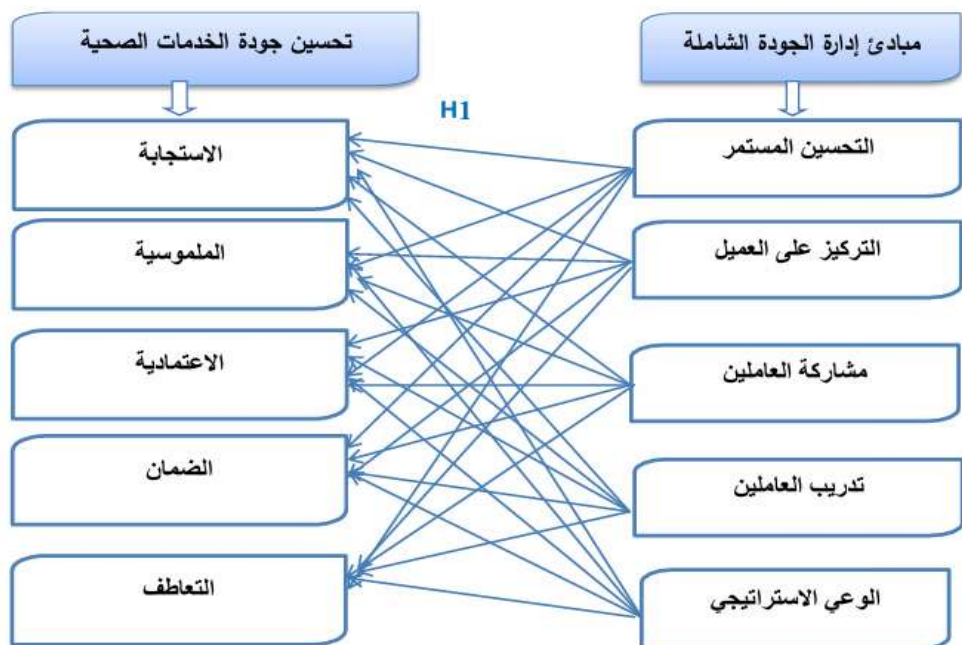
أولاً: الأهمية العلمية: تنبع أهمية هذا البحث في أنه يقوم بدراسة نظرية وتطبيقية عن تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام ، حيث يمكن الاستفادة من ما يتم التوصل إليه من توصيات في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين، حيث يُعتبر البحث إضافة جديدة يستفيد منها كل قارئ في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية: تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها قد تساهم في مساعدة المستشفيات بشكل عام بالاستفادة من نتائجه ومعرفة ما هو مطبق لديها وما يستوجب تطبيقه لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتأتي أهمية هذه الدراسة أيضاً في أنها سوف تساهم بتزويد المهتمين والمسؤولين عن مراكز الأورام بزيادة وعيهم والتعرف على أهمية تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام.

نموذج الدراسة

يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي في ضوء نتائج الدراسات السابقة:

المتغير المستقل	المتغير التابع
-----------------	----------------



شكل (2) : نموذج البحث

المصدر : من إعداد الباحث .

فروض البحث:

تتمثل فروض البحث في ضوء مشكلة وأهداف البحث في الفرض الرئيسي: " يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

١. يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين

الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٢. يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٣. يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الضمان والأمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٤. يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

٥. يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

مصطلحات البحث:

• **إدارة الجودة الشاملة:** الجودة الشاملة (Total Quality) هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب المؤسسات، وليس فقط في المنتجات أو الخدمات المقدمة. تركز على تحسين العمليات المستمرة، إشراك جميع الموظفين في تحسين الأداء، وتلبية احتياجات العملاء. تهدف الجودة الشاملة إلى التحسين المستمر من خلال ضمان مشاركة جميع الأطراف في تصميم وتنفيذ وتقييم العمليات، وتحقيق نتائج تتجاوز توقعات العملاء Deming (١٩٨٦) والطويل (2018).

• **جودة الخدمات الصحية:** درجة مطابقة خدمات الرعاية الصحية التي تقدمها منظمة الرعاية الصحية مع توقعات المريض، فجودة الخدمة الصحية تعبير يقيم مدى قدرة هذه

الخدمة على تلبية احتياجات ومتطلبات المرضى بما يساهم في زيادة رضاهم Graban, M. (2016).

منهجية البحث :

حيث تتمثل منهجية البحث في :

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

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

وفي الدراسة الحالية يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مراكز الأورام في محافظة المنيا في مصر، وذلك بمختلف مسمياتهم الوظيفية وهم من الفئات الوظيفية (الأطباء، التمريض، والقابلات، الصيادلة، والفئات الطبية المساعدة) والذين يبلغ عددهم نحو ٢٥٠٠ موظف تقريبا (سجلات مديرية الصحة بالمنيا لعام ٢٠٢٤).

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

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

حيث أن:

$$\begin{aligned} n &= \text{حجم العينة} \\ N &= \text{حجم المجتمع} \\ Z &= \text{الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية } 0.05, \text{ ومستوى الثقة } 0.95 \text{ وتساوي } 1.96 \\ d &= \text{نسبة الخطأ وتساوي } 0.05 \\ p &= \text{نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي } 0.50 \end{aligned}$$

وفيما يلي تطبيق لهذه المعادلة:

$$n = \frac{2500 \times 0.5(1 - 0.5)}{[(2500 - 1) \times \left(\frac{0.05^2}{1.96^2}\right) + 0.5(1 - 0.5)]}$$
$$n = 335$$

في ضوء ما سبق؛ وبناءً على جدول العينات الإحصائية ونتائج معادلة ستيفن ثامبسون، فقد تبين أن حجم عينة الدراسة يبلغ (٣٣٥) مفردة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الحدود الثلاثة التالية :

- ١- **الحدود الموضوعية :** حيث تقتصر الدراسة على تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام.
- ٢- **الحدود البشرية والمكانية :** حيث تقتصر الدراسة على الأطباء والفنيين والتمريض والإداريين في مراكز الأورام في محافظة المنيا.
- ٣- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية وتوزيع استمارة الاستبانة على عينة الدراسة خلال الفترة من ١٢ يناير وحتى ٢٥ فبراير ٢٠٢٥.

نتائج اختبار فروض الدراسة

تناول الباحث تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام بالتطبيق على مرز ووحدات أورام محافظة المنيا، وذلك بهدف اختبار مدى صحة فروض الدراسة ، وتم ذلك من خلال المحاور التالية :

تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام:
تمثل الفرض الرئيسي الأول للبحث في :

" يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".

ومن أجل إختبار هذا الفرض لتقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام يتم القيام بـ :

١- تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا:
الفرض الفرعي الأول :

" يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".

جدول رقم (21) : تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الاعتمادية

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الارتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
التحسين المستمر	٠,٤٧	٠,٤٨	٩,٦٨	٠,٠٠٠	٥٣٥,٩٣	٠,٠٠٠	٠,٩٢	٠,٨٤
التركيز على العميل	٠,٢٥	٠,٢٦	٦,٣١	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠		
مشاركة العاملين	٠,٢٣	٠,٢٣	٤,٠٢	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠		
تدريب العاملين	٠,٤٦	٠,٤٤	٥,٦٢	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠		
الوعي الاستراتيجي	٠,٣١	٠,٢٨	٦,٤٤	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠		

ويتنضح من الجدول السابق مايلي :

القوة التفسيرية للنموذج : حيث بلغت قيمة معامل التحديد $0,84$ أي أن المتغيرات المنظمة للنموذج وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي تفسر $0,84$ من التباين في المتغير التابع الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

معنوية نموذج الانحدار: بلغت قيمة معامل الارتباط $0,92$ وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المنظمة للنموذج مجتمعة وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي والمتغير التابع الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

وتشير قيمة إختبار T-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من $0,05$ ، ومن ثم فإن المتغيرات المستقلة التي لها تأثير معنوي على المتغير التابع هي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث وجود تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الأول.

٢- تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا:

الفرض الفرعي الثاني : " يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".

لإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS ؛ والذي يوضح العلاقة بين متغير تابع ومتغير مستقل من متغير مستقل ، ويوضح الجدول رقم (٢٢) نتائج تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

جدول رقم (٢٢) : تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الاستجابة

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST	
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية
التحسين المستمر	٠,٣٥٤	٠,٣٥٨	٥,١٤١	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
التركيز على العميل	٠,٣٩٩	٠,٤٠٨	٧,٢٣٤	٠,٠٠٠	٤٧٣,٣٢	٠,٠٠٠
مشاركة العاملين	٠,١٧٨	٠,١٨٧	٣,٦٧٥	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
تدريب العاملين	٠,٤١٤	٠,٥١٢	٤,٣١٣	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
الوعي الاستراتيجي	٠,٤٦	٠,٤٤	٥,٦٢	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠

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

ويتنضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج** : حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٨٣ أي أن المتغيرات المنظمة للنموذج وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي تفسر ٠,٨٣ من التباين في المتغير التابع تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

- **معنوية نموذج الإنحدار**: بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٩١ وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المنظمة للنموذج مجتمعة وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي والمتغير التابع تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

وتشير قيمة إختبار T-Test الى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ .
ومن ثم فإن المتغيرات المستقلة التي لها تأثير معنوي على المتغير التابع هي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث وجود تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا ، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الثاني.

٣- تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا:

الفرض الفرعي الثالث : " يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".

لإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS ؛ والذي يوضح العلاقة بين متغير تابع ومتغير مستقل من متغير مستقل ، ويوضح الجدول رقم (٢٣) نتائج تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

جدول رقم (٢٣) : تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الضمان

المتغيرات المستقلة	معامل الإحذار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الارتباط	معامل التحديد
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
التحسين المستمر	٠,٥٠٦	٠,٥٧٧	١٠,٨٩	٠,٠٠٠	٤٥٨,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨٢
التركيز على العميل	٠,١٨٢	٠,٢٠٢	٣,٢٧٢	٠,٠٠٠	٤٥٨,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨٢
مشاركة العاملين	٠,٢٨٩	٠,٧١٤	٥,٤١٣	٠,٠٠٠	٤٥٨,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨٢
تدريب العاملين	٠,١٥١	٠,١٧٦	٣,٩٥٥	٠,٠٠٠	٤٥٨,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨٢
الوعي الاستراتيجي	٠,٥٠٦	٠,٥٧٧	١٠,٨٩	٠,٠٠٠	٤٥٨,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٩٠	٠,٨٢

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على جداول التحليل الإحصائي .
ويتنضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج:** حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٨٢ أي أن المتغيرات المنظمة للنموذج وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي تفسر ٠,٨٢ من التباين في المتغير التابع تحسين الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.
 - **معنوية نموذج الإحذار:** بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٩٠ وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المنظمة للنموذج مجتمعة وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي والمتغير التابع تحسين الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.
- وتشير قيمة إختبار T-Test الى أن نموذج الإحذار المتعدد يعتبر معنويا وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ . ومن ثم فإن المتغيرات المستقلة التي لها تأثير معنوي على المتغير التابع هي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي.
- وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث وجود تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الثالث.

٤- تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا:
الفرض الفرعي الرابع : " يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".

لإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS ؛ والذي يوضح العلاقة بين متغير تابع ومتغير مستقل من متغير مستقل ، ويوضح الجدول رقم (٢٤) نتائج تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

جدول رقم (٢٤) : تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين الملموسية

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST	
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية
التحسين المستمر	٠,١٨٢	٠,٢٠٢	٣,٢٧٢	٠,٠٠٠	٥٤٣,٠٨	٠,٠٠٠
التركيز على العميل	٠,٣٩٩	٠,٤٠٨	٧,٢٣٤	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠
مشاركة العاملين	٠,٤١٦	٠,٤٣١	٥,٠١٢	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠
تدريب العاملين	٠,١٧٨	٠,١٨٧	٣,٦٧٥	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠
الوعي الاستراتيجي	٠,٥٠٦	٠,٥٧٧	١٠,٨٩	٠,٠٠٠		٠,٠٠٠
معامل التحديد	٠,٨٥	٠,٩٢				

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

ويتنضح من الجدول السابق مايلي :

- **القوة التفسيرية للنموذج :** حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٨٥ أي أن المتغيرات المنظمة للنموذج وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي تفسر ٠,٨٥ من التباين في المتغير التابع تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

جدول رقم (٢٥) : تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	معامل بيتا	إختبار T-TEST		إختبار F-TEST		معامل الارتباط	معامل التحديد
			المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة		
التحسين المستمر	٠,٣٦٤	٠,٤٧٤	٠,٠٠٠	١٠,٥٣	٠,٠٠٠	٤٤٤,٦١	٠,٨٦	٠,٧٥
التركيز على العميل	٠,٣٥١	٠,٤٥٠	٠,٠٠٠	٩,٩٨	٠,٠٠٠	٤٤٤,٦١	٠,٨٦	٠,٧٥
مشاركة العاملين	٠,٣٦٧	٠,٢٦٥	٠,٠٠٠	٧,١٩٨	٠,٠٠٠	٤٤٤,٦١	٠,٨٦	٠,٧٥
تدريب العاملين	٠,٢٣	٠,٢٣	٠,٠٠٠	٤,٠٢	٠,٠٠٠	٤٤٤,٦١	٠,٨٦	٠,٧٥
الوعي الاستراتيجي	٠,٤٦	٠,٤٤	٠,٠٠٠	٥,٦٢	٠,٠٠٠	٤٤٤,٦١	٠,٨٦	٠,٧٥

- **معنوية نموذج الانحدار:** بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٩٢ وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المنظمة للنموذج مجتمع وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي والمتغير التابع تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

وتشير قيمة إختبار T-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ . ومن ثم فإن المتغيرات المستقلة التي لها تأثير معنوي على المتغير التابع هي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث وجود تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الرابع.

٥- تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (بأبعادها المختلفة) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا:
الفرض الفرعي الخامس : " يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا".
ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- القوة التفسيرية للنموذج :حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠,٧٥ أي أن المتغيرات المنظمة للنموذج وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي تفسر ٠,٧٥ من التباين في المتغير التابع التعاطف كأحد أبعاد تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

- معنوية نموذج الانحدار:بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٨٦ وهو يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المنظمة للنموذج مجتمعة وهي التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي والمتغير التابع تحسين التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.

وتشير قيمة إختبار T-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ ، وفي ضوء نتائج التحليل السابقة يرى الباحث وجود تأثير معنوي للجدارات الوظيفية بأبعادها المختلفة (الجدارات القيادية، التقنية، الإنتاجية، البحث والتطوير، والجدارات الشخصية) في التعاطف والجوانب الوجدانية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمة الصحية بمراكز تقديم الرعاية الصحية المنزلية بمنطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية ، ومن ثم يقبل الفرض الفرعي الخامس.

ويمكن توضيح نتائج البحث وتسؤولاته وأهدافه كما في الجدول التالي :

جدول رقم (٣٣) : ملخص نتائج الدراسة

تساؤلات الدراسة	أهداف الدراسة	فروض الدراسة	نتائج الدراسة
ما هو تأثير لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا؟	التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.	يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.	قبول صحة الفرض الرئيس وقبول الفروض الفرعية

المصدر : من اعداد الباحث.

التوصيات لمجال التطبيق:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الباحث ، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة (مراكز الأورام) ، وفيما يلي الدليل الإرشادي لتنفيذها على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٣٤) : توصيات لمجتمع البحث مراكز الأورام

الفروض	النتائج	التوصيات	آليات التنفيذ	مسنولية التنفيذ	مؤشرات التحسين
التعرف على تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.	يوجد تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر، التركيز على العميل، مشاركة العاملين، تدريب العاملين، الوعي الاستراتيجي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان ، الملموسية، التعاطف) في مراكز الأورام بمحافظة المنيا.	يقترح الباحث على السادة المسئولين في مراكز الأورام بضرورة الاهتمام بتقييم جودة الخدمات الصحية من خلال ادارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام حيث أن جميع أبعادها لها تأثير معنوي في تحسين جودة الخدمات الصحية.	ضرورة الاهتمام بالتحسين المستمر. - ضرورة التركيز على العميل. - ضرورة الاهتمام بمشاركة العاملين. - ضرورة الاهتمام بتدريب العاملين. - ضرورة الاهتمام بالوعي الاستراتيجي.	من خلال الإدارة العليا بالمراكز محل الدراسة والبحث.	- قلة الانحرافات في الأداء الفعلي عن المخطط. - سرعة الأداء. - التنظيم الجيد لعمل المركز. - التنوع في الخدمات المقدمة للمستفيدين. - رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. - التحسين المستمر لعمليات تقديم الخدمة الصحية بالمراكز.

المصدر : الجدول من إعداد الباحث من واقع نتائج الدراسة التطبيقية.

افاق لدراسات مستقبلية:

من خلال مراجعة الدراسات المتاحة في متغيرات الدراسة (تقييم جودة الخدمات الصحية من خلال ادارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام)، وكذلك من خلال نتائج هذه الدراسة ، تبين أن هناك حاجة لدراسة العديد من المتغيرات والأبعاد، والعلاقات التي يمكن أن تتناولها الدراسات المستقبلية، حيث يوصي الباحث بدراسة العلاقات التالية في دراسات وبحوث مستقبلية:

- دراسة العلاقة بين تقييم جودة الخدمات الصحية وتحقيق التميز المؤسسي.
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الصحية وتحسين أداء العاملين.
- دراسة دور ادارة الجودة الشاملة في تحقيق الاستدامة التنظيمية للمستشفيات.
- دراسة العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم المستشفيات الخضراء.

قائمة المراجع

اولا المراجع العربية

- الطويل، محمد. وآخرون. (٢٠١٨) ٤٥-٦٠. إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية: دراسة حالة من العالم العربي. مجلة الإدارة الصحية، ١٠ (٢).
- الزهراني، أحمد وآخرون. (٢٠٢٠) ٥١٤-٥٢٣. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز الأورام: منظور سعودي. مجلة الطب السعودي، ٤١ (٥).
- جويال، ر. وآخرون. (٢٠١٩) ١١٣-١٢٥. تحليل مقارن لممارسات إدارة الجودة في مراكز الأورام. مجلة جودة الرعاية الصحية، ٣١ (٢).
- سميث، ب. وآخرون. (٢٠٢٢) ٢٦٧-٢٧٨. التحديات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية المتخصصة. مجلة إدارة الرعاية الصحية، ٤٧ (٣)،.
- عبدالله، محمد (٢٠٢١) ٢٣١-٢٤٥. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخليجية: دراسة حالة. مجلة الإدارة الصحية، ٢٢ (٤).
- هلال، جامد. (٢٠٢٠) ١٠٠-١١٥. إدارة الجودة الشاملة في مراكز الصحة العامة في مصر: التحديات والتطبيقات. مجلة الدراسات الصحية، ١٢ (٣).
- أبو زيد، محسن. وآخرون. (٢٠٢١) ١٣٤-١٤٦. إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية المصرية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة الصحية، ١٨ (٢)،.

- محمد، أحمد. (٢٠٢٠) ٥٢-٦٥. إدارة الجودة الشاملة وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بالإمارات العربية المتحدة. مجلة الصحة العامة، ٣٥(١).
- الدوسري، عادل. (٢٠٢١) ٦٧-٨١. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. مجلة البحث في العلوم الصحية، ٢٩(٣).
- رياض، سيد. وآخرون. (٢٠٢٢) ١١٢-١٢٣. إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة في تونس. مجلة العلوم الصحية، ٢١(١).
- الباز، محمود. (٢٠١٧) ٤٥-٦٠. مفاهيم الجودة في الرعاية الصحية. مجلة الإدارة الصحية، ١٤(٣).
- الطويل، مازن. (٢٠١٨) ٧٧-٨٥. الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية. مجلة دراسات الصحة العامة، ١٢(٤).
- خالد. أحمد (٢٠٢٠) ١٠٠-١١٢. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية: تطبيقاتها وأثرها. مجلة الإدارة العامة، ١٥(٦).

ثانيا المراجع الأجنبية:

- Abdulkadir, K. (2023). Total quality as an effective tool for achieving customer satisfaction, patronage, productivity gains and sustainability in organizations. Studies in Economics and Business Relations, 4, 37-53. <https://doi.org/10.48185/sebr.v4i2.893>
- Aiken, L. H., et al. (2014). Hospital nurse staffing and patient outcomes. Health Affairs, 33(3), 287-294.
- Ali, K., Addeeb, B., Al-Serouri, A., Mughalles, S., & Ghaleb, Y. (2022). The impact of total quality management on health services improvement, Sana'a hospitals, Yemen (2017-2020). E-Health Telecommunication Systems and Networks, 11, 109-130. <https://doi.org/10.4236/>
- Al-Shehri, A. M., & Torki, S. M. (2019). A survey of the implementation of TQM principles in oncology hospitals. International Journal of Quality & Reliability Management, 36(1), 45-58.

- Budgoll, M. (2005). The implementation of TQM in Poland. Total Quality Management, 16(8), 979-988. DOI: 10.1080/14783360500145889
- CDC. (2019). Improving patient safety in hospitals: A systematic review of the evidence. Retrieved from CDC.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2023). Science at CDC: Advancing health equity. Retrieved from <https://www.cdc.gov/>
- Gonzalez, J. R., et al. (2021). Assessing hospital quality: The impact of organizational factors on patient outcomes. British Medical Journal Quality & Safety, 30(4), 298-305.
- Goyal, R., et al. (2019). A comparative analysis of quality management practices in oncology centers. Journal of Healthcare Quality, 31(2), 113-125.
- Graban, M. (2016). Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee engagement. CRC Press.
- Hamidi, Abdul Basir. (2023). The Impacts of Performance Appraisal on Employee's Job Satisfaction and Organizational Behavior. Ilomata International Journal of Social Science. 4. 466-480. 10.52728/ijss.v4i3.876.
- Holmgren AJ, McBride S, Gale B, et al. Technology as a Tool for Improving Patient Safety . PSNet [internet]. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality, US Department of Health and Human Services. 2023.
- Husain, S. A., & et al. (2017). Robotic-assisted surgery in urology: a review of its impact on quality of life. Urology Practice, 4(3), 192-197.
- Institute of Medicine. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, DC: National Academy Press.

- International Journal of Health Services. (2021). The impact of total quality management on public health services: A systematic review. International Journal of Health Services, 51(3), 234–246.
- Ishikawa, K. (2019). What is Total Quality Control? The Japanese Way. Prentice Hall.
- Isniah, Sarah & Purba, Humiras. (2021). THE APPLICATION OF USING STATISTICAL PROCESS CONTROL (SPC) METHOD: LITERATURE REVIEW AND RESEARCH ISSUES. Spektrum Industri. 19. 125-133. 10.12928/si.v19i2.19035.
- ISO. (2021). ISO 9001:2015 Quality Management Systems - Requirements. Geneva: International Organization for Standardization.
- Jacob, S., et al. (2018). Total quality management in Indian hospitals: A case study of success and challenges. International Journal of Healthcare Quality, 29(5), 450–462.
- JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations). (1990). Accreditation Manual for Hospitals.
- Mason, R. J., & et al. (2017). Advances in imaging technology: implications for diagnosis and management of disease. American Journal of Medicine, 130(1), 10-17.
- Mason, S. J., et al. (2018). Total quality management in health care: A review. Quality Management in Health Care, 27(3), 134-143.
- McDonald, L. (2001). Florence Nightingale and the early origins of evidence-based nursing. EBN, 4(2), 38-40.
- McKee, M., & Healy, J. (2002). Hospitals in a changing Europe. European Observatory on Health Systems and Policies Series
- Nightingale, F. (1863). Notes on Hospitals. Longman, Green, Longman, Roberts, & Green.
- Nwokeocha, Ifeanyi. (2024). Total Quality Management in Media Outfits and Organizational Performance. International Journal of

- Economic, Finance and Business Statistics. 2. 31-42. 10.59890/ijefbs.v2i1.1383.
- Oakland, J. S. (2019). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases. New York: Routledge.
- O'Brien, B., et al. (2019). The Role of Infrastructure in Improving Health Care Quality: A Systematic Review. BMC Health Services Research, 19(1), 1-11.
- OECD. (2017). Health at a Glance 2017: OECD Indicators. OECD Publishing, Paris.
- OECD. (2021). Health at a Glance 2021: OECD Indicators. Paris: OECD Publishing.
- Starfield, B. (2018). Primary Care: Balancing Health Needs, Services, and Technology. Oxford University Press.
- Starfield, B., et al. (2020). The Importance of Primary Care in Health Systems. Health Affairs, 39(1), 123-131.
- Stone, P. W., Braccia, D., & Larson, E. (2007). Systematic review of economic analyses of health care-associated infections. American Journal of Infection Control, 33(9), 501-509
- Thompson, C., & et al. (2020). Economic downturns and healthcare quality: A systematic review. International Journal for Quality in Health Care, 32(7), 445-452.
- Topol, E. J. (2019). Deep Medicine: How Artificial Intelligence Can Make Healthcare Human Again. Basic Books.
- Wang, X., & et al. (2019). Mobile health applications for patients with chronic diseases: a systematic review. Health Informatics Journal, 25(4), 1480-1492.