|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة عامه** | Department |
| **غيداء حميد محمد مهدي الهلالي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
|  **تقييم جودة الخدمات الصحية على وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعاييرجائزة مالكولم بالدريج للتميز في الرعاية الصحية**   | Thesis Title  |
| **1432 هــ بغـــــــــــــداد 2011 م** | Year |
| **شهدت العديد من المنظمات الصحية (المستشفيات) الحكومية والأهلية (الخاصة) على الصعيدين الاقليمي والعالمي تطوراً كبيراً في مستوى جودة الخدمة الصحية في الوقت الحاضر نتيجه لتبنيها تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشامله , كأستراتيجه تهدف الى التحسين المستمر في مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة للزبائن (المرضى) , ونظراً لحاجة المنظمات الصحيه العراقيه للعمل وفق مبادئ ومعايير الجوده للحاق بتلك المنظمات , فقد سعت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية في دائرة مدينة الطب وفقاً لمبادئ ادارة الجودة الشامله المشتركه ومعايير جائزة مالكولم بالدريج للتميز في الرعاية الصحية , كون المستشفى المبحوثه بالأضافه الى سعيها في تطبيق معاييرالأعتماد العربية للمنظمات الصحية للتميز في تقديم الخدمة الصحية واجتهادها في متابعة اخر تطوراتها , تسعى كذلك للتوامه مع المستشفى الجامعي الامريكي وهناك جهود حثيثه واتصالات مع الجانب الامريكي من قبل الاداره العامه في الدائره حول هذا الموضوع , كما ان زيادة الطلب على الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى نتيجه للظروف التي يمر بها العراق وما خلفه الارهاب من ازدياد حالات الجرحى والمصابين ادى الى زيادة الطلب على الخدمة الصحية الجراحية التي تقدمها , الامر الذي يستدعي تقديمها بمستوى عالي من الجودة لتحقيق رضا المريض .**  **لذا هدفت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى المذكور لمعرفة مدى اقترابها اوابتعادها عن مبادئ ومعاييرالجودة , من خلال تحليل مستوى تطبيق مبادئ ومعايير الجودة }التزام ودعم القيادة , التخطيط الاستراتيجي , التركيز على الزبون (المريض) , المعلومات والتحليل , مشاركة العاملين وتمكينهم , التركيز على العمليات{ من وجهة نظر الادارة , وكذلك معرفة مستوى رضا المريض عن جودة الخدمة الصحية المقدمة فيها من خلال تحليل ابعاد جودة الخدمة الصحية }جودة الخدمة الطبية , جودة الخدمة التمريضية , جودة الامور التنظيمية , جودة الخدمات السانده (التغذيه) , جودة الخدمات السانده (الغسيل والنظافه والراحة ){, واعتمدت الدراسة لجمع البيانات على وسائل مختلفة ( المقابله للمدراء, السجلات الرسمية والاحصاءات السنوية , اللقاء بالمرضى ) بالاضافه الى اداتي قياس اعدت الاولى للعاملين من ادارة المستشفى والثانية للزبائن (المرضى الراقدين) وقد اعتمد مقياس ليكرت Likert Scale )) الخماسي الدرجة لكليهما , وقد اعتمدت الاداتين في ضوء دراسات سابقة , وزعت الاداة الاولى الى العاملين من ادارة المستشفى (الادارة العليا , الاداره الوسطى , الاداره الدنيا ) ولمختلف التخصصات الطبية الجراحية والتمريضية والفنية والاداريه وبعدد (57) استبانه , والثانية للمرضى الراقدين في طوابقها وبعدد (139) استبانه , وقد استغرقت مدة اعداد الدراسة في جانبها الميداني من (29/4/2010 ولغاية 20/3/2011) , وحللت البيانات تحليلاً وصفياً بأستعمال أساليب الاحصاء الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) , وتم اختبارفرضيات الدراسه بأستعمال اختبار ( One-Sample T – test), ومعامل الأرتباط الخطي البسيط The of Correlation Coefficient)****(Simple Liner , اختبار Chi- Square)) , وتم الحصول على النتائج باستعمال البرنامج الحاسوبي (SPSS, V.10).**  **حققت الدراسه جميع فرضياتها اذ اثبتت النتائج تبني تطبيق مبادئ ومعايير الجودة بمستوى جيد من وجهة نظر الادارة , وظهر رضا المرضى الراقدين عن جودة الخدمة الصحية بصوره عامة بمستوى متوسط , الامر الذي يعني وجود فجوه في تطبيق وترجمة تلك المبادئ والمعاييرالى واقع ملموس يعكس جودة في الخدمة الصحية المقدمه للزبون (المريض ) بأبعادها كافه وبما يرفع من ادركة لتلك الجودة , كما لم تظهرالدراسة اي اختلاف في ادراك العاملين في ادارة المستشفى لمبادئ ومعايير الجودة باختلاف سماتهم وخصائصهم الشخصية واي اختلاف في ادراك المرضى الراقدين في المستشفى لجودة الخدمة الصحية باختلاف خصائصهم الشخصية.** **توصلت الدراسه الى مجموعه من الاستنتاجات أهمها :-** **-1 اقترب واقع الخدمة الصحية في المستشفى المبحوثه من مبادئ ومعاييرالجودة من وجهة نظرالادارة اقترب واقع الخدمة الصحية في المستشفى المبحوثه من مبادئ ومعاييرالجودة من وجهة نظرالادارة على مستوى مبادئ ومعايير الجودة }التزام ودعم القيادة ,التخطيط الاستراتيجي , التركيز على الزبون (المريض) , المعلومات والتحليل , مشاركة العاملين وتمكينهم, التركيزعلى العمليات{ مجتمعه بمستوى جيد بشكل عام , وظهرت على مستوى كل مبدء من تلك المبادئ والمعاييرعلى انفراد بمستوى جيد للقيادة والتركيز على الزبون (المريض), والمعلومات والتحليل , والتركيز على العمليات , ومستوى متوسط لمشاركة العاملين وتمكينهم , والتخطيط الاستراتيجي .** **2- تقدم الخدمة الصحية بمستوى متوسط من الجودة من وجهة نظر المرضى الراقدين في المستشفى , على مستوى ابعاد جودة الخدمة الصحية }الطبية , التمريضية , الامور التنظيمية , الخدمات السانده (التغذيه ) , الخدمات السانده (الغسيل والنظافه والراحة ){ مجتمعه , وظهرت على مستوى كل بعد من تلك الابعاد على انفراد بمستوى جيد للخدمة الطبية والتمريضية , ومستوى متوسط للامور التنظيمية والخدمات السانده ( الغسيل والنظافه والراحة) , ومستوى ضعيف للخدمات السانده ( التغذية) .** **كما خلصت الى مجموعة من التوصيات أهمها :-****-1 ضرورة قيام الادارة العليا في المستشفى ورؤساء الأقسام والشعب والوحدات باعتماد الأسس العلمية في تقييم اداء العاملين وبشكل دوري ومستمر من أجل تقديم أفضل رعاية صحية لازمة للمرضى .** **-2الاهتمام في استبيان راي المريض ورضاه عن الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى من خلال انشاء وحدة مختصة بدراسات رضا المريض اوتشكيل لجنة متخصصه لهذا الغرض تقوم بمسح رضا المريض عن الخدمة الصحية المقدمة بشكل دوري (كل ثلاثة اشهر) من خلال استبيان يملأه المريض ومرافقه لمعرفة احتياجاته وشكواه وتشخيص نقاط القوه والضعف في الخدمة الصحية المقدمة لتعزيز الاولى والعمل على معالجة الثانيه .** **3- تشجيع الابداع والابتكار بين العاملين وذلك من خلال تنظيم مسابقه لأفضل جناح اوطابق في مستوى تقديمه للخدمة الصحية وتنظيمه ونظافته وخلال مدة محدده , يمنح الفائز بها مكافاة مادية ومعنوية مناسبه لرفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة التنافس بينهم .**  |  Abstract  |