



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.7, Issue 11 (2022), 8327-8358

USRIJ Pvt. Ltd.,

ممارسات إدارة الموارد البشرية في تطبيق جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية بمنطقة الرياض

مشاري عانض العتيبي

الإدارة التنفيذية للرعاية الصحية الأولية

Mal-otaibi@moh.gov.sa

فيصل متعب العتيبي

مركز صحي الحمراء

falotiby@moh.gov.sa

نايف ظافر الشلوي

مركز صحي النسيم الجنوبي

ndalshalaei@moh.gov.sa

فواز عوض العتيبي

مركز صحي قرطبة

fwaz@moh.gov.sa

حاتم عبدالعزيز العتيبي

مركز صحي النسيم الجنوبي

halotaibi18@moh.gov.sa

الإدارة التنفيذية للرعاية الصحية الأولية، تجمع الرياض الصحي الثاني، وزارة الصحة، المملكة العربية
السعودية



Abstract

The research aims to focus on human resources management practices in applying the quality of health service in health care centers in Riyadh region in terms of the quality of human resources use in primary health care centers in recruitment, recruitment and training Etc .Since the research community was the primary health care centers in Riyadh area, the sample of the study was formed from 5 health centers within the Riyadh area (157 employees) and samples were collected and electronic questionnaires distributed to the employees of these centers .In order to achieve the objectives of this research, the analytical descriptive approach, which is based on the study of reality and the analysis of the phenomenon, has been used as it actually exists and is concerned as an accurate description .The researchers have reached several results, the most important of which are most of the members of the sample working in the health centers in Riyadh area are from the holders of the university degree and the employees working in the health centers in Riyadh area were not provided with evidence of the items related to employment, appointment, resignation, termination, grievance and complaints and did not conduct a questionnaire or referendum for the satisfaction of employees even at least once each year in the health centers in Riyadh area .Based on the findings of the researchers, they recommended that researchers raise the awareness of all managers in health centers and human resources officials specifically about the benefits and importance of overall quality, as well as the importance of the workforce as a necessary and important factor in achieving quality on health centers to possess or provide clear policies for employees, and the participation of employees with experienced researchers recommend supporting employees in health centers by unloading them to attend courses and this will reflect on the promotion of quality and the development of their scientific skills. And the process in health centers.

Keyword: *Quality, Human Recourse, CBAHI, Strategy, Primary Health Care, Primary Health Care Center, Workforce, Employee Satisfaction, Continuous Education.*

الملخص

يهدف البحث إلى التركيز على ممارسات إدارة الموارد البشرية في تطبيق جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية بمنطقة الرياض من ناحية جودة استخدام الموارد البشرية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في التوظيف والتعيين والتدريب الخ . وحيث إن مجتمع البحث كان مراكز الرعاية الصحية الأولية في منطقة الرياض تكونت عينة الدراسة من 5 مراكز صحية داخل منطقة الرياض (157 موظف وموظفة) وتم جمع العينات وتوزيع استبيانات الكترونية على موظفي هذه المراكز . ومن أجل تحقيق أهداف هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الواقع وتحليل الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا . وقد توصل الباحثين إلى عدة نتائج أهمها معظم أفراد العينة العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض هم من حملة الشهادة الجامعية ولم يتم تزويد الموظفين العاملين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض على دليل للبنود المتعلقة بالتوظيف والتعيين والاستقالة والانهاء والتظلم والشكاوي ولم يتم إجراء استبيان أو استفتاء لرضا الموظفين ولو لمرة واحدة على الأقل في كل عام في المراكز الصحية بمنطقة الرياض . وبناء على ما توصل له الباحثين من نتائج فقد أوصوا يوصي الباحثين برفع وعي جميع المدراء في المراكز الصحية ومسؤولي الموارد البشرية تحديدا بفوائد وأهمية الجودة الشاملة , وكذلك بأهمية القوى العاملة كعامل ضروري وهام في تحقيق الجودة على المراكز الصحية أن تمتلك أو توفر سياسات واضحة للموظفين , ومشاركة الموظفين مع أصحاب الخبرة يوصي الباحثين بدعم الموظفين الموجودين في المراكز الصحية وذلك من خلال تفرغهم لحضور الدورات وهذا سوف ينعكس على تعزيز الجودة وتنمية مهاراتهم العلمية والعملية في المراكز الصحية .

الكلمات المفتاحية: الجودة , الموارد البشرية , سباهي , الاستراتيجية , الرعاية الصحية الأولية , مراكز الرعاية الصحية , القوى العاملة , رضا الموظف , التعليم المستمر .

المقدمة

موضوع ممارسات الموارد البشرية من اهم المواضيع الاستراتيجية التي ركزت عليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030 م , ومن مبادرات الرؤية التي أهتمت بالموارد البشرية هي التحول الى إدارة الموارد البشرية على جميع المنظمات في القطاع العام وذلك لخلق ثقافة عمل إداري متميزة على جميع الأصعدة في المنظمة في المستقبل القريب , وأضحت ممارسات الموارد البشرية تساعد المنظمات في تطوير أعمالها و اتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحقيق الهدف الاساسي للمنظمة والتعامل مع جميع المتغيرات والعواقب التي قد تحدث في يوما ما .

أصبحت الجودة من أهم المحاور الاساسية للكثير من عمل المنظمات الصحية مما أدى الى الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وذلك بوصفها أداة تستخدم في تحسين جودة الخدمات الصحية ومواجهة التغيرات المفاجئة والغير قابلة للتوقع , وأصبح لزاما الارتقاء بمستوى خدمات الرعاية الصحية لمتلقي الخدمة , والذي هو من الأهداف الرئيسية التي تتطلع له جميع مقدمي الرعاية الصحية ومتلقي الخدمة على حد سواء .

ولما لأهمية دور إدارة الموارد البشرية من دور في التحسين من جودة الخدمات الصحية ونظرا لقلة الدراسات المحلية التي أهتمت بممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمنطقة الرياض تم اختياري لهذا البحث , حيث سيتم تقييم مدى تحقق معايير سباهي للموارد البشرية في مراكز الرعاية الصحية بالرياض وذلك من خلال دراسة مسحية لعينة ممثلة لمجتمع الدراسة

مشكلة البحث

تسعى العديد من المستشفيات العامة والخاصة في المملكة العربية السعودية للحصول على اعتماد المنشآت الصحية والحصول على هذا الاعتماد من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية CBAHI بصفة حافز على التنافس في جودة تقديم الخدمة الصحية , وتحول هذا التنافس على مستوى مراكز الرعاية الصحية الأولية في منطقة الرياض حيث أن المراكز الصحية المعتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية CBAHI بلغت 11 مركز صحي فقط من أصل حوالي 200 مركز صحي وهذا النسبة متدنية حيث تمثل 5.5% .

اسئلة وفرضيات البحث

تأثير دور الموارد البشرية (الخبرة , التدريب الكفاءة , العدد , ...) في مراكز الرعاية الصحية الأولية في منطقة الرياض في الحصول على شهادة اعتماد المنشآت الصحية CBAHI وسوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ,

المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع وتحليل الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً وهذا الاسلوب يقوم بتحديد المشكلة ثم الفروض واختبار صحة الفروض حتى يتم الوصول الى النتائج .



مصادر جمع المعلومات والبيانات

- 1- مصادر أولية : جمع البيانات من أفراد عينة البحث من خلال الاستبيان الذي تم أعداده .
- 2- مصادر ثانوية حيث ستشمل بعض الكتب العربية ورسائل الدكتوراه والماجستير والبحوث المنشورة في المجالات المحكمة .

حدود الدراسة

1. حدود زمانية : الفصل الدراسي الثاني من العام 1440هـ / 2019 م .
2. حدود مكانية : تطبيق الدراسة على بعض المراكز الصحية بمنطقة الرياض (مركز صحي في شرق الرياض مركز صحي النسيم الشمالي ,مركز صحي في غرب الرياض مركز صحي ظهرة البديعة ,مركز صحي في جنوب الرياض مركز صحي بدر الأول ,مركز صحي في وسط الرياض مركز صحي المعذر ,مركز صحي في شمال الرياض مركز صحي الرائد) .
3. حدود بشرية : الموظفين والموظفات ببعض المراكز الصحية بمنطقة الرياض .

الدراسات السابقة

الدراسة	دراسة (د. يزيد ذيب عبدالله محمد 2016)
عنوان الدراسة	دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الاردنية
هدف (أهداف الدراسة)	تحديد الاثار التي تلعبها الموارد البشرية بمتغيراتها المختلفة في الحصول على شهادة الجودة في القطاع الصحي الاردني .
منهج الدراسة	استخدم الباحث جزئين في هذه الدراسة اشتمل الجزء الأول على الموارد البشرية وتفرع منه أربعة متغيرات فرعية (الخبرة ,التدريب ,الكفاءة ,) الجزء الثاني هو المتغير التابع للجودة الشاملة . واستخدم الباحث أسلوب جمع البيانات الكمية من خلال استخدام المسح كوسيلة لجمع البيانات .
مجتمع الدراسة	جميع العاملين في المستشفيات الاردنية الحكومية والخاصة الحاصلة والغير حاصلة على الاعتمادية الدولية للجودة (JCI)
أهم الاستنتاجات	1. وجود تأثير للموارد البشرية في الحصول على شهادة الجودة بنسبة 32% مما يدل على أهمية الموارد البشرية في الحصول على شهادة الجودة في القطاع الصحي الاردني . 2. أظهرت النتائج أنه وفي مجال الخبرة فقد سجلت لأشراك أصحاب الخبرة في العمل مع غيرهم حتى يتسنى لهم التشارك بالمعرفة والخبرة منخفضا وهذا يدل على عدم وجود سياسات واضحة لنقل المعرفة بين العاملين من أجل تحقيق الجودة . 3. ووفي مجال الكفاءة أظهرت النتائج على حرص المستشفيات على الحصول على تغذية راجعة حول العاملين . 4. وفي مجال التدريب أظهرت النتائج وجود خطط لتحديد الاحتياجات التدريبية للكوادر البشرية في المستشفيات الاردنية . 5. وأظهرت الدراسة الى وجود نقص في إدارة الكوادر البشرية في المستشفيات .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي . 2. التعرف على منهج الدراسة الذي سوف يتم استخدامه في البحث الحالي .

الدراسة	دراسة (م.د. مظفر احمد حسين 2014)
عنوان الدراسة	استراتيجيات إدارة الموارد البشرية واثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية لأراء عينة من المدراء في دائرة صحة كركوك وعدد من المستشفيات التابعة لها
هدف (أهداف الدراسة)	1. اختيار علاقة الارتباط بين استراتيجية إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المنظمات المعنية بالدراسة . 2. تحديد أكثر متغيرات استراتيجية إدارة الموارد البشرية علاقة وتأثيرا بمتغيرات جودة الخدمات الصحية في المنظمات المعنية بالدراسة
منهج الدراسة	استخدم الباحث فرضيتين : الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بدلالة متغيراتها وبين جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة . الفرضية الثانية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بدلالة متغيراتها وبين جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة .
مجتمع الدراسة	اختيار عينة من المديرين العاملين في المنظمات المعنية بالدراسة من الذين يمارسون المهام المتعلقة بالموارد البشرية وتقديم الخدمات الصحية
أهم الاستنتاجات	1. أظهرت النتائج للباحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية على المستويين الجزئي والكلّي . 2. وكشفت النتائج وجود تأثير معنوي للوظائف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الصحية .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي . 3. وجود علاقة بين استراتيجيات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة .

الدراسة	دراسة (أ. عادل أحمد الساعدي 2016)
عنوان الدراسة	دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
هدف (أهداف الدراسة)	1. يسعى الباحث للتعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة . 2. يسعى الباحث للتعرف على الأدوار والاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية . 3. يسعى الباحث للتعرف على أسس ومبادئ الجودة الشاملة .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي , وفي جمع البيانات اعتمد الباحث على على المصادر المختلفة (كالكتب , والبحوث ...) .
مجتمع الدراسة	دراسة استقرائية من الكتب والمرجع .
أهم الاستنتاجات	1. وجود علاقة وطيدة بين نجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية . 2. أن كل نظريات إدارة الجودة الشاملة تؤكد أن الموارد البشرية هي الدعامة والركيزة الأساسية التي تقوم عليها الجودة . 3. ان إدارة الموارد البشرية هي أحد اهم متطلبات تطبيق الجودة الشاملة , ويشكل غياب دورها احد معوقات تطبيقها .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي . 2. التعرف على أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية . 3. التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نظرية ديمنج ,نظرية جوزيف م جوران 'نظرية بالدريج)

الدراسة	دراسة (علاء عادل درويش 2012-2013) رسالة مقدمة لاستكمال إجراءات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
عنوان الدراسة	دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية
هدف (أهداف الدراسة)	إمكانية وضع خطط خاصة بالموارد البشرية من اجل رفع مستوى الخدمات الصحية . دراسة العوامل المؤثرة على تخطيط الموارد البشرية التي تضمن تحقيق جودة عالية للخدمات الصحية .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي القائم على دراسة الاسس النظرية في المراجع والدوريات العربية والاجنبية , والقيام بدراسة ميدانية تتمثل بتوزيع استبيانات على العاملين في المستشفيات من كادر طبي وإداري .

مجتمع الدراسة	اعتمد الباحث في مجتمع البحث على المستشفيات العامة في الساحل السوري وتم الاختيار (مشفى الباسل في طرطوس ,مشفى بانياس الوطني ,مشفى جبلة الوطني , المشفى الوطني في اللاذقية) .
أهم الاستنتاجات	استنتج الباحث على عدم وجود أسلوب واضح في اختيار الكوادر الطبية أو الادارية مما يؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمات الطبية المقدمة . استنتج الباحث على معانات بعض المستشفيات من قلة الاعتماد على تفويض السلطات والصلاحيات الامر الذي يعمل على إطالة إجراءات العمل الروتينية المتبعة في المستشفى . استنتج الباحث معانات الأطباء والممرضين من قلة تعاون المرضى معهم والتزامهم بالتعليمات الطبية الامر الذي يؤثر سلبا على جودة الخدمات الطبية المقدمة .
الاستفادة من الدراسة	التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي . التعرف على تخطيط الموارد البشرية وأهميتها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة . التعرف على جودة الخدمات الصحية وانواعها وخصائصها . التعرف على دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية .

الدراسة	دراسة (أحمد بن عيشاوي 2006)
عنوان الدراسة	إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية
هدف (أهداف الدراسة)	محاولة إبراز الاسباب الداعية لاهتمام مؤسسات تقديم الخدمة باستخدام نظم إدارة الجودة الشاملة . محاولة توضيح كيفية إدماج مبادئ وأساليب هذا المنهج الحديث داخل المؤسسات الخدمية بما يحقق الأهداف المرجوة . محاولة الربط بين أثر تبني هذه التقنية الإدارية الحديثة وحسن تطبيقها في بناء وتحسين الميزة التنافسية لمؤسسات تقديم الخدمة .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية موضوع البحث
مجتمع الدراسة	دراسة نظرية بالاعتماد على المراجع العربية والاجنبية .
أهم الاستنتاجات	استنتج الباحث في ان السبب في قلة الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات قد يعود الى صعوبة تطبيق هذا المفهوم لما تتمتاز به الخدمات من خصائص معينة . استنتج الباحث على ان متطلبات الجودة الشاملة لم تعد مسألة فنية تتعلق بالسلع والخدمات بل أصبحت تمثل مطلباً إنسانياً مهماً .

الاستفادة من الدراسة	التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي . التعرف على مرتكزات نظام الجودة في مؤسسات تقديم الخدمة التعرف على طرق تطوير الجودة . التعرف على فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تقديم الخدمة .
----------------------	---

الدراسة	دراسة (خطاب , عائدة سيد 2009)
عنوان الدراسة	أثر تطبيق المعايير الدولية للتميز في مجال الموارد البشرية على إدراك العملاء لجودة الخدمة الصحية .
هدف (أهداف الدراسة)	1. يسعى الباحث الى إيجاد جوانب القصور في سياسات الموارد البشرية . 2. ويتسأل الباحث هل يمكن تلافيها عن طريق تطبيق معايير التميز المرتبطة بالموارد البشرية . 3. ويتسأل الباحث هل يمكن لهذه السياسات أن تؤثر على في رضا العاملين عن مستوى الجودة المقدمة .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على الفرضيات : الفرض الاول : لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين سياسات الموارد البشرية السائدة حاليا في المستشفيات محل الدراسة وسياسات الموارد البشرية المتناسبة مع مفاهيم التميز التنظيمي. الفرض الثاني : هناك علاقة تأثير جوهرية ذات دلالة إحصائية بين سياسات الموارد البشرية السائدة في المستشفيات محل الدراسة ورضا العاملين . الفرض الثالث : يؤثر تفاعل سياسات الموارد البشرية السائدة في المستشفيات محل الدراسة مع رضا العاملين على جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء .
مجتمع الدراسة	تم اختيار أحد أهم القطاعات الخدمية من قبل الباحث الا وهو قطاع الخدمات الصحية , وبالتحديد أجرى دراسته في المستشفيات الجامعية في القاهرة الكبرى .
أهم الاستنتاجات	1. انخفاض مستوى رضا العاملين بكافة ابعادة (محتوى العمل , الاجر , الترقيّة , الإشراف , العلاقة مع الزملاء) عن المستوى المطلوب للتميز . 2. أوضحت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي موجبة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي 2. التعرف على فرضيات ممكن تساعدنا في هذا البحث . 3. التعرف على سياسات التدريب .

الدراسة	دراسة (سهام بلقرمي 2016-2017) أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه
عنوان الدراسة	دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة الصحية الجزائرية .
هدف (أهداف الدراسة)	1. التعرف على مدة استخدام الحوافز المادية والمعنوية. 2. معرفة مدى استخدام البرامج التدريبية في المنظمات الصحية . 3. تحويل تركيز العاملين الى التفكير في جعل جودة الخدمة الصحية ورضا العميل محور اهتمامهم .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي , كما استعمل الباحث استمارة الاستبيان .
مجتمع الدراسة	دراسة ميدانية بمركز رعاية الأمومة والطفولة في الجزائر في مدينة (سطيف , برج بوعريج والمسيلة).
أهم الاستنتاجات	1. بينت نتائج الدراسة ايجابية فيما يتعلق باحتواء المضامين التدريبية على ثقافة الجودة الصحية . 2. وجاءت بعض النتائج بالسلبية فيما يخص مدة التدريب التي خضع لها المتدربون وكذلك مضامين الدورات التدريبية التي كانت بعيدة عن احتياجاتهم .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي 2. التعرف على المحددات الرئيسة لفعالية إدارة الموارد البشرية . 3. التعرف على محددات الجودة ومواصفاتها الحسية

الدراسة	دراسة (عربية , الحاج 2012)
عنوان الدراسة	تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية
هدف (أهداف الدراسة)	1. التعرف على مفهوم الكفاءة . 2. التعرف على العلاقة بين الكفاءة والفعالية . 3. التعرف على كفاءة الأداء في المستشفيات. 4. مؤشرات قياس كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات . 5. تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية على مستوى عينة المستشفيات التي سوف يتم تطبيق الدراسة عليها .
منهج الدراسة	أعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب المقابلة لجمع البيانات الضرورية .
مجتمع الدراسة	دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية وعددها 4 مستشفيات في الجزائر ..
أهم الاستنتاجات	1. بينت الدراسة تدني نسبة ذوي المهن الصحية الى ذوي المهن الطبية أقل من المعدل العالمي والذي هو (10/1) أي 10 عمال من ذوي المهن الصحية مقابل عامل من المهن الطبية . 2. تحقيق النسبة العالمية بالنسبة للمرضين الى الأطباء حيث يوجد في المستشفيات 4 مرضين مقابل طبيب واحد .
الاستفادة من الدراسة	1. التعرف على بعض المصادر والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في موضوع البحث الحالي 2. التعرف على مفهوم الكفاءة . 3. التعرف على العلاقة بين الكفاءة والفعالية . 4. التعرف على مؤشرات قياس كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات .

تحديد حجم العينة

تعتمد حجم العينة على العديد من العوامل مثل درجة الثقة التي نريد ان تتمتع بها دراستنا (كلما زادت درجة الثقة كلما زاد حجم العينة المطلوب دراستها) , وتعتمد حجم العينة أيضا على تقديرات المجتمع حيث انه (كلما زادت درجة التفضيل المطلوب , زاد حجم العينة) , وتعتمد على خصائص المجتمع الذي سوف تقوم بدراسته حيث (كلما زاد التباين , كلما ازداد حجم العينة المطلوبة) , ويعتمد أيضا على حجم الخطأ المسموح به في نتائج العينات (كلما قل مدى الخطأ المسموح كلما ازدادت حجم العينة) .

ومن الاساليب المستخدمة في تحديد حجم العينة جدول (Krejcie & Morgan) والذي يبين حجم العينة المطلوبة بنسبة خطأ (0.05) ومستوى دلالة (0.95) .

وتمت الاستعانة بهذا الجدول من قبل الباحث في تقدير وتحديد حجم العينة نسبة الى مجتمع الدراسة , حيث أن مجتمع الدراسة يتكون من 265 موظف وموظفة . انظر الجدول رقم (2_1) , وبناء على جدول (Krejcie & Morgan) فإن حجم العينة هو : 157 موظف وموظفة . انظر جدول رقم (2-2)

جدول رقم (1) : يوضح عدد العاملين بالمركز الصحي

م	اسم المركز الصحي	عدد العاملين بالمركز الصحي
1	مركز صحي النسيم الشمالي	70
2	مركز صحي الرائد	64
3	مركز صحي بدر الاول	54
4	مركز صحي ظهرة البديعة	50
5	مركز صحي المعذر	27
	المجموع	265

جدول رقم (2) : يوضح نظرية (Krejcie & Morgan)

حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع	حجم العينة	حجم المجتمع
10	10	14	15	19	20	24	25	28	30	32	35
10	234	181	600	140	220	152	250	113	160	70	170
15	242	186	650	144	230	155	260	118	170	73	180
20	248	191	700	148	240	159	270	123	180	76	190
25	254	196	750	152	250	162	280	127	190	80	200
30	260	201	800	155	260	165	290	132	200	85	210
35	265	205	850	159	270	169	300	137	210	90	220
40	269	210	900	162	280	173	310	142	220	95	230
45	274	214	950	165	290	177	320	147	230	100	240
50	278	217	1000	169	300	181	330	152	240	105	250

285	1100	226	550	175	320	136	210	86	110	48	55
-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	----	----

التجربة الاستطلاعية

ومن أجل التأكد من وضوح أسئلة الاستبيان ووضوح معانيها بسهولة وفهمها من قبل العاملين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض والتي سيتم إجراء الدراسة فيها , أجريت تجربة استطلاعية على عينة مقدارها (10) من الموظفين والموظفات تم اختيارهم بالطريقة العشوائية , حيث أتضح من هذه التجربة ان أسئلة الاستبيان وفقراته واضحة وسهلة للفهم وأن الوقت الذي استغرق للإجابة على الاستبيان تراوحت بين (10-15) دقيقة .

صدق وثبات الدراسة

تم صياغة الاستبيان في شكله الأولي ومن ثم عمل اختبار الصدق والثبات .

الصدق الظاهري : وهذا الصدق يقوم على مبدأ مناسبة فقرات الاستبيان ومن ينطبق عليهم هذا الاستبيان ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص والخبرة لأخذ آرائهم في فقرات الاستبيان والاستفادة من ملاحظاتهم وتعديل الفقرات على حسب توجيهاتهم ومدى سلامة ودقة الصياغة لعبارة الاستبيان , حيث تم العمل على إعادة صياغة بعض الفقرات وإضافة عبارات إضافية وذلك لتحسن أداة الدراسة .

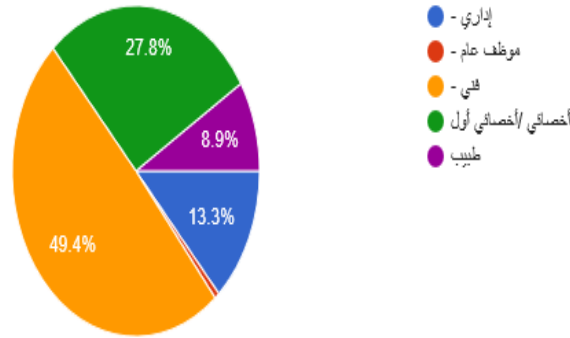
جدول رقم (3): يوضح اسماء المحكمين الذي تم الاستعانة بهم في الدراسة

م	الاسم	التخصص
1	د.طلال الأحمدى	استشاري الإدارة الصحية
2	د. ممدوح بن شريير العنزي	استشاري الإدارة الصحية
3	د.سعود بن ضيف الله الداله	استشاري الإدارة الصحية

تحليل الاستبيان

جدول رقم (4): يوضح المسمى الوظيفي لكل افراد العينة

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
13.3%	21	إداري
0.06%	1	موظف عام
49.4%	78	فني
27.8%	44	أخصائي / أخصائي أول
8.9%	14	طبيب
100%	158	المجموع



الشكل رقم (1): يوضح تنوع العينة حسب الوظيفة

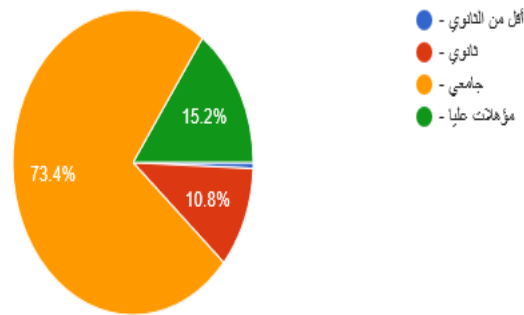
التحليل

من الجدول أعلاه يتبين لنا أن المسمى الوظيفي لنصف أفراد العينة هم من الفنيين حيث أن نسبتهم تشكل 49.4% يأتي بعد ذلك الاخصائي والاختصاصي اول بنسبة 27.8% ثم الإداريين حيث تشكل نسبتهم 13.3% يليهم الاطباء بنسبة 8.9% وأخيرا موظفي العموم بنسبة 0.06%.

ومن هنا نستنتج ان معظم الاذنين شاركوا في الاستبيان هم من فئة الكوادر الصحية , أي من المؤهلين لإداء العمل وذلك بما يتحقق مع الهدف الاساسي من الاستبيان المطروح والتي سوف تساهم في إخراج الدراسة الميدانية وملامسة مجتمع العينة ببعض المراكز الصحية في منطقة الرياض .

جدول رقم (5): يوضح مؤهلات عينة الدراسة

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة %
أقل من الثانوي	1	0.06%
ثانوي	17	10.8%
جامعي	116	73.4%
مؤهلات عليا	24	15.2%
المجموع	158	100%



الشكل رقم (2): يوضح تنوع العينة حسب المؤهلات

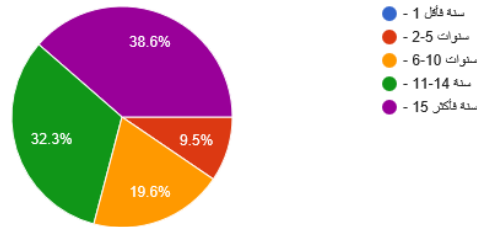
التحليل

من تحليل الجدول أعلاه يتضح لنا ان معظم أفراد العينة هم من حملة المؤهلات الجامعية من العاملين في بعض المراكز الصحية بمنطقة الرياض حيث تشكل نسبتهم حوالي 73.4% من أفراد العينة , يأتي خلفهم حاملي المؤهلات العليا من حملة درجة الماجستير والدكتوراه بنسبة 15.2% , ثم يأتي بعد ذلك حملة الشهادة الثانوية بنسبة 10.8% و وفي المرتبة الأخيرة من لهم مؤهل أقل من الثانوي بنسبة شكلت 0.06% .

ومن هنا نستطيع ان نحدد ان معظم أفراد العينة هم من حملة الشهادة الجامعية , أي من الافراد الذين وصلوا بتعليم جيد جدا وهم بذلك يساهمون في تحقيق أهداف هذا البحث .

جدول رقم (6): يوضح خبرات عينة الدراسة

الخبرة العلمية	التكرار	النسبة %
سنة فأقل	0	0
2-5 سنوات	15	9.5%
6-10 سنوات	31	19.6%
11-14 سنة	51	32.3%
15 سنة فأكثر	61	38.6%
المجموع	158	100%



الشكل رقم (3): يوضح تنوع العينة حسب الخبرات

التحليل

يبين لنا الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة تتراوح مدة خبراتهم من 15 سنة وأكثر بنسبة شكلت 38.6% يأتي خلفهم من خبراتهم من 14-11 سنة بنسبة 32.3% بينما بلغت نسبة من تتراوح خبراتهم من 6-10 سنوات 19.6% واخيرا الذين خبراتهم تتراوح من 2-5 سنوات شكلت نسبتهم 9.5% .

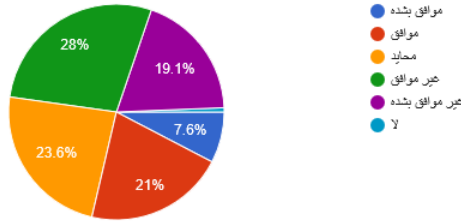
ويتضح لنا من هذا التحليل ان أكثر أفراد العينة تتراوح خبراتهم من 15 سنة وأكثر وهم من النسبة الأعلى في الخدمة بمجال العمل في بعض المراكز الصحية الموجودة في منطقة الرياض .

معيار دليل السياسات والإجراءات الذي يوجه عمل إدارة الموارد البشرية:

س1) هل تم إتاحة دليل البنود المتعلقة بالتوظيف والتعيين والاستقالة والإنهاء والتنظم والشكاوي لكم ؟

جدول رقم (7): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
7.6%	12	موافق بشده
21%	33	موافق
23.6%	37	محايد
28%	44	غير موافق
19.1%	30	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (4): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

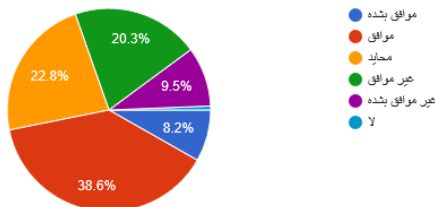
التحليل

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة المشاركين في الاستبيان ترى انه لم يتم تزويدهم بدليل يوضح لهم البنود المتعلقة بالتوظيف والتعيين والاستقالة والإنهاء والتظلم والشكاوي حيث بلغت نسبتهم 47.1% ما بين الذين اختاروا غير موافق وغير موافق بشدة وهذا يوضح لنا انه فعلا عدم تزويد الموظفين بالبنود المذكورة يؤدي الى ضعف في تطبيق الجودة الصحية في المراكز الصحية بمنطقة الرياض مما يؤثر على تقييم معايير سباهي للموارد البشرية.

س2) هل تم تنفيذ السياسات والإجراءات الواردة في دليل السياسات والإجراءات ؟

جدول رقم (8): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
8.2%	13	موافق بشدة
38.6%	61	موافق
22.6%	36	محايد
20.3%	32	غير موافق
9.5%	15	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (5): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

من الجدول أعلاه يتبين لنا ان معظم المشاركين في العينة تقر بأنه تم تنفيذ السياسات والإجراءات الموجودة في دليل السياسات والإجراءات حيث أفاد بذلك 46.8% من الافراد المشاركين في الاستبيان توزعت اختياراتهم في موافق بشدة و موافق , بينما كان نسبة المحايدون 22.6% , وكان من كان غير موافق 22.3% واخير كان نسبة من كان غير موافق بشدة 9.5% .

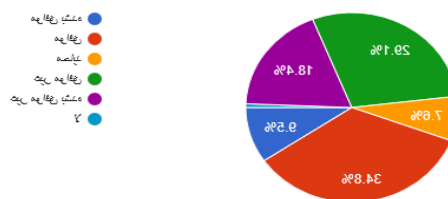
وهذا يوضح لنا انه المراكز الصحية في منطقة الرياض ملتزمة بتنفيذ السياسات والإجراءات الموجودة في الدليل مما يعكس أثرها على تطبيق الجودة في المركز الصحي الذي سوف يكون أثره إيجابي على تقييم معايير سباهي للموارد البشرية .

معايير جميع الموظفين لديهم أوصاف وظيفية مكتوبة بشكل واضح:

س1) هل تم مناقشة الوصف الوظيفي معكم وتم التوقيع عليه من قبلكم ؟

جدول رقم (9): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
9.5%	15	موافق بشده
34.8%	55	موافق
7.6%	12	محايد
29.1%	46	غير موافق
18.4%	29	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (6): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

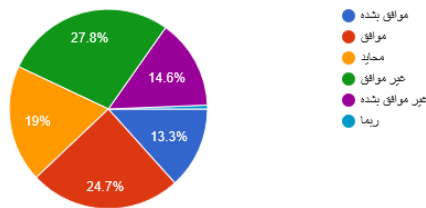
من تحليل الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبة 34.8% تأكد أنه تم مناقشة الوصف الوظيفي معهم وانه تم توقيعهم عليه وهذا امر جيد للحصول على اعتماد سباهي في معايير الموارد البشرية , بينما شكلت نسبة 29.1% الذين لم يتم مناقشة الوصف الوظيفي ولم يوقعوا عليه وهذا يؤثر التساؤل , بينما من وقع اختياره على غير موافق بشدة بلغة نسبتهم 18.4% , و 9.5% كانت نسبة من وافق , واخيرا شكلت نسبة المحايدون 7.6% .

ومن هذا التحليل يتضح لنا أن هناك مراكز في منطقة الرياض من طبقت وناقشت الوصف الوظيفي مع موظفيها وان هناك مراكز لم تناقش هذا الوصف مع موظفيها وهذا يؤثر الاستغراب .

س2) هل يتم استخدام الوصف الوظيفي عند اختيار الموظفين للعمل ,وتقييم الأداء للترقية والنقل ؟

جدول رقم (10): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
13.3%	21	موافق بشده
24.7%	39	موافق
19%	30	محايد
27.8%	44	غير موافق
14.6%	23	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (7): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

من الجدول أعلاه يتبين لنا انه لا يتم استخدام الوصف الوظيفي في اختيار وتقييم الاداء العاملين عند الترقية والنقل في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم فيها عمل الاستبيان , حيث أفاد بذلك ما نسبتهم 42.2% توزعت اختياراتهم بين غير موافق وغير موافق بشدة , أما من تم اجابتهم بموافق وبموافق بشدة كانت نسبتهم 38%, واخيرا من كانوا محايدين شكله نسبتهم 19% ,

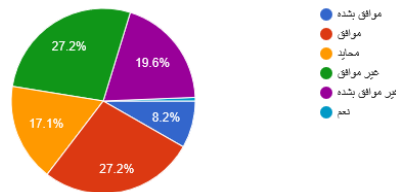
من هنا يتضح لنا ان النسبة الاكبر من العاملين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض والتي تم فيها الاستبيان يتفقون بأنه لا يتم استخدام الوصف الوظيفي عند الاختيار والترقية والنقل وتقييم الاداء , وذلك ليتحقق الهدف المنشود وهو حصول المركز الصحي على اعتماد سباهي لمعايير الموارد البشرية في هذه المراكز .

معيار مرور الموظفين الجدد ببرنامج توجيهي عام بالمستشفى من قبل أن يسمح لهم بالعمل بشكل مستقل:

س1) هل مرتت ببرنامج توجيهي عام يوفر (التدريب والمعلومات) قبل ان يسمح لك بالعمل بشكل مستقل ؟

جدول رقم (11): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
8.2%	13	موافق بشده
27.2%	43	موافق
17.1%	27	محايد
27.2%	43	غير موافق
19.6%	31	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (8): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

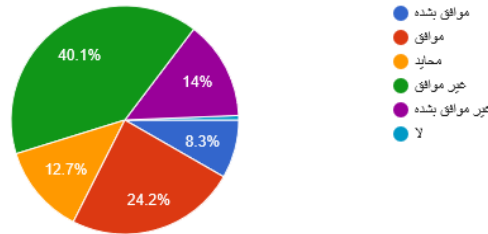
من الجدول أعلاه تشير الدراسة في الاستبيان بأن معظم الموظفين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض لم يملوا ببرنامج توجيهي يوفر لهم جميع المعلومات والتدريب قبل خوض أعمالهم بكل استقلالية مما أدى ذلك الى ضعف في تطبيق معايير الموارد البشرية حيث أفاد بذلك ما نسبته 27.2% وأيدهم بشده ما نسبته 19.6% ,

وهذا يؤدي الى ضعف في تحقيق الانتاجية والثقة للموظف مما يؤثر سلبا على تحقيق معايير سباهي للموارد البشرية في المراكز الصحية بمنطقة الرياض .

س2) هل وفر لك "دليل الموظف" أو أي دليل يخص البرنامج التوجيهي العام؟

جدول رقم (12): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
8.2%	13	موافق بشده
24.2%	38	موافق
12.7%	20	محايد
40.1%	63	غير موافق
14%	23	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (9): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

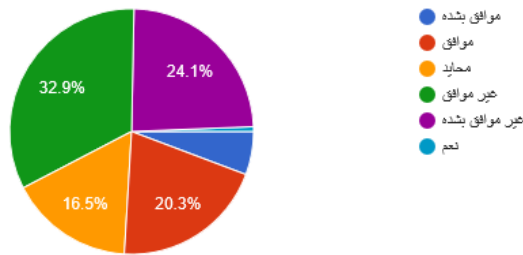
يتضح من الجدول أعلاه أن من نسبتهم 40.1% من أفراد العينة العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراء الاستبيان فيها ترى إلى أنه لم يتم توفير دليل الموظف لهم أو أي دليل آخر وذلك للإجابة على جميع تساؤلات الموظفين العاملين بالمراكز الصحية وذلك للإجابة على جميع تساؤلات الموظفين العاملين بالمراكز الصحية مما يؤدي إلى ضعف في الجودة وخصوصاً جودة الموارد البشرية , وأكد ذلك ما نسبتهم 14% حيث أجابوا بغير موافق بشدة , وهذا يعني إلى أن المراكز الصحية بمنطقة الرياض لا تحرص على توفير دليل للموظف أو أي دليل آخر يختص بالبرنامج التوجيهي العام والذي يؤدي إلى عدم حصول بعض المراكز على تقييم جيد في سباهي .

معيار التعليم المستمر لجميع الموظفين :

س1) هل لدى المركز برنامج تعليمي مع جدول زمني مستمر للأنشطة التعليمية والتدريب التي تلبي احتياجات الموظفين ؟

جدول رقم (13): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
5.7%	9	موافق بشده
20.3%	32	موافق
16.5%	26	محايد
32.9%	52	غير موافق
24.1	38	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (10): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

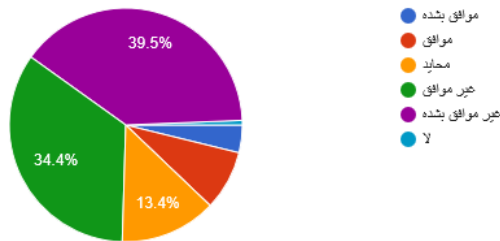
من تحليل الجدول أعلاه يتضح لنا أنه لا يوجد لدى المراكز الصحية بمنطقة الرياض جدول زمني مستمر للأنشطة التعليمية والتدريب حيث أجاب على ذلك 32.9% وأيدهم بشدة ما نسبته 24.1% وأما من كانت إجابتهم بموافق كان نسبته 20.3% ومن كانوا محايدين في إجراء الاستبيان 16.5% واخيرا نسبة 5.7% كانوا من الموافقين بشدة بوجود برنامج تعليمي .

ومن ذلك نستنتج أن معظم المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراء البحث عنها لا يوجد لديها برنامج تعليمي أو جدول زمني للأنشطة التعليمية والتدريب المستمر والتي تلبي احتياجات موظفيها وذلك لتطوير إنتاجيتهم ولزيادة جودة الخدمة المقدمة للمرضى.

س2) هل يتم منحك الدعم المالي والوقت اللازم لحضور الأنشطة التعليمية ؟

جدول رقم (14): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
3.8%	6	موافق بشده
8.3%	13	موافق
13.4%	21	محايد
34.4%	54	غير موافق
39.5%	63	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (11): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

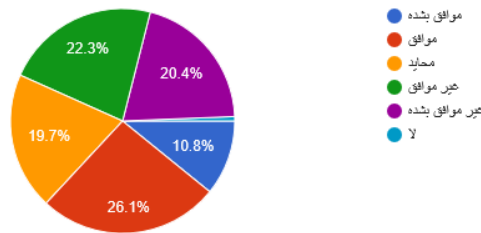
من تحليل الجدول أعلاه يتبين لنا عدم منح الدعم المالي والوقت اللازم لحضور الأنشطة التعليمية في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراء الدراسة فيها حيث أفاد بذلك معظم أفراد العينة بنسبة 39.5% وأيدهم بغير موافق ما نسبتهم 34.4% فيما المحايدون كانت نسبتهم 13.4% ومن كانت نسبتهم 8.3% هم من اختاروا موافق واخيرا نسبة 3.8% هم من الموافقين بشدة , وذلك يؤدي الى انخفاض في الانتاجية وسوء في تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة من موظفين المراكز الصحية بمنطقة الرياض مما يؤثر على تقييم سباهي للمراكز التي تم إجراء البحث فيها في معايير الموارد البشرية .

معيار عملية معالجة شكاوي الموظفين وعدم رضاهم

س1) هل لديكم سياسة للتعامل مع شكاوي الموظفين وعدم رضاهم ؟

جدول رقم (15): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
10.8%	17	موافق بشده
26.1%	41	موافق
19.7%	31	محايد
22.3%	35	غير موافق
20.4%	33	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (12): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

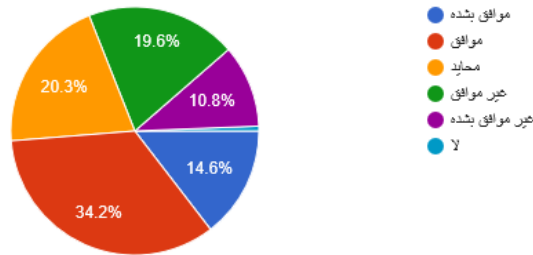
يتضح لنا من الجدول أعلاه ان ما نسبته 42.7% من أفراد العينة العاملين في المراكز الصحية لا توافق بأنه لديهم سياسة للتعامل مع شكاويهم وعدم رضاهم وهذا شيء غير جيد ويخفض من نسب تطبيق معايير الموارد البشرية التي عملت من سباهي في المراكز الصحية في منطقة الرياض،

وأكد ما نسبته 36.9% والذين أجابوا بـ موافق وبموافق بشده انه يتم تطبيق سياسة للشكاوي لديهم , واخيرا من كانوا محايدين في الاستبيان الموزع على العاملين في المراكز الصحية بلغت نسبته 19.7%

س2) هل تدرك الاجراء المتبع لتقديم شكوى أو عدم الرضا ؟

جدول رقم (16): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
14.6%	23	موافق بشده
34.2%	54	موافق
20.3%	32	محايد
19.6%	31	غير موافق
10.8%	17	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (13): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

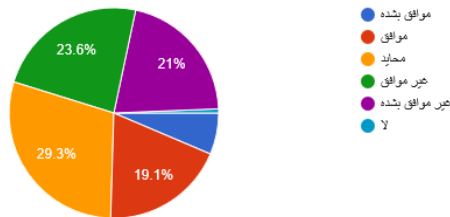
من تحليل الجدول أعلاه يتبين لنا ان العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراءها في الاستبيان فيها على دراية بالإجراءات المتبعة عند تقديم الشكاوي أو عند عدم رضاهم على خدمة مقدمة لهم حيث أفاد بذلك ما نسبته 48.8% وتوزعت إجاباتهم في (موافق وموافق بشده) , وأفاد ما نسبته 30.4 بأنهم ليس لديهم علم بالإجراءات المتبعة عند تقديم الشكوى , واخيرا من كانوا محايدين في الاستبيان كانت نسبتهم 20.3%

معيار تنفيذ استراتيجية الاحتفاظ بالموظفين المؤهلين

س1) هل يتم تنفيذ سياسات الموارد البشرية بطريقة عادلة ومنسقة دون تمييز ؟

جدول رقم (17): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
6.4%	10	موافق بشده
19.1%	30	موافق
29.3%	47	محايد
23.6%	37	غير موافق
21%	33	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (14): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

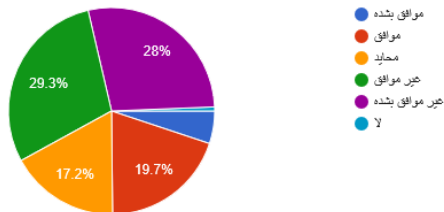
التحليل

من الجدول أعلاه يتبين لنا ان ما نسبته 44.6% يرون انه لا يتم تنفيذ سياسات الموارد البشرية بطريقة فيها عدل ومنسقة ومن دون تمييز وهذا يقلل من فرص حصول المركز في تطبيق معايير الموارد البشرية ,ومن كانوا محايدين في الاستبيان الذي تم إجراءه في المراكز الصحية بمنطقة الرياض 29.3%, بينما أفاد 19.1% والذين كانت أجابتهم بموافق انهم يتفقون ان سياسة الموارد البشرية لديهم تنفذ بطريقة عادلة ومن دون تمييز , واخيرا ما نسبتهم 6.4% أجابوا بغير موافق بشده .

س2) هل يوجد لديكم الية لعملية التقدير ومكافاة الموظفين المتميزين ؟

جدول رقم (18): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
5.1%	8	موافق بشده
19.7%	31	موافق
17.2%	27	محايد
29.3%	46	غير موافق
28%	45	غير موافق بشده
100%	157	المجموع



الشكل رقم (15): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

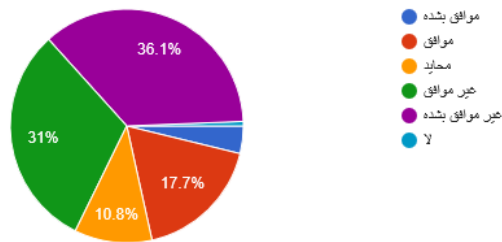
من تحليل الجدول أعلاه يتبين لنا ان العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراءها في الاستبيان فيها يرون انه لا توجد لديهم اليه واضحة لعملية التقدير والمكافاة للموظفين المتميزين حيث افاد بذلك ما نسبتهم 57.3% وتوزعت إجابتهم في (غير موافق وغير موافق بشده) , وأفاد ما نسبتهم 19.7% بوجد اليه واضحة لديهم , ومن كانوا محايدين في الاستبيان بلغت نسبتهم 17.2%, واخيرا من كانت إجابتهم بموافق بشده كانت نسبتهم 5.1% .

معيار استطلاعات رضا الموظفين بشكل مستمر

س1) هل يتم اجراء استفتاء رضا الموظفين مرة واحدة على الاقل كل عام ؟

جدول رقم (19): يوضح عملية خيارات إجابات الاستبيان

النسبة %	التكرار	
3.8%	6	موافق بشده
17.7%	28	موافق
10.8%	17	محايد
31%	49	غير موافق
36.1%	57	غير موافق بشدة
100%	157	المجموع



الشكل رقم (15): يوضح تنوع العينة حسب الاجابات

التحليل

من تحليل الجدول أعلاه يتبين لنا ان العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراءها في الاستبيان فيها يرون انه لا يتم إجراء استبيان او استفتاء لرضا الموظفين ولو لمرة واحدة على الاقل في كل عام حيث افاد بذلك ما نسبتهم 67.1% وتوزعت إجابتهم في (غير موافق وغير موافق بشده) , وأفاد ما نسبتهم 17.7% بعمل استفتاء لديهم , ومن كانوا محايدين في الاستبيان بلغت نسبتهم 10.8%, واخيرا من كانت إجاباتهم بموافق بشدة كانت نسبتهم 3.8% .

نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة الميدانية التي تمت في بعض المراكز الصحية بمنطقة الرياض

خرج الباحث ببعض النتائج ومن أهمها الاتي :

1. أن معظم أفراد العينة المشاركين في الاستبيان هم من الفنيين والاختصاصيين .
2. معظم أفراد العينة العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض هم من حملة الشهادة الجامعية .
3. الخبرة العلمية لمعظم أفراد العينة تتراوح من 15 سنة فأكثر .
4. لم يتم تزويد الموظفين العاملين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض على دليل للبنود المتعلقة بالتوظيف والتعيين والاستقالة والانهاء والتظلم والشكاوي .
5. تم تنفيذ السياسات والإجراءات الموجودة في دليل السياسات والإجراءات الموجودة في المراكز الصحية بمنطقة الرياض .
6. تم مناقشة الوصف الوظيفي مع الموظفين المشاركين في الاستبيان وتم التوقيع عليه من قبلهم .
7. لم يتم استخدام الوصف الوظيفي في اختيار وتقييم الاداء العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض عند الترقية والنقل .
8. لم يتم المرور من قبل العاملين في المراكز الصحية بمنطقة الرياض ببرنامج توجيهي يوفر لهم جميع المعلومات والتدريب قبل خوض أعمالهم بكل استقلالية .
9. لم يتم توفير دليل الموظف للعاملين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض والتي تم إجراء الاستبيان فيها أو أي دليل آخر وذلك للإجابة على جميع تساؤلات الموظفين .
10. لا يوجد لدى المراكز الصحية بمنطقة الرياض التي تم إجراء الاستبيان فيها جدول زمني مستمر للأنشطة التعليمية والتدريب المستمر .
11. عدم منح الدعم المالي والوقت اللازم للموظفين العاملين في المراكز الصحية في منطقة الرياض لحضور الأنشطة التعليمية .
12. لا توجد سياسة للتعامل مع شكاوي الموظفين العاملين بالمراكز الصحية .
13. الموظفين بالمراكز الصحية بمنطقة الرياض على علم بالإجراءات المتبعة عند تقديم الشكاوي أو عند عدم رضاهم على خدمة معينة .
14. لا يتم تنفيذ سياسات الموارد البشرية في المراكز الصحية بمنطقة الرياض بطريقة فيها عدل ومنسقة ومن دون تميز .
15. لا توجد لدى المراكز الصحية بمنطقة الرياض اليه واضحة لعملية التقدير والمكافأة للموظفين المتميزين .
16. لا يتم إجراء استبيان أو استفتاء لرضا الموظفين ولو لمرة واحدة على الأقل في كل عام في المراكز الصحية بمنطقة الرياض .

توصيات الدراسة

من نتائج الدراسة الميدانية التي خرج الباحثين بها , تم عمل بعض التوصيات ومن أهمها
الآتي :

- يوصي الباحثين برفع وعي جميع المدراء في المراكز الصحية ومسؤولي الموارد البشرية تحديدا بفوائد وأهمية الجودة الشاملة , وكذلك بأهمية القوى العاملة كعامل ضروري وهام في تحقيق الجودة .
- يوصي الباحثين انه على الإدارة في المراكز الصحية توفير مناخ عمل جيد للموظفين والموظفات يتصف بروح الإبداع والتعاون .
- على المراكز الصحية بمنطقة الرياض توفير برامج تدريبية ومستمرة من أهدافها تطوير ورفع كفاءة الموظفين مما يزيد من فرص تطبيق الجودة الشاملة خصوصا في معايير الموارد البشرية .
- على المراكز الصحية أن تمتلك أو توفر سياسات واضحة للموظفين , ومشاركة الموظفين مع أصحاب الخبرة .
- على المسؤولين في المراكز الصحية العمل على تعزيز ثقافة الموظفين والموظفات نحو مفهوم إدارة الجودة وذلك من خلال الندوات والبرامج التدريبية .
- يوصي الباحثين بدعم الموظفين الموجودين في المراكز الصحية وذلك من خلال تفرغهم لحضور الدورات وهذا سوف ينعكس على تعزيز الجودة وتنمية مهاراتهم العلمية والعملية في المراكز الصحية .
- على المراكز الصحية أن تكرم الموظفين المتميزين وذلك بوضع مبلغ مالي أو شهادة تكريم أو ترقية يستفيد منها الموظف وتكون حافز لجميع الموظفين في المستقبل .
- يوصي الباحثين بالعمل على اليه واضحة وذلك لإجراء استفتاء عن مدى رضا الموظفين في المراكز الصحية وتسجيل ملاحظاتهم ودراساتها ومن الملاحظات يمكن الاستفادة بتطوير بيئة العمل وتحقيق رضا الموظف .

الخاتمة

أن دور الموارد البشرية يمثل الدور الاستراتيجي في المؤسسات الصحية فعندما تضع المؤسسات الصحية أهدافها وسياساتها وقراراتها لآبد من التخطيط الفعال للعنصر البشري بصفته هو المحرك الرئيسي لجميع المنظمات وحتى تتمكن المنظمة من استقطاب والحفاظ وتنمية الموارد البشرية.

وقد تم التوصل إلى ان دور إدارة الموارد البشرية في المراكز الصحية والمنشآت الصحية بصفة عامة إيجابيا نحو تحقيق الجودة , حيث أصبح لزاما تطبيق معايير الجودة في المراكز الصحية وذلك للرفي بالخدمة المقدمة للمرضى ولا يتحقق ذلك الا بتطبيق معايير الجودة الخاصة بالموارد البشرية والتي تهدف الى تطوير ومكافأة الموظفين والعمل على تعينهم وتحديد مهامهم عن طريق الوصف الوظيفي .

أمل من الله أن نكون قد وفقنا في هذه الدراسة ...

المراجع :

- الساعدي , عادل .(2016). "دور ادارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة " <https://www.arabtrainers.org/New/images/Papers/P7.pdf>
- بلقري , سهام .(2017). "دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة الصحية الجزائرية "رسالة دكتوراه غير منشورة .كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة محمد لمين دباغ , الجزائر .
- حسين , م.د مظفر .(2014). "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وإثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية " . مجلة جامعة كركوك للعلوم والادارية والاقتصادية :العدد 4. 58- 96.
- خطاب , عائدة سيد .(2009). "أثر تطبيق المعايير الدولية للتميز في مجال الموارد البشرية على إدراك العملاء لجودة الخدمة الصحية " . جامعة عين شمس : العدد2. 887-923 .
- درويش , عادل .(2013). "دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية " ,رسالة ماجستير غير منشورة . كلية الاقتصاد , جامعة تشرين , سوريا .
- عرابة , الحاج .(2012). " تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية " . مجلة الباحث :العدد 10. 333-340 .
- عبيدات ,ذوقان . (1984). البحث العلمي ,مفهومه ,أدواته , أساليبه . دار الفكر . عمان . المملكة الاردنية الهاشمية .
- عيشاوي , احمد . (2006). "إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية " . مجلة الباحث : العدد الرابع .7-16.
- محمد , د. يزيد .(2016). "دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية " .مجلة البحوث الاقتصادية والمالية: العدد السادس. 255-280.