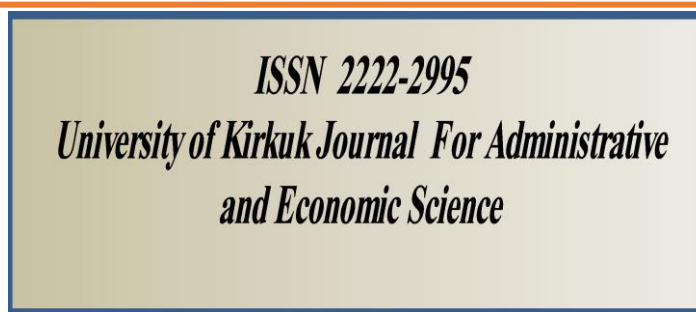


UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science



Al-Hamadani Amar A. M. & Salman Abdullah Ahmed. The role of the emotional dimension of Organizational Identification in enhancing the dimensions of the quality of health services An analytical study of the opinions of a sample of workers and patients in hospitals in Salah al-Din Governorate. *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* (2023) 13 (2):97-109.

The role of the emotional dimension of Organizational Identification in enhancing the dimensions of the quality of health services An analytical study of the opinions of a sample of workers and patients in hospitals in Salah al-Din Governorate

Amar A. M. Al-Hamadani¹, Abdullah Ahmed Salman²

^(1,2) College of Administration and Economics/ Tikrit University, Tikrit, Iraq

¹ Ammar84@tu.edu.iq

² abdullahquality23@gmail.com

Abstract. The research aims to diagnose the value dimension of organizational Identification and its impact on improving the quality of health services in the surveyed organizations, through the researcher's adoption of the descriptive analytical approach. (150) individuals working in these hospitals, distributed equally, were selected, in addition to a similar number of patients in them during the research period. The research started from an attempt to discuss the research problem through the general question, which is, does the value dimension of organizational Identification contribute to enhancing the quality of health services?

The researcher resorted to primary sources in its field aspect in order to obtain analytical results and the accuracy of these results depends on the safety and validity of preparing the scale prepared to measure the phenomenon. and environment of the field of study.

The research reached a number of results, including: There is a significant effect of the value dimension of organizational Identification in improving the quality of health service in Salah al-Din hospitals. Based on the results shown by the research, the research presented some proposals, the most important of which are: Strengthening the value dimension of organizational Identification by enhancing the feeling of workers in organizations in the field of research that the values carried by the organizations in which they work correspond to the values and beliefs they hold, and to provide what can strengthen the sense of belonging to organizations in which they work.

Keywords: organizational Identification, quality of health services.

دور البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين والمرضى في المستشفيات في محافظة صلاح الدين

أ.م.د. عمار عواد محمد^١، عبد الله أحمد سلمان^٢

^(١,٢) كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة تكريت، تكريت، العراق

المستخلص: يهدف البحث الى تشخيص البعد القيمي للدمج التنظيمي وأثره على تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة، وذلك من خلال اتباع الباحث للمنهج الوصفي التحليلي، وقد اختار الباحث ثلاث مستشفيات في محافظة صلاح الدين هي (مستشفى صلاح الدين العام، مستشفى بيجي العام، مستشفى الشرايط العام)، وتم اختيار (١٥٠) فرداً من العاملين في هذه المستشفيات موزعين بالتساوي، بالإضافة إلى عدد مماثل من المرضى الراغبين فيها خلال فترة البحث. وانطلق البحث من محاولة مناقشة مشكلة البحث من خلال التساؤل العام وهو هل يسهم البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز جودة الخدمات الصحية ؟

لجأ الباحث للمصادر الأولية في جانبها الميداني من أجل الحصول على نتائج تحليلية ودقة هذه النتائج تعتمد على سلامة وصحة إعداد المقياس المُعد لقياس الظاهرة، إذ اعتمد الباحث على اعداد استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، ولقد سعت الدراسة إلى بناء مقياس يتلاءم مع طبيعة الدراسة وبيئة ميدان الدراسة.

وتوصلت البحث إلى عدد من النتائج منها: وجود أثر ذو دلالة معنوية للبعد القيمي للدمج التنظيمي في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفيات صلاح الدين. وبناء على النتائج التي اظهرتها البحث قدمت البحث بعض المقترحات أهمها: تدعيم البعد القيمي للدمج التنظيمي من خلال تعزيز شعور العاملين في المنظمات ميدان البحث بأن القيم التي تحملها المنظمات التي يعملون فيها تتوافق مع القيم والمعتقدات التي يحملونها، وتقديم ما يمكن أن يقوي شعور الانتماء الى المنظمات التي يعملون فيها.

الكلمات المفتاحية: الدمج التنظيمي، جودة الخدمات الصحية.

Corresponding Author: E-mail: Ammar84@tu.edu.iq

المقدمة

تشهد البيئة الإدارية من تطورات رافقتها ضغوطات كبيرة على بعض المنظمات شكلت معوقات لتقدم المنظمة، صار ضروريا على المنظمات أن تعمل على معالجة هذه المعوقات، حيث تغيرت أساليب العمل وظهرت عادات وأهداف وقيم جديدة للمنظمات، وأضحى انتماء العاملين وولاؤهم مشتملين وغير واضحين، فالدمج يجعل عملية اتخاذ القرارات مراعية لأهداف المنظمة بالمرتبة الأولى وأداء العاملين بالإضافة إلى تقليل حالات الصراع داخل المنظمة، والحد من الازعاج الذي يمكن أن يقوم به الموظف، وتوليد قناعة لديه بالعمل، واستعداده للبقاء في المنظمة، وبذل الجهد لتطوير الأداء وتحسينه، والمساهمة في تعزيز مكانة المنظمة في المجتمع ورفع القدرة التنافسية لديها، وتعزيز احترام الذات واضفاء معنى للحياة وزيادة الانتماء والطموح. شهدت العقود الأخيرة نموا كبيرا ومتزايدا في قطاع الخدمات الذي احتل مكانة بارزة في اقتصاد الدولة. وبعد القطاع الصحي من أهم القطاعات الخدمية التي تحتل موقعا متميزا، بسبب أهمية طبيعة الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي واتصاله المباشر بصحة الافراد في المجتمع وحياتهم، الأمر الذي دفع الدول التي تتطلع للنمو والتقدم إلى الاهتمام بالخدمات التي تقدمها المنظمات الصحية.

وتعد جودة الخدمات الصحية منهاج واسلوبا للارتقاء بالخدمات الصحية المقدمة لتلبية احتياجات المرضى وكسب رضاهم واستغلال الموارد المتاحة أكمل استغلال. وذلك لما شهدته السنوات الأخيرة من زيادة في الاقبال المتزايد في اعداد المرضى المراجعين للمنظمات الصحية، وذلك لانتشار الوعي الصحي بين أفراد المجتمع، وزيادة الأوبئة والأمراض المزمنة. مما حتم على أصحاب القرار في المنظمات الصحية إيجاد وتبني الطرق العلمية المختلفة التي تساعد في حل هذه المشكلة. وانطلاقا مما سبق قام هذا البحث لمحاولة اكتشاف أثر البعد القيمي للدمج التنظيمي في جودة الخدمات الصحية في عدد من المستشفيات في محافظة صلاح الدين. وتم تقسيم البحث الى أربعة مباحث:

- المبحث الاول: الاطار المنهجي للبحث.
- المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث
- المبحث الثالث: الاطار التطبيقي للبحث والذي شمل اختبار علاقتي الارتباط والتأثير بين متغيري البحث.
- المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

الاطار المنهجي للبحث:

أولاً: مشكلة البحث:

ت تعاني المنظمات الصحية من الضعف الواضح في تقديم الرعاية الصحية للمواطنين، وبالرغم من الجهود المبذولة لرفع مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المنظمات، لذا جاء الدمج التنظيمي أحد المفاهيم التي تحقق ارتفاع مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات، والجانب القيمي للدمج التنظيمي هو أحد أبعاد الدمج التنظيمي الذي من خلاله يتم تحقيق التجانس بين العاملين مقدمي الخدمة الصحية في المنظمة، ويمكن طرح مشكلة البحث من خلال التساؤل العام وهو هل يسهم البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز جودة الخدمات الصحية ؟

١. ما مدى توافر البعد القيمي للدمج التنظيمي في المنظمات المبحوثة ؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنظمات المبحوثة؟
٣. هل هناك علاقة الارتباط بين البعد القيمي للدمج التنظيمي ومستوى جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة؟
٤. ما هي علاقة التأثير بين البعد التنظيمي للدمج التنظيمي وتحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث:

تم تحديد أهمية البحث بالاتي :

١. تتبع أهمية هذه البحث من أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ يعد البعد القيمي للدمج التنظيمي من أبرز ادوات النجاح في المنظمات الذي له الأثر الإيجابي على المورد البشري وتحسين جودة الخدمات الصحية
٢. تتبع أهمية هذا البحث من قلة الدراسات الميدانية التي تم إجرائها في منظمات صحية حيث أن غالبية الدراسات التي عثر عليها الباحث في مجال الدمج التنظيمي قد أجريت في منظمات ومنشآت صناعية وإنتاجية وتعليمية.
٣. تلافي النقص في الدراسات السابقة من خلال الربط بين المتغيرات التي جاءت بها هذا البحث، إذ تعد هذا البحث محاولة علمية وميدانية لتسليط الضوء على التطور المتسارع في مفاهيم الإدارة الحديثة ومنها مفهوم الدمج التنظيمي الذي لا تزال بؤادر الاهتمام به في البيئة العراقية في بداياتها.

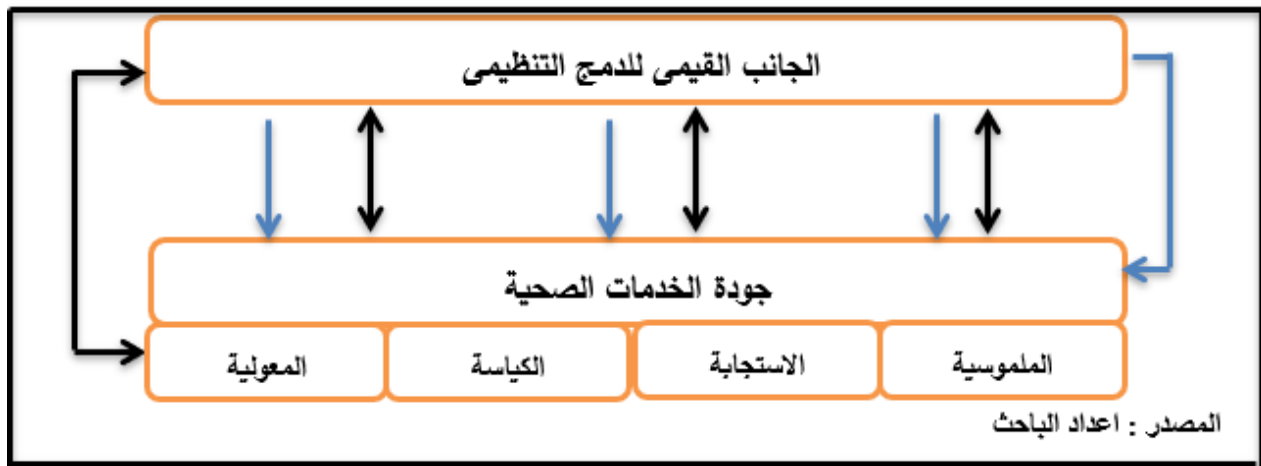
ثالثاً: اهداف البحث:

هدف البحث الى الاتي:

١. التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنظمات الصحية في محافظة صلاح الدين موضوع البحث.
٢. تشخيص مستوى تبني البعد القيمي للدمج التنظيمي وأبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة.
٣. التعرف على الدور الذي يلعبه الدمج التنظيمي في تحسين جودة الخدمات الصحية.
٤. يحاول البحث تشخيص واقع الدمج التنظيمي في المنظمات داخل المنظمات الصحية في محافظة صلاح الدين وتأثير الدمج التنظيمي على جودة الخدمة الصحية المقدمة، ومن ثم قدم البحث عدد من المقترحات التي تضعها تحت تصرف صانعي القرار بالمنظمات للاستفادة منها في تحسين مستويات الدمج .
٥. تقديم مجموعة من المقترحات المستندة الى ما توصل اليه البحث من استنتاجات أمام القائمين على المنظمات المبحوثة بغرض رفع مستوى جودة الخدمات الصحية فيها، فضلاً عن المقترحات التي تخص الباحثين في مجال الإدارة لإجراء البحوث العلمية وزيادة تراكم المعرفة.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي:

إن البحث الحالي يتبنى مخططاً افتراضياً يعتمد على الإطار المفاهيمي المعروض للبعد القيمي للدمج التنظيمي وتحسين جودة الخدمات الصحية، ويعتمد النموذج على بعدين أساسيين هما: للبعد القيمي للدمج التنظيمي كمتغير مستقل، وتحسين جودة الخدمات الصحية بوصفه متغير تابع يتضمن مجموعة أبعاد (المعولية، الاستجابة، الكياسة، الملموسية) وكما هو موضح في الشكل (١) الذي يعبر عن طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته وكما في الشكل ادناه.



شكل (١) مخطط البحث الفرضي

خامسا: فرضيات البحث:

من أجل التوصل الى اهداف البحث تم تحديد الفرضيات الاتية استنادا الى مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات التالية والتي يتم اختبارها واستخلاص النتائج والمقترحات من خلالها وكالاتي:

١- الفرضية الرئيسة الاولى: لا توجد علاقة ارتباط بين البعد القيمي وجودة الخدمات الصحية لدى المنظمات المبحوثة على المستوى الكلي.

٢- الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد تأثير للبعد القيمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمة المبحوثة

سادسا: ادوات جمع المعلومات والبيانات:

استند البحث الحالي على نوعين من المصادر في جمع البيانات

١- المصادر الخاصة بالبيانات الثانوية: وتم الحصول عليها من خلال الاطلاع على بعض الجهود المعرفية السابقة والتي قدمها بعض الباحثين في مجال الإدارة والتخطيط الاستراتيجي فضلا عن الدوريات والمقالات والكتب ذات العلاقة.

٢- المصادر الخاصة بالبيانات الأولية: حيث تم الحصول على النوع من البيانات من خلال اداة القياس (الاستبانة) لقياس كل من البعد القيمي للدمج التنظيمي وجودة الخدمات الصحية وابعادها في بعض مستشفيات محافظة صلاح الدين. وتم اعداد الاستبانة من قبل الباحث بالاعتماد على البحوث والدراسات السابقة، وتم اقرارها بعد تحكيمها من قبل عدد من الخبراء المختصين.

سابعا: حدود البحث:

تمثلت حدود البحث بالاتي

١- الحدود المكانية: وتشمل الحدود المكانية للبحث على المستشفيات الثلاثة ميدان البحث، وهي (مستشفى صلاح الدين العام، مستشفى ببجي العام، مستشفى الشرايط العام).

٢- الحدود الزمانية : هي الفترة التي استغرقتها البحث بجانبه النظري والعملي والتي استغرقت المدة من ٢٠٢٢/٢/١ ولغاية ٢٠٢٢/٧/١٥.

٣- الحدود البشرية: عينة عشوائية من الموظفين الإداريين والفنيين في المنظمات المبحوثة من حملة شهادة البكالوريوس فما فوق.

ثامنا: اسلوب تحليل البيانات:

تمت معالجة البيانات التي تم الحصول عليها بواسطة الاستبانة من خلال البرنامج الاحصائي (Spss) فضلا عن الاساليب الاحصائية.

تاسعا: عينة البحث:

يوضح الجدول رقم (١) الخصائص الديموغرافية للأفراد العاملين في مستشفيات صلاح الدين التي تناولها البحث، لتشمل أربع خصائص (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، التحصيل الدراسي).

جدول (١) الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة من العاملين

المتغيرات	الوصف	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	٩٨	%٦٧.٦
	أنثى	٤٧	%٣٢.٤
	المجموع	١٤٥	%١٠٠
العمر	٣٠ سنة فأقل	٢٠	%١٣.٨
	٣١ - ٤٠ سنة	٤٦	%٣١.٧
	٤١ - ٥٠ سنة	٦٦	%٤٥.٥
	٥٠ سنة فأكثر	١٣	%٩
	المجموع	١٤٥	%١٠٠
سنوات الخبرة	٥ سنوات فأقل	٧٤	%٥١
	٥ - ١٠ سنوات	٢٠	%١٣.٨
	١١ - ١٥ سنة	٤٧	%٣٢.٤
	١٥ سنة فأكثر	٤	%٢.٨
	المجموع	١٤٥	%١٠٠
التحصيل الدراسي	بكالوريوس	٩٢	%٦٣.٤
	دبلوم عالي	٣٠	%٢٠.٧
	ماجستير	١٩	%١٣.١
	دكتوراه	٤	%٢.٨
	المجموع	١٤٥	%١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج SPSS
الاطار النظري للبحث (البعد القيمي للدمج التنظيمي، جودة الخدمات الصحية)

أولاً: مفهوم البعد القيمي للدمج التنظيمي:

١. مفهوم الجانب القيمي للدمج التنظيمي:

وهو مدى تقبل الفرد لأهداف وقيم المنظمة وتمثيله لها ونظرة إلى دوره في المنظمة من خلال اسهامه الذي يقوم به بالنسبة لهذه الاهداف واعتبارها جزءاً من شخصيته (بالحمو، ٢٠١٩: ٧) ويشير البعد القيمي إلى التماشي والاستجابة مع معتقدات وقيم المنظمة الأكثر تطابقاً كما يشير إلى وجود استجابة المنظمة للقيم والمعتقدات التي تتطابق مع الافراد، وذلك لإندماجهم مع خصائص المنظمة التي يرون فيها انفسهم مع مفهومهم لذاتهم، وذلك لإدراك الفرد بوجود دمج مع الخصائص التنظيمية لمجموعة العمل وخصائص المنظمة. فدمج الفرد مع المجموعة يعتمد على التطابق في الإهتمامات الشخصية عند القيام بنفس الأنشطة التي تقوم بها المجموعة (صيرة، ٢٠١٨: ٢٣). والقيم هي أمر نسبي فهي تختلف باختلاف الفرد والمكان والزمان، فالقيم عند معتقديها ثابتة راسخة من حيث المصدر والأهمية والجدوى وضرورة تمثيلها لهم وذلك لاختيارهم إياها وتمييزهم لها بالعقل والفهم وجعلها معياراً للسلوك، أما تنظيرياً فالقيم مثار جدل واختلاف بين الاجيال والثقافات والافراد (بودهان وصامر، ٢٠١٥: ٣١).

٢. أهمية البعد القيمي للدمج التنظيمي:

تتمثل أهمية القيم التنظيمية في أنها تهئ الفرد في اختياره لسلوكه المعزز لتوافقه مع الافراد المحيطين به، ما يؤدي إلى خلق انسجام لدى فرق العمل وتحسين الاتصال الاداري والحد من الصراعات المؤثرة على الدمج التنظيمي (التلبناني وآخرون، ٢٠١٥: ٥٥).

والقيم هي ركيزة أساسية لأية منظمة، كما أنها تمثل الجوهر الفلسفي لأية منظمة تحاول تحقيق أهدافها بفعالية، كما تعكس اتجاهات العاملين العامة وشعورهم، لذا فإن نجاح المنظمة متوقف على مدى ادراك الافراد العاملين فيها للقيم التنظيمية والعمل بموجبها (بودهان وصامر، ٢٠١٥: ٣٣). وللقيم التنظيمية خصائص أهمها: أنها الاساس لمقومات الشخصية السليمة، حيث تنعكس القيم السوية على الشخصية، والعكس صحيح. كما تعد القيم موجهاً في اتخاذ القرارات، وهي معيار الحكم على الأشياء، كما تتأثر بثقافة المجتمع والعقيدة (بوزيدي، ٢٠١٦: ٢٨).

٣. أهداف البعد القيمي للدمج التنظيمي:

يرى بعض الباحثين أنه الإدراك الذهني للتوحد مع المنظمة يتضمن استبطان القيم والتأثير الإيجابي والنوايا السلوكية التي يحملها الفرد تجاه منظمته وإخلاصه لأهدافها وارتباطه معها وحرصه على بقائه فيها ببذل الجهد لما يعزز نجاحها، (بالحمو، ٢٠١٩: ٨)، والولاء التنظيمي يتضمن توجهها نحو مجموعة اهداف وقيم تنظيمية تجاه المنظمة التي يعمل فيها ويشعر بالالتزام نحوها قد تشترك مع منظمة اخرى، إلا أنه يشعر بالخسارة النفسية عند تركها، فالولاء احد الابعاد التي تشكل الهوية (مرابط، ٢٠١٥: ٤٨). وركز الباحثون على الدمج التنظيمي باعتباره توافقاً قيمياً بين الفرد والمنظمة، ومعنى قيمي أن الوعي يرتبط بتأثير القيم ودلالاتها ويصف القيم المعينة من الفرد للمجموعة بأنها إما أن تكون إيجابية أو سلبية. وأن يكون الفرد على استعداد للتقييم وفقاً لهذه القيم سواء كان ذلك التقييم من داخل المجموعة أو من خارجها، وأنه على استعداد لأن يقف مع المجموعة ويسلك سلوكاً داعماً للمجموعة (بابا اللوس، ٢٠٢١: ٥٣).

ثانياً: جودة الخدمات الصحية:

١- مفهوم جودة الخدمات الصحية:

تشير جودة الخدمات الصحية الى تقديم المنظمة لخدمات بجودة عالية تفي المنظمة خلالها على باحتياجات زبائنهم و رغباتهم، بشكل يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. وذلك من خلال مقاييس معدة سلفاً لتقديم الخدمة وتميزها (Upadhyai, 2019: 106). أما الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة، فأشارت الى أن جودة الخدمة الصحية من حيث مدركات الزبون بمعنى مدى التطابق بين الخدمة المقدمة والتوقع أو حتى ظهور مستوى يفوق التوقع (من وجهة نظر المستفيد وليس المنظمة). وهذا الاختلاف مهم حيث يجبر مقدمي الخدمات على وضع وجهة نظر الزبون محل الاعتبار، وتحديد ما هو متوقع من قبل الزبون فيما يتعلق بجودة الخدمة أو تقييم جودة الخدمة ومن ثم تطوير خدمات تتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها (Lozano, 2020: 4) وتقوم جودة الخدمة على ملائمة الاستخدام، وإشباع حاجات الزبون. ويمكن توحيد هذين المفهومين في تقرير العميل للجودة. فالجودة تحدث حين تقدم المنظمة الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات الزبائن (مطير وباقدار، ٢٠٢٢: ٢٠).

٢. أهمية جودة الخدمات الصحية:

يمكن القول أن أهمية جودة الخدمات الصحية تكمن في: (العياشي وبخدا، ٢٠٢٠: ١٨)
أ- نمو مجال الخدمة: إذ ارتفعت اعداد المنظمات الصحية التي تقدم الخدمات الصحية، فضلاً عن نمو المنظمات التي تتصل بنشاطاتها بالخدمات الصحية بوتيرة عالية.

ب- زيادة المنافسة: إذ يعتمد بقاء المنظمة الصحية في مجال المنافسة على توفير خدمات ذات جودة عالية.

ج- فهم المنظمة للزبون: فالزبائن لا يرغبون بالتعامل مع منظمة تركز على الخدمة فقط وان تقديم الخدمة بأسعار معقولة لا يكفي دون توفير معاملة جيدة وفهم اكبر للزبون وسلوكياته.

د- الدلالة الاقتصادية لجودة خدمة الزبون: فعلى المنظمات الا تسعى لاستقطاب زبائن جدد وحسب، بل عليها الحفاظ على زبائنها الحاليين. وهنا تبرز أهمية الجودة للزبائن لضمان ذلك.

٣. ابعاد جودة الخدمات الصحية:

تستند جودة الخدمات الصحية على اربعة ابعاد اساسية والتي اتفق عليها معظم الباحثين والكتاب مثل (Muruganantham, 2016)، (Javed, et al: 2017)، (Al-Damen, 2017)، (Dunsch, et al 2017)، (لغواطي، ٢٠١٧)، (عبدالرحمن، ٢٠١٨)، (Rygh & Clatworthyk, 2019)، (Ajemu & Desta, 2020) وهي :

أ- **الملموسة**: تشير الملموسة الى التسهيلات والمعدات البشرية والمادية ومعدات ومواد الاتصال. وأشار (سلطان، ٢٠١٢: ٨٩) الى ان الجوانب المتعلقة بالملموسة تشمل المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستعملة فيها، وتسهيلات الانية الداخلية وما يلزم من تجهيزات لتقديم الخدمة وغيرها.

ب- **الاستجابة**: يمكن تعريفه بأنه استجابة العاملين السريعة بشكل خلاف لطلبات الزبائن ومشاكلهم (سلطان، ٢٠١٢: ٨٩)، او هو القدرة الفورية على الاستجابة من مقدمي الخدمة (الموسوي، ٢٠١٦: ٤٥) ويشير اليه (النعمي وزيدان، ٢٠١٦: ٨٠) بأنه المساعدة الحقيقية بتقديم الخدمة الى الزبائن . وأوضح (Giovanis, et al, 2018: 101) بأنها تعني مدى القدرة والرغبة والاستعداد الدائم لدى مقدمي الخدمة في تقديمها للزبائن عند طلبهم أو حاجتهم لها.

ت- **الكياسة**: وهي درجة الاهتمام والرعاية الشخصية بالزبائن، إذ يشير هذا البعد الى العلاقة بين زبائن المنظمة الصحية والفرق الصحية والفنية والادارية فيها لضمان تحقيق الاحترام والثقة والسرية واللباقة والتواصل بين مقدمي الخدمات الصحية والزبائن، حيث تساهم العلاقة الجيدة بين الطرفين في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية واستجابة الزبائن للتعليمات الصحية (Izadi, et al: 2017: 2).

ث- **المعولية**: يرى (الغزالي، ٢٠١٤: ٤٠) ان المعولية هي قدرة مقدمي الخدمات الصحية (الاطباء، الممرضين، المحللون الخ) على اداء الخدمات الصحية بما يمنح المستفيدين منها شعوراً بالاعتماد عليها، بالإضافة الى وجود درجة عالية من الصحة والدقة وأوضح (Izogo & Ogba, 2015: 252) ان المعولية تشير الى قدرة مقدمي الخدمة على الالتزام بتقزيم الخدمة بنبأ ودقة .

الاطار التطبيقي للبحث (اختبار علاقتي الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث):

تضمن هذا المبحث الإطار الميداني للبحث، وكالاتي:

١- **البحث الوصفية للمتغير المستقل** والذي يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث والظاهرة في الجدول (٢).

جدول (٢) نتائج آراء أفراد المجتمع حول البعد القيمي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الأهمية النسبية	مستوى التقييم
١	تتفق قيمي الذاتية مع قيم المستشفى	٣.٩١٠	٠.٨٩٦	١	٠.٧٨٢	مرتفع
٢	يوجد حالة توافق بين أهدافي وأهداف المستشفى	٣.٦٤١	٠.٩٠٣	٣	٠.٧٢٨	متوسط
٣	تمثل المستشفى المكان الملائم لتحقيق أهدافي	٣.٤٨٩	٠.٩٣٦	٤	٠.٦٩٧	متوسط
٤	يوجد توافق بين معتقداتي والمعتقدات السائدة في المستشفى	٣.٧١٧	٠.٩٩٠	٢	٠.٧٤٣	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج SPSS

N=145

توضح نتائج الجدول (٢) أن الفقرة رقم (١) التي تنص (تتفق قيمي الذاتية مع قيم المستشفى) حققت وسطاً حسابياً قدره (٣.٩١٠) ومستوى أهمية نسبية (٠.٨٩٦) عند مستوى تقييم مرتفع. وحصلت الفقرة رقم (٣) التي تنص (تمثل المستشفى المكان الملائم لتحقيق أهدافي) على أقل وسط حسابي بلغ (٣.٤٨٩) بمستوى أهمية نسبية (٠.٩٣٦) ومستوى تقييم متوسط، وانحراف معياري تراوح ما بين (٠.٨٩٦-٠.٩٩٠). وتشير الى انخفاض التشتت لأقل من الواحد الصحيح، أي هناك تقارب وتجانس بين إجابات افراد العينة من حيث آرائهم نحو فقرات البعد القيمي الذي تمارسه المنظمات الصحية ميدان البحث.

٢- **البحث الوصفية للمتغير المعتمد** والذي يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث والظاهرة في الجدول (٣).

جدول (٣) نتائج آراء أفراد المجتمع حول جودة الخدمة الصحية بأبعاده

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الأهمية النسبية	مستوى التقييم
١	الملموسة	٣.٨٠٥	٠.٦٢٣	٣	٠.٧٩١	مرتفع
٢	الاستجابة	٤.١٠٥	٠.٤٢٥	٢	٠.٨٢١	مرتفع
٣	الكياسة	٤.١٢٤	٠.٦٢٦	١	٠.٨٢٤	مرتفع
٤	المعولية	٣.٧١٩	٠.٦٨٩	٤	٠.٧٤٣	مرتفع
	جودة الخدمة الصحية	٣.٩٣٨	٠.٤٨١	-	٠.٧٨٧	مرتفع

N=145

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج SPSS

وهو المتغير التابع للبحث تم قياسه من خلال (٤) ابعاد فرعية، وتوضح نتائج الجدول (٣) أن الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن أبعاد جودة الخدمة الصحية تراوحت ما بين (٣.٧١٩-٤.١٢٤)، بوسط حسابي عام (٣.٩٣٨) عند مستوى أهمية نسبية (٠.٧٨٧) ومستوى تقييم مرتفع، وما يؤكد تلك النتائج الانحراف المعياري للمتغير (٠.٤٨١)، وهذا يعني وجود انسجام مقبول في إجابات افراد العينة أي إن وجود التقارب والتجانس في وجهات نظرهم نحو جودة الخدمة الصحية الذي تقدمها المنظمات المبحوثة وجاء بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بُعد (الكياسة)، يليه بعدي (الاستجابة) و(الملموسة) بالمرتبة الثالثة، ثم بُعد (المعولية) بالمرتبة الاخيرة. وما يؤكد ترتيب الأهمية للأبعاد حصول جميع الأبعاد على انحراف معياري تراوحت قيمه ما بين

(٠.٦٨٩-٠.٤٢٥) ما يشير إلى انخفاض التشتت في إجابات أفراد العينة أي أن هناك تقارب وتجانس في إجاباتهم نحو ترتيب أبعاد جودة الخدمة الصحية وأنهم متفقون في إجاباتهم نحو أهمية ممارسة جودة الخدمة الصحية في المنظمات الصحية ميدان البحث.

٣- اختبار فرضية الارتباط :

- لا توجد علاقة ارتباط بين البعد القيمي وجودة الخدمات الصحية لدى المنظمات المبحوثة على المستوى الكلي.
يتضح من الجدول (٤) أن هناك علاقة ارتباط معنوية طردية موجبة بين البعد القيمي وجودة الخدمة الصحية في المنظمات الصحية ميدان البحث، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٦٨) وهي معنوية عند (٠.٠٠) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ومن هذه النتيجة نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: توجد علاقة ارتباط بين البعد القيمي وجودة الخدمات الصحية لدى المنظمات المبحوثة على المستوى الكلي.

جدول (٤) نتائج علاقات الارتباط بين البعد القيمي للدمج التنظيمي وجودة الخدمات الصحية بدلالة أبعادها.

المؤشر الكلي	البعد القيمي للدمج التنظيمي	المتغير المستجيب المتغير التفسيري
٠.٥٨٧	٠.٥٦٨	جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج SPSS

٤- اختبار فرضية التأثير:

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير للبعد القيمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمة المبحوثة.
نلاحظ من نتائج الجدول (٥) أن هناك تأثيراً معنوياً موجباً للبعد القيمي في جودة الخدمة الصحية، إذ بلغت قيمة (F) لأنموذج الانحدار (١٢٣.٥٢)، وهي معنوية عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٠٠) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥). كما بلغت درجة معامل التحديد (R^2) (٠.٤٤٣)، أي أن البعد القيمي يفسر ما نسبته (٤٤.٣%) من التباين في جودة الخدمة الصحية في المنظمات الصحية ميدان البحث، وكذلك معامل التحديد المصحح (R^2 Adjusted) الذي بلغت قيمته (٠.٤٣٧) وهو القوة التفسيرية الصافية بعد التخلص من الأخطاء المعيارية في انموذج البحث، وكذلك معنوية التأثير الإيجابي في جودة الخدمة الصحية إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.681) (β)، وهذا يعني أن زيادة البعد القيمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين الخدمة الصحية بمقدار (٠.٦٨١) في المنظمات المبحوثة، وما يؤكد هذه النتيجة قيمة (t) لمتغير البعد القيمي التي بلغت قيمتها (١٠.٦٥٥) وهي معنوية عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٠٠) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥). ومن هذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الأولى العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير للبعد القيمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمة المبحوثة.

جدول (٥) نتائج أثر البعد القيمي في جودة الخدمة الصحية

معاملات الانحدار Coefficients		تحليل التباين ANOVA			Model Summary			المتغير التابع
Sig* الدلالة الاحصائية	T المحسوبة	معامل الانحدار الخطي β	DF	درجة الحرية	Sig* الدلالة الاحصائية	F المحسوبة	R^2 المعدل	R^2
٠.٠٠٠	١٠.٦٥٥	٠.٦٨١	١	الانحدار	٠.٠٠٠	١٢٣.٥٢	٠.٤٣٧	٠.٣٤٥
			١٤٣	البواقي				
			١٤٤	المجموع				

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على مخرجات برنامج SPSS

الاستنتاجات والمقترحات:

تضمن هذا المبحث أهم الاستنتاجات والمقترحات التي توصل إليها الباحث.

أولاً: الاستنتاجات:

١. إن أهداف وقيم المنظمة تتماشى مع قيم ومعتقدات العاملين فيها. وهذا ما بينته نتائج الدراسة الميدانية من أن مستوى تقييم البعد القيمي كان مرتفعاً أي أن هناك تقارباً وتجانساً بين أفراد العينة في آراءهم نحو البعد القيمي.
٢. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد القيمي وجودة الخدمة الصحية في المنظمات المبحوثة، ووجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين تتناسب طردياً مع بعضها، ويمكن الاستدلال على الزيادة الحاصلة في جودة الخدمة الصحية من خلال الزيادة في البعد القيمي.
٣. وجود أثر ذو دلالة معنوية للبعد القيمي في جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة، أي أن الاهتمام بعواطف واحاسيس العاملين يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.
٤. إن زيادة الاهتمام بتنمية ادراك العاملين بقيمة المنظمة التي يعملون فيها وانتمائهم لها يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. وهذا ما أظهرته نتائج التحليل الاحصائي.

٥. إن زيادة التقارب في قيم العاملين مع قيم واهداف المنظمة يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. وهذا ما أظهرته نتائج التحليل الاحصائي.

ثانياً: المقترحات:

استناداً الى الاستنتاجات توصل اليها البحث سيقوم الباحث بتقديم عدد من المقترحات، والتي من شأنها ان تحل جزء من مشكلة البحث والاجابة على نقاط الضعف والعمل على حلها واستفادة العاملين في المنظمات المبحوثة من تلك الحلول، وكانت المقترحات المقترحة؛ كما يأتي:

١. تدعيم البعد القيمي للدمج التنظيمي من خلال تعزيز شعور العاملين في المنظمات ميدان البحث بأن القيم التي تحملها المنظمات التي يعملون فيها تتوافق مع القيم والمعتقدات التي يحملونها، وتقديم ما يمكن أن يقوي شعور الانتماء الى المنظمات التي يعملون فيها.

٢. تعزيز مستوى جودة الخدمة الصحية من خلال تعزيز الجانب القيمي للدمج التنظيمي الذي بينت نتائج البحث الميدانية أهميته في تعزيز مستوى جودة الخدمات الصحية.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. التلباني، نهاية عبد الهادي وفارس، محمد جودت والوحيد، رافع يوسف، (٢٠١٥)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي- دراسة ميدانية على موظفي البنوك الإسلامية/ قطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد (١)، العدد (٢).
٢. العياشي، أسماء وبخدا زينب، (٢٠٢٠)، تطبيق ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية- دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية المجاهد المرحوم عبد الكريم بودرغومة (المستشفى الجديد) أدرار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية- أدرار، الجزائر.
٣. الموسوي، سعد مهدي سعيد، (٢٠١٦)، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية محافظة النجف الاشرف، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.
٤. النعيمي، شهاب الدين حمد وزيدان، حسين غازي. (٢٠١٦). قياس تباين مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمة الطبية في الاجنحة الخاصة للمستشفيات العراقية الحكومية والخاصة/ بحث استطلاعي. مجلة علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد (٢٢)، العدد (٩٠).
٥. بابا اللوس، نورا عزيز فتاح عبو (٢٠٢١)، أثر الدمج التنظيمي في الحوكمة الالكترونية: دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في المصارف الحكومية العراقية/ نينوى، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٦. بالحمو، مارياء، (٢٠١٩)، نموذج مقترح حول العلاقة بين التماثل التنظيمي والاستغراق الوظيفي- دراسة ميدانية لشركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقمة - الجزائر.
٧. بودهان، سهيلة وصامر، سارة، (٢٠١٥)، القيم التنظيمية والولاء التنظيمي بحث ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية - جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
٨. بوزيدي، فطوم، (٢٠١٦)، القيم التنظيمية وأثرها على الأداء، دراسة استطلاعية على عينة من الموظفين الإداريين بجامعة الجلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة عاشور زيان الجلفة - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المجلد (٧)، العدد (١٣).
٩. سلطان، وفاء علي، (٢٠١٢)، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، مجلة دراسات إدارية، جامعة البصرة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (٥)، العدد (١٠).
١٠. صيرة، ملاك، (٢٠١٨)، التماثل التنظيمي وعلاقته بالراحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بالمسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، الجزائر.
١١. صيرة، ملاك، (٢٠١٨)، التماثل التنظيمي وعلاقته بالراحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بالمسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، الجزائر.
١٢. مرابط، صوريا عثمان، (٢٠١٩)، التماثل التنظيمي وعلاقته بإدراك الهوية التنظيمية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العام، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
١٣. مطير، علي عبد العزيز علي وباقادر، صالح محمد صالح، (٢٠٢٢)، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج والمعمتمرين- دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (٦)، العدد (٢٨).

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

1. Al-Ayashi, Asmaa and Bakhda Zainab, (2020), The application of total quality management and its role in improving the quality of health service in public hospital institutions - a case study of the public hospital institution, the late Mujahid Abdel Karim Boudergouma (The New Hospital) Adrar, Master Thesis, Faculty of Economics, Commerce and Sciences Management, Ahmed Deraya University - Adrar, Algeria.
2. Al-Musawi, Saad Mahdi Saeed, (2016), The role of the components of management information systems in achieving the quality of health services, an exploratory study of the opinions of a sample of administrative leaders and patients hospitalized in government hospitals, Al-Najaf Governorate, Master's thesis, College of Administration and Economics, University of Al-Qadisiyah, Iraq.
3. Al-Nuaimi, Shihab al-Din Hamad and Zaidan, Hussein Ghazi. (2016). Measuring the variation in the level of patients' satisfaction with the quality of medical service in the private wards of Iraqi governmental and private hospitals / Exploratory research. Journal of Management and Economics Sciences, Volume (22), Issue (90).

4. Al-Tilbani, Nihaya Abd al-Hadi and Faris, Muhammad Jawdat and al-Wahidi, Rafi Youssef, (2015), organizational values and their relationship to job immersion - a field study on Islamic bank employees / Gaza Strip, Al-Quds Open University Journal for Administrative and Economic Research and Studies, Volume (1), Issue (2).
5. Baba Al-Loos, Nora Aziz Fattah Abbo (2021), The Impact of Organizational Merger in Electronic Governance: A Survey of the Opinions of a Sample of Employees in Iraqi Government Banks / Nineveh, Master's Thesis, University of Mosul, College of Administration and Economics.
6. Balhamou, Maria, (2019), A proposed model on the relationship between organizational symmetry and job involvement - a field study for the Aromas of Roses Company for the Perfume Industry in the Valley, Master Thesis, Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences, Kasdi Merbah University, and Ruqma - Algeria.
7. Boudhan, Suhaila and Samer, Sarah (2015), Organizational Values and Organizational Loyalty, Field Research at the Directorate of University Services - Jijel, Master Thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Muhammad Al-Siddiq Ibn Yahya, Algeria.
8. Bouzidi, Fatoum, (2016), organizational values and their impact on performance, a prospective study on a sample of administrative employees at the University of Djelfa, Economic Notebooks Journal, Ashour Zayan University, Djelfa - Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Volume (7), Number (13).
9. Murabet, Soria Othmani, (2019), Organizational Symmetry and its Relationship to the Perception of Organizational Identity among Psychologists in the Public Health Sector, PhD thesis in Psychology, Mohamed Kheidar University - Biskra, Faculty of Humanities and Social Sciences, Algeria.
10. Mutair, Ali Abdel Aziz Ali and Bagader, Salih Muhammad Salih (2022), the quality of banking services and their impact on the satisfaction of pilgrims and Umrah performers - a field study on banks in the Kingdom of Saudi Arabia, Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, Volume (6), Number (28).
11. Sira, Malak, (2018), organizational symmetry and its relationship to psychological comfort among civil protection agents - a field study at the Civil Protection Directorate in M'sila, master's thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohamed Boudiaf University - M'sila, Algeria.
12. Sira, Malak, (2018), organizational symmetry and its relationship to psychological comfort among civil protection agents - a field study at the Civil Protection Directorate in M'sila, master's thesis, Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohamed Boudiaf University - M'sila, Algeria.
13. Sultan, Wafaa Ali, (2012), Dimensions of the quality of health services from the point of view of beneficiaries, an applied study in a group of private hospitals in Basra Governorate, Journal of Administrative Studies, University of Basra, College of Administration and Economics, Volume (5), Number (10).

ثالثاً: المصادر الأجنبية

1. Giovanis, A., Pierrakos, G., Rizomyliotis, I., & Binioris, S. (2018). Assessing service quality and customer behavioral responses in hospital outpatient services: A formative measurement approach. International Journal of Quality and Service Sciences.
2. Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. International journal of health care quality assurance.
3. Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. International Journal of Quality & Reliability Management.
4. Lozano, R., Fullman, N., Mumford, J. E., Knight, M., Barthelemy, C. M., Abbafati, C., & Cárdenas, R. (2020). Measuring universal health coverage based on an index of effective coverage of health services in 204 countries and territories, 1990–2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019.
5. Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. Journal of Health Management, 21(1), 102-127.

الاستبانة الخاصة بالبعد القيمي للدمج التنظيمي

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

السيدات والسادة الأفاضل:

تحية طيبة ...

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزء من متطلبات إعداد رسالة الماجستير الموسومة (دور البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين والمرضى في المستشفيات في محافظة صلاح الدين) وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي وان تفضلكم بالإجابة المناسبة يسهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق اهداف الدراسة علما بان الاجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي دون ضرورة لذكر الاسم .

ملاحظات عامة

- ١- يأمل الباحث من شخصكم الكريم قراءة جميع الأسئلة ثم البدء بالتأشير كل منهم ضمن سلم الاجابة وبما يعبر عن موقفكم الدقيق.
 - ٢- يرجى عدم ترك اي سؤال من دون اجابة لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
 - ٣- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.
- مع جزيل الشكر...

الباحث

المشرف

عبدالله احمد سلمان

أ.م.د. عمار عواد محمد

أولاً. معلومات تعريفية عامة

☐	انثى	☐	ذكر	الجنس
☐	من ٣١ - ٤٠ سنة	☐	اقل من ٣٠ سنة	العمر
☐	اكثر من ٥٠ سنة	☐	من ٤١ - ٥٠ سنة	
☐	من ١٠ - ٥ سنوات	☐	اقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
☐	اكثر من ١٥ سنة	☐	من ١١ - ١٥ سنة	
☐	بكلوريوس	☐	اعدادية	التحصيل الدراسي
☐	دراسات عليا			

ثانياً: البعد القيمي للدمج التنظيمي:

البعد القيمي للدمج التنظيمي: هو استجابة والتماشي مع المعتقدات والقيم الأكثر تطابقاً مع معتقداته وقيمه.					
ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق
١	تتفق قيمي الذاتية مع قيم المستشفى.				
٢	يوجد حالة توافق بين أهدافي وأهداف المستشفى.				
٣	تمثل المستشفى المكان الملائم لتحقيق أهدافي.				
٤	يوجد توافق بين معتقداتي والمعتقدات السائدة في المستشفى.				

الاستبانة الخاصة بجودة الخدمات الصحية

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

السيدات والسادة الأفاضل:

تحية طيبة ...

تمثل استبانة الاستبانة هذه جزء من متطلبات إعداد رسالة الماجستير الموسومة (دور البعد القيمي للدمج التنظيمي في تعزيز ابعاد جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين والمرضى في المستشفيات في محافظة صلاح الدين) وتعد هذه الاستبانة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي وان تفضلكم بالإجابة المناسبة يسهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق اهداف الدراسة علماً بان الاجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي دون ضرورة لذكر الاسم .

ملاحظات عامة

- ١- يأمل الباحث من شخصكم الكريم قراءة جميع الاسئلة ثم البدء بالتأشير كل منهم ضمن سلم الاجابة وبما يعبر عن موقفكم الدقيق.
 - ٤- يرجى عدم ترك اي سؤال من دون اجابة لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستبانة للتحليل.
 - ٥- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.
- مع جزيل الشكر...

الباحث
عبدالله احمد سلمان

المشرف
أ.م.د. عمار عواد محمد

أولاً. معلومات تعريفية عامة

☐	انثى	☐	ذكر	الجنس
☐	من ٣١ - ٤٠ سنة	☐	اقل من ٣٠ سنة	العمر
☐	اكثر من ٥٠ سنة	☐	من ٤١ - ٥٠ سنة	
☐	من ١٠ - ٥ سنوات	☐	اقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة

☐	أكثر من ١٥ سنة	☐	من ١١ - ١٥ سنة
☐	متوسطة	☐	ابتدائية
☐	بكلوريوس	☐	اعدادية
☐	دراسات عليا		

ثانيا: جودة الخدمة الصحية:

جودة الخدمات الصحية: هي السعي المستمر لتحقيق خدمة تتطابق مع متطلبات الزبون من أجل الوصول الى رضاه. وتم الاعتماد على مقياس (غالي، ٢٠٢١ / Javed & Ilyas, 2018 / Al-Damen, 2017)					
أ- الملموسية: هي التسهيلات والمعدات البشرية والمادية ومعدات ومواد الاتصال. فضلا عن المباني وتقنية المعلومات الاتصالات المستعملة فيها، وتسهيلات الإنية الداخلية وما يلزم من تجهيزات لتقديم الخدمة وغيرها.					
ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق
١	تتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة.				
٢	تتوفر في المستشفى التجهيزات المناسبة.				
٣	تتوفر في المستشفى المعدات المناسبة.				
٤	يحرص العاملون على مستوى عالي من النظافة وحسن المظهر.				
٥	تمتلك المستشفى دورات مياه صحية نظيفة مما يحقق الراحة للمرضى.				
٦	تكون الممرات والطرق في المستشفى واسعة ومرحبة.				
٧	توفر المستشفى صالات انتظار بها كل المستلزمات.				
ب- الاستجابة: تلقي المرضى للرعاية السريعة من قبل كوادر المستشفى دون النظر الى اصولهم وخلفياتهم وحالاتهم.					
ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق
٨	تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة				
٩	يستجيب العاملون فوراً لطلبات المرضى				
١٠	تكون المستشفى جاهزة لاستقبال الحالات الطارئة.				
١١	تبسط المستشفى اجراءات العمل قدر الامكان لضمان سرعة وسهولة تقديم الخدمة الصحية.				
ج- الكياسة: وهي درجة الاهتمام والرعاية الشخصية بالزبان، إذ يشير هذا البعد الى العلاقة بين زبائن المنظمة الصحية والفرق الصحية والفنية والادارية فيها لضمان تحقيق الاحترام والثقة والسرية واللباقة والتواصل بين مقدمي الخدمات الصحية والزبان.					
ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق
١٢	ينصت الكادر الصحي لما يقوله المرضى ولا ينشغل بأمر آخرى مثل القلم أو الجوال أو الكتابة على الكمبيوتر أو النظر إلى الساعة.				
١٣	يهتم الكادر الصحي بعدم مقاطعة المرضى عند التحدث إليه.				
١٤	يظهر الكادر الصحي عدم الملل أثناء الاستماع للمرضى خلال عمله				
١٥	يمتلك الكادر الصحي القدرة على الاستماع الجيد لحديث المرضى وفهم حاجاتهم ورغباتهم.				
١٦	يمتلك الكادر الصحي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال من قبل المرضى.				
د- المعولية: هي قدرة مقدمي الخدمات الصحية (الأطباء، الممرضين، المحللون.....الخ) على اداء الخدمات الصحية بما يمنح المستفيدين منها شعوراً بالاعتماد عليها.					
ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق
١٧	يقوم المستشفى بتقديم الخدمة الصحية كما وعد بتقديمها للمرضى.				
١٨	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمة الصحية للمرضى في الوقت المحدد.				
١٩	يحرص المستشفى علي تقديم الخدمة الصحية بشكل صحيح من البداية.				
٢٠	تحظى الخدمة الصحية التي يقدمها المستشفى بثقة المرضى				

اسماء السادة الخبراء المحكمين للاستبانة

ت	اسم الخبير	اللقب العلمي	الاختصاص	محل العمل
١	د. أنيس أحمد عبد الله	استاذ	تسويق	جامعة تكريت
٢	د. أحمد علي حسين	استاذ	نظرية المنظمة وسلوك تنظيمي	جامعة تكريت
٣	د. علي رزاق العابدي	استاذ	موارد بشرية وسلوك تنظيمي	جامعة الكوفة
٤	د. صلاح الدين عواد الكبيسي	استاذ	معرفة استراتيجية	جامعة بغداد
٥	د. ثامر عكاب حواس	استاذ مساعد	إدارة انتاج وعمليات	جامعة تكريت
٦	د. غسان فيصل عبد	استاذ مساعد	إدارة اعمال	جامعة الكتاب
٧	د. صفاء ادريس عبودي	استاذ مساعد	نظرية المنظمة وسلوك تنظيمي	جامعة الموصل
٨	د. مظفر أحمد حسين	استاذ مساعد	إدارة استراتيجية	المعهد التقني / الحويجة
٩	د. عبد الله محمد عبد الله	أستاذ مساعد	موارد بشرية	جامعة تكريت
١٠	د. عبد العزيز محمد علوان	أستاذ مساعد	إدارة اعمال	جامعة كركوك
١١	د. مروة عبد الكريم محمود الزهيري	استاذ مساعد	سلوك تنظيمي	جامعة الكوفة
١٢	د. حاتم علي عبد الله	أستاذ مساعد	استراتيجية ومعرفة	جامعة تكريت
١٣	د. روى أحمد ابراهيم	استاذ مساعد	موارد بشرية	جامعة تكريت
١٤	كفاح عباس محييد	أستاذ مساعد	إدارة استراتيجية	جامعة تكريت
١٥	سوزان عبد الغني علي	أستاذ مساعد	إدارة انتاج وعمليات	جامعة كركوك