



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترن لتقدير نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية الحكومية دراسة مقارنة بين مصر والأردن

رسالة مقدمة إلى كلية التجارة في جامعة عين شمس
للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

غازي علي متزوك البدائينه

إشراف

الدكتور

الأستاذ الدكتور

سمير عزيز عليوي العبادي

أستاذ إدارة الأعمال (م) - نائب عميد كلية
العلوم الإدارية والمالية - جامعة فيلادلفيا

سيد محمود السيد الخولي

أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات
كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله جل جلاله :

﴿ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمْرٌ
مَرَّ السَّحَابِ صُنْعُ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ
شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾
النمل، آية: ٨٨

قال رسول الله ﷺ :

((إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحْدُوكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتَقِّنَهُ))
(حديث شريف)

اللِّفْرَادُ

إِلَوَالِيٌّ : نَبْعَ الْحُبُّ وَالْوَفَاءُ

إِلَأَخْوِيٌّ وَأَخْوَاتِيٌّ : الْأَعْزَاءُ

إِلَزْوَجِيٌّ : الْفَاضِلَةُ

إِلَأَبْنَائِيٌّ : مَأْمُونٌ، أَمِيرٌ، جَنْبُونٌ وَعَلَيٌّ

وَإِلَكَلْ قَرِيبٌ أَوْ صَدِيقٌ مَدْ لِيَدَ الْعَوْزِ وَالْمَسَاعِدَةَ

إِلَيْهِمْ جَمِيعاً أَهْدِيَ هَذَا الْجَهْدَ الْمُتَواضِعَ

غَازِي عَلَيِ الْبَدَائِنَه



كلية التجارة
قسم ادارة اعمال

رسالة دكتوراه

إسم الطالب : غازي علي متزوك البدائنه

عنوان الرسالة: إطار مقترن لتقدير نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
الجامعة الحكومية - دراسة مقارنة بين مصر والأردن

الدرجة العلمية : ماجستير

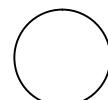
لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة

- (١) الأستاذ الدكتور / سيد محمود السيد الخولي
مشرفاً ورئيساً
أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة / جامعة عين شمس
- (٢) الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي
عضوأ
أستاذ إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية
- (٣) الأستاذ الدكتور / بسام محمد الأحمدى
عضو
أستاذ إدارة الأعمال (م) في كلية التجارة/جامعة عين شمس

٢٠١٠ / / تاريخ الدراسة

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ
٢٠١١ / / ختم الإجازة



موافقة مجلس الكلية
٢٠١١ / / موافقة مجلس الجامعة

الشكر والتقدير

قال تعالى ﴿وَإِذْ تَذَنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَا زِيَّنَكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾ (١٤:٧) "سورة إبراهيم" وقال رسول الله ﷺ لا يشكر الله من لا يشكر الناس ﷺ فالحمد لله العلي العظيم أولاً، صاحب الحمد وال الثناء، والمن والعطاء، والجُود والنعما، الذي أنعم على وأعانتي على إنجاز هذا الجهد المتواضع وإخراجه إلى النور، وسخر لي أيادي بيضاء كان لها على عظيم الفضل وطيب الأثر.

وأنقدم في الثانية، بعميق شكري وتقديرني لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور سيد محمود الخولي أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات في الكلية وعضو اللجنة الدائمة للترقية لدرجة الأستاذ والأستاذ المساعد لإدارة الأعمال، لتفضله علي وتكريمه بالموافقة على الإشراف على الرسالة، ورئاسة لجنة الحكم والمناقشة وستبقى يده البيضاء التي مدها نحوي، في جهوده العظيمة وإشاراته النافعة الحكيمية، دينا في عنقي ما حبيت، فجزاه الله عن أمة العلم وعندي خير الجزاء، والشكر العظيم الموصول لأستاذي الدكتور سمير عزيز العبادي نائب عميد كلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة فيلادلفيا/الأردن المشرف المشارك على هذه الرسالة، على ما قدمه لي من أراء ونصح ودعم إثناء إعدادي هذه الرسالة، فجزاه الله عن أمة العلم وعندي خير الجزاء.

ولا يسعني إلا أن أقدم بجزيل الشكر والعرفان من السادة عضوي لجنة الحكم والمناقشة الأستاذ الدكتور فؤاد محمد القاضي أستاذ إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية والدكتور بسام محمد الأحمدى أستاذ إدارة الأعمال (م) في كلية تجارة عين شمس، اللذان تفضلَا على بقبولهما مناقشة وتحكيم هذه الرسالة، وإبداء إشاراتهما وتجيئاتهما السديدة.

وشكري وامتناني الكبير، للأساتذة الكرام الذين قدموا عنهم لي بالرأي والمشورة والنصائح أو بتحكيم أداة الدراسة أو بمراجعة الرسالة علمياً ولغةً وأدباً، وأخص منهم، الأستاذ الدكتور ذياب البدائينه، والأستاذ هاني مزلوه البدائينه.

وأتوجه بشكرٍ خاصٍ لصديقِي الدكتور محي الدين القطب والدكتور إبراهيم الرياحات على ما قدماه لي من جهد ودعم معنوي كان له الأثر الكبير في مسيرة دراستي، وشكر خاص للأصدقاء الدكتور راجي الصرافير، والدكتور سهيل صالحه والمهندس عامر الضمور لجهودهما الطيبة خاصة في مجال التحليل الإحصائي للدراسة، والشكر والامتنان إلى زميلي في الكلية الأستاذ احمد عادل والأستاذة رشا إيهاب اللذان طوقاني بجميل لن أنساه ما حييت.

ويقتضي واجب العرفان أن أقدم بالشكر والتقدير إلى المدراء في مستشفى جامعة عين شمس والعاملين فيه، وأخص منهم بالذكر الدكتورة عبلة يوسف، ومدير مستشفى الجامعة الأردنية والعاملين فيه، وأخص منهم بالذكر الدكتورة فريال هياجنه، لكل ما

قدموه لي من تسهيلات وجهد في عملي الميداني، وجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي في كلية تجارة عين شمس، والشكر موصول إلى رئيس وأمين عام ديوان المحاسبة وزملائي الموظفين، فللهجميع الشكر وجزاهم الله عنني خير الجزاء.

والى مصر الكناة أرضاً وشعباً، كل المحبة والوفاء، التي احتضنتني أماً رؤوم لم أشعر يوماً فيها بوحشة الاغتراب، فهي الطيبة أهلاً، الكريمة منبتاً والعربيقة أصلاً، والى بلدي الغالي الأردن، البعيدة مسافةً القرية حباً ووفاءً، كل الولاء والإنتماء، والحمد لله رب العالمين.

البهمن

فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| ب | آلية الكريمة والحديث النبوى الشريف |
| ج | الإهادء |
| د | أجزاء الرسالة |
| هـ-ز | الشكر والتقدير |
| طـ-ك | فهرس المحتويات |
| لـ-ف | قائمة الجداول |
| ص | قائمة الأشكال |
| ق | قائمة الملحق |
| ١٠٨-١ | الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة |
| ٥ | المبحث الأول: الإطار الفكري والفلسفى لإدارة الجودة الشاملة |
| ٣٠ | المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة في منظمات الرعاية الصحية |
| ٥٠ | المبحث الثالث: مبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ومراحل تطبيقه في المنظمات الصحية |
| ٧٠ | المبحث الرابع: أدوات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية |
| ٨٠ | المبحث الخامس: نماذج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية |

الفصل الثاني: المدخل العام للدراسة

١٢٨-١٠٩

والدراسات السابقة

المبحث الأول: المدخل العام للدراسة

١١٢ - مشكلة الدراسة

١١٣ - أهمية الدراسة

١١٤ - أهداف الدراسة

١١٦ - أسئلة وفرض الدراسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

١٩٦-١٢١

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات

١٣٢ - أسلوب الدراسة

١٣٢ - مجتمع الدراسة

١٣٣ - عينة الدراسة

١٣٦ - مجال وحدود الدراسة

١٣٦ - أداة الدراسة

١٣٨ - صدق أداة الدراسة

١٣٩ - ثبات أداة الدراسة

١٣٩ - الأساليب الإحصائية المستخدمة

| | |
|---------|---|
| ١٤١ | المبحث الثاني: أسئلة الدراسة وفرضتها |
| ١٤١ | - تفسير أسئلة الدراسة وتحليلها |
| ١٧٤ | - إختبار فرض الدراسة وتفسيرها وتحليلها |
| ٢٣١-٢١٣ | الفصل الرابع: النتائج والتوصيات والإطار المقتراح |
| ٢١٦ | المبحث الأول: النتائج والتوصيات |
| ٢٢٠ | المبحث الثاني: الإطار المقتراح |
| ٢٣٣ | - قائمة المراجع |
| ٢٥١ | - الملحق |
| ٢٦٩ | - ملخص الرسالة |

قائمة الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|--|--------|
| (١) | أنواع تكاليف الجودة | ١٤ |
| (٢) | الأنمط الشخصية لزيائن المنظمة | ٢٨ |
| (٣) | وظائف إدارة إنتاج الخدمات الصحية في المستشفيات | ٤٠ |
| (٤) | معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي وفق أبعاد تطبيقها | ٤٨ |
| (٥) | عدد من معايير جائزة ديمينج | ٨٤ |
| (٦) | أوجه تحسين الجودة | ٨٨ |
| (٧) | معايير اختبار جائزة (Malcolm Baldrige) الوطنية للجودة 2000 | ١٠٢ |
| (٨) | مجتمع الدراسة | ١٣٢ |
| (٩) | عينة الدراسة وفق قوانين اختيار العينات | ١٣٣ |
| (١٠) | التوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين في الدراسة | ١٣٤ |
| (١١) | التوزيع التكراري والنسبة المئوية للمبحوثين في الدراسة | ١٣٥ |
| (١٢) | مجالات مدخلات إدارة الجودة الشاملة | ١٣٧ |
| (١٣) | مجالات عمليات إدارة الجودة الشاملة | ١٣٧ |
| (١٤) | مجالات مخرجات إدارة الجودة الشاملة | ١٣٨ |
| (١٥) | مقاييس ليكرت (Likert Scale) المتردرج الخماسي | ١٣٨ |
| (١٦) | معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها | ١٣٩ |
| (١٧) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عينتي الدراسة على أبعاد تقييم العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة | ١٤١ |

| | | |
|-----|---|------|
| ١٤٣ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد القيادة الإدارية | (١٨) |
| ١٤٥ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الثقافة التنظيمية | (١٩) |
| ١٤٧ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد التسويق | (٢٠) |
| ١٤٩ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الموارد البشرية والمادية | (٢١) |
| ١٥١ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على أبعاد تقييم العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة | (٢٢) |
| ١٥٣ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد المشاركة والتمكين | (٢٣) |
| ١٥٥ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد تحفيز العاملين | (٢٤) |
| ١٥٦ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد القياس والتحليل | (٢٥) |
| ١٥٨ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الإشراف والمتابعة | (٢٦) |
| ١٦٠ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد المقارنة المرجعية | (٢٧) |
| ١٦١ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد العلاقات الحسنة مع الموردين | (٢٨) |

| | | |
|-----|--|------|
| ١٦٣ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فقرات بـعـد شمولية الجودة | (٢٩) |
| ١٦٤ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على أبعـاد تقييم المرضـى لمخرجـات نظام إـدارة الجـودـة الشـاملـة | (٣٠) |
| ١٦٦ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فـقرـات بـعـد الأمـان | (٣١) |
| ١٦٧ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فـقرـات بـعـد الدـقة | (٣٢) |
| ١٦٩ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فـقرـات بـعـد التـعـاطـف | (٣٣) |
| ١٧٠ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فـقرـات بـعـد الـاعـتمـادـية | (٣٤) |
| ١٧٢ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لـإجابات عینتی الدراسة على فـقرـات بـعـد الجـوانـب المـادـية الـمـلـمـوـسـة | (٣٥) |
| ١٧٤ | نتائج اختبار (T) لـتقييم العـاملـين لمـدخـلات نـظـام إـدارـة الـجـودـة الشـاملـة تعـزـى لـلـمـسـتـشـفـى | (٣٦) |
| ١٧٨ | نتائج اختبار (T) لـتقييم العـاملـين لـعمـليـات نـظـام إـدارـة الـجـودـة الشـاملـة تعـزـى لـلـمـسـتـشـفـى | (٣٧) |
| ١٨٤ | نتائج اختبار (T) لـتقييم المـرضـى لمـخـرـجـات نـظـام إـدارـة الجـودـة الشـاملـة تعـزـى لـلـمـسـتـشـفـى | (٣٨) |

| | | |
|-----|---|------|
| ١٨٧ | تحليل التباين(One Way Anova) لتقدير العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الجامعة الأردنية (الأردن) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية | (٣٩) |
| ١٨٨ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير العمر | (٤٠) |
| ١٨٩ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | (٤١) |
| ١٩١ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير الخبرة | (٤٢) |
| ١٩٢ | تحليل التباين(One Way Anova) لتقدير العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الجامعة الأردنية (الأردن) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية | (٤٣) |
| ١٩٣ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير العمر | (٤٤) |
| ١٩٤ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل | (٤٥) |