



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتقييم 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 متروك البداينه

إشراف

الدكتور

الأستاذ الدكتور

سمير عزيز عليوي العبادي

سيد محمود السيد الخولي

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

أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات
كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله جَلَّالَهُ :

﴿ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ
مَرًّا السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ
شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ

(النمل، آية: ٨٨)

قال رسول الله ﷺ :

((إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ))

(حديث شريف)

للإهداء

إلى والديَّ : نبع الحب والوفاء

إلى أخويَّ وأخواتي : الأعزاء

إلى زوجتي : الفاضلة

إلى أبنائي : مأمون، أيمن، جنى وعلي

وإلى كل قريب أو صديق مد يد العون والمساعدة

إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

غازي علي البداينه



كلية التجارة
قسم ادارة اعمال

رسالة دكتوراه

إسم الطالب : غازي علي متروك البداينه

عنوان الرسالة :إطار مقترح لتقييم نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
الجامعية الحكومية - دراسة مقارنة بين مصر والأردن

الدرجة العلمية : ماجستير

لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة

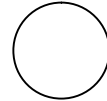
- مشرفاً ورئيساً (١) الأستاذ الدكتور / سيد محمود السيد الخولي
أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة / جامعة عين شمس
- عضواً (٢) الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي
أستاذ إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية
- عضواً (٣) الأستاذ الدكتور / بسام محمد الأحمدى
أستاذ إدارة الأعمال (م) في كلية التجارة/جامعة عين شمس

تاريخ الدراسة / / ٢٠١٠

الدراسات العليا

أُجيزت الرسالة بتاريخ
٢٠١١ / /

ختم الإجازة



موافقة مجلس الجامعة
٢٠١١ / /

موافقة مجلس الكلية
٢٠١١ / /

الشكر والتقدير

قال تعالى ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ 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 والثناء، والمن والعطاء، والجود والنعماء، الذي أنعم عليّ وأعانني على إنجاز هذا الجهد المتواضع وإخراجه إلى النور، وسخر لي أيادٍ بيضاء كان لها عليّ عظيم الفضل وطيب الأثر.

وأقدم في الثانية، بعميق شكري وتقديري لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور سيد محمود الخولي أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات في الكلية وعضو اللجنة الدائمة للترقية لدرجة الأستاذ والأستاذ المساعد لإدارة الأعمال، لتفضله عليّ وتكرّمه بالموافقة على الإشراف على الرسالة، ورئاسة لجنة الحكم والمناقشة وستبقى يده البيضاء التي مدّها نحوي، في جهوده العظيمة وإشاراته النافعة الحكيمة، دينا في عنقي ما حييت، فجزاه الله عن أمة العلم وعني 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 أراءٍ ونصح ودعم إثناء إعدادي هذه الرسالة، فجزاه الله عن أمة العلم وعني خير الجزاء.

ولا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان من السادة
عضوي لجنة الحكم والمناقشة الأستاذ الدكتور فؤاد محمد القاضي
أستاذ إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية والدكتور بسام محمد
الأحمدي أستاذ إدارة الأعمال (م) في كلية تجارة عين شمس، اللذان
تفضلا عليّ بقبولهما مناقشة وتحكيم هذه الرسالة، وإبداء إشارتهما
وتوجيهاتهما السديدة.

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

وأتوجه بشكرٍ خاصٍ لصديقي الدكتور محي الدين القطب
والدكتور إبراهيم الربيعات على ماقدماه لي من جهد ودعم معنوي
كان له الأثر الكبير في مسيرة دراستي، وشكر خاص للأصدقاء
الدكتور راجي الصرايره، والدكتور سهيل صالحة 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 أتقدم بالشكر والتقدير إلى
المدرء 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، فلجميع
الشكر وجزاهم الله عني خير الجزاء.

والى مصر الكنانة أرضاً وشعباً، كل المحبة والوفاء، التي
احتضنتني أمّاً رؤوم لم أشعر يوماً فيها بوحشة الاغتراب، فهي
الطيبة أهلاً، الكريمة منبتاً والعريقة أصلاً، والى بلدي الغالي
الأردن، البعيدة مسافةً القريبة حباً ووفاءً، كل الولاء والانتماء،
والحمد لله رب العالمين.

البحر

فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| ب | الآية الكريمة والحديث النبوي الشريف |
| ج | الإهداء |
| د | أجازة الرسالة |
| هـ- ز | الشكر والتقدير |
| ط- ك | فهرس المحتويات |
| ل- ف | قائمة الجداول |
| ص | قائمة الأشكال |
| ق | قائمة الملاحق |
| ١٠٨-١ | الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة |
| ٥ | المبحث الأول: الإطار الفكري والفلسفي 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 |

| | |
|---------|---|
| ١٢٨-١٠٩ | الفصل الثاني: المدخل العام للدراسة والدراسات السابقة |
| ١١٢ | المبحث الأول: المدخل العام للدراسة |
| ١١٢ | - مشكلة الدراسة |
| ١١٣ | - أهمية الدراسة |
| ١١٤ | - أهداف الدراسة |
| ١١٦ | - أسئلة وفروض الدراسة |
| ١١٨ | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| ١٩٦-١٢١ | الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة |
| ١٣٢ | 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 وفروضها |
| ١٤١ | - تفسير أسئلة الدراسة وتحليلها |
| ١٧٤ | - اختبار فروض الدراسة وتفسيرها وتحليلها |
| ٢٣١-٢١٣ | الفصل الرابع: النتائج والتوصيات والإطار المقترح |
| ٢١٦ | المبحث الأول: النتائج والتوصيات |
| ٢٢٠ | المبحث الثاني: الإطار المقترح |
| ٢٣٣ | - قائمة المراجع |
| ٢٥١ | - الملاحق |
| ٢٦٩ | - ملخص الرسالة |

قائمة الجداول

| الرقم | العنوان | الصفحة |
|-------|---|--------|
| (١) | أنواع تكاليف الجودة | ١٤ |
| (٢) | الأنماط الشخصية لزبائن 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 إختبار جائزة (Malcolm Baldrige) الوطنية للجودة 2000 | ١٠٢ |
| (٨) | مجتمع الدراسة | ١٣٢ |
| (٩) | عينة الدراسة وفق قوانين إختيار العينات | ١٣٣ |
| (١٠) | التوزيع التكراري والنسب المئوية للمبحوثين في الدراسة | ١٣٤ |
| (١١) | التوزيع التكراري والنسب 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) | مقياس ليكرت (Likert Scale) المتدرج الخماسي | ١٣٨ |
| (١٦) | معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها | ١٣٩ |
| (١٧) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات 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 للثقافة 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 لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد شمولية الجودة | (٢٩) |
| ١٦٤ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على أبعاد تقييم المرضى لمخرجات نظام إدارة الجودة الشاملة | (٣٠) |
| ١٦٦ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الأمان | (٣١) |
| ١٦٧ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الدقة | (٣٢) |
| ١٦٩ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد التعاطف | (٣٣) |
| ١٧٠ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الاعتمادية | (٣٤) |
| ١٧٢ | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينتي الدراسة على فقرات بُعد الجوانب المادية الملموسة | (٣٥) |
| ١٧٤ | نتائج اختبار (T) لتقييم العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تعزى للمستشفى | (٣٦) |
| ١٧٨ | نتائج اختبار (T) لتقييم العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة تعزى للمستشفى | (٣٧) |
| ١٨٤ | نتائج اختبار (T) لتقييم المرضى لمخرجات نظام إدارة الجودة الشاملة تعزى للمستشفى | (٣٨) |

| | | |
|-----|---|------|
| ١٨٧ | تحليل التباين (One Way Anova) لتقييم 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 لتقييم العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير العمر | (٤٠) |
| ١٨٩ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقييم العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي | (٤١) |
| ١٩١ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقييم العاملين لمدخلات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير الخبرة | (٤٢) |
| ١٩٢ | تحليل التباين (One Way Anova) لتقييم 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 لتقييم العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير العمر | (٤٤) |
| ١٩٤ | نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتقييم العاملين لعمليات نظام إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل | (٤٥) |