

تقويم دور الإدارة البيئية لبعض مستشفيات دولة الكويت في خوء متطلبات الجودة الشاملة

رسالة مقدمة من الطالب

خليفة محمد خليف ناصر العنزي

بكالوريوس محاسبة – الأكاديمية الحديثة لعلوم الكمبيوتر وتكنولوجيا الإدارة بالمعادي – ٢٠٠٧

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس . ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس**

صفحة الموافقة علي الرسالة

تقديم دور الإدارة البيئية لبعض مستشفيات دولة الكويت في

خوء متطلبات الجودة الشاملة

رسالة مقدمة من الطالب

خليفة محمد خليف ناصر العنزي

بكالوريوس محاسبة – الأكاديمية الحديثة لعلوم الكمبيوتر وتكنولوجيا الإدارة بالمعادي – ٢٠٠٧

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس . ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ - د.أ/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة جامعة عين شمس

٢ - د.أ/نهي محمد عبد الرحمن الخطيب

أستاذ الإدارة البيئية وعميد كلية الإدارة سابقاً أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

٢ - د.أ/هالة إبراهيم عوض الله

أستاذ طب المجتمع والبيئة ورئيس قسم العلوم الطبية البيئية – معهد الدراسات والبحوث

البيئية جامعة عين شمس

٤ - د.أ/نهال محمد فتحي الشحات

أستاذ الإدارة البيئية المساعد بقسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس

تقديم دور الإدارة البيئية لبعض مستشفيات دولة الكويت في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

رسالة مقدمة من الطالب

خليفة محمد خليف ناصر العنزي

بكالوريوس محاسبة - الأكاديمية الحديثة لعلوم الكمبيوتر وتكنولوجيا الإدارة بالمعادي - ٢٠٠٧
ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس . ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - د. ا/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د. /نهال محمد فتحي الشحات

مدرس الإدارة البيئية المساعد بقسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

٣ - د. /عاطف محمود فخري

طبيب اختصاص مكافحة العدوي بالمستشفى العسكري
دولة الكويت

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٨

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٨ موافقة الجامعة / ٢٠١٨

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ
وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ "

صدق الله العظيم

س النمل - آية ١٩



أحمد الله وحده الذي وفقني بعونه، وفضله سبحانه وتعالى إلى إنجاز هذا البحث. وأوجه الشكر والتقدير إلى كثير ممن أشعر نحوهم بالعرفان لما قدموه لي من عون أتاح لي فرصة تقديم هذا العمل العلمي المتواضع.

أتقدم بالشكر، والامتنان إلى الأستاذ الدكتور/ممدوح عبد العزيز رفاعي- أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة -جامعة عين شمس لقبول سيادته الإشراف على هذا البحث، ومهما أعبر فلا أستطيع أوفيه حقه، فسيادته لم يبخل على بجهد، ووقته، وعلمه بالرغم من مشاغله. فالشكر لله الذي اعطاني الصبر والعزيمة للتغلب على الظروف التي احاطت بي اثناء عمل الرسالة.

ويطيب لي ان أقدم الشكر للدكتورة الفاضلة المشرف المشارك الدكتورة/ نهال محمد فتحي الشحات - أستاذ الإدارة البيئية المساعد بقسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية -معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس على الجهد الذي بذلته معي اثناء فترة الإشراف على البحث، وحيث انها لم تقصر في تزويد البحث بكافة ملاحظاتها البناءة. كما اتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلي صاحب العلم والأدب الرفيع والأخلاق الحسنة الدكتور/عاطف محمد فخري- مسئول الصحة الوقائية ومكافحة العدوى، مستشفى وزارة الدفاع بالكويت لدعمه المتواصل وتوجيهاته البناءة التي كان لها أثرها الفعال في تدعيم جوانب الدراسة ودعم سيادته وامداده بخبراته الواسعة وآرائه السديدة وعلمه الغزير - فجزاها الله عني خير الجزاء وزاده من فضله العظيم - لسيادته مني أسمى آيات الشكر والعرفان.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة المحكمين على أدوات الدراسة، وجميع العاملين والقادة بمستشفيات دولة الكويت وخاصة مجموعة الدراسة التي أجريت فيها البحث والدراسة الميدانية لمعاونتهم الصادقة للباحث.

وأخيراً أتقدم بخالص الحب وعميق التقدير إلى جميع أفراد أسرتي وزوجي وأخوتي وأقاربي على كل ما تحملوه من عناء وما وفروه لي من راحة وتشجيع فلم مني كل الحب والتقدير. وما توفيقى الا بفضل الله ثم مساندة ومعاونة أساتذتي الكرام، وان اخطأت وقصرت

فعذري أنى بشر. الباحث

المستخلص

الهدف من الدراسة الحالية تحديد مدى العلاقة بين مقومات الإدارة البيئية (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) ومتطلبات الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل- توافر نظام المعلومات والاتصالات- استخدام أسلوب القياس المقارن- مشاركة وتدعيم العاملين- التحسين المستمر للعمليات- التدريب والتطوير) في بعض المستشفيات بدولة الكويت. وقد اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبه لأهداف الدراسة. وتم تطبيق الدراسة الحالية على ثلاث مستشفيات بدولة الكويت لتمثل مجتمع الدراسة، وهي: مستشفى الجهراء (الحكومية)، مستشفى جابر الأحمد (العسكرية)، مستشفى المواساة الجديدة (الخاصة). وكان حجم العينة ٢٧٠ مفردة تم توزيعهم بالتساوي على المستشفيات الثلاثة من العاملين بالأقسام الإدارية والتخصصات الطبية المختلفة.

هذا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أنه توجد أن علاقة ارتباط طردية بين متغير (مقومات الإدارة البيئية)، ومتغير (متطلبات الجودة الشاملة). كما تبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مقومات الإدارة البيئية ومتطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الموارد البشرية اللازمة وتأهيلهم بما يتوافق مع فاعلية الإدارة البيئية. والعمل على دعم المعرفة والوعي البيئي تجاه تطبيق نظم الإدارة البيئية. وضرورة توفير نظام فعال للمعلومات والاتصالات والاستفادة منه بما يتوافق مع متطلبات جودة الإدارة البيئية. والسعي إلى التحسين المستمر للعمليات الداخلية بما يتوافق مع جودة الأداء البيئي في المستشفيات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المقومات، الإدارة البيئية، متطلبات الجودة الشاملة، المنشآت الطبية، المستشفيات، دولة الكويت.

ملخص الدراسة

تهتم المؤسسات العصرية بالإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة والجودة الشاملة بما يمكنها من دعم قدرتها التنافسية في ظل التغيرات المحيطة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال توفير الأدوات الداعمة من مقومات مادية يمكن الاعتماد عليها في فاعلية الأداء البيئي، وأيضاً ينبغي العمل على توفير الكوادر البشرية لتطوير الأداء وتأهيلهم بما يتوافق مع فاعلية الإدارة البيئية، والعمل على دعم الوعي البيئي تجاه تطبيق نظم ومعايير الإدارة البيئية بفاعلية، وأن تراعي الإدارة العليا توفير كافة الدعم اللازم والمشاركة الفاعلة نحو تطوير الأداء البيئي، والتوجه نحو تحقيق رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة، وتوفير نظام فعال للمعلومات والاتصالات والاستفادة منه بما يتوافق مع متطلبات تحقيق جودة الإدارة البيئية.

وأن هناك أهمية قصوى للاستفادة من دور الإدارة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الطبية والصحية بدولة الكويت وخاصة المستشفيات لما تختص به من أهمية وضرورة ملحة. وبناء عليه، وجد الباحث أن هناك مجالا جديرا بالاهتمام لدراسة دور الإدارة البيئية لبعض مستشفيات دولة الكويت في ضوء متطلبات الجودة الشاملة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما مدى توافر مقومات الإدارة البيئية (المقومات المادية- المقومات البشرية- المقومات المعرفية- المقومات التنظيمية) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت؟
٢. ما مدى توافر متطلبات الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل- توافر نظام المعلومات والاتصالات- استخدام أسلوب القياس المقارن- مشاركة وتدعيم العاملين- التحسين المستمر للعمليات- التدريب والتطوير) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت؟
٣. ما هي طبيعة العلاقة بين مقومات الإدارة البيئية ومتطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟ وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، هي:

- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(دعم الإدارة العليا) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هو مدى العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التركيز على العميل) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(توافر نظام المعلومات والاتصالات) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(استخدام أسلوب القياس المقارن) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(مشاركة وتدعيم العاملين) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التحسين المستمر للعمليات) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التدريب والتطوير) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت ؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على ما مدى توافر مقومات الإدارة البيئية (المقومات المادية- المقومات البشرية- المقومات المعرفية- المقومات التنظيمية) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.

- التعرف على ما مدى توافر متطلبات الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل- توافر نظام المعلومات والاتصالات- استخدام أسلوب القياس المقارن- مشاركة وتدعيم العاملين- التحسين المستمر للعمليات- التدريب والتطوير) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- تحديد مدى العلاقة بين مقومات الإدارة البيئية ومتطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- تقديم العديد من التوصيات للمسؤولين في المستشفيات بدولة الكويت بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج حول دور الإدارة البيئية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، يمكن تعميمها والاستفادة منها في التطبيق العملي والعلمي.

فروض الدراسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات الإدارة البيئية ومتطلبات الجودة الشاملة في بعض مستشفيات دولة الكويت.

وينبثق من هذا الفرض الرئيسي عدة فروض فرعية، هي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(دعم الإدارة العليا) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التركيز على العميل) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(توافر نظام المعلومات والاتصالات) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(استخدام أسلوب القياس المقارن) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(مشاركة وتدعيم العاملين) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التحسين المستمر للعمليات) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المقومات (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) للإدارة البيئية و(التدريب والتطوير) كأحد متطلبات الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.

نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات يتركز أهمها فيما يلي:
 - توصلت الدراسة الحالية بصفة عامة إلى أن هناك توافراً بنسبة مرتفعة لمقومات الإدارة البيئية (المادية- البشرية- المعرفية- التنظيمية) من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين بال تخصصات الإدارية والطبية المختلفة لدى بعض مستشفيات دولة الكويت محل الدراسة.
 - توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك توافراً بنسبة متوسطة لمتطلبات الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا- التركيز على العميل- توافر نظام المعلومات والاتصالات- استخدام أسلوب القياس المقارن- مشاركة وتدعيم العاملين- التحسين المستمر للعمليات- التدريب والتطوير) من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين لدى بعض مستشفيات دولة الكويت محل الدراسة.
 - تبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردية بين جميع الأبعاد المكونة لمتغير (مقومات الإدارة البيئية)، وجميع الأبعاد المكونة لمتغير (متطلبات الجودة الشاملة) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
 - تبين من نتائج الدراسة أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين جميع الأبعاد المكونة لمتغير مقومات الإدارة البيئية وجميع الأبعاد المكونة لمتغير (متطلبات الجودة الشاملة) في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.

أهم توصيات الدراسة:

- بناء على ما قدمته الدراسة من نتائج يمكن تقديم بعض التوصيات الآتية:
- ضرورة العمل على توفير الموارد البشرية اللازمة وتأهيلهم بما يتوافق مع فاعلية الإدارة البيئية في المستشفيات محل الدراسة بدولة الكويت.
 - العمل على دعم المعرفة والوعي البيئي تجاه تطبيق نظم ومعايير الإدارة البيئية بفاعلية في المستشفيات محل الدراسة.
 - ضرورة العمل على توفير نظام فعال للمعلومات والاتصالات والاستفادة منه بما يتوافق مع متطلبات تحقيق جودة الإدارة البيئية.
 - ضرورة العمل على توفير إجراء رسمي لمقارنه جودة الأداء البيئي مع التجارب الناجحة في الإدارة البيئية بالمستشفيات المنافسة.
 - السعي إلى التحسين المستمر للعمليات الداخلية بما يتوافق مع جودة الأداء البيئي في المستشفيات محل الدراسة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	- الشكر والتقدير
ب	- المستخلص
ج	- ملخص الدراسة
و	- قائمة المحتويات
ي	- قائمة الجداول
ف	- قائمة الأشكال
ص	- قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.	
٢	❖ ١/١ - مقدمة الدراسة.
٥	❖ ٢/١ - مصطلحات الدراسة.
١٢	❖ ٣/١ - الدراسة الاستطلاعية.
١٨	❖ ٤/١ - مشكلة الدراسة.
٢٢	❖ ٥/١ - أهداف الدراسة.
٢٢	❖ ٦/١ - فروض الدراسة.
٢٤	❖ ٧/١ - أهمية الدراسة.
٢٥	❖ ٨/١ - متغيرات الدراسة.
٢٧	❖ ٩/١ - أسلوب الدراسة.
٢٧	❖ ١٠/١ - مجتمع وعينة الدراسة.
٣٠	❖ ١١/١ - أداة الدراسة.

الموضوع	الصفحة
❖ ١٢/١ - الأساليب الإحصائية.	٣٢
❖ ١٣/١ - منهج الدراسة.	٣٢
❖ ١٤/١ - حدود الدراسة.	٣٣
❖ ١٥/١ - الدراسات السابقة	٣٤
❖ ١٦/١ - الهيكل العام للدراسة.	٥٩
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: الإدارة البيئية ودورها في المستشفيات.	
❖ ١/٢ - أهمية الإدارة البيئية.	٦٤
❖ ٢/٢ - أهداف الإدارة البيئية.	٦٨
❖ ٣/٢ - وظائف الإدارة البيئية.	٧١
❖ ٤/٢ - فوائد تطبيق الإدارة البيئية.	٧٨
❖ ٥/٢ - أهمية الإدارة البيئية في المنشآت الطبية.	٨١
❖ ٦/٢ - عناصر تطبيق نظام الإدارة البيئية في المنشآت الطبية.	٨٣
❖ ٧/٢ - مراحل إعداد الإدارة البيئية بالمنشآت الطبية.	٨٦
❖ ٨/٢ - المنافع التي تعود على المنشآت الطبية من الإدارة البيئية.	٨٧
❖ ٩/٢ - أسباب الاهتمام بالإدارة البيئية في المنشآت الطبية.	٨٩
❖ ١٠/٢ - مزايا تطبيق الإدارة البيئية المتكاملة في المنشآت الطبية.	٩١

الموضوع	الصفحة
الفصل الثالث: ماهية الجودة الشاملة وأهميتها للمستشفيات.	
❖ ١/٣ - تطور مفهوم الجودة الشاملة.	٩٨
❖ ٢/٣ - أهمية الجودة الشاملة.	١٠٠
❖ ٣/٣ - أهداف إدارة الجودة الشاملة.	١٠٢
❖ ٤/٣ - مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	١٠٦
❖ ٥/٣ - متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	١٠٨
❖ ٦/٣ - مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	١١٣
❖ ٧/٣ - عناصر إدارة الجودة البيئية الشاملة.	١١٨
❖ ٨/٣ - مكونات الجودة للخدمات.	١٢٠
❖ ٩/٣ - أهمية جودة الخدمات الصحية في المستشفيات.	١٢٣
❖ ١٠/٣ - تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات.	١٢٥
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية.	
❖ ١/٤ - ثبات وصدق أداة الدراسة.	١٣٠
❖ ٢/٤ - الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.	١٣٦
❖ ٣/٤ - اختبار الفروض العملية للدراسة.	١٦٣
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.	
❖ ١/٥ - نتائج الدراسة.	١٩٦
❖ ٢/٥ - توصيات الدراسة.	٢١١
❖ ٣/٥ - المقترحات.	٢١٩

الموضوع	الصفحة
✓ قائمة المراجع	
أولاً: المراجع العربية.	٢٢١
ثانياً: المراجع الأجنبية.	٢٢٩
✓ ملاحق الدراسة	
✓ ملخص الدراسة	
أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية.	٢٤٤
ثانياً: ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.	٢٥٠