

**إستراتيجية مقتربة لتنمية برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية في المستويات الجامعية**

## **رسالة مقدمة من الطالب**

### **خالد حسن منصور حسن**

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم إدارة أعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٦

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٩

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٣

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة**

**في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية**

**معهد الدراسات والبحوث البيئية**

**جامعة عين شمس**

## صفحة الموافقة على الرسالة

**استراتيجية مقتربة لتنمية برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية**

**في المستشفيات الجامعية**

**رسالة مقدمة من الطالب**

**خالد حسن منصور حسن**

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم إدارة أعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٦

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٩

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٣

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة**

**في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية**

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

**التوقيع**

**اللجنة:**

**١- أ.د/ سيد محمود السيد الخولي**

أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة

جامعة عين شمس

**٢- أ.د/ أحمد حسام الدين محمد**

أستاذ متفرغ - مركز التخطيط والتنمية البيئية

معهد التخطيط القومي

**٣- أ.د/ حسني حسن محمد مهران**

أستاذ الاقتصاد وعميد كلية التجارة سابقاً

جامعة بنها

**٤- أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي**

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

**استراتيجية مفترحة لتنمية برامج البوحة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية  
في المستشفى الجامعي**

**رسالة مقدمة من الطالب**

**خالد حسن منصور حسن**

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم إدارة أعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٦

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٩

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٣

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة**

**في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية**

**تحت إشراف:**

**١- أ.د/ سيد محمود السيد الخولي**

**أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة**

**جامعة عين شمس**

**٢- أ.د/ أحمد حسام الدين محمد**

**أستاذ متفرغ - مركز التخطيط والتنمية البيئية**

**معهد التخطيط القومي**

**ختم الإجازة**

**أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٧ /**

**موافقة الجامعة / ٢٠١٧ / موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٧**

**٢٠١٧**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا  
عَلِمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

آلية (٣٢) سورة البقرة

هـ

## إِلَى أَبِي الْحَنْوَنَ رَحْمَةُ اللَّهِ الَّذِي اسْتَمْدَدْ مِنْ سَنَاهُ رُوحَهُ يَنْابِيعُ الْأَمْلَ وَضُوءُ الْوَفَاءِ

# إلى أمي الحبيبة

# جسر الحب الصاعد إلى الجنة رضاك وديان من نهر الرضا

إلى بناتي الثلاثة

منار، سلمی، سامرة

سائلاً العلی القدیر أَن ينفع بِهِ

## شكر وتقدير

يسجد الباحث شكرًاً وحمدًاً لله الذي جعلنا مسلمين، والذي وهبنا النعم التي لا تحصى ولا تعد، وهيأ لنا سبل التوفيق والرشاد.

كما أنه لمن قبيل الوفاء والعرفان أن أتقدم بالشكر والتقدير والامتنان لأستاذِي الفاضلين :

السيد الأستاذ الدكتور / سيد محمود السيد الخولي - أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة وأمين اللجنة العلمية الدائمة للترقيات بجامعة عين شمس.  
والسيد الأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور / أحمد حسام الدين محمد - أستاذ الاقتصاد بمركز التخطيط والتنمية البيئية بمعهد التخطيط القومي.

كما يسعدني ويشرفني أن أقدم بخالص التحية والشكر والتقدير وعرفاناً بالجميل لأستاذِي الجليلين : -

السيد الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي - أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس.  
والسيد الأستاذ الدكتور / حسني حسن محمد مهران - أستاذ الاقتصاد وعميد كلية التجارة جامعة بنها.

لتفضلهم بالموافقة على مناقشة البحث.

فجزاهم الله عنِّي جميعاً خيرَ الجزاء، واسأله أن يحفظهم ويرعاهم وأن يطيل في أعمارهم ليظلوا نبراساً وسدلاً للباحثين وطلاب العلم فـإليهم أقدم أسمى معاني الشكر والتقدير.

كما أنني أُعْتَرِفُ بالعرفان والجميل لوالدي رحمة الله عليه ووالدتي اللذين هم جسر الحب الصاعد إلى الجنة، كما أُشَكِّرُ إخوتي وزملائي وكل من أُسْهِمَ معي في إخراج هذا البحث.

## فهرس المحتويات

الصفحات	الموضوع
	<b>الفصل الأول: - مدخل الدراسة</b>
٤-٢	أولاً: - مقدمة الدراسة
٥-٤	ثانياً: - مشكلة الدراسة
١٠-٦	ثالثاً: - مصطلحات الدراسة
١١-١٠	رابعاً: - أهداف الدراسة
١١-١٠	خامساً: - فروض الدراسة
١١	سادساً: - منهجية الدراسة
١٢-١١	<b>الفصل الثاني: - الدراسات السابقة</b>
٢١-١٤	أولاً: - الدراسات العربية
٢٦-٢١	ثانياً: - الدراسات الأجنبية
٢٧	ثالثاً: - التعليق على الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثالث: - مفهوم وأبعاد الجودة الشاملة</b>
٣٠-٢٩	مقدمة
٣٤-٣٠	أولاً: - نشأة الجودة
٣٥-٣٤	ثانياً: - عناصر إدارة الجودة الشاملة
٣٦-٣٥	ثالثاً: - الجودة في المجال الصحي
٤٠-٣٧	رابعاً: معايير تطبيق الجودة في المجال الصحي
٤٢-٤٠	خامساً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة
٤٧-٤٢	سادساً: أبعاد الجودة في المجال الصحي

## تابع فهرس المحتويات

	<b>الفصل الرابع: - كفاءة الموارد البشرية</b>
٥٠-٤٩	مقدمه
٥٢-٥٠	أولاً: - سياسات تنمية الموارد البشرية
٥٥-٥٢	ثانياً: - مؤشرات الاهتمام بالتنمية البشرية
٥٩-٥٥	ثالثاً: - أثر التطور التكنولوجي على تطوير الموارد البشرية
٦٢-٦٠	رابعاً: - المناخ التنظيمي ودوره في تحسين منظومة الموارد البشرية
	<b>الفصل الخامس: - الدراسة الميدانية</b>
٦٩-٦٤	أولاً: - المستشفيات الجامعية
٧٣-٦٩	ثانياً: - مجتمع وعينة الدراسة
٧٤-٧٣	ثالثاً: - تصميم استماراة الاستقصاء
٧٦-٧٤	رابعاً: - الاختبارات الإحصائية المستخدمة
٩٤-٧٧	خامساً: التحليل الوصفي
٩٨-٩٤	سادساً: اختبار صحة فروض الدراسة
	<b>الفصل السادس: - نتائج ونوصيات الدراسة</b>
١٠٥-١٠٠	أولاً: - نتائج الدراسة
١٠٦-١٠٥	ثانياً: - توصيات الدراسة
١١٨-١٠٦	ثالثاً: - الإستراتيجية المقترحة لتقدير برامج الجودة الشاملة
١٢٦-١٢٠	المراجع باللغة العربية
١٢٩-١٢٦	المراجع باللغة الأجنبية

## فهرس الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	م
٧٠	توزيع عينة الدراسة	١
٧١	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	٢
٧١	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	٣
٧٢	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	٤
٧٢	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	٥
٧٣	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	٦
٧٤	مقاييس ليكرت الخمسية	٧
٧٥	درجات مقاييس ألفا كرونباخ Cronbach's alpha	٨
٧٦	معامل الثبات والمصداقية	٩
٧٧	أراء عينة الدراسة في مدى توافر منظومة إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية (ن=٣٧٩)	١٠
٧٩	أراء عينة الدراسة في مدى توافر عناصر إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية (ن=٣٧٩)	١١
٨١	أراء عينة الدراسة في مدى توافر معايير ومؤشرات الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية (ن=٣٧٩)	١٢
٨٤	أراء عينة الدراسة في مدى توافر إستراتيجية لتقسيم برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية (ن=٣٧٩)	١٣
٨٦	أراء عينة الدراسة في مدى توافر الخدمة الصحية للمرضى (ن=٤١٨)	١٤
٨٨	الفرق بين أراء عينة الدراسة طبقاً للوظيفة	١٥
٨٩	يوضح المقارنات التثنائية بين المجموعات	١٦
٩٠	الفرق بين أراء عينة الدراسة طبقاً للمؤهل	١٧

## تابع فهرس الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	م
٩١	المقارنات الشائنة بين المجموعات	١٨
٩١	يوضح الفرق بين أراء عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخبرة	١٩
٩٣	الفرق بين أراء عينة الدراسة في مدى توافر الخدمة طبقاً للنوع	٢٠
٩٣	الفرق بين أراء عينة الدراسة في مدى توافر الخدمة طبقاً للعمر	٢١
٩٤	الفرق بين أراء عينة الدراسة في مدى توافر الخدمة طبقاً للمؤهل	٢٢
٩٤	مدى موافقة على وجود علاقة بين منظومة إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية	٢٣
٩٥	مدى الموافقة على وجود علاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية	٢٤
٩٥	وجود علاقة بين معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية	٢٥
٩٦	وجود علاقة بين تطبيق إستراتيجية لتقويم برامج الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية	٢٦
٩٦	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لبيان العلاقة بين منظومة إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة بالمستشفيات	٢٧
٩٧	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لبيان العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة بالمستشفيات	٢٨
٩٧	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لبيان العلاقة بين معايير ومؤشرات الجودة الشاملة ومدى توافر الخدمة بالمستشفيات	٢٩
٩٨	معامل الارتباط ومستوى الدلالة لبيان العلاقة بين تطبيق إستراتيجية لتقويم برامج الجودة الشاملة ومدى توافر الخدمة بالمستشفيات	٣٠

## **المستخلص**

يعتبر الاستثمار في البشر من المداخل الرئيسية لضمان تحقيق التنمية ليس فقط على اعتبار أن هؤلاء البشر هم غاية عملية التنمية ووسيلتها، ولكن أيضاً لامتلاكم إمكانات تؤهلهم لتحقيق التنمية المنشودة وتمكنهم من المحافظة على إنجازاتها وضمان إستراتيجيتها، ومن ثم تقوم التنمية بصفة عامة وتنمية الموارد البشرية بصفة خاصة على محاور عملية التنمية في أي مجتمع من المجتمعات، وبعد العنصر البشري المحرك الأول لعملية التنمية وهو المستفيد الأساسي منها، الأمر الذي يتطلب الاستثمار الأمثل لكافة الطاقات البشرية.

وهدفت الدراسة إلى وضع إستراتيجية مقترنة لنقديم برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية في المستشفيات الجامعية، واستخدمت الدراسة منهجي الاستقراء والاستنباط من خلال استبيان تم تطبيقه على عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية المتمثلة في مستشفى الدمرداش الجامعي والمرضى المتردد़ين عليها بواقع ٣٧٩ مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة جوهرية بين (منظومة - عناصر - معايير ومؤشرات - إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المؤسسات الرقابية بممارسة أعمالها الرقابية على المنشآت الطبية بصورة دورية ودون انقطاع وذلك للتأكد من تطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بجودة الخدمة.

## **الملخص**

### **المقدمة**

بات الاستثمار في البشر من المداخل الرئيسية لضمان تحقيق التنمية ليس فقط على اعتبار أن هؤلاء البشر هم غاية عملية التنمية ووسيلتها، ولكن أيضاً لامتلاكهم إمكانات تؤهلهم لتحقيق التنمية المنشودة وتمكنهم من المحافظة على إنجازاتها وضمان إستراتيجيتها، ومن ثم تقوم التنمية بصفة عامة والتنمية البشرية بصفة خاصة على محاور عملية التنمية في أي مجتمع من المجتمعات، ويعد العنصر البشري المحرك الأول لعملية التنمية وهو المستفيد الأساسي منها، الأمر الذي يتطلب الاستثمار الأمثل لكافة الطاقات البشرية، وهناك عدد كبير من علماء الإدارة ينظرون إلى التنظيم الإداري على أنه عملية تصميم أو مرحلة أساسها هو تقسيم العمل وتحديد المسؤوليات والسلطات والعلاقات الناشئة من تقسيم العمل لتحقيق التسويق اللازم للبلوغ الهدف، ومن آراء هؤلاء العلماء يقول ليندال إن التنظيم هو تحديد أوجه النشاط اللازم لتحقيق أي هدف وترتيبها في مجموعات بحيث يمكن إسنادها إلى أشخاص ويركز "ويربر" على الهيكل التنظيمي كنشاطات مختلفة أو متصلة وكذلك على أعضاء التنظيم القائمين بوظائفهم المتعددة على مختلف المستويات الإدارية من تحقيق مستوى عال من الأداء وتحقيق نوع من الانسجام والتعاون بين الأقسام.

ويعتبر الأفراد هم مصدر القوة الرئيسي لأي مشروع، فمهما بلغت درجة التقدم التكنولوجي أو نظم المعلومات المستخدمة لابد من توافر الموارد البشرية المدربة لإدارة هذه التكنولوجيا، وإدارة هذه النظم إدارة صحيحة تساعد على تحقيق أهداف المشروع، فإن تشغيل الآلات ونظم المعلومات يحتاج إلى أفراد مؤهلين ومدربين ذوى مهارات عالية لتشغيلها، فنجاح أي شركة يعتمد بالدرجة الأولى على العاملين بها وعلى طرق اختيارهم وتوزيعهم على الوظائف والأعمال المختلفة بالشركة، بعرض الاستفادة الكاملة من هذه الإمكانيات البشرية، فالطاقات البشرية لا حدود لها، ولتعظيم الاستفادة من هؤلاء الأفراد لابد من إعداد خطط مستمرة لتدريب وتطوير الموارد البشرية بالمشروع، فالتدريب هو تعليم وإمداد الأفراد بالمهارات وفنون الإدارة. لتحقيق مستوى جيد من المعرفة التي تساعد على أداء المهام والأعمال الموكلة إليهم، أما التطوير فهو التعليم المتصل بتحضير وتجهيز

الأفراد لاكتساب مهارات جديدة، أو مسؤوليات جديدة سواء كانت مطلوبة لعملهم الحالي أو للانتقال إلى عمل جديد، أن تعليم الأفراد مهارات جديدة يعتمد على تغيير السلوك المتبعة، ويببدأ ذلك باكتساب المعرفة بنشر الوعي وإدراك الأفراد لما هو مطلوب منهم ومعرفة خطوات العمل اليومية وطرق أدائها، ومع التطبيق العلمي المستمر لهذه المتطلبات يتم اكتساب المهارات ويتحول السلوك الجديد إلى حالة طبيعية لتصرفات الأفراد، فإن تطوير الموارد البشرية يعتمد على اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب للعمل ويتحقق ذلك بشرح وتوصيف جميع الوظائف في الهيكل التنظيمي، حيث يتم تعريف واجبات ومسؤوليات كل وظيفة وتحديد المؤهلات والمهارات والخبرات المطلوبة للقيام بها، ولاختيار الشخص المناسب لكل وظيفة يتم توصيف الأفراد لمعرفة مؤهلات كل فرد ومهاراته وتحليل سلوكه ومزايا وعيوب شخصيته.

### **مشكلة الدراسة**

أوضحت دراسة (عصام الدين حلمي - ٢٠٠١) أن هناك ضرورة لتبني المستشفيات الحكومية لأسلوب إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين مستوى الأداء الطبي والإداري بالمستشفيات، وذلك من خلال إعداد برامج تدريبية وتعليمية عن الجودة الشاملة والتعرف على احتياجات ورغبات العمالء لجميع العاملين بالمستشفيات الحكومية وأكّدت على أهمية اعتناق مفاهيم مبادئ الجودة الشاملة وزيادة درجة الولاء والانتماء للعاملين، وأهمية بناء نظام الحوافز وأن يكون الحوافز على نظام قدر العمل، وضرورة مشاركة العاملين للعمل معًا كفريق عمل واحد لتحقيق جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات (عصام الدين محمد حلمي: ٢٠٠١)، وقد توصلت دراسة (أشرف علي - ٢٠٠١) إلى أن عدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومن ثم تدني مستوى جودة الخدمة يرجع إلى عدم الاهتمام الكافي بتطوير أداء العاملين بالإضافة إلى عدم وضوح مفهوم العمل الجماعي وغياب روح الفريق بالمنظمة (أشرف علي محمد كاشف: ٢٠٠١)، وتوصلت دراسة (Sadikaglu-Esin- 2007) إلى أنه لابد من وجود مناخ أو بيئة مهيئة من قبل العاملين بالمنظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأن الأخذ بإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة يمثل العمود الفقري لأي منظمة معاصرة سواء خدمية أو إنتاجية تبحث أو تسعى لاستمرار وجودها وتطوير مستويات أدائها ومن ثم جودة منتجاتها أو خدماتها، (Sadikaglu-Esin- 2007)

وتوصلت دراسة (Lukhwareni Matodzi – 2003) إلى أنه يوجد اهتمام كبير بموضوع إدارة الجودة الشاملة سواء على مستوى منظمات الممارسة أو مستوى الدراسات والأطر النظرية الموجودة بكليات الإدارة بأمريكا حيث إنها الأقرب من بين الأنماط التقليدية للإدارة ومدى مقدرتها على التعامل مع المستجدات البيئية. (Lukhwareni Matodzi Henr; 2003)

وأوضحت دراسة (عبد العزيز بن عبد الله العرب) أن المستشفيات الخاصة تطبق إدارة الجودة الشاملة، وأن المستشفيات الخاصة تهتم بتحسين جودة الخدمات الصحية، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المستشفيات الخاصة بوضع خطط إستراتيجية وسياسية للجودة الشاملة، وضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر والمنتظم لرفع كفاءة العاملين بها (عبد العزيز بن عبد الله العرب: ٢٠٠٨ـ٤٢٩).

وتكمن مشكلة الدراسة بعد هذا العرض في وضع إستراتيجية لتقويم برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية في المستشفيات الجامعية.

### **أهمية الدراسة**

- تتبع أهمية الدراسة من كونها تتناول كفاءة الموارد البشرية في المستشفيات باعتبارها آلية هامة للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة.
- تتضح أيضاً أهمية الدراسة من جانبيين الجانب الأول هو الجانب العلمي: فهي تتعلق بأهمية دراسة برامج الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية وصولاً إلى اقتراح إستراتيجية لتقويم تلك البرامج للعمل على رفع كفاءة الموارد البشرية.

### **أهداف الدراسة**

- دراسة وتحليل الوضع الراهن لبرامج الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية.
- استخدام التحليل الرباعي الذي يهتم بدراسة:-
  - رصد نقاط القوة والضعف في برامج الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية.
  - دراسة الفرص والتهديدات التي تواجه برامج الجودة الشاملة في المستشفيات الجامعية.
- اقتراح إستراتيجية لدعم نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، وإيجاد بدائل حماية من التهديدات مع تعزيز الفرص الممكنة لنجاح برامج الدودة الشاملة.

## **فروض الدراسة**

### **الفروض**

- ١ توجد علاقة ارتباطية طردية بين منظومة إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية.
- ٢ توجد علاقة ارتباطية طردية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية.
- ٣ توجد علاقة ارتباطية طردية بين معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية.
- ٤ توجد علاقة ارتباطية طردية بين تطبيق إستراتيجية لنقديم برامج الجودة الشاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية بالمستشفيات الجامعية.
- ٥ توجد علاقة ارتباطية طردية بين منظومة إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة الصحية للمرضى بالمستشفيات الجامعية.
- ٦ توجد علاقة ارتباطية طردية بين عناصر إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة الصحية للمرضى بالمستشفيات الجامعية.
- ٧ توجد علاقة ارتباطية طردية بين معايير ومؤشرات الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة الصحية للمرضى بالمستشفيات الجامعية.
- ٨ توجد علاقة ارتباطية طردية بين تطبيق إستراتيجية لنقديم برامج الجودة الشاملة لرفع كفاءة الموارد البشرية ومدى توافر الخدمة الصحية للمرضى بالمستشفيات الجامعية.