



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



MONA MAGHRABY

تأثير إدارة الموارد على أداء القطاع الصحي

(دراسة مقارنة بين قطاع التأمين الصحي وقطاع المستشفيات الجامعية بمصر)

رسالة مقدمة من الطالبة

بهاء عاطف أحمد محمد إبراهيم

بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٨

دبلوم تنظيم وطرق عمل - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠١١

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٧

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
تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء قطاع التأمين الصحي
(دراسة مقارنة بين قطاع التأمين الصحي وقطاع المستشفيات الجامعية بمصر)

رسالة مقدمة من الطالبة
هبة عاطف أحمد محمد إبراهيم
بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٨
دبلوم تنظيم وطرق عمل - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠١١
ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٧

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/ طارق عبد العال حماد
أستاذ المحاسبة والعميد الأسبق لكلية التجارة
جامعة عين شمس
- ٢ - أ.د/ نادر البير فانوس
أستاذ الإدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة
جامعة عين شمس
- ٣ - أ.د/ وائل عمران علي
أستاذ إدارة الأعمال
عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية والتجارة الخارجية
٢٠٢٠

تأثير إدارة الموارد على أداء القطاع الصحي

(دراسة مقارنة بين قطاع التأمين الصحي وقطاع المستشفيات الجامعية بمصر)

رسالة مقدمة من الطالبة

هبة عاطف أحمد محمد إبراهيم

بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٨

دبلوم تنظيم وطرق عمل - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠١١

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - د/ نادر البير فانوس

أستاذ الإدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢ - د/ محمد عبد المنعم أحمد

مدرس الاحصاء - المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢٠ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠٢٠ / موافقة الجامعة / ٢٠٢٠ /

٢٠٢٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ
وَعَلَى وَالدَّيْ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلَمْ لَيْ فِي
ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبَتْ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ

سورة الأحقاف: الآية ١٥

اہدے

وجراهمَا عَنِّي وَعَنِّي أَخْوَتِي خَيْرُ الْجَرَاءِ

إلى أخواتي وأسرتي الحبيبة

وإلى أصدقائي وكل من ساعدني بالدعم النفسي يوماً

إِلَيْكُمْ أَوْلَادِي دَاعِيَهُ اللَّهُ لَهُمْ أَنْ يَشْمَلُهُمْ بِعِنْدِي

وأن ييسر لهم سبل الخير دائماً



شكر وتقدير

شكراً لله عزوجل أولاً وأخيراً على توفيقه.

شكر وتقدير للأستاذ الدكتور/ نادر ألبير فانوس أستاذ الأدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس المشرف الرئيسي الذى ساعدى بعد الله عزوجل، وكان بمثابه الأب والمعلم الفاضل وساعدنى بوافر علمه ويسر لي كل السبل بأسلوبه الإنساني الراقى، كافة كلمات الشكر والمحبه لا تكفي أو تعبير عن مدى حبى واحترامي وتقديرى له فهو حقاً معلماً وإنساناً نادراً كأسمه. أطال الله عمره ومتى بالصحه دائماً.

• ووافر الشكر للمشرف الثاني الدكتور/ محمد عبد المنعم ندا مدرس الإحصاء بالمعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية.

• ووافر الشكر والتقدير والاحترام للجنه التحكيم المؤقت على وجود سعادتهم فى مناقشة رسالة الدكتوراه الخاصه بي، ولكل منهم شكر خاص، شكر للأستاذ الدكتور/ طارق عبدالعال حماد أستاذ المحاسبة والعميد الأسبق لكلية التجارة جامعة عين شمس وعميد كلية الإداره والأقتصاد جامعه ٦ أكتوبر. من أبرز الشخصيات احتراماً وخلفاً وقامه علميه كبيرة، كما أتوجه بخاص الشكر والامتنان لتشريف سعادته داعيه الله عزوجل أن يديم عليك عافيه وأن يمتعه بالصحه، فوجود سعادته أضاف لي الكثير. خالص الشكر والتقدير ..

• الاستاذ الدكتور/ وائل عمران على أستاذ إدارة الأعمال وعميد المعهد العالي للاداره والتجارة الخارجيه ومن أبرز الشخصيات حضوراً وعلماءً وخلفاً، جزيل الشكر لسعادته على حضوره الموقر الذي أضاف لي الكثير، داعيه الله عزوجل أن يديم عليه نعمه العلم ووافر الصحف ..

المستخلص

يعد الاهتمام بالعنصر البشري أحد أهم المحاور التي تبحث حالياً سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية ويعتبر موضوع إدارة الموهاب أحد أهم الموضوعات في مجال الاهتمام والتطوير للعنصر البشري، وإدارة الموهاب في أي مؤسسة تعني جميع العمليات الخاصة بالموارد البشرية التي تعمل على جذب وتطوير الموظفين ذوي المهارات والأداء العالي. والمؤسسات التي تعمل على خلق ميزة تنافسية في ذلك الأمر من خلال إنشاء نظام متكامل لإدارة الموهاب والذي يكون نابع من طبيعة عمل المنظمة بحيث يكون من الصعب نسخه في مؤسسات أخرى، وهذه المنظمات هي التي يكون بإمكانها التفوق على منافسيها في جذب الموهاب والاحتفاظ بهم. وللقيام بعملية إدارة الموهاب بشكل صحيح، ويعد الاهتمام بالأداء في المنظمات والقطاعات من الأمور الهامة التي تمت مناقشتها كثيراً ولكن هذه الدراسة تتناول الأمر بشكل مختلف. وإدارة الموهاب أيضاً تلعب دوراً هاماً في شتى القطاعات الخدمية ولعل قطاع الصحة هو أيضاً أحد أكبر وأهم القطاعات الخدمية الغنية بالعناصر البشرية بمختلف مجالاتها.

فهدف الدراسة معرفة مدى تطبيق وتبني إدارة الموهاب على الأداء في كلا القطاعين محل الدراسة. واشتملت فروض البحث على وجود أثر وعلاقة جوهريه بين أبعاد إدارة الموهاب وبين أداء الموارد البشرية في المستشفيات محل الدراسة، كما يوجد تأثير جوهري بين أبعاد إدارة الموهاب البشرية وبين زيادة مؤشرات الربحية في مستشفيات القطاعات محل الدراسة، وبالمثل يوجد تأثير ايجابي لأبعاد إدارة الموهاب البشرية والاحتفاظ بهم في رفع مؤشرات الأداء في مستشفيات القطاعات محل الدراسة، ويهدف البحث إلى التعرف على مفاهيم إدارة الموهاب وأبعادها وعلاقتها ببعض المفاهيم المعاصرة، والتعرف على مفهوم التميز التنافسي والعلاقة بين إدارة الموهاب والأداء بشكل عام لكل المسؤولين في القطاعات محل الدراسة وبين مدى تحقيق التميز في الأداء بشكل عام، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث وتم جمع البيانات من خلال استماره استبيان كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونه من ٤٠٠ فرد عامل مقسمة بين المستشفيات التابعة للقطاعين محل الدراسة.

الملخص

مقدمة البحث

مع انتشار العولمة وما تحمله من آفاق واسعة في شتى المجالات التجارية والثقافية، وانفصال الشعوب على بعضها البعض أدى كل ذلك إلى احتدام المنافسة بين الشركات العالمية الكبرى على اقتناص فرص الاستثمار، والاستقطاب الواسع للموارد البشرية من مختلف الدول والثقافة. فإدارة المواهب هي عملية تحسين جميع عمليات إدارة الموهاب البشرية والكفاءات، سواء أكانت من داخل المنظمة، أم من خارجها، حيث تسعى إدارة المواهب نحو تغطية احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من الكوادر الكفؤ، بحيث تقوم المنظمة بتعيين الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب، وقد جاء مصطلح إدارة المواهب نتيجة تطور نظرة الإدارة نحو الموظفين داخل المنظمات بشكل أوسع، وأصبح التركيز على ما يعرف بإدارة المواهب، ويعتبر القطاع الصحي العام في مصر الشريان الرئيسي لتقديم الخدمات الصحية للمجتمع. حيث تعكس جودة الخدمات المقدمة عبر هذا القطاع درجة رفاهية المجتمع وتطوره، ولا تحدث هذه الحالة من الرفاهية من دون توفر كادر طبي وصحي وإداري على درجة عالية من الموهبة والخبرة والمعرفة.

ويعد القطاع الصحي العام في مصر من أهم القطاعات الخدمية، وجودة الخدمة المقدمة تعتمد بشكل كبير على ما يمتلكه موظفيه هذا القطاع من مهارات وكفاءات متميزة تدفع بهم لتقديم خدمة أفضل.

فالمنظومة الصحية في مصر تعاني من العديد من القصور والمشكلات التي تنقل كاهاهلها وتجعلها عاجزة عن القيام بدورها الخدمي على أكمل وجه، والمتأثر الوحيد من ذلك هو المريض الذي تدفعه حاجته للذهاب إلى المستشفيات الحكومية المليئة بالإهمال، وهذا القصور داخل المنظمة الصحية ليس بظاهرة حديثة العهد، وإنما هي مشكلة أزلية تمتد إلى فترة بعيدة عانى فيها المريض من كافة أوجه الإهمال، وكان مرضه لا يكفيه، وعندما يشتكي المريض نجد المسؤولين يبررون هذا الإهمال.

حيث أيضاً يعاني قطاع الخدمات الصحية في مصر من مشكلات عدّة، أهمها على الإطلاق الإهمال وضعف الموازنة العامة للصحة، بينما تualaت أصوات تندد بمشكلات الخدمات الصحية المقدمة للجمهور ومدى رداء تلك الخدمة. فأغلب المستشفيات العامة تواجه قلة المبالغ المالية المخصصة لها، بالإضافة إلى العقم الإداري في اللائحة المنظمة لها.

كما أن السبب الرئيسي لتدور الخدمة الصحية بالمستشفيات الحكومية هو سوء الإدارة، حيث أن احيانا نكتشف وجود مستشفيات كثيرة متوفر بها الأجهزة والمستلزمات الطبية والأدوية إلى جانب مبالغ مالية كبيرة خاصة بعد زيادة ميزانية العلاج المجاني إلى مليار جنيه تقريباً ومازالت الشكاوى من سوء الخدمة مستمرة. حيث يعني قطاع الخدمات الصحية في مصر من مشكلات عدّة، أهمها على الإطلاق الإهمال وضعف الموازنة العامة للصحة، فيبينما تعالت أصوات تندد بمشكلات الخدمات الصحية المقدمة للجمهور ومدى رداءة تلك الخدمة، ما ترتب عليه حلول مصر في مرتبتات دونية من الدول في سجل الرعاية الصحية. ومن خلال هذا التقرير يرصد مركز هردو مشكلة ميزانية الصحة في مصر ومدى تحقيق تلك الميزانية لمواصفات وشروط التي نصت عليها المواثيق الدولية أو القوانين المحلية، مع عرض لنصوص الاتفاقيات الدولية التي نصت على حقوق الرعاية الصحية لكل المواطنين دون تمييز، كما تم إدراج نص الدستور الذي ينص على مسؤولية الدولة مسؤولية كاملة في تقديم الرعاية الصحية الجيدة وتوفيرها للمواطنين دون ترقية.

مشكلة البحث:

بصفة عامة يعتبر قطاع الصحة أحد مقاييس تقدم وحضارة الأمم هذا من ناحية ومن ناحية أخرى هو من أكثر القطاعات الخدمية أهمية باعتباره مطلب هام وضروري لخدمة المواطنين. وبسبب انتشار الإهمال وتدني مستوى الخدمات والأداء في قطاع التأمين الصحي وقطاع المستشفيات الجامعية كان هذا أحد الأسباب لأختيار هذا القطاع للدراسة، فهذا القطاع بيئة خصبة للبحث نظرا لاختلاف الثقافات داخلة وذلك باختلاف الأشخاص من مديرین وأطباء وممرضین ومرضى.

وأيضا بسبب الفساد الإداري الذي يتمثل في عدم أداء العمل على الوجه الأكمل والترخى والتكاسل والتأخير في تقديم الخدمات وعدم الميل للتجديد والتطوير والابتكار والعديد من المشاكل الأخرى في هذا القطاع والتي ترجع إلى عدم وجود إدارة جيدة للكفاءات أو أساليب رقابة ملائمة على ذلك.

ومن خلال الابحاث والدراسة الاستطلاعية وجدت الباحثة ان هناك مشكلة تستحق الدراسة وهي تدني مستوى الأداء والخدمات المقدمة وكذلك ضعف الاهتمام بإدارة الموهاب التي من الممكن أن تكون حل لذالك ، وأثرها على مؤشرات الأداء في مستشفيات القطاعين محل الدراسة وهم التأمين الصحي والمستشفيات الجامعية ، ولذلك فإن الغرض من الدراسة هو تحديد أثر أبعاد إدارة الموهاب على مؤشرات الأداء.

ومن خلال مشكلة البحث يحاول هذا البحث الإجابة على الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيسي: هل هناك أثر لإدارة المواهب بأبعادها "الجذب والاختيار والتطوير واستدامة المواهب والتقدير على مؤشرات الأداء في مستشفى القطاع الصحي محل الدراسة؟

ويترقب عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى تطبيق إدارة المواهب في قطاع المستشفيات محل الدراسة؟
- 2- هل هناك أثر لأبعاد إدارة المواهب على مؤشرات الأداء في قطاع المستشفيات محل الدراسة؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في عدة نقاط منها:

- يسعى هذا البحث لدراسة العلاقة بين إدارة أبعاد المواهب البشرية ومؤشرات الأداء وذلك لرفع مستوى الخدمات الصحية لقطاع يعد من أهم وأكثر القطاعات خدمة لأفراد المجتمع.
- يسعى هذا البحث إلى التعرف على أهم أبعاد إدارة المواهب والكفاءات، حيث أن إدارة المواهب تعد حالياً من أوضح المؤشرات التي تفرق من خلالها بين "المنظمات ذات الرؤية" وهي تلك المنظمات التي تلتزم إلى تحقيق الريادة والإبداع وزيادة مؤشرات الأداء الفنى والبىشى والمالي والتى ينتمى للمنظمة وبين تلك "المنظمات المفتقدة للرؤية" وهي المنظمات التقليدية التي لا تحسن سوى محاكاة غيرها.
- ترى الباحثة أن الاهتمام بإدارة أبعاد المواهب البشرية يزداد لما لها من تأثير واضح وكبير على مؤشرات أداء الأفراد وأداء المنظمة ككل.
- يساهم في رفع كفاءة القطاع الطبي وإدارته بكفاءة.

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية وذلك بهدف:

- 1- تحديد أبعاد مشكلة البحث.
- 2- تحديد أهداف البحث.
- 3- وضع فروض البحث.
- 4- تحديد متغيرات البحث.

* قيام الباحثة بذلك عن طريق:

١) توجيه الاستقصاء إلى بعض مديري الادارات والاداريين في بعض مستشفيات القطاعات محل الدراسة لسؤالهم عن مدى تطبيق إدارة الكفاءات وتأثيرها على أداء العمل وتلبية احتياجات المجتمع.

٢) توجيه استقصاء لبعض من العاملين هذه المستشفيات التابعة للقطاعين محل الدراسة لمعرفة مدى رضاء كل من العاملين عن عملهم وأدائهم وتأثير ذلك تلبية احتياجات المجتمع.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- دراسة تأثير إدارة الموهاب على تعزيز دور الكفاءات وفعاليتها بالمنظمات.
- ٢- دراسة تأثير ابعاد إدارة الموهاب على مؤشرات الأداء المختلفة.
- ٣- التعرف على دور الإدارة الجيدة للكفاءات والموهاب على فعالية المنظمات محل الدراسة.
- ٤- تحديد الأبعاد الرئيسية لإدارة الموهاب في قطاع المستشفيات محل الدراسة.
- ٥- دراسة مدى حاجة المؤسسات لإدارة الموهاب لتحقيق مؤشرات أداء.
- ٦- معرفة طرق قياس أبعاد إدارة الموهاب في المنظمات.

فروض البحث:

يسعى هذا البحث لاختبار صحة الفروض الآتية:

الفرض الأول: توجد علاقة جوهرية بين أبعاد إدارة الموهاب البشرية وأداء الموارد البشرية في المستشفيات وتم محل الدراسة وتم قياسه بواسطة استخدام استبيان لتوضيح هذا التأثير.

الفرض الثاني: توجد علاقة جوهرية بين جذب الموهاب البشرية كأحد أبعاد إدارة الموهاب البشرية وزيادة مؤشرات الربحية في المستشفيات محل الدراسة.

الفرض الثالث: توجد علاقة جوهرية بين أبعاد إدارة الموهاب البشرية ورفع مؤشرات الأداء المستشفيات محل الدراسة.

متغيرات البحث:

تشتمل الدراسة على عدد من المتغيرات منها:

- المتغيرات المستقلة وهي خاصة بإدارة المواهب البشرية وأبعادها:

- ✓ جذب المواهب
- ✓ اختيار المواهب
- ✓ تطوير المواهب
- ✓ الاحتفاظ بالمواهب
- ✓ تقييم المواهب

- المتغير التابع: مؤشرات الأداء وهي:

- ✓ زيادة معدل أداء الموارد البشرية.
- ✓ رفع القدرة التسويقية أو الأداء التسويقي بالمستشفيات محل الدراسة.
- ✓ رفع مستوى كفاءة قطاع من أكبر القطاعات الهامة لخدمة أفراد المجتمع إلا وهو قطاع المستشفيات محل الدراسة.

منهج البحث:

أعتمد البحث على منهجين هما:

أولاً: المنهج النظري العلمي والعملي.

١- المنهج الاستقرائي: وذلك باستقراء ومراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث بهدف تكوين الإطار النظري ووضع الفروض للبحث والتي يجب اختبارها لتحقيق أهدافه.

٢- المنهج الاستباطي: وذلك لاختبار صحة فروض البحث السابق وضعها وذلك لقبولها أو رفضها.

ثانياً: المنهج العملي: وذلك من خلال دراسة مقارنة بين بعض مستشفيات القطاع الصحي محل الدراسة لمعرفة مؤشرات الأداء ومستوى الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات محل الدراسة.

حدود البحث:

« الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على بعض مستشفيات القطاع الصحي التابعة إلى وزارة الصحة في مصر.

« الحدود الزمنية: تتم الدراسة في الفترة ما بين ٢٠١٨ - ٢٠٢٠.