

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من إعداد الطالبة: بلمهدي جميلة

مذكرة التخرج بعنوان :

أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية

- دراسة مقارنة بين مصحة الضياء و المستشفى المتخصص الأم والطفل ورقلة

نوقشت وأجزت بتاريخ: 2016/05./22

أمام اللجنة المكونة من السادة:

مناقشا	الأستاذ عرابة الحاجأستاذ محاضر جامعة ورقلة)
مشرفا	الدكتور بوخلوة باديس.....(أستاذ محاضر جامعة ورقلة)
رئيسا	الدكتور دبون عبد القادر..... (أستاذ رئيسي جامعة ورقلة)

الموسم الجامعي: 2016/2015



شكر وعرافان

الحمد لله الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على أداء
هذا الواجب ووفقني على انجاز هذا العمل
أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب
أو من بعيد على انجاز هذا العمل في تذليل
ما واجهته من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف

*** الدكتور بخلوة باديس ***

الذي لم ييخل عليّ بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً
لي في إتمام هذا البحث.

ولا يفوتني أن أشكر كل موظفي. مصحة الضياء و المستشفى المتخصص

الأم و الطفل على تقديم

يد العون ومساعدتي في إتمام هذا البحث

الإهداء

إلى التي ارتشفت من فؤادها عبق الحنان

وأغرقتنا في فيضي حبها ونبع حنائها الدافئ الدافق بالحنان

إلى من تعجز الكلمات عن الوفاء بحقها والإشادة بجميلها

.....أمي الحبيبة

إلى العامل البسيط الذي علمنا وسعى من أجلنا

.....أبي الغالي

إلى الذين عشت ولا أزال أعيش معهم أجمل وأعذب لحظات

حياتي أشقائي كل واحد باسمه

كل من قال يوما وفق الله

لكل من ساعدني ولو بكلمة طيبة ونصيحة نيرة

أهدي لكم ثمرة اجتهادي ونجاحي



المُلخَص

الملخص باللغة العربية :

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم الدعم التنظيمي بأبعاده ، وحاولنا توضيح أثره على جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على المؤسسات الصحية العامة والخاصة منها، من خلال معالجتنا للإشكالية التالية: ما أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، ولهذا الغرض قمنا بتوزيع (225) استبيان منها 60 على عينة من عمال مصحة الضياء وقد تم استرجاعها كلها، و165 استبيان على عينة من عمال المستشفى المتخصص الأم والطفل وقد تم استرجاع 93 استبيان فقط.

وأظهرت هذه الدراسة أنه لا يوجد اهتمام بالدعم التنظيمي كفلسفة على الرغم من ان هناك ممارسة لبعض أبعاده، كما بينت نتائج الدراسة أنه يوجد ارتباط ايجابي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة، وخلصت الدراسة إلى أن تحسين الجودة في الخدمة الصحية يقتضي بالضرورة تبني مفهوم الدعم التنظيمي من طرف هذه المؤسسات من خلال الاهتمام بجميع أبعاده.

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي، جودة الخدمات الصحية

Résumé

Nous avons traité dans cette étude, le soutien organisationnel à long terme, et nous avons essayé de clarifier son impact sur la qualité de la demande de services de santé sur les institutions de santé publique et privés, grâce à notre traitement pour le problème suivant: Quel est l'impact du soutien organisationnel sur la qualité des services de santé ? et à cette fin nous avons distribué 225 questionnaires 60 sur un échantillon de travailleurs de adhai(hôpital orive) ont été récupérés tous, et 165 questionnaires à un échantillon des travailleurs de l'hôpital de maternité avaient récupéré 93 questionnaire uniquement.

Cette étude a montré qu'il n'y a pas d'intérêt dans le soutien organisationnel comme une philosophie en dépit de cela, il y a la pratique de certaines de ses dimensions, comme les résultats de l'étude ont montré qu'il existe une corrélation positive entre le soutien organisationnel et la qualité des services fournis, et l'étude a conclu que l'amélioration de la qualité dans le service de santé, il faut nécessairement l'adoption du concept de soutien organisationnel des institutions cette partie par l'intérêt dans toutes ses dimensions.

قائمة المحتويات:

الصفحة	الموضوع
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VI	فهرس الأشكال
VII	فهرس الجدول
VII	فهرس الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدعم التنظيمي والخدمات الصحية	
17	المبحث الأول: عموميات حول الدعم التنظيمي والخدمات الصحية
18	المطلب الأول: عموميات حول الدعم التنظيمي
18	المطلب الثاني: الدعم التنظيمي في المؤسسات الصحية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
23	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
23	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
الفصل الثاني: أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية	
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
29	المطلب الأول: منهج الدراسة
30	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
31	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
32	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
42	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
44	الخاتمة العامة
47	قائمة المراجع
49	الملاحق
51	الفهرس

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل متغيرات الدراسة	30

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع عينتي الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	32
02	يوضح صدق وثبات الاستمارة الخاصة بمصحة الضياء	34
03	يوضح صدق و ثبات الاستبيان الخاص بالمستشفى المتخصص الأم و الطفل	34
04	يوضح طريقة التوزيع حسب جدول ليكارت الخماسي	35
05	يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الخماسي	35
06	يوضح متوسطات و الانحرافات المعيارية لإجابات عينة مصحة الضياء والمستشفى المتخصص الأم والطفل لأبعاد الدعم التنظيمي	36
07	يوضح متوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات عينة مصحة الضياء والمستشفى المتخصص الأم و الطفل لأبعاد جودة الخدمات الصحية	37
08	يوضح الارتباط الكلي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمة الصحية لمصحة الضياء	38
09	يوضح الارتباط الكلي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمة الصحية للمستشفى المتخصص الأم والطفل	38
10	يوضح الفروق في تصور العاملين في مصحة الضياء و المستشفى المتخصص الأم والطفل حول جودة الخدمات الصحية	38
11	إيجاد للفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا للجنس	40
12	يوضح الارتباط الجزئي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية بالنسبة لمصحة الضياء	40
13	يوضح الارتباط الجزئي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية بالنسبة للمستشفى المتخصص الأم والطفل ورقلة	40
14	يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا للمستوى التعليمي	41
15	يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا للخبرة	41
16	يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا لدرجة الوظيفية	41

فهرس الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
52	استبيان الخاص بموظفي مصحة الضياء	01
56	استبيان الخاص بموظفي المؤسسة الاستشفائية للأم والطفل	02
60	قائمة الأستاذة المحكمين	03

المقدمة العامة

مقدمة

تتضمن أدبيات الإدارة مجالا خصبا من النظريات والبحوث الميدانية التي تسعى إلى فهم العلاقة بين الموظفين والمنظمات التي يعملون بها، وقد شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام بمدى الصلة بين كثير من اتجاهات الموظفين المرتبطة بالعمل. ومن ضمن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي، والذي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة بشكل عام، كذلك فان من بين الاتجاهات التي حازت على اهتمام الباحثين موضوع جودة الخدمات الصحية، نظرا لزيادة اهتمام الطالبين لمثل هذه الخدمات بالجودة اللازمة.

ينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange والمنفعة المتبادلة Benefits Exchange وقد ساهمت هذه النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان للباحث Eisenberger المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها، حيث يبنون إدراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، ومن بينها المعتقدات العامة التي تتحدث عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وهذا ما يسمى بالدعم التنظيمي.

هذا وقد يتفاوت إدراك الدعم التنظيمي من منظمة إلى أخرى ومن عامل إلى آخر وذلك حسب طبيعة هذه المنظمة والنشاط الذي تمارسه وفي بعض الأحيان حسب حجم تلك المنظمة، فقد يبنى بعض الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل عديدة مثل: العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين التي تم مستقبل المنظمة ولها تأثير على سياسات العمل فيها. من جهة أخرى لقد لاقى موضوع جودة الخدمة اهتماما كبيرا في أوساط منظمات الخدمة خصوصا إذا تعلق الأمر بالخدمات الصحية، حيث أن الارتقاء بجودتها يعتبر أحد التحديات التي تسعى المؤسسات الصحية إلى الوصول إليها وخلق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها.

واستنادا إلى الدعم الذي تقدمه المنظمة فإن رد الموظفين على ما يدركونه من دعم إيجابي يتمثل في بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء في العمل فضلا عن إحساس العاملين بأنهم مدينون للمنظمة.

إشكالية البحث

ومن هذا المنطلق تنبثق إشكالية البحث في صيغتها الآتية :

- إلى أي مدى يؤثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في كل من مستشفى الأم والطفل العمومي ومصحة الضياء الخاصة بورقلة ؟

وقد انبثقت أسئلة فرعية من التساؤل الرئيسي هي كالتالي :

- 1- ما هو مستوى الدعم التنظيمي في كل من مستشفى الأم والطفل ومصحة الضياء بورقلة ؟
- 2- ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية في كل من مستشفى الأم والطفل ومصحة الضياء بورقلة ؟

مقدمة

- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين) على جودة الخدمات الصحية في كل من مستشفى الأم والطفل ومصحة الضياء بورقلة ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تصور العاملين في مستشفى الأم والطفل والعاملين في مصحة الضياء حول جودة الخدمات الصحية ؟

2 - فرضيات الدراسة:

في ضوء الإشكالية السابقة يمكن صياغة فروض البحث كما يلي:

الفرضية الرئيسية: إن الدعم التنظيمي له أثر إيجابي على جودة الخدمات الصحية في مستشفى الأم والطفل أكبر منه في مصحة الضياء بورقلة ؟

وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- إن مستوى الدعم التنظيمي في مستشفى الأم والطفل منخفض مقارنة بمصحة الضياء بورقلة.
- إن مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الأم والطفل منخفض مقارنة بمصحة الضياء بورقلة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين) على جودة الخدمات الصحية في كل من مستشفى الأم والطفل ومصحة الضياء على حد سواء.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تصور العاملين في مستشفى الأم والطفل والعاملين في مصحة الضياء حول جودة الخدمات الصحية.

3 - أسباب اختبار الموضوع :

- كل دراسة تكون وراءها أسباب معينة تدفع لقيامها ومن الأسباب التي دفعت للقيام بهذه الدراسة نجد:
- الرغبة الذاتية للبحث والاستطلاع في موضوع جودة الخدمات الصحية بالمنطقة محل الدراسة.
 - انعدام دراسات حول الدعم التنظيمي.
 - الرغبة في الكشف عن أهم الدوافع التي ترفع من جودة الخدمات الصحية.

4 - أهداف الدراسة :

- نسعى من خلال البحث لتحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- قياس أثر الدعم التنظيمي في أداء عمال مصحة الضياء ومستشفى الأم والطفل بورقلة
- قياس درجة الدعم التنظيمي في مصحة الضياء ومستشفى الأم والطفل بورقلة
- قياس مدى جودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء ومستشفى الأم والطفل بورقلة
- قياس أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء ومستشفى الأم والطفل بورقلة

مقدمة

- التعرف على ما إذا كانت هناك فروق في تصور عينة الدراسة حول جودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء ومستشفى الأم والطفل بورقلة

5- أهمية الدراسة :

- تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تعالج أهم مواضيع التي تعاني منها المؤسسات الصحية نوعاً ما، إذ أن تقديمها لخدمة صحية ذات جودة يعتبر بمثابة القفزة النوعية لها لأنها تعزز مكانتها في بيئة تمتاز بلا استقرار.
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسات الصحية بالمنطقة على سعيها في تقديم خدمة صحية ممتازة.

6 - منهج الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث والتأكد من صحة الفرضيات السابقة سيتم الاعتماد على المنهج :
الوصفي والتحليلي: لاستعراض المفاهيم النظرية وتحليلها في الجزء النظري، أما في الجزء التطبيقي استعمل لوصف واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تبنيها للدعم التنظيمي، وتحليل الدراسة بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية ، كما تم الاعتماد على تطوير أداة الدراسة متمثلة في الاستبيان
الاستبيان: وذلك لتقصي مدى مفهوم الدعم التنظيمي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة و مدى العمل به ودوره في رفه جودة الخدمات الصحية .

7- مصادر جمع البيانات :

في الجانب النظري تم الاعتماد على المصادر بالغة العربية والأجنبية، بالإضافة إلى الدراسات السابقة من رسائل دكتوراه وماجستير وملتقيات والشبكة العنكبوتية.

أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد أساسي كبير على الاستبيان الذي يتم توزيعه على موظفي المؤسسة.

حدود الدراسة :

لأجل الوقوف على الإشكالية المطروحة ركزنا من حيث الزمان و المكان على مايلي :

الإطار الزمني: بهو يتعلق بفترة الدراسة و كانت ممتدة من 2016/02/05 إلى 2016/04/28

الإطار المكاني : و هو يتعلق بالحدود المكانية الخاصة بالبحث فقد قمنا بمسح عينة من العاملين من مؤسستي الضياء و المستشفى المتخصص الأم و الطفل بمدينة ورقلة .

صعوبات البحث:

- خلال إعدادنا لبحثنا هذا واجهتنا جملة من الصعوبات أهمها :
- صعوبة فهم المقصود من دارستنا عند محاولة إسقاطها على أرض الواقع
- صعوبة الحصول على مؤسسة لتطبيق الدراسة
- إضافة إلى الصعوبات المتعلقة باستقصاء العاملين بالمؤسستين

هيكل البحث :

بغية معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين :

خصص الفصل الأول في دراسة الجانب النظري الذي يتضمن مبحثين ، حيث تم في المبحث الأول معالجة المفاهيم المتمثلة في الدعم التنظيمي و أبعاده و بعدها التطرق إلى جودة الخدمة الصحية ، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي عالجت موضوع البحث و مقارنته بالدراسات السابقة .

لنعرض في الفصل الثاني الدراسة التطبيقية التي قمنا بها ، بحيث تم التطرق في المبحث الأول للإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا من خلال توضيح الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما بالنسبة للمبحث الثاني حاولنا فيه عرض و مناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها .

المفصل الأول

الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات
الصحية

الفصل الأول ————— الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

تمهيد :

يسيطر العنصر البشري على عملية تقديم الخدمات في المؤسسات الخدمية الصحية، هذه الخدمات تعتبر ضرورة لبناء مجتمع قادر على أداء الأفضل في مجالات الخدمة، لذلك وجب على هذه المؤسسات استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم وحثهم على أداء وظائفهم على أفضل وجه ممكن، وذلك من خلال تطبيق كل فلسفة وأساليب الدعم التنظيمي للعاملين حيث تتضمن هذه الفلسفة العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار...، حيث جاء مفهوم الدعم التنظيمي ليسهم في تحسين جودة ونوعية الخدمة في المؤسسة الصحية وأهم المبادئ التي يقوم عليها هذا المفهوم هي اعتبار العامل ركيزة عمل المؤسسة .

الفصل الأول الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية.

تختلف المؤسسات الصحية في تقديم خدماتها فيما بينها، هذه الخدمات تتأثر بالسلوكيات والمعتقدات السائدة داخل المؤسسة الصحية وتتأثر بالموارد والإمكانات المتوفرة والمتاحة فيها، ويعتبر العنصر البشري داخل المؤسسة الأكثر تأثيراً على هذه الخدمات، لذلك وجب على المسيرين في هذه المؤسسات الاهتمام الجيد بهم واعتبارهم الركيزة الأساسية ومراعاة حاجاتهم ورغباتهم، حتى يستطيعوا بدورهم تلبية حاجات ورغبات الطالبين للخدمة وتحقيقوا البرامج الصحية المعتمدة وبالتالي تحقيق رضاء الزبائن .

المطلب الأول: عموميات حول الدعم التنظيمي:

يمثل المورد البشري حجر الأساس في تحقيق أهداف أي مؤسسة، وبما أن الموارد تقاس خلال أدائها، كان لابد من معرفة العوامل التي تؤثر على هذا الأداء، كالحاجات والرغبات المادية والمعرفة ومعرفة كيفية إشباعها، لذلك على المؤسسات أن تقوم بتلبية حاجات ورغبات عاملها لتحسين أدائها على اعتبار أنهم حجر الأساس، أي أن المؤسسة تبني فلسفة الدعم على مواردها البشرية وهو ما يسمى بالدعم التنظيمي .

أولاً: مفهوم الدعم التنظيمي: يعرفه Eiseberger (1990) الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك فيها الفرد أن

المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعني به وترعاه، كما أن الموظف يميل إلى تقدير الجهود والمكافآت المقدمة من المنظمة وينظر إلى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة الموظفين وتهتم برضايتهم (Dawley' Andrews and Buckelew 2008)¹

ويعرف كذلك على أنه: إدراك الفرد للمنظمة له وإسهاماته وللتائج المترتبة عن جهده ومدى اهتمامها برضايته.²

ويعرف كذلك على أنه: السياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبناها الإدارات العليا للمنظمة للتخفيف على العاملين³

من خلال التعريفات السابقة: يمكن تعرف الدعم التنظيمي على أنه جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة للعاملين وزيادة رفايتهم وتقديرها لهم، والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة .

ثانياً : أبعاد الدعم التنظيمي: تتعدد أبعاد الدعم التنظيمي ومن أهمها مايلي⁴:

1 علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص: 09 .

2 محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 3، ص: 121 .

3 خالد يوسف الزعي، مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل، مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، العدد 1، 2012، ص: 280 .

4 مضاي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى موظفات الإدارات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 12، 2014، ص: 154 - 156.

الفصل الأول — الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

1- العدالة التنظيمية Organizational justice: وهي الدرجة التي تحدد بما القواعد والإجراءات واللوائح وتطبيقها وإعطائه ما يستحق بعدالة تشعر الموظف بالأمان والالتزام في آن واحد.

2- المشاركة في اتخاذ القرارات: يستمد النظام قوته وتماسكه واستمراره على مدى مشاركة أفراده في صناعة القرارات الذي يحقق المنفعة والفائدة لطرفي العلاقة وهي المنظمة والمرؤوس مع عدم الإخلال بالرؤية المستقبلية للمنظمة وهذا يعتمد على مدى دعم النظام وتحريك دوافع الموظفين لتحقيق هذه المعادلة على دافعية العاملين لتأدية هذه العمليات والسعي إلى إنجازها بأفضل طريقة ممكنة فانه لا بد من دعم المنظمة لهم وتحقيق دافعيتهم للعمل عن طريق أشاركهم في عملية صنع القرارات.

3- الثقة التنظيمية: تعد الثقة التنظيمية من العوامل الرئيسية لنجاح واستمرار المنظمات وهي مدى ثقة المرؤوسين بشفافية ووضوح وعدالة المنظمة في إعطائهم حقهم كاملا دون نقصان وتزايد ثقة المرؤوسين في المنظمة كلما كان هناك دعما لها يحقق ويشبع الدافعية للعمل والإنجاز والإبداع.

4- الحوافز: لا يوجد سلوك دون دافع يكمن وراءه، لذا وجب تحريك تلك الدوافع عن طريق الحث والإثارة من خلال أدوات ووسائل معينة يطلق عليها الحوافز. ومن هنا تأتي التفريق بين الدوافع والحوافز، فالدوافع تمثل الطاقات الكامنة لدى الفرد أو التي، تدفعه ليسلك سلوك معين، أي هي القوة الداخلية التي تعمل معيناً تدفعه ليسلك سلوكا داخل الفرد وتدفعه للبحث عن شيء محدد بما ييسر له رسم غاياته وتسهل له عملية التكيف مع ظروف البيئة الخارجة. أما الحافز فهو المثير الخارجي الذي يحرك في نفس الفرد الدوافع للقيام بعمل معين، والصلة بين الدافع والحافز صلة وثيقة كالتى تربط المثير والاستجابة. ولهذا يمكن القول أن العوامل والمتغيرات التي تحث الفرد على التصرفات بطريقة معينة، تقلل أو تزيد من سرعة هذا التصرف يطلق عليها اسم الحوافز. وعادة تستخدم المنظمة أكثر من نوع من الحوافز، ويختلف ذلك بالنسبة للفرد الواحد حسب تدرجه الوظيفي ومدة عمله ومكانته ومستواه الإداري، وتؤثر أيضا إمكانات المنظمة وفلسفتها في نوع الحافز الممنوح، وتبقى المسؤولية على إدارة المنظمة لاختيار تصنيفات الحوافز المناسبة.

ثالثا : أهمية الدعم التنظيمي: يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة وبين هذه الفوائد مايلي¹ :

1. يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين
2. تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كتغييرين وسطين تأثيرا جوهريا على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي
3. يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة

1أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنزوا، مذكرة ليل متطلبات الماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2014، ص: 11-12 .

الفصل الأول — الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

4. إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العاملين الخاصة، وكلما زاد الدعم التنظيمي زاد ارتباط الأهداف مع بعضها البعض
5. تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.
6. يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود لتقليل معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العاملين ويستثنى من ذلك العاملين الذين في بداية أو نهاية عملهم
7. ينمي درجة الالتزام الوظيفي والاستغراق الوظيفي والرضا عن المكافآت فقد أثبتت دراسة (Micheah and danna 1999) وجود ارتباط إيجابي بين الدعم التنظيمي والمتغيرات مثل الالتزام الوظيفي والاستغراق الوظيفي، فكلما زاد درجة الدعم الوظيفي المقدمة للعاملين زاد لديهم درجة الالتزام الوظيفي وجعلهم راضين عن المكافآت التي يتلقونها.
8. يخلق موظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة الأعمال، فحين يشعر العامل أن المنظمة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه، فإنه يسعى للنهوض بهذه المنظمة من خلال العمل الإبداعي والابتكاري (pavan2008).

المطلب الثاني: الخدمات الصحية وجودتها.

لقت الخدمات الصحية في العصر الحاضر اهتماما كبيرا والذي ينبع أساسا من المفهوم العام للخدمات على الرغم من أنها تنفرد بخصائص عن غيرها من الخدمات.

أولا :

- تعرف على أنها الخدمات العلاجية، الاستشفائية، والوقائية، التي يقدمها أحد أفراد الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع.¹
- كما تعرف على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له²
- كما تعرف كذلك: أنها مجموعة من الخدمات الوقائية التي إذا تم تطبيقها تجنب الأفراد الإصابة بالعديد من الأمراض وتشمل التغذية السليمة والكشف الطبي الدوري الشامل والوقاية من الأمراض المعدية والأمان والإسعافات الأولية والعناية بالجسم والمحافظة عليه للأفراد المعاقين والأسوياء وتوفير الأجهزة والأدوات التعويضية للأفراد المعاقين والخدمات العلاجية³
- من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الخدمة الصحية على أنها: مجمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية، وجميع الجهات المختصة وذلك قصد المحافظة على صحة وسلامة الإنسان.

1 عبد الحميد شاعر، الرعاية الصحية الأولية، ط1، دار البازوري، عمان الأردن، 2000، ص: 11.

2 G.Tocquer ,M. Langlois , " le marketing des services. Le défi relationnel", éd dunod, paris, 1992, p45.

3 quu.edu.sa/page/AR/43541 ، 19:43، 2016/02/23

الفصل الأول الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

ثانياً: جودة الخدمات الصحية.

لقد زاد اهتمام طالبي الخدمة بالجودة، خصوصاً في مجال الخدمات الصحية، والتي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار حيث يمكن لأي مؤسسة خدمتية أن تطبقها من أجل تحقيق أحسن أداء ممكن، والمؤسسة الصحية كغيرها من المؤسسات تسعى لتطبيق هذه المبادئ والأفكار للحصول على الجودة.

هناك عدة تعاريف مقدمة من طرف الباحثين من أجل تعريف جودة الخدمة الصحية منها:

تعرف جودة الخدمة على أنها: حسب لي جون Lee et Jones هي تطبيق و توفير جميع الخدمات الصحية

الضرورية بما يتوافق مع العلوم و التقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات السكان¹

كما تعرف على أنها: تعني تقديم خدمات صحية أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر ارضاءاً للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة.²

وتعرف كذلك على أنها: مجموعة الإجراءات الموضوعية للتأكد من القدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية المقدمة إلى المرتادين إلى المنظمات الصحية.³

من خلال ما سبق يمكن تعرف جودة الخدمة الصحية على أنها: التزام المؤسسات الصحية بتقديم خدمات وفق المستوى المطلوب، والذي يضمن لها تنافسية جيدة مع غيرها من المؤسسات.

ثالثاً : أبعاد جودة الخدمات الصحية

هناك الكثير من الأدبيات التي تناولت أبعاد جودة الخدمات بشكل عام ومنها الأبعاد الطبية ولغايات هذا البحث فقد تم التركيز على الأبعاد التي تناولها كوتلر حيث أكد وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، و أن المرضى يعتمدون في تقييمهم للخدمة الصحية المقدمة لهم على اساس مستوى و نوعية الخدمة معتمدين على نفس الأبعاد الخمسة و هي:⁴

1- الاعتمادية: (القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق.

2- الاستجابة: المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المريض.

3- الأمان (الضمان) : (هي السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة في تقديم الخدمة

4- التعاطف: (درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمريض.

5- الملموسية: وتتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال.

1 A.Jacquerye, la qualité des soins infirmiers, Lmplantation, Evaluation, Accreditation Editions Maloine, 1999, p247.

2 أكرم أحمد الطويل، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة من المستشفيات في محافظة نينوى العراق، ص: 6 .

3 https://www.facebook.com/?ref=tn_tnmn

4 صلاح محمود ذياب، قياس جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى و الموظفين، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية المجلد العشرين العدد الاول، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان الاردن، ص 74 .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة والمقالات والتي تناولت موضوع الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية، وذكر أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية من حيث الهدف والعينة وطريقة المعالجة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: الدعم التنظيمي:

أ: باللغة العربية

1 – دراسة علياء حسني علاء الدين، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب 2013،

وهدفت الباحثة في هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الأردنية وقد توصلت إلى النتائج التالية:

– وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

– وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

– وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

2- دراسة احمد ديب محمد ماضي، اثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا 2014،

وقد هدفت الباحثة في هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا، وتحديد وسائل الدعم التي يقدمها المكتب الإقليمي والبحث عن معوقات استخدام الدعم التنظيمي، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

– وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وتنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي الاونروا بدرجة متوسط ومقبول، كما بينت الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معا تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظفون والى سنوات الخبرة فقط.

3- دراسة محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي 2014، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة والتعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها وكذلك

الفصل الأول الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

الكشف عن مدى وجود علاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي للمرضين بالإضافة إلى التحقق من تأثير الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

– إن أداء أفراد العينة أي المرضين في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.47) كما أوضحت النتائج أن أفراد العينة يتعرضون لحجم كبير من الضغوط حيث بلغ المتوسط الحسابي للضغوط الوظيفية (3.82) كما أظهرت النتائج أن الضغوط الوظيفية تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، وهذا يعني أنه كلما زاد معدل الشعور بالضغوط الوظيفية كلما انخفض مستوى الأداء الوظيفي.

ب: باللغة الأجنبية :

1- دراسة إيرون، تأثير الدعم التنظيمي والعدالة على الالتزام التنظيمي ومعدل ترك العمل دراسة تجريبية على الجامعات التركية الرسمية، وهدفت الدراسة إلى لدراسة تأثير الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ومعدلات ترك العمل لدى الأكاديميين في الجامعات التركية الحكومية، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

– العدالة التوزيعية لها تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والالتزام المعياري، وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس تأثير إيجابي على الالتزام الاستمراري.

– العدالة الإجرائية لها تأثير إيجابي على الالتزام المعياري وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس لها تأثير إيجابي على الالتزام الاستمراري والعاطفي.

– الدعم التنظيمي له تأثير إيجابي على الالتزام العاطفي والمعياري، وتأثير سلبي على معدلات ترك العمل، وليس له تأثير على الالتزام الاستمراري.

2- دراسة هيونغ غيل، كيف ينظر الدعم التنظيمي للرضاء والأداء الوظيفي دراسة ميدانية في الصين 2010، تهدف الدراسة إلى التحقيق مع إمكانية تعميم الدعم التنظيمي المدرك والرضاء الوظيفي لديهم ارتباطات إيجابية لأداء الموظف في الصين، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ثانياً: الدراسات السابقة لجودة الخدمات الصحية:

أ : الدراسات باللغة العربية :

1- دراسة دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببيسكرة 2013، هدفت الدراسة إلى تبين الفائدة التي يمكن أن تعود على المؤسسات الصحية من استخدام صفوف الانتظار كأحد أساليب بحوث العمليات كما هدفت إلى توفير نموذج لحل جميع المشاكل المشابهة من خلال دراسة كمية دقيقة لجميع محددات الظاهرة وذلك لتمكين إدارة المؤسسات الصحية من تحسين قراراتها بشأن ظاهرة الانتظار، بعيداً عن القرارات العشوائية التي لا تخضع لأي أساس علمي، وقد توصلت

الفصل الأول الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

الدراسة إلى تقديم بديل لتحسين الوضع الحالي الموجود في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيسكرة حيث ساهم هذا البديل في تحسين جميع مؤشرات الأداء.

2- دراسة وفاء علي سلطان، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها، 2012،

هدفت الدراسة إلى معرفة وتقييم مستوى الخدمات الصحية المقدمة إلى المستفيدين في المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة من خلال قياس أبعاد جودة هذه الخدمات والمتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والشفقة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

— تبين نسب اتفاق المبحوثين حول توفر أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية، تبين المستشفيات قيد البحث في أبعاد جودة الخدمات الصحية.

3-دراسة صفاء محمد هادي الجزائري وآخرون، قياس و تقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام البصرة 2010،

4-وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اهتمام إدارة المستشفى بموضوع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيد والكشف عن ابرز الصعوبات التي تواجه إدارة المستشفى خلال تقديمها خدماتها وذلك بهدف تذليلها وتقليل أثارها السلبية بما يحقق المنفعة المتبادلة لإدارة المستشفى والمستفيد، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تحديث للملموسية للأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية المستخدمة حاليا في المستشفى مسايرة للتطور الحاصل في مجال الخدمات الصحية، كما انه لم يكن هناك التزام للاعتمادية من قبل إدارة المستشفى بعودها للمريض في مجال تقديم الخدمات الصحية والعلاجية وتوفير البيئة الملائمة بالمستوى المطلوب.

ب الدراسات باللغة الأجنبية :

1- دراسة كل من، **camilleri & o'callaghan, 1998** التي ركزت على قياس جودة الخدمات الصحية بين بعض المستشفيات العامة والخاصة في مالطا وتوصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن عنصري المهنية في الرعاية الصحية، ودرجة الاهتمام الشخصي التي يوليها جهاز المستشفى للمريض يعدان أهم مؤشرين لجودة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء. ومن المثير جدا في هذه الدراسة إن يعطى المرضى في المستشفيات العامة أهمية أكبر لمتغير " السعر " الحصول على الخدمة الصحية إذ جاء في المرتبة الثالثة مقارنة بنظائرهم في المستشفيات الخاصة الذين اعتبروا هذا المتغير في المرحلة الأخيرة من بين العناصر المحددة لجودة الخدمة. كما بينت الدراسة أن بعض المرضى في المستشفيات العامة يشكون من ارتفاع أسعار الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة، في حين يرى البعض الآخر أنهم قد دفعوا ضرائب للحكومة ومن حقهم التمتع بخدمة الرعاية الصحية مجانا في المستشفيات العامة وجودة مرضية تكفيهم من عناء التوجه للحصول على هذه الخدمة في المستشفيات الخاصة.

2- دراسة: **1911 Berry et al.1985 & Prasuroman et al.** تعتبر هذه الدراسة الأكثر قبولا حول تحديد أبعاد جودة الخدمة حيث توصل هؤلاء الباحثون إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية وهي التي تحدد جودة الخدمة

الفصل الأول — الإطار النظري والتطبيقي للدعم التنظيمي والخدمات الصحية

وفقا لإدراك المستهلك. وهذه الأبعاد تشمل الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، درجة الاستجابة، الاتصالات الفعالة مع العملاء، المصداقية، كفاءة وقدرة موظف الخدمة، اللياقة والاحترام في التعامل، الأمانة، فهم ومعرفة الباحثون بتخفيض الأبعاد السابقة إلى خمسة وهي الملموسية، الاعتمادية، الضمان، الاستجابة، التعاطف. في ضوء الدراسات السابقة يستخلص الباحث بان دراسته تتميز عن غيرها من الدراسات بالأمر التالي:

أما دراسة شملت تحليلا للعلاقة بين رضا الزبون وجودة الخدمة من منظور مختلف حيث وضعت أبعاد متطورة للجودة وقامت بتحليل مفهوم الجودة من خلال هذه الأبعاد فالبرغم من الاهتمام الكبير الذي ناله هذا الموضوع في السنوات الماضية إلا انه ما زال محاطا بالكثير من الغموض وعدم التأكد.

المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (ما يميز

الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة)

من خلال عرضنا لأهم الدراسات و التي تناولت متغيري دراستنا الحالية المتمثلين في الدعم التنظيمي و الجودة في الخدمة الصحية، وتنوع و تعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى موضوع الدعم التنظيمي وربطه بجوانب أخرى، مما يوضح أن هذا الموضوع يعد مجالا خصبا للدراسة والبحث وقد خرجنا ببعض الملاحظات حول الدراسة الحالية والدراسات السابقة نذكر منها :

1- الدراسة الحالية تركز على استعراض واقع الدعم التنظيمي في المؤسسات الصحية الخاصة والعامة منها وتأثير هذا الأخير على جودة خدماتها.

2- الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين) وأثرها على جودة الخدمة الصحية، أما الدراسات السابقة فتهدف إلى متغيرات أخرى.

3- أبعاد الدعم التنظيمي المستعملة في هذه الدراسة المتمثلة في: أما الدراسات السابقة فقد استعملت بعض الأبعاد الأخرى.

4- الدراسات التي تم الاطلاع عليها تركز على البحث في إشكالية مفهوم الدعم التنظيمي وأهم تأثيراته والنتائج المترتبة عليه في القطاعات الخدمية على وجه التحديد وهو أيضا ما يتشابه مع الدراسة الحالية.

5- أغلب الدراسات التي تم التطرق إليها تناولت تأثير الدعم التنظيمي في قطاعات خدمية مختلفة، ولم تتناول القطاع الذي يتم التطرق إليه في هذه الدراسة والتي ركزت على تأثير الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية وبالضبط في المؤسسات الصحية الخاصة، كما أن الدراسات السابقة تمت في دول مختلفة ومناطق مختلفة أما الدراسة الحالية تمت بالمؤسسات الصحية الخاصة في ولاية ورقلة .

6- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأدوات المستخدمة في الدراسة حيث في جميع الدراسات تم استعمال استمارة الاستبيان وتم تحليل بياناته من خلال برنامج الحزمة الإحصائية SPSS وهي نفس الأدوات المستعملة في الدراسة الحالية.

خاتمة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل تعرفنا على الدعم التنظيمي و أبعاده ، و أيضا الجودة في الخدمة الصحية، حيث تبين لنا أن الدعم التنظيمي هو عبارة أسلوب تنتهجه الإدارة في المؤسسة الصحية قصد تحسين مستويات أداء العاملون فيها، فالمؤسسة الصحية يجب عليها أن تشبع حاجات ورغبات عامليها والالتزام بالوفاء بوعودها لهم وتوفير لهم المناخ المناسب للعمل حتى تحقق رضاهم، فتطبيق الدعم التنظيمي على المؤسسات الصحية يعتبر أداة فعالة للرفع من مستوى الخدمات المقدمة من طرفها.

الفصل الثاني

دراسة حالة مصحة الضياء و المستشفى

المتخصص الأم والطفل بورقلة

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

مقدمة الفصل :

بعد العرض النظري الذي قمنا من خلاله بالتعرف على الجوانب النظرية للدعم التنظيمي بأبعاده التي تعود بالنفع على المؤسسة الخدمية، وتعرفنا أيضا على الخدمات الصحية التي تعتبر من الخدمات الضرورية التي تقدمها المؤسسة الصحية، فتطبيق الدعم التنظيمي على المؤسسات الصحية الذي يعتبر عنصر فعال للرفع من مستوى الخدمات المقدمة من طرفها وذلك لما له من دور في الارتقاء بأداء العاملين فيها وكذا بجودة خدماتها، لذلك سنحاول في هذا الفصل توضيح مساهمة الدعم التنظيمي في تحسين جودة الخدمات، حيث نقوم بالربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي ولدراسة هذا الجانب اعتمدنا التطبيق على مؤسستين صحييتين هما مصحة الضياع والمستشفى المتخصص الأم والطفل بورقلة واستخلاص النتائج المتعلقة بالدراسة .

الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

في المبحث نهدف إلى توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة في دراستنا بغية التعريف بها .

المطلب الأول: منهج الدراسة

أولاً : أسلوب الدراسة

لوصف عناصر الظاهرة المدروسة و المتمثلة في أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، وتوضيح السبيل لتحقيق جودتها استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من خلاله نحاول أن نقارن ونفسر ونقيم النتائج.

1- مصادر المعلومات: وقد استخدمنا مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- المصادر الثانوية حيث تم في الجانب النظري الاعتماد على المصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث و الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة .

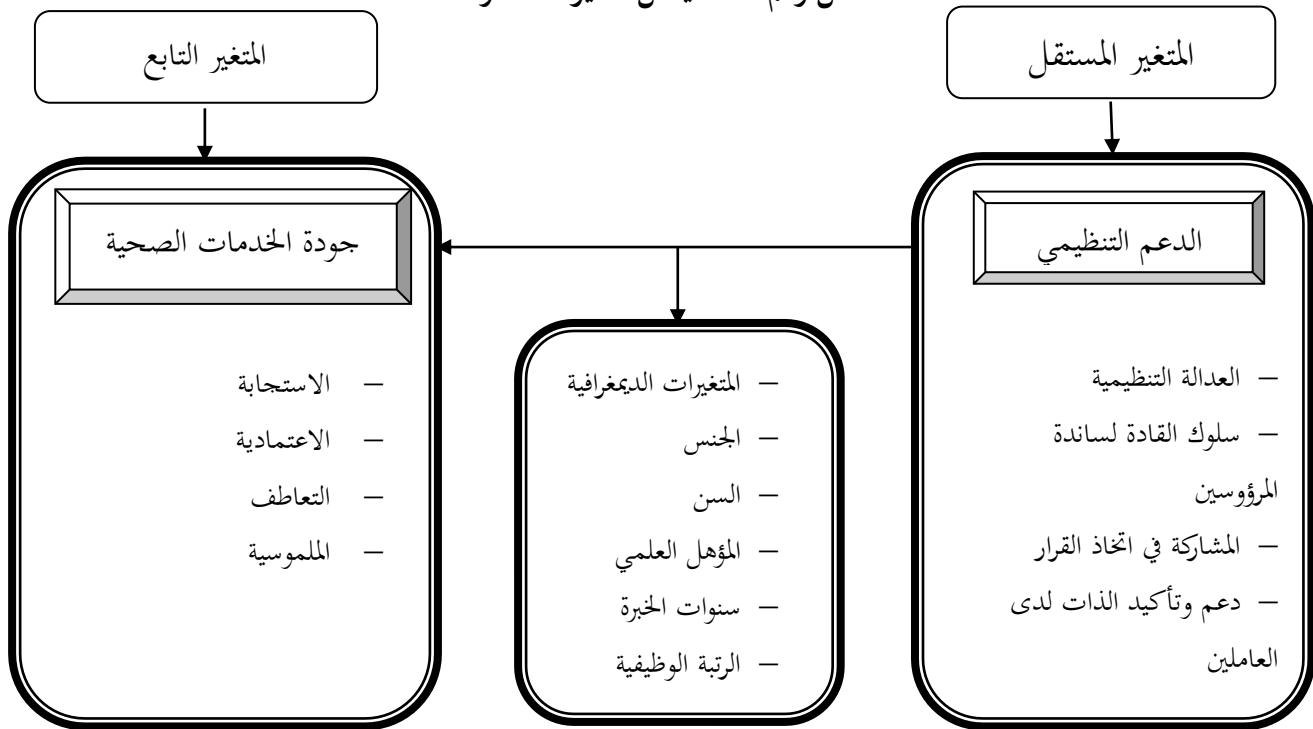
2- المصادر الأولية: لمعالجة الجانب الميداني للبحث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للبحث، حيث صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت (225) منها على عينتين .

3- متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: ويشمل أبعاد الدعم التنظيمي المستعملة في الدراسة (العدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأکید الذات لدى العاملين)

المتغير التابع: ويشمل الجودة في الخدمات الصحية بأبعادها (،) والشكل المبين أدناه يوضح متغيرات الدراسة .

الشكل رقم 01: يمثل متغيرات الدراسة



الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

أ - مجتمع الدراسة: ونعني به مجموعة الأشخاص التي تمت عليهم الدراسة التي انصب اهتمامنا في هذه الدراسة ويتمثل في مجموع موظفي مصحة الضياء(60) وموظفي المستشفى المتخصص الأم والطفل (165)مختلفين بمدينة ورقلة:

ب- عينة الدراسة: وتمثلت في 60 عاملا من مصحة الضياء و 165 عاملا من المستشفى المتخصص الأم والطفل

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المطلب نقوم بتوضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة و أهم البرامج التي قمنا باستخدامها من اجل تحليل البيانات المجمعة

أولا : أدوات جمع البيانات

في دراستنا هذه تمت الاستعانة بالاستبيان وهي عبارة عن نموذج به مجموعة من الأسئلة توجه إلى أفراد العينة من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة ما، وتم استخدامها كأداة أساسية لجمع المعلومات وذلك لما تنطوي عليه من أسئلة حددت من قبلنا حتى تمكننا من الحصول على إجابات لهذه الأسئلة، وتشكل المعطيات الأساسية التي نطلق منه في تحليل الظاهرة موضوع الدراسة .

ولهذا الغرض تم تصميم استبيان بغرض جمع المعلومات يحتوي على 60 فقرة مقسمة على ثلاثة محاور :

المحور الأول: ويتضمن الخصائص الديمغرافية للمستجوب كالسن والجنس والوظيفة ... الخ .

المحور الثاني: الدعم التنظيمي وأبعاده

المحور الثالث: جودة الخدمات الصحية وأبعاده

ثانيا: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة بالدراسة

من أجل تحليل المعطيات استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية spss نسخة 20 الذي يعتبر البرنامج المناسب لتحليل مثل هذه البيانات، وذلك بتفريغ جميع البيانات فيه وترميز الإجابات وتحليلها إحصائيا من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الفاكرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان

- الإحصاء الوصفي لوصف المتغيرات الديمغرافية لعيني الدراسة

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بغرض الكشف عن اتجاه أفراد العينة تجاه أسئلة الدراسة

- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغيرات

- معامل التحليل الأحادي ANOVA لمعرفة تأثير الخصائص الديمغرافية للعاملين في جودة الخدمة الصحية

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

التعريف بمستشفى المتخصص للأم والطفل: أنشئت المؤسسة الاستشفائية في أواخر سنة 2013، هي أحد المصالح المنفصلة مؤخرا عن مستشفى محمد بوضياف بورقلة، تحتوي على ثلاثة مصالح هي: مصلحة الأمومة ومصلحة

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

الاستعدادات ومصلحة الحمل عالي الخطورة. بالإضافة إلى مخبر وصيدلية.

التعريف بمستشفى الضياء بورقلة: يندرج تشييد هذه العيادة متعددة الخدمات في منظور سياسة الانفتاح الاقتصادي وفي إطار المبادرة بالاستثمار في قطاع الخدمات الصحية وتتوفر العيادة على فريق طبي ذو كفاءة عالية مزودة بأحدث ما يتوفر حالياً من وسائل طبية وجراحية بهدف ضمان تكفل بالتطبيب الناجح، سواء على صعيد العلاج أو العمليات الجراحية .

تتربع مصلحة الضياء على مساحة 1400 متر مربع وتحتل موقعا ممتازا في قلب مدينة ورقلة، بجوار البلدية والمركز الثقافي، تبلغ طاقة الاستيعاب الحالية 36 سريرا وهي قابلة للتوسع بصورة تدريجية 3 بعد معرفتنا لمجتمع الدراسة وكذا عينة الدراسة والأدوات المستخدمة في تحليل الدراسة نتطرق في هذا المبحث إلى عرض النتائج المتحصل عليها وأيضا مناقشتها .

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

تحقيقا لأهداف الدراسة المتمثلة في البحث عن أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بمؤسستي عيادة الضياء والمستشفى المتخصص الأم والطفل بورقلة، وكذلك طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي والخدمات الصحية سنتناول في هذا المطلب عرض بيانات الدراسة وتحليلها وتفسيرها .

أولا: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

الجدول رقم (01) يوضح توزيع عيني الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الخاصية		مصحة الضياء		المستشفى المتخصص الأم والطفل	
		النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار
الجنس	ذكر	40	24	21	22.82
	أنثى	60	36	71	77.17
المجموع		100	60	92	100
السن	أقل من 30 سنة	2.5	03	04	4.34
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	35.8	43	38	41.30
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	10.8	13	30	32.60

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

				سنة	
21.73	20	0.8	01	أكثر من 50 سنة	
100	92	100	60	المجموع	
25	23	66.66	40	ثانوي	المؤهل العلمي
65.21	60	28.33	17	جامعي	
9.78	9	5	3	دكتورا	
100	92	100	60	المجموع	
27.95	26	23.33	14	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
46.73	43	61.66	37	من 6 إلى 10 سنوات	
11.95	11	13.33	8	من 11 إلى 15	
13.04	12	1.66	1	أكثر من 15 سنة	
100	92	100	60	المجموع	
9.78	9	10	6	طبيب	المسمى الوظيفي
35.86	33	51.67	31	مساعد ممرض	
42.39	39	26.67	16	ادراي	
8.69	8	6.67	4	عامل مهني	
3.26	3	5	3	طبيب متخصص	
100	92	100	60	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 01 المبين أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة الخاصة بمصحة الضياء يحتوي على نسبة الإناث 60 بالمائة بتعداد 36 مفردة، أما نسبة الذكور 40 بالمائة بتعداد 24 مفردة، أما بالنسبة للعينة الثانية والخاصة بعمال المستشفى المتخصص الأم والطفل بورقلة كانت نسبة الإناث 77.17 بالمائة بتعداد 71 مفردة، أما

الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

بالنسبة للذكور فكانت النسبة 22.82 بالمائة وبتعداد 21، من خلال ما سبق نلاحظ أن نسبة الإناث في كلى المؤسسات مرتفعة مقارنة بالنسبة للذكور وهذا راجع كون أن طبيعة عمل المؤسسات تلائم جنس الإناث أكثر منه من جنس الذكور.

أما بالنسبة لمتغير السن نلاحظ أن السن ما بين 30 و 40 سنة كان أعلى نسبة بالنسبة للمؤسسات، تليه الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة هذا ما يدل على أن كل من المؤسسات تعتمد على العنصر الشاب أكثر من غيره في تقديم خدماتها.

كما أن متغير المؤهل العلمي بالنسبة للمستوى الجامعي كان جدا مرتفع بالمصحة الضياء ونسبة 65.21 بالمائة يليها المستوى الثانوي بنسبة 25 بالمائة هذا ما يدل على أن المؤسسة توظف عمال ذوي مؤهل علمي مقبول في حين أن نسبة الدكاترة لا تتعدى نسبة 4.78 بالمائة، غير أن المستشفى المتخصص الأم والطفل تعتمد على عمال ذو المستوى الثانوي ونسبة 66.66 بالمائة في حين أن المستوى الجامعي لا يتعدى 28.33 بالمائة ومن هنا نلاحظ أن المؤسسة العمومية كانت تعتمد على عمال أكثر خبرة من المؤسسة الخاصة فيما يخص المستوى العلمي و قد يرجع هذا للمرتبات التي يتقاضها العمال حيث أن المؤسسة الخاصة تعتبر المرتبات العالية عبء عليها. كما أن متغير الخبرة المهنية كان في كل من المؤسسات تعتمد على عمال ذو خبرة مقبولة حيث بلغت نسبة العمال الحاصلين على خبرة من 6 إلى 10 سنوات 37 و 46.73 على التوالي .

ثانيا: التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان

أ - دراسة صدق أداة الدراسة وثباتها: لاختبار صدق أداة الدراسة نستخدم طريقتين هما:

- **الصدق الظاهري:** وهو التأكد من صدق الإستبانة ظاهريا بحيث قمنا بعرض هذه الإستبانة على مجموعة من الأساتذة ذو الخبرة والكفاءة في مجال البحث العلمي و بناءا على هؤلاء الأساتذة قمنا بتعديل الإستبانة (أنظر للملحق رقم 01)

- **الصدق البنائي:** وهو استخراج معامل الثبات طبقا لاختبار ألفا كرونباخ ودراسة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان كافة.

أما الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه أي أن المقياس يعطي نفس نتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فيعني أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه .

جدول رقم 02 يوضح صدق وثبات الاستمارة الخاصة بمصحة الضياء

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.761	52

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول رقم 03 نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان الخاص بعمال مصحة الضياء كبير وبلغت قيمته 0.761 أي أن هناك اتساق داخلي في فقرات الاستبيان .

الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

جدول رقم 03 يوضح صدق و ثبات الاستبيان الخاص بالمستشفى المتخصص الأم و الطفل

معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات
0.978	52

من خلال الجدول رقم 4 نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ الخاص بالاستمارة الخاصة بالعاملين في المستشفى المتخصص الأم والطفل وقد بلغ 0.978 أي هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستبيان .
ومن خلال نتائج الجدولين 3 و4 نستطيع القول أنه في حال إعادة تطبيق الأداة على نفس العينة في ظروف مماثلة فإننا سنحصل على نفس النتائج، وأن جميع أفراد البحث استوعبت عباراته بشكل جيد ومتساويا واستجابت بصدق عاليا على مفردات المقياس.

ثانيا : اختبار الفرضيات

يأتي اختبار الفرضيات من أجل تأكيد العلاقة السببية أو الارتباط بين المتغيرات والتي يسهل اختبارها على شكل فرض صفري أو بديل وبالتالي قبول أو رفض مستخدمين في ذلك مفاهيم منها:

- مستوى الدلالة الاسمي: يعرف ب a وتحدد قيمته قبل إجراء الدراسة.
- مستوى الدلالة الحقيقي: وهو احتمال مستوى الفشل المحسوب من بيانات العينة فإن كان أقل من الاسمي فتفرض الفرضية الصفريية وتقبل الفرضية البديلة .
- إن مستوى الدعم التنظيمي في مستشفى الأم والطفل منخفض مقارنة بمصحة الضياء بورقلة.

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم هنا بحساب المتوسطات والغرض من حساب هذه المتوسطات هو معرفة توجهات المستجوبين لمعرفة هل هناك تطبيق لمفهوم الدعم التنظيمي في المؤسسات الصحية عينة الدراسة، ويتم ذلك حسب مقياس لديكارت الخماسي مقياس ترتيبي والذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وهو مقياس ترتيبي.

الجدول رقم 04 يوضح طريقة التوزيع حسب جدول ليكارت الخماسي :

المستوى	مجال المتوسط
ضعيف جدا	1.8-1
ضعيف	2.6-1.8
متوسط	3.4-2.6
مقبول	4.2-3.4
ممتاز	5-4.2

المصدر : وليد عبد الرحمان القراء، تحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، ص 9.

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

الجدول رقم 05 : يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
5	4	3	2	1	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبة

درجات ليكرت التي تم إدخالها في برنامج SPSS في الجدول المبين أعلاه ، حيث أعطينا كل إجابة درجة كالتالي: موافق بشدة: درجة 5، موافق: درجة 4، محايد درجة 3، غير موافق: درجة 2، غير موافق بشدة: درجة 1
1-1 توجهات متوسطات أبعاد الدعم التنظيمي بالنسبة للمؤسستين محل الدراسة:
أ - مصحة الضياء

الجدول رقم 06: يوضح متوسطات و الانحرافات المعيارية لإجابات عينة مصحة الضياء والمستشفى المتخصص الأم والطفل لأبعاد الدعم التنظيمي

رقم البعد	البعد	مصحة الضياء		المستشفى المتخصص الأم والطفل	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
01	العدالة التنظيمية	3.9500	0.590705	3,0264	1.51744
02	سلوك القادة	3.9500	0.48912	3,3960	1,10171
03	المشاركة في اتخاذ القرارات	3,8717	0,46985	3,4503	1,75168
04	الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين	3,9548	0.30455	3,3685	2,40026
	المتوسط العام للدعم التنظيمي	3.93		3.33	

من خلال الجدول رقم 07 المبين أعلاه والذي يوضح المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بالنسبة لكل من مصحة الضياء والمستشفى المتخصص الأم والطفل ورقلة، بحيث لاحظنا المتوسطات المرجحة لمصحة الضياء تتراوح ما بين 3.87 و 3.95 حيث بلغت أقل قيمة 3.87 والخاصة بالبعد رقم 03 (المشاركة في اتخاذ القرار) وأكبر قيمة بلغت 3,9548 الخاصة بالبعد رقم 04 (الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين، في حين بلغت كل العدالة التنظيمية و سلوك القادة 3.9500 . أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغت أكبر قيمة له 1.09930 الخاصة بالبعد رقم 01 (العدالة التنظيمية) أما أقل قيمة بلغت 0.30455 الخاصة بالبعد رقم 04 (الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين).

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

أما بالنسبة للمتوسطات المرجحة بالنسبة للمستشفى المتخصص الأم الطفل تراوحت ما بين 3,0264 و3,4503 حيث بلغت أقل قيمة 3,0264 والخاصة بالبعد رقم 1 (العدالة التنظيمية) وأكبر قيمة بلغت 3,4503 الخاصة بالبعد رقم 02 (سلوك القادة)، في حين بلغت كل من المشاركة في اتخاذ القرار والدعم وتأكيد الذات لدى العاملين 3,4503 و 3,3685 على التوالي، أما فيما يخص الانحراف المعياري فقد بلغت أكبر قيمة له 2,40026 الخاصة بالبعد رقم (الدعم و تأكيد الذات) 04 أما أقل قيمة بلغت 0,81611. الخاصة بالبعد رقم 01 (العدالة التنظيمية).

- أما بالنسبة للمتوسط العام للدعم التنظيمي في مصحة الضياء قد قدر ب 3.39 ، بينما المستشفى المتخصص الأم والطفل منخفض مقارنة بمصحة الضياء وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى .
اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم 07: يوضح متوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات عينة مصحة الضياء والمستشفى

المتخصص الأم و الطفل لأبعاد جودة الخدمات الصحية

رقم البعد	البعد	مصحة الضياء		المستشفى المتخصص الأم والطفل	
		المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
01	الاستجابة Repinsiveness	4,2333	0,97530	3,4224	0,80754
02	الاعتمادية Rebiabilty	4,0591	0,58323	3,3602	1,09464
03	التعاطف Empoth	4,2024	0,72667	3,3742	1,76429
04	الملموسية	4,0250	0,73379	3,4366	1,96983
	المتوسط العام لجودة الخدمات الصحية	4.12		3.39	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 أن درجة تقييم كل من الأبعاد الخاصة بمصحة الضياء ورقلة كانت ما بين الحسن والممتاز وكانت على التوالي، حيث كان كل من بعدي الاستجابة والتعاطف عند درجة تقييم ممتاز هذا ما يدل على اهتمام المصحة الكبير بعملائها، في حين كان بعدي الاعتمادية والملموسية عند درجة تقييم حسن كذلك يدل على اهتمام المؤسسة بعملائها من خلال الاعتمادية والملموسية.

أما فيما يخص درجة تقييم الأبعاد لدى المستشفى المتخصص الأم والطفل فقد بلغت درجة تقييم كل من الاستجابة والملموسية مستوى الحسن هذا ما يدل على ان المؤسسة تهتم بعملائها من خلال الاستجابة والملموسية، في حين بلغ كل من الاعتمادية والتعاطف درجة تقييم متوسط هذا يدل على اهتمام المؤسسة المتوسط بهما.

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

من خلال ما سبق نلاحظ أن كل من المؤسستين تعتمد على درجة عالية من الملموسية والتعاطف، في حين درجة تقييم الاستجابة والتعاطف تقيم في درجة المتوسط.

أما بالنسبة للمتوسط العام لجودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء فقد قدر ب 4.12 (مرتفع) في حين أنه في المستشفى المتخصص الأم والطفل منخفض مقارنة بمصحة الضياء وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية .

اختبار الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية على: هل يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار، سلوك القادة، دعم وتأكيد الذات) على جودة الخدمات الصحية في كل من مصحة الضياء والمستشفى المتخصص.

الجدول رقم 08 : يوضح الارتباط الكلي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمة الصحية لمصحة الضياء

جودة الخدمة الصحية	
22.3	الدعم التنظيمي
0.011	مستوى الدلالة المحسوبة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الجدول رقم 09: يوضح الارتباط الكلي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمة الصحية للمستشفى المتخصص الأم والطفل

جودة الخدمة الصحية	
0.91	الدعم التنظيمي
0.00	مستوى الدلالة المحسوبة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ أنه يوجد أثر ذو دلالة للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء حيث أن مستوى الدلالة قدر ب (0.011) و هو أقل من (0.05)، حيث أن درجة الارتباط بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية يقدر ب $R=0.447$ وهو ما يفسر ما مقداره 22.3 بالمائة من التباين في جودة الخدمات الصحية وتكتب معادلة الانحدار الخطي المتعدد كمايلي:

جودة الخدمات الصحية في مصحة الضياء = $3.511 - 0.79(\text{العدالة التنظيمية}) + 0.777(\text{سلوك القادة}) - 0.551(\text{المشاركة في اتخاذ القرار}) - 0.094(\text{دعم و تأكيد الذات لدى العاملين})$

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

كما نلاحظ أنه في المستشفى المتخصص الأم والطفل بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية حيث أن مستوى الدلالة 0.00 أقل من 0.05 ودرجة الارتباط بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية $R = 0.91$ وهو ما يفسر ما مقداره 82.8 بالمائة من التباين في جودة الخدمات الصحية وتكتب معادلة الانحدار الخطي كمايلي:

جودة الخدمات الصحية في المستشفى المتخصص = $1.646 + 0.135$ (العدالة التنظيمية) - 0.397 (سلوك القادة) + 0.551 (المشاركة في اتخاذ القرار) + 0.227 (الدعم و تأكيد الذات).

ومنه نستنتج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.005)$ لأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرار، الدعم و تأكيد الذات) على جودة الخدمات الصحية في كلا من المؤسساتين على حد سواء وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة، إلا أن هذا الأثر في المستشفى المتخصص الأم والطفل أعلى منه في مصحة الضياء .

اختبار الفرضية الرابعة:

الجدول رقم 10: يوضح الفروق في تصور العاملين في مصحة الضياء و المستشفى المتخصص الأم و

الطفل حول جودة الخدمات الصحية

خاص بالمستشفى المتخصص			خاص بمصحة الضياء		
مستوى المعنوية	قيمة f	المتوسط	مستوى المعنوية	قيمة f	المتوسط
0.000	102.236	29.103	0.011	3.661	1.183

من إعداد الطالبة: بناء على مخرجات spss

يشير الجدول إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسط العاملين في المستشفى المتخصص الأم والطفل حول جودة الخدمات الصحية حيث أن مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة f تساوي (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المحددة (0.05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تطور العاملين في المستشفى المتخصص الأم والطفل حول جودة الخدمات الصحية .

كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسط العاملين في مصحة الضياء حيث ان مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة f تساوي 0.001 و هو اقل من مستوى الدلالة الإحصائية المحددة (0.05) و هو ما يثبت صحة الفرضية الرابعة و التي تنص على انه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصور العاملين في مصحة الضياء حول جودة الخدمات الصحية .

الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

هناك علاقة ارتباط بين الخصائص الديمغرافية للعاملين والجودة في الخدمة الصحية، وبناء على تحليل التباين الأحادي ANOVA تحصلنا على الجدول التالية:

1- اختبار الفروق الدلالية حسب الجنس

جدول رقم 11: إيجاد للفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا للجنس

خاص بالمستشفى المتخصص الأم والطفل			خاص بمصحة الضياء			المتغير التابع
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	
نقبل	1.438	2.972	قبول	0.38	0.78	جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح أنه لا توجد فروق بين متوسطات المستجوبين لأبعاد جودة الخدمات الصحية تبعا لمتغير الجنس، وقيمة مستوى الدلالة المعنوية 0.38

جدول رقم 12: يوضح الارتباط الجزئي بين الدعم التنظيمي و جودة الخدمات الصحية بالنسبة لمصحة

الضياء

تغيرات المستقلة	المتغير التابع	المتوسط	قيمة f	مستوى المعنوية	النتيجة
أبعاد الدعم التنظيمي	جودة الخدمات الصحية	1.183	3.661	0.011	قبول

من خلال الجدول رقم (12) المبين أعلاه نلاحظ أن قيمة الدلالة f للأبعاد: الدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأکید الذات لدى العاملين أكبر من 0.05 أي وجود دلالة بالنسبة لأبعاد الدعم التنظيمي، وأن قيم الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المستعملة في الدراسة وهي 0.05، بذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

جدول رقم 13: يوضح الارتباط الجزئي بين الدعم التنظيمي وجودة الخدمات الصحية بالنسبة للمستشفى

المتخصص الأم والطفل ورقلة

تغيرات المستقلة	المتغير التابع	المتوسط	قيمة f	مستوى المعنوية	النتيجة
أبعاد الدعم التنظيمي	جودة الخدمات الصحية	4.296	2.859	0.041	نرفض

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول رقم (13) المبين أعلاه نلاحظ أن قيمة الدلالة f للأبعاد: العدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين أكبر من 0.05 أي أنه يوجد دلالة بالنسبة لأبعاد الدعم التنظيمي، وأن قيم الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المستعملة في الدراسة وهي 0.05، بذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض بالفرضية البديلة.

جدول رقم 14: يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعاً للمستوى التعليمي

خاص بالمستشفى المتخصص الأم و الطفل			خاص بمصحة الضياء			المتغير التابع
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	
نرفض	0.710	0.344	نرفض	0.681	0.600	جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح الفروق في إدراك العاملين لجودة الخدمة الصحية تبعاً للمستوى التعليمي بالنسبة لمصحة الضياء حيث أن قيمة f تساوي 0.381 أكبر من 0.05 أي أنه لا توجد فروق بالنسبة للمستوى التعليمي، في حين توجد فروق بالنسبة لعمال المستشفى المتخصص الأم والطفل ترجع لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم 15: يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعاً للخبرة

خاص بالمستشفى المتخصص الأم و الطفل			خاص بمصحة الضياء			المتغير التابع
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	
نقبل	0.007	5.296	نرفض	0.269	1.346	جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه بالنسبة لمصحة الضياء لا توجد فروق تعزى لمستوى الخبرة، في حين توجد فروق بالنسبة للمستشفى المتخصص تعزى لمتغير الخبرة .

جدول رقم 16: يوضح الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعاً لدرجة الوظيفية

الفصل الثاني أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

خاص بالمستشفى المتخصص الأم والطفل			خاص بمصحة الضياء			المتغير التابع
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة f	
مقبول	0.041	2.859	مرفوض	0.427	0.941	جودة الخدمات الصحية

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل الفروق في إدراك العاملين للخدمة الصحية تبعا للدرجة الوظيفية يتضح أنه بالنسبة لمصحة الضياء لا توجد فروق تعزى لمستوى الوظيفة، في حين توجد فروق بالنسبة للمستشفى المتخصص الأم والطفل.

المطلب الثاني: تحليل النتائج

أولا : ثالثا: النتائج المتعلقة بأبعاد الدعم التنظيمي

أ - بالنسبة لمصحة الضياء :

بالرغم من ان النتائج بصورتها العامة بالنسبة لمصحة الضياء أكدت أن مستوى الأهمية للأبعاد الدعم التنظيمي لعينة الدراسة كان مقبولا، إلا ان المتوسطات لهذه المتغيرات كانت في اغلبها أعلى من المتوسط الحسابي العام للدراسة والبالغ 3.39، وقد كانت درجة الموافقة في مجمل أبعاد الدعم التنظيمي قد وقعت ضمن الموافقة الحسنة، وكانت على النحو التالي متغير العدالة التنظيمية أولا بمتوسط 3.95، تم سلوك القادة بمتوسط حسابي بلغ 3.9500، والمشاركة في اتخاذ القرار 3.8717، وأخير بعد الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين بـ3.9548، وان جميع هذه المتغيرات كانت أعلى من المتوسط الحسابي العام والبالغ 3.39، ولكن ضمن درجة موافقة بين متوسط وحسن حيث وقعت معظمها ضمن مدى المقياس (3.4-4.2)

ب - بالنسبة للمستشفى المتخصص الأم والطفل

كذلك بالرغم من ان النتائج بصورتها العامة أكدت ان مستوى الأهمية لأبعاد الدعم التنظيمي لعينة الدراسة والخاصة بعمال المستشفى المتخصص الأم والطفل كان متوسط ، ألا أن المتوسطات لهذه المتغيرات كانت في اغلبها أعلى من المتوسط الحسابي العام للدراسة والبالغ 3.33، وقد كانت درجة الموافقة في مجمل أبعاد الدعم التنظيمي قد وقعت ضمن الموافقة المتوسطة، وكانت على النحو التالي: متغير العدالة التنظيمية أولا بمتوسط 3.0264، تم سلوك القادة بمتوسط حسابي بلغ 3.3960، والمشاركة في اتخاذ القرار بمتوسط 3.4503، وأخير بعد الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين بـ 3.3685، وان جميع هذه المتغيرات كانت أعلى من المتوسط الحسابي العام والبالغ 3.33، ولكن ضمن درجة موافقة متوسط حيث وقعت معظمها ضمن مدى المقياس (2.6-3.4)

النتائج المتعلقة بجودة الخدمات الصحية :

الفصل الثاني — أثر الدعم التنظيمي في رفع جودة الخدمات الصحية

أ - بالنسبة لمصحة الضياء

بالرغم من ان نتائج بصورتها العامة أكدت أن مستوى الأهمية لمتغير جودة الخدمات الصحية لعينة الدراسة كان ما بين الحسن و الممتاز ، إلا ان المتوسطات لهذا المتغير قد تباينت بين قيم متوسطات حسابية مرتفعة و قيم أخرى متوسطة و قيم أخرى متوسطة ، و لكن كانت بعضها اقل من المتوسط العام و البعض أكبر من المتوسط العام و البالغ 4.12 و قد كانت درجة الموافقة في مجملها لمتغير جودة الخدمات الصحية قد وقعت ضمن الموافقة الممتازة و الحسنة و ان جميع هذه الأبعاد كانت ما بين المتوسط العام ، و لكن المتوسط العام للأبعاد كانت وقع ضمن درجة موافقة حسنة و ممتازة حيث وقعت ضمن مدى المقياس (3.4-4.2) و (4.2-5) و كان أعلى متوسط حسابي لبعدها الاستجابة و البالغ 4.2333 بينما أدنى مستوى لبعدها الموسمية ب 4.0250 .

أ - بالنسبة للمستشفى المتخصص الأم و الطفل

بالرغم من ان نتائج بصورتها العامة أكدت أن مستوى الأهمية لمتغير جودة الخدمات الصحية لعينة الدراسة كان متوسطا ، لكن كانت بعضها اقل من المتوسط العام و البعض أكبر من المتوسط العام و البالغ 3.39 و قد كانت درجة الموافقة في مجملها لمتغير جودة الخدمات الصحية قد وقعت ضمن الموافقة المتوسطة و ان جميع هذه الأبعاد كانت ما بين المتوسط العام ، و لكن المتوسط العام للأبعاد كانت وقع ضمن درجة متوسطة حيث وقعت ضمن مدى المقياس (2.6-3.4) و كان أعلى متوسط حسابي لبعدها الموسمية و البالغ 3.4366 بينما أدنى مستوى لبعدها الاعتمادية ب 3.36020 .

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل حاولنا تسليط الضوء على موضوع الدعم التنظيمي، والذي يعتبر من أهم المواضيع التي تهتم بإدارة المورد البشري داخل المؤسسات الصحية وتوضيح دوره في رفع مستوى جودة الخدمة الصحية، كما حاولنا معرفة واقع الدعم التنظيمي والجودة في الخدمات الصحية داخل هذه المؤسسات من وجهة نظر العاملين وتأثير أبعاد الدعم التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة وملاحظة ذلك من خلال تطبيق الدراسة الميدانية وما عكسته نتائج التحليل الميداني للدراسة أن المؤسسات تتوفر على أبعاد الدعم التنظيمي وهي عبارة عن ممارسات ضمنية وغير مستوعبة على الرغم من أن هذا الأخير متوفر لم يساهم إلا بجزء متوسط في تحسن وتحقيق مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية، حيث تعتبر هذه الأخيرة أهم وسيلة لإعطاء المؤسسة القدرة على تعزيز مكانتها.

خاتمة

في ظل التحديات التي أصبحت تطوق المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الخدمية خاصة أصبح ولا بد على مسيري المؤسسات أن يوفروا السبل التي بها يحافظون على متعاملهم، ونظرا لأن عملية الاتصال كبيرة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها فكان لا بد على هذه المؤسسات الاهتمام بمقدمي الخدمة ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم ومحاولة تلبية كل مطالبهم حتى يتحقق رضاهم ومن ثم تقديم أحسن الخدمات، وهذا يكون إلا بتبني مفهوم الدعم التنظيمي الذي يعتبر فلسفة تسييرية متميزة داخل المؤسسة الخدمية لأنه يقوم على تطوير وتحسين الجودة وتحقيق رغبات وحاجات الزبائن انطلاقا من تحقيق وتلبية رغبات العمال.

ولأهمية هذا الموضوع الذي أصبح مطلباً في أغلب المؤسسات والخدمية منها خاصة والذي عزز انتشار الدراسات المنهجية فيه فقد قمنا بتطبيق موضوع الدعم التنظيمي في مجال الخدمات الصحية وجعله محل دراستنا بإقرانه بدراسة ميدانية على مصحة الضياء والمستشفى المتخصص الأم والطفل بورقلة وكان التركيز في الدراسة على ما أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية.

نتائج الدراسة :

يعتبر بحثنا هذا محاولة لمعرفة درجة مساهمة الدعم التنظيمي في تحسين جودة الخدمات الصحية حيث توصلنا للنتائج التالية:

- من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات عينه الدراسة هناك توفر للأبعاد الاعتمادية، التعاطف، الاعتمادية، الملموسية إلا أنها تتفاوت درجة الاهتمام من مؤسسة إلى أخرى ومن بعد إلى آخر.
- اظهر الواقع الميداني أنه هناك اهتمام ضمني بأبعاد الدعم التنظيمي وتفاوت درجة الاهتمام من بعد لآخر ومن مؤسسة لأخرى.
- كما بينت الدراسة غياب الوعي لدى مسيري المؤسسات الصحية عينه الدراسة مفهوم الدعم التنظيمي، على الرغم من أن هناك ممارسة لأبعاد الدعم التنظيمي .
- يرتبط الدعم التنظيمي بأبعاد جودة الخدمة الصحية (الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الملموسية) بعلاقة ايجابية بالنسبة للمؤسسات وهذا يعني أن الدعم التنظيمي يدخل في تفسير جودة الخدمة الصحية.
- هناك تأثير إيجابي لأبعاد الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية، أكثر الأبعاد تأثيراً هو ويزيد من مهارات العمال، وأقل بعد.

- ومن خلال كل ما سبق نستنتج أن:

- فرضيات البحث طبقت على الدراسة التي قمنا بها على الرغم من وجود متغيرات التوصيات:

على ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية :

✓ المحاولة الجادة لمسيري المؤسسات الصحية لفهم وإدراك الدعم التنظيمي واعتباره فلسفة لتحقيق النجاح والتميز لذا وجب عليهما مراجعة سياستهما وإعطاء هذا المتغير نوعاً من الاهتمام.

- ✓ ضرورة تطبيق الدعم التنظيمي لمعرفة حاجات ورغبات العاملين والعمل على تلبيةها لتحقيق الجودة في عملهم
- ✓ ضرورة تفعيل الأبعاد الأكثر تشجيعاً للعاملين من أجل الأداء الجيد.

آفاق الدراسة:

- ✓ تطبيق الدعم التنظيمي في المؤسسات الخدمية كمتطلب لنجاح السياسات التسييرية للمؤسسة
- ✓ تقييم جودة الخدمة الداخلية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1- الرسائل الجامعية:

- 1) أحمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا، مذكرة لنيل متطلبات الماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2014
- 2) علياء حسني علاء الدين نوح، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013

2-المجلات:

- 3) أكرم أحمد الطويل ، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، دراسة في مجموعة من المستشفيات في محافظة نينوى العراق
- 4) خالد يوسف الزعبي، مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل، مجلة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، العدد 1، 2012
- 5) محمود عبد الرحمن الشنطي، دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 3
- 6) مضايي محمد الشعلان، الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى موظفات الإدارات بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 12، 2014،
- 7) محمود ذياب ، قياس جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى و الموظفين ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية المجلد العشرين العدد الاول ،

3- المراجع باللغة الأجنبية:

- 8) A.Jacquerye ,la qualité des soins infirmiers,Lmplantation ,Evaluation,Accreditation Editions Maloine,1999,
- 9) G.Tocquer ,M. Langlois , " le marketing des services. le défi relationnel", éd dunod, paris,1992

4- المواقع الالكترونية:

- 10) [www.facebook.com/?ref=tn_https_tnmn](https://www.facebook.com/?ref=tn_tnmn)

الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان الخاص بموظفي مصحة الضياء

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

استبيان



السادة موظفي مصحة الضياء ورقلة الكرام،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الاستبيان الذين بين أيديكم هو إحدى أدوات الدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة تحت عنوان " أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية " مصحة الضياء ورقلة .

و يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى تأثير الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية ، مع العلم أن كل المعلومات المتحصل عليها ستستخدم للغرض العلمي فقط .

لذا نرجو من سيادتكم التكرم و الإجابة على فقرات الاستبيان بوضع علامة (X) في المربع الذي يوافق خياركم.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

1. الجنس ذكر أنثى
2. العمر : أقل من 25 سنة من 25 إلى 39 سنة من 40 إلى 54 سنة أكثر من 55 سنة
3. المؤهل العلمي : ثانوي جامعي دكتوراه
4. سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 سنة أكثر من 16 سنة
5. الدرجة الوظيفية :

رقم الفقرة	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرات				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
	العدالة التنظيمية justice organisationnelle					
01	أعتقد أن المنصب الخاص بي مناسب جدا لي					
02	يجمع المدير المعلومات الدقيقة و الكاملة قبل إتخاذ القرار					
03	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء					
04	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبتي الشخصية					
05	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات					
06	أعتقد أن راتي الشهري مناسب جدا لوظيفتي					
07	تتناسب ساعات العمل مع ظروفنا الخاصة					
	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين Le comportement des dirigeants à l'appui de ses subordonnés					
08	اعتقد أن المدير يتميز بالقدرة على إقناع الآخرين (المرؤوسين)					
09	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسون أن لديه اقتناع داخلي بما يقول					
10	لدى المدير قدرة على إلهاب حماس الآخرين و كسب تأييدهم					
11	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي					
12	يسمح المدير باستخدام القدرات الشخصية للمرؤوسين في حل مشكلات العمل					
13	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين و يناقش أفكارهم					
14	يشعر المرؤوسون بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم و إسعادهم					
	المشاركة في اتخاذ القرار La participation à la prise de décision					
15	لا يأخذ المدير في أغلب الأحيان القرارات بمفرده					
16	في جماعة العمل التي أنتهي إليها معظم الأفراد تؤخذ آرائهم عند اتخاذ القرارات					
17	أخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين					

الملاحق

					18	في أحيان كثيرة يأخذ رئيسي بما أقدمه من مقترحات عند اتخاذ القرارات المرتبطة بعملتي
					19	يشجعتني رؤسائي على التعبير عن أفكارتي في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم
					20	أشارك بقدر كبير في إتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي
					21	يأخذ المدير في أغلب الأحيان بمقترحاتي
						دعم و تأكيد الذات لدى العاملين Le soutien et l'affirmation de soi chez les travailleurs
					22	تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب بالعمل فيه
					23	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل
					24	أتلقي مكافآت على ما أؤديه من أعمال تدفعني للمزيد من العمل الجيد
					25	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه
					26	المهام في وظيفتي محددة بدقة
					27	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال

القسم الثالث : جودة الخدمات الصحية

درجة الموافقة على الفقرات					رقم الفقرة	الفقرات
موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا		
						الاستجابة Repinsiveness
					01	تقوم المصحة بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة
					02	يرغب العاملون في المصحة بمساعدة المرضى بشكل دائم
					03	تبسط المصحة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في تقديم الخدمة الصحية
					04	يحصل المرضى على الخدمة الفورية من قبل العاملين في المصحة
					05	رغم انشغال الموظفين بتقديم الخدمات إلا أنهم يتجاوبون مع طلبات المرضى فوراً
					06	يتم مرافقة المرضى منذ دخول المصحة حتى الخروج
					07	يرغب العاملون في المصحة بالاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى
						الاعتمادية Rebiabilty
					08	تلتزم المصحة بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة

					09 تتعاطف إدارة المصحة مع المرضى عند تقديمهم للشكاوى
					10 تحرص المصحة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة
					11 يضع المريض ثقته في مهارتك المهنية الطبية بثقة و أمان
					12 تقدم المصحة الخدمة بدرجة عالية من الدقة
					13 تهتم إدارة المصحة بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن المرضى في السجلات و الحواسيب
					14 تتمتع بالمعرفة و المهارة و الخبرة المناسبة للعناية بمرضاك
					التعاطف Empoth
					15 تولى إدارة المصحة عناية شخصية بالمرضى
					16 يولي الطبيب للمريض اهتماما و انتباها فرديا
					17 تناسب و تلائم أوقات المعاينة الطبية اغلب المرضى
					18 تعمل إدارة المصحة بساعات عمل تناسب حاجات المرضى
					19 يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة و الدراية باحتياجات المرضى
					20 تقدم إدارة المصحة أفضل ما لديها للمرضى
					21 يتصف العاملون في المصحة بالروح المرحة و المصداقية في التعامل مع المريض
					الملموسية
					22 تتمتع المصحة بموقع ملائم و يسهل الوصول إليها بسرعة
					23 تعتقد أن كل المرافق (أماكن انتظار ، مواقف سيارات) المخصصة تتلاءم و ظروف المرضى
					24 تتوفر في المصحة كل الأدوية التي يحتاج إليها المريض
					25 هناك اهتمام من قبل إدارة المصحة و العاملين بطريقة و هيئة ملابس العمل تتناسب مع توقعاتك الذهنية لذلك
					26 تضع المصحة لوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام و الفروع المختلفة
					27 تتوفر في المصحة خدمات مرافقة (صيدلية ، مواقف سيارات (....
					28 تمتلك المصحة تجهيزات و أجهزة طبية و معدات تقنية حديثة

الملحق رقم 02: استبيان الخاص بموظفي المؤسسة الاستشفائية للأم والطفل



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

استبيان



السادة موظفي المؤسسة الاستشفائية للأم والطفل ورقلة الكرام ،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الاستبيان الذين بين أيديكم هو إحدى أدوات الدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماستر تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة تحت عنوان " أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية " المستشفى المتخصص الام و الطفل

و يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستوى تأثير الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية ، مع العلم أن كل المعلومات المتحصل عليها ستستخدم للغرض العلمي فقط .

لذا نرجو من سيادتكم التكرم و الإجابة على فقرات الاستبيان بوضع علامة (X) في المربع الذي يوافق خياركم.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

1. الجنس ذكر أنثى
2. العمر : أقل من 25 سنة من 25 إلى 39 سنة من 40 إلى 54 سنة أكثر من 55 سنة
3. المؤهل العلمي : ثانوي جامعي دكتوراء
4. سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 سنة أكثر من 16 سنة

رقم الفقرة	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرات				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
	العدالة التنظيمية justice organisationnelle					
01	أعتقد أن المنصب الخاص بي مناسب جدا لي					
02	يجمع المدير المعلومات الدقيقة و الكاملة قبل إتخاذ القرار					
03	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء					
04	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي ، فإنه يأخذ في الاعتبار مطالبي الشخصية					
05	يحرص المدير على أن يبدي كل موظف رأيه قبل إتخاذ القرارات					
06	أعتقد أن راتي الشهري مناسب جدا لوظيفتي					
07	تتناسب ساعات العمل مع ظروفني الخاصة					
	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين Le comportement des dirigeants à l'appui de ses subordonnés					
08	اعتقد أن المدير يتميز بالقدرة على إقناع الآخرين (المرؤوسين)					
09	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسون أن لديه اقتناع داخلي بما يقول					
10	لدى المدير قدرة على إلهاب حماس الآخرين و كسب تأييدهم					
11	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر على وظيفتي					
12	يسمح المدير باستخدام القدرات الشخصية للمرؤوسين في حل مشكلات العمل					
13	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين و يناقش أفكارهم					
14	يشعر المرؤوسون بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم و إسعادهم					
	المشاركة في اتخاذ القرار La participation à la prise de décision					
15	لا يأخذ المدير في أغلب الأحيان القرارات بمفرده					
16	في جماعة العمل التي أنتمي إليها معظم الأفراد تؤخذ آرائهم عند اتخاذ القرارات					

الملاحق

					أُتخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين	17
					في أحيان كثيرة يأخذ رئيسي بما أقدمه من مقترحات عند اتخاذ القرارات المرتبطة بعملتي	18
					يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكارتي في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آرائهم	19
					أشارك بقدر كبير في إتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي	20
					يأخذ المدير في أغلب الأحيان بمقترحاتي	21
					دعم و تأكيد الذات لدى العاملين Le soutien et l'affirmation de soi chez les travailleurs	
					تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب بالعمل فيه	22
					تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل	23
					أتلقي مكافآت على ما أؤديه من أعمال تدفعني للمزيد من العمل الجيد	24
					المستوى الوظيفي لعلمي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه	25
					المهام في وظيفتي محددة بدقة	26
					أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال	27

القسم الثالث : جودة الخدمات الصحية

رقم الفقرة	الفقرات	درجة الموافقة على الفقرات				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
	الاستجابة Repinsiveness					
01	تقوم المصحة بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة					
02	يرغب العاملون في المصحة بمساعدة المرضى بشكل دائم					
03	تبسط المصحة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة في تقديم الخدمة الصحية					
04	يحصل المرضى على الخدمة الفورية من قبل العاملين في المصحة					
05	رغم انشغال الموظفين بتقديم الخدمات إلا أنهم يتجاوبون مع طلبات المرضى فورا					
06	يتم مرافقة المرضى منذ دخول المصحة حتى الخروج					
07	يرغب العاملون في المصحة بالاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى					
	الاعتمادية Rebiabilty					

الملاحق

					تلتزم المصححة بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة	08
					تتعاطف إدارة المصححة مع المرضى عند تقديمهم للشكاوى	09
					تحرص المصححة على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة	10
					يضع المريض ثقته في مهارتك المهنية الطبية بثقة و أمان	11
					تقدم المصححة الخدمة بدرجة عالية من الدقة	12
					تتم إدارة المصححة بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن المرضى في السجلات و الحواسيب	13
					تتمتع بالمعرفة و المهارة و الخبرة المناسبة للعناية بمرضاك	14
					التعاطف Empoth	
					تولي إدارة المصححة عناية شخصية بالمرضى	15
					يولي الطبيب للمريض اهتماما و انتباها فرديا	16
					تناسب و تلائم أوقات المعاينة الطبية اغلب المرضى	17
					تعمل إدارة المصححة بساعات عمل تناسب حاجات المرضى	18
					يملك العاملون في المستشفى المعرفة و الدراية باحتياجات المرضى	19
					تقدم إدارة المصححة أفضل ما لديها للمرضى	20
					يتصف العاملون في المصححة بالروح المرحة و المصادقية في التعامل مع المريض	21
					الملموسية	
					تتمتع المصححة بموقع ملائم و يسهل الوصول إليها بسرعة	22
					تعتقد أن كل المرافق (أماكن انتظار ، مواقف سيارات) المخصصة لتلاءم و ظروف المرضى	23
					تتوفر في المصححة كل الأدوية التي يحتاج إليها المريض	24
					هناك اهتمام من قبل إدارة المصححة و العاملين بطريقة و هيئة ملابس العمل تتناسب مع توقعاتك الذهنية لذلك	25
					تضع المصححة لوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام و الفروع المختلفة	26
					تتوفر في المصححة خدمات مرافقة (صيدلية ، مواقف سيارات) (....)	27
					تمتلك المصححة تجهيزات و أجهزة طبية و معدات تقنية حديثة	28

03: قائمة الأساتذة

الملحق رقم

المحكمين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
مناصيرية راشيد	أستاذ محاضر أ	ورقلة
يوسف أسماء	أستاذة محاضرة	ورقلة
رجم خالد	أستاذ محاضر	ورقلة

الفهرس

V.....	الملخص
VI.....	قائمة المحتويات
VII	فهرس الأشكال
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس الملاحق:
أ.....	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري و التطبيقى للدعم التنظيمى والخدمات الصحية
17.....	تمهيد :
18.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدعم التنظيمى وجودة الخدمات الصحية.
18.....	المطلب الأول: عموميات حول الدعم التنظيمى:
20.....	المطلب الثانى: الخدمات الصحية وجودتها.
20.....	أولا :
21.....	ثانيا: جودة الخدمات الصحية
22.....	المبحث الثانى: الأدبيات التطبيقية.
22.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة
22.....	أولا :الدعم التنظيمى
23.....	الفرع الثانى: الدراسات السابقة لجودة الخدمات الصحية
المطلب الثالث: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة)	25.....
26.....	خاتمة الفصل :
27.....	الفصل الثانى: دراسة حالة مصحة الضياء و المستشفى المتخصص الأم والطفل بورقلة.
28.....	مقدمة الفصل :
29.....	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة فى الدراسة
29.....	المطلب الأول : منهج الدراسة
30.....	المطلب الثانى: الأدوات المستخدمة فى الدراسة
30.....	المبحث الثانى: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الفهرس

31.....	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة.....
41.....	المطلب الثاني : تحليل النتائج
43.....	خاتمة الفصل:
44.....	خاتمة
44.....	قائمة المراجع
44.....	قائمة المراجع
44.....	الملاحق
44.....	الفهرس