

أثر مضامين رسالة المنظمة الصحية في مستويات خدماتها - مستشفى حماية الأطفال التعليمي في بغداد / أنموذجاً

م.د. انتصار عزيز حسين *

المستخلص:

يسعى الباحث الى بيان اهمية مضامين رسالة المستشفى واثرها في مستويات خدماتها الصحية عنها بتساؤلات هي :

1. هل مضامين رسالة المستشفى تعكس دور واهمية كل مستوى من مستويات خدماتها ؟
 2. هل تحاكي وتنسجم رسالة المستشفى مع القيم والمعتقدات الانسانية ومسؤولياتها الاجتماعية ؟
 3. هل تسعى ادارة المستشفى الى تطوير خدمات جديدة تلبي الاحتياجات المتجددة للمستفيدين من خدماتها ؟
- وهدف البحث الى معرفة مدى اهتمام ادارة المستشفى مجال البحث والعاملين فيه في صياغة مضامين رسالة انسانية واضحة ومفهومة وتوظيفها في كل مستوى من مستويات خدماتها الصحية . وقد تم اختيار مستشفى حماية الاطفال التعليمي في بغداد كميدان لإجراء البحث ، اختيرت عينة مؤلفة من (50) فردا من مديري الاقسام العلمية ورؤساء الشعب والوحدات وبعض الاطباء والصيادلة في المستشفى جرى استطلاع ارائهم بموجب استبانة محكمة لهذا الغرض ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (AMOS)، استعملت ادوات احصائية مختبرة في تحليل فرضيات البحث ، اذ توصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهم مضامينها الاتي :

1. ان ادارة المستشفى تأخذ بنظر الاعتبار اهمية مستويات خدماتها عند صياغة رسالتها الانسانية
 2. والتخطيط لخدماتها الصحية والطبية ومستلزماتها المساعدة في التشخيص والمعالجة وبدرجة مقبولة.
 3. تسعى ادارة المستشفى والعاملين فيها الى تحقيق اعلى درجات رضا المستفيدين من خدماتها وكسب ولائهم .
- وتقدم الباحث بمجموعة من التوصيات من اهم مضامينها الاتي :
1. ضرورة الارتقاء اكثر فاكثر بمستوى الخدمات الصحية والطبية لانها تتعلق بتحقيق وضمان السلامة العقلية والبدنية لابناء المجتمع اطفالاً كانوا ام كباراً .
 2. يفترض بادارة المستشفى والمنتسبين جميعا ان يؤمنوا بأنهم يعيشون في بيئة تنافسية كما يشير واقع عملهم الى ذلك ويتصرفوا كما تمليه عليهم متطلباتها .
- الكلمات المفتاحية : رسالة المنظمة ، مستويات الخدمة ، الخدمة الصحية .

Abstract

*The impact of healthy organization mission on its service levels
Hospital of education children protection as amodel –Baghdad
The research aims to show the importance of the purports of the hospital mission and its effect on the levels of the healthy services (main benefit, real service, enhances service) by answering the following questions:*

1. Do the hospital mission purports reflect the role and importance of each service level ?
2. Does the mission simulate and agree with the human values and believes?
3. Does the hospital management attempt to develop new services that meet the renewable needs of the customers?

* رئاسة الجامعة المستنصرية / مدير تأهيل وتوظيف الخريجين .

تأريخ أستلام البحث 2017/5/16

تأريخ قبول النشر 2017/6/15

The research also aims to know how much the hospital management takes care of the committees and workers in formulating a clear human mission in all of its different levels. The education hospital of children protections in Baghdad has been chosen as the field of our research , A sample consists of 50 person has been chosen from the scientific department managers , bosses ,devisions, units in addition to some doctors pharmaclogists in the hospital departments their opinions is than in accord to aquesiannaire for this purpose. A survey of analysed by using AMOS brogram in addition to statistical tools in analyzng the research hypotheses .

The following are some conclusions:-

1. the hospital management attempts take into account for importance of its service levels at formulating human mission and to plan for its healthy , medical services and the supplies that used to diagnose and treatment with acceptance grade .
2. planning for it healthy and medical services for the purpose of cleansing and remedying .

Finally the research has presented some recommendations such as :

1. The healthy and medical services must promote much more mental and physical heath for the people children and adults .
2. the hospital magnament and employees must all believe that they live in a competitive environment in accordance to their work reality and behave by their requirement.

Keyword: Organization mission , services levels , health services.

المقدمة :

لاشك أن المنظمة التي تسعى الى تحقيق أهدافها وغاياتها وأستراتيجياتها يتطلب منها أن تكون قياداتها ومروسيها حريصين كل الحرص على تنفيذ عناصر مضامين رسالتها التي وجدت من أجلها ، وتقديم أفضل ما تستطيع تقديمه من سلع وخدمات لزيائنها وتبني معهم علاقة وثيقة طويلة الأمد . لذا فإن الرسالة الانسانية لأي مستشفى والمتعلقة بتحقيق السلامة البدنية والعقلية للفرد والمجتمع الذي وجد فيه ويعمل على خدمته فإن شرط تحقيقها يتطلب من الكادر الطبي والتمريضي والعاملين الاخرين بجميع تخصصاتها دون استثناء أن يرتقوا بعملهم ويخلصوا بواجباتهم لتحقيق لديهم مضامين رسالتهم بأعلى مستوياتها ووفقا لمتطلبات مسؤولياتهم الاجتماعية .

ومن هنا نلمس أهمية البحث الحالي في تناوله تحليل متغيرين غاية في الأهمية هما عناصر مضامين رسالة المستشفى ومستويات خدماتها الصحية والمربطة أساسا بحياة الفرد وسلامة المجتمع وتقدمه وأزدهاره . وقد أختير الحقل الصحي والمتمثل بمستشفى حماية الأطفال في بغداد ميدانا لتطبيق البحث نظرا لأهميته في الحياة والوجود . وتم بناء هيكل البحث من خلال تقسيمه الى أربعة مباحث تناول الاول منهجية البحث، وأشتمل على مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وأنموذج البحث وفرضياته والاساليب المعتمدة في التحليل. فيما تضمن المبحث الثاني الاطار النظري للبحث ،وأشتمل على محورين، الاول تناول مضمون رسالة المنظمة اما الثاني فقد تضمن تحديد مستويات الخدمة الصحية. اما المبحث الثالث فقد خصص لعرض عمليات تحليل البيانات والنتائج، وطبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، واخيراً مبحث رابع تضمن عرضاً للاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول

المنهجية العلمية للبحث

اولاً : مشكلة البحث :

تيسر للباحثة فرصة الزيارات الميدانية المتكررة لبعض المستشفيات في بغداد ولا سيما مستشفى حماية الاطفال التعليمي وكذلك الاطلاع على ماهو متاح من الدراسات السابقة التي اجريت حول تلك المستشفيات وتبين لها من خلال ذلك ان ادارات تلك المستشفيات لم تجيد صياغة مضامين رسالتها بصورة دقيقة وواضحة ولم تفكر عند صياغة استراتيجيتها والتخطيط لخدماتها الصحية في تحديد مستويات تلك الخدمات

وكيفية تجاوز منافسيها في تحقيق تكامل جودة كل مستوى مع المستوى الآخر الذي يليه ، فانعكس ذلك سلباً على استراتيجية صناعة وتقديم خدماتها وارضاء المستفيدين من هذه الخدمات فكانت نتائج ادائها منخفض الى الدنى المستويات .

وبناء على ماتقدم فان مشكلة البحث تتجسد في الاجابة عن التساؤلات الاتية :

1. هل رسالة المستشفى واضحة ويمكن فهم مضامينها من قبل جميع العاملين والمستفيدين من خدماتها ؟
2. هل مضامين رسالة المستشفى تعكس دور واهمية كل مستوى من مستويات خدماتها ؟
3. هل تحاكي وتتسمج رسالة المستشفى مع القيم والمعتقدات الانسانية للمجتمع الذي تعمل فيه ؟
4. هل تسعى ادارة المستشفى الى تطوير خدمات جديدة تلبي الاحتياجات المتجددة للمنتفعين من تلك الخدمات؟
5. هل تسعى ادارة المستشفى والعاملين فيها الى بناء علاقة طويلة الامد مع المستفيدين من خدماتها ؟

ثانياً : اهمية البحث :

تكمن اهمية البحث من خلال الاتي :

1. ايضاح اهمية مضامين رسالة المستشفى وانعكاساتها على تحقيق اهدافها الانسانية .
2. تبصير الادارة والعاملين فيها بضرورة معرفة مستويات كل خدمة من الخدمات الصحية للمستشفى وجعلها مجالاً للتنافس مع المستشفيات المناظرة وفقاً لمتطلبات كل مستوى من تلك المستويات .
3. ذلك تبرز اهمية البحث من خلال تناول الباحثة لمتغيرين اساسيين هما مضامين الرسالة ومستويات الخدمة اللذان لم يحضيا بالقدر المطلوب من الدراسة والبحث والتطبيق في المستشفيات الحكومية وذلك على حد علم الباحثة بذلك .

ثالثاً : اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى تحقيق الاتي :

1. معرفة مدى اهتمام ادارة المستشفى والعاملين فيها في صياغة مضامين رسالة انسانية واضحة ومفهومة وتوظيفها في كل مستوى من مستويات خدماتها الصحية .
2. تحديد مستوى علاقة الارتباط والتأثير بين مضامين رسالة المستشفى ومستويات خدماتها الصحية.
3. مدى تميز تلك المستشفى عن المستشفيات المناظرة والمنافسة لها .
4. التعرف على مدى رضا المستفيدين عن خدمات المستشفى واسهاماتها في تقديم الرعاية الصحية لابناء المجتمع .

رابعاً : فرضيات البحث :

في ضوء مشكلة البحث وتساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات الاتية :

- الفرضية الرئيسية الاولى :

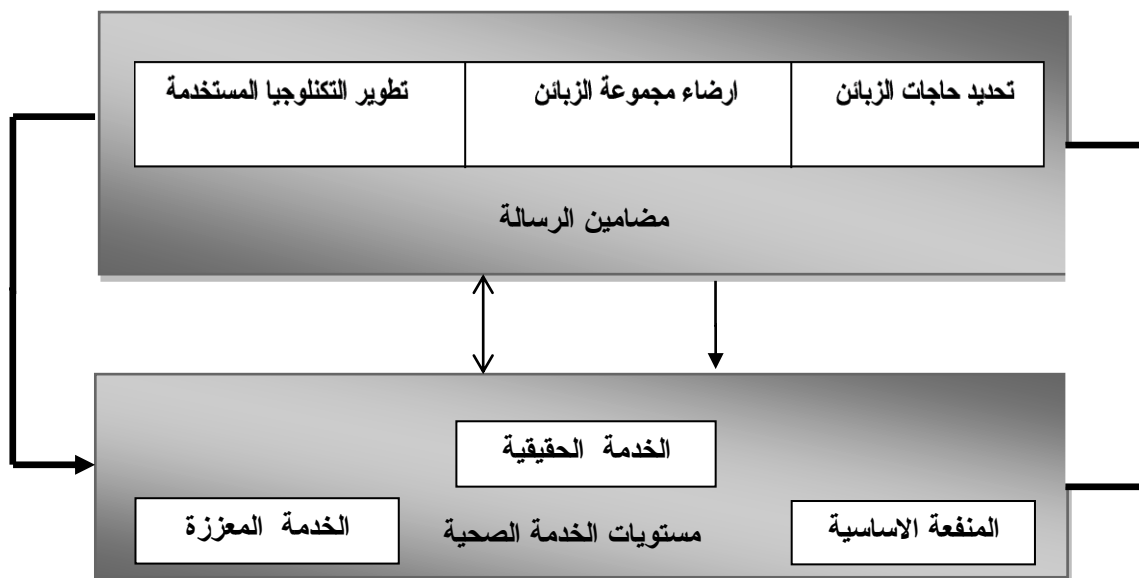
توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين مضمون رسالة المستشفى المتمثلة بـ (تحديد حاجات الزبائن ، ارضاء مجموعة الزبائن ، تطوير تكنولوجيا المستخدمة) ومستويات الخدمة الصحية (المنفعة الاساسية ، الخدمة الحقيقية ، الخدمة المعززة) .

- الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمضمون رسالة المستشفى المتمثلة بـ (تحديد حاجات الزبائن ، ارضاء مجموعة الزبائن ، تطوير تكنولوجيا المستخدمة) في مستويات الخدمة الصحية (المنفعة الاساسية ، الخدمة الحقيقية ، الخدمة المعززة)

خامساً : مخطط البحث الفرضي :

في ضوء مشكلة البحث واهدافه بنى مخطط افتراضي للبحث وهو يوضح عدداً من المتغيرات ذات العلاقة وتتكون من المتغيرات التفسيرية والمتغيرات الاستجابية ، لذا تضمن مخطط البحث المتغير التفسيري (مضمون رسالة المستشفى) باباعاده الفرعية ومتغير البحث الاستجابي (مستويات الخدمة الصحية) باباعادها الفرعية والتي حددت من خلال الاطلاع على الادبيات الادارية ذات الصلة بالموضوع ، ويوضح الشكل (1) مخطط البحث الفرضي .



الشكل (1)
مخطط البحث الفرضي

سادساً : حدود البحث :

تمثلت حدود البحث بالاتي :

1. الحدود المكانية : اختيرت مستشفى حماية الاطفال التعليمي في بغداد ميداناً لاجراء البحث .
2. الحدود الزمانية : جرى البحث في جانبه العملي للمدة من شهر اب /2016 الى شهر كانون الثاني/2017 ، اشتملت على الزيارات الميدانية للمستشفى وعملية توزيع الاستبانات وجمع البيانات وتحليلها .

سابعاً : موقع ومجتمع وعينة البحث :

أ- موقع اجراء البحث :

جرى اختيار مستشفى حماية الاطفال التعليمي موقعاً للبحث وهي احدى مستشفيات دائرة صحة مدينة الطب ، تاسست سنة (1957 م) ، عدد منتسبيها (620) فرداً . وكما جرى استهداف تحليل مضامين رسالتها المعلنة والمبينة في ملحق (4) ، ويتكون المستشفى من (4) اقسام مرتبطة بمدير عام المستشفى كما في ملحق (5) ، تقوم بتقديم مجموعة من الخدمات لمرضاها من الاطفال المراجعين والراقدين فيها ، ومن هذه الخدمات هي : (تقرير شعبة الاحصاء، 2016: 3-1) .

1. الفحوصات المختبرية من (كيمياء سريرية ، احياء مجهرية ، والمصول) .
2. الاشعة (الاشعة التشخيصية ، المفراس ، الناظور ، المفراس ، و دويلر) .
3. اجراء العمليات الجراحية (عمليات فوق الكبرى ، عمليات كبرى ، متوسطة وصغرى) .
4. العلاج الطبيعي .
5. علاج الانسان يقدم من قبل وحدات الاسنان التخصصية والعامه .
6. خدمات الرقود والاعاشة تقدم من قبل وحدات تغذية المرضى وسلامة الغذاء ، وتمتلك المستشفى (384) سرير مهيأه للرقود معدل اشغالها (56.8 %) شهرياً . فضلاً عن وجود عيادات استشارية وطوارئ و عيادات خافرة .

ب- مجتمع وعينة البحث :

حدد البحث مجاله في القطاع الصحي مركزاً على مستشفى حماية الاطفال التعليمي ميداناً لاجراء البحث ، وتم اختيار عينة قصدية ممن تتوافر فيهم الخبرة في مجال تقديم الخدمات الصحية والادارية من مديري الاقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب والوحدات وكذلك بعض الصيادلة في المستشفى ، اذ بلغ عددهم (60) فرداً تم توزيع الاستبانة عليهم ، استرجعت منها (50) استماره صالحة للتحليل اي بنسبة (83%) .

ثامناً : اساليب البحث ومنهجه :

أ- الجانب النظري

اعتمدت الباحثة في تغطية الجانب النظري على الكتب والدوريات العربية والاجنبية ، فضلاً عن الانترنت للحصول على المعلومات ذات العلاقة بمتغيرات البحث .

ب- الجانب الميداني :

تم الاعتماد على الآتي :

1. الزيارات الى المستشفى لتسجيل الملاحظات والاطلاع عما يدور فيها .
2. الوثائق والتقارير من الجهات المعنية بالبحث .
3. المقابلات الشخصية مع أفراد العينة لتوضيح فقرات الاستبانة والمناقشة معهم بهدف الحصول على معلومات تعزز نتائج البحث ، وهذه المقابلات كما موضحة في ملحق (3) .
4. تصميم استبانة استبانة والتي تعد المصدر الرئيس لجمع البيانات التي تخص متغيرات البحث وتم تحديد مدرج (Likert) الخماسي للأجابة عن اسئلة الاستبانة ، وقد تضمنت على ثلاث اقسام خصص الاول منها على البيانات العامة لأفراد عينة البحث ، والثاني يشير الى المتغير التفسيري (مضمون رسالة المستشفى ومتغيراتها) ، اما القسم الثالث فيشير الى المتغير الاستجابي (مستويات الخدمة الصحية ومتغيراتها) . وفي ضوء ماتقدم فان الباحثة اتبعت المنهج الوصفي لوصف طبيعية متغيرات البحث وصفاً دقيقاً ، وكما ورد في الجانب النظري للبحث وكذلك المنهج التحليلي لتحليل البيانات وتحديد العلاقة والتاثير بين المتغيرات كما ورد في الجانب العملي للبحث.

تاسعاً: الاساليب والمقاييس الاحصائية المستخدمة في التحليل

1. المتوسط المرجح (الوسط الحسابي المرجح Weighted Mean)

هي عبارة عن قيمة تعطي مدلول اولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى اجابات افراد العينة لعبارات الاستبيان ويعبر عنه بالمعادلة التالية: (محفوظ ، 2009 : 110)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i w_i}{\sum w_i}$$

2. الانحراف المعياري (Standard deviation)

يستخدم لقياس مدى تشتت اجابات عينة الدراسة عن وسطها الحسابي، اي يبين مدى تجانس اجابات العينة، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية: (محفوظ ، 2009 : 116)

$$S = \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

3. الاهمية النسبية (The relative importance)

هي الوزن النسبي للمتوسط، ونحصل عليه من قسمة الوسط الحسابي المرجح لكل عبارة على أعلى درجة يأخذها مقياس ليكرد الخماسي والتي تساوي 5 حسب البحث مضروباً في مئة.

4. اختبار F (F-TEST):

يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، أي يستخدم لبيان معنوية العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل (المتغيرات المستقلة) في المتغير التابع (النوعي، 2008 : 215) .

5. معامل التحديد R² (COEFFICIENT OF DETERMINATION):

يستخدم لمعرفة نسبة تأثير المتغير المستقل (التفسيري) في المتغير التابع (المستجيب).

6. معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Spearman):

يستخدم لقياس قوة العلاقة بين متغيرين وصفيين ويعبر عنه بالمعادلة التالية: $r = 1 - \frac{6\sum di^2}{n(n^2-1)}$ ، حيث ان: di^2 = مربع حاصل طرح رتبة المتغير الاول من رتبة المتغير الثاني للمشاهدة i ، n = حجم العينة (النوعي، 2008 : 172) .

7. اختبار Z (Z-TEST):

يستخدم لمعرفة معنوية العلاقة الارتباطية بين متغيرين، وذلك عندما حجم العينة أكثر من ثلاثين (النوعي، 2008 : 185).

المبحث الثاني الجانب النظري لمفاهيم البحث

المحور الاول : الالهية الاستراتيجية لمضامين رسالة المنظمة

تسعى كل منظمة مهما كان طبيعة عملها واهدافها الاقتصادية الى تميز نفسها عن مثيلاتها من المنظمات التي تقدم سلع وخدمات مشابهة ليعضها البعض الى المجتمع الذي تعمل فيه. وبذلك يكون لكل منظمة غرض اساسي يعبر عن سبب وجودها ومجال عملياتها والاسواق التي تخدمها والتكنولوجيا المستخدمة في تصنيع وتوزيع منتجاتها وفق فلسفة وطموحات محددة وواضحة تعكسها مجموعة من الكلمات او التعابير التي تمثل هويتها الحالية او ما تسمى برسالة المنظمة وان مضمون تلك الرسالة يحدد مسارها الذي يميزها عن المنظمات الاخرى التي تعمل في نفس المجال ويعزز من موقعها الاستراتيجي في السوق الذي تعمل فيه حالياً.

اولاً : تعاريف رسالة المنظمة

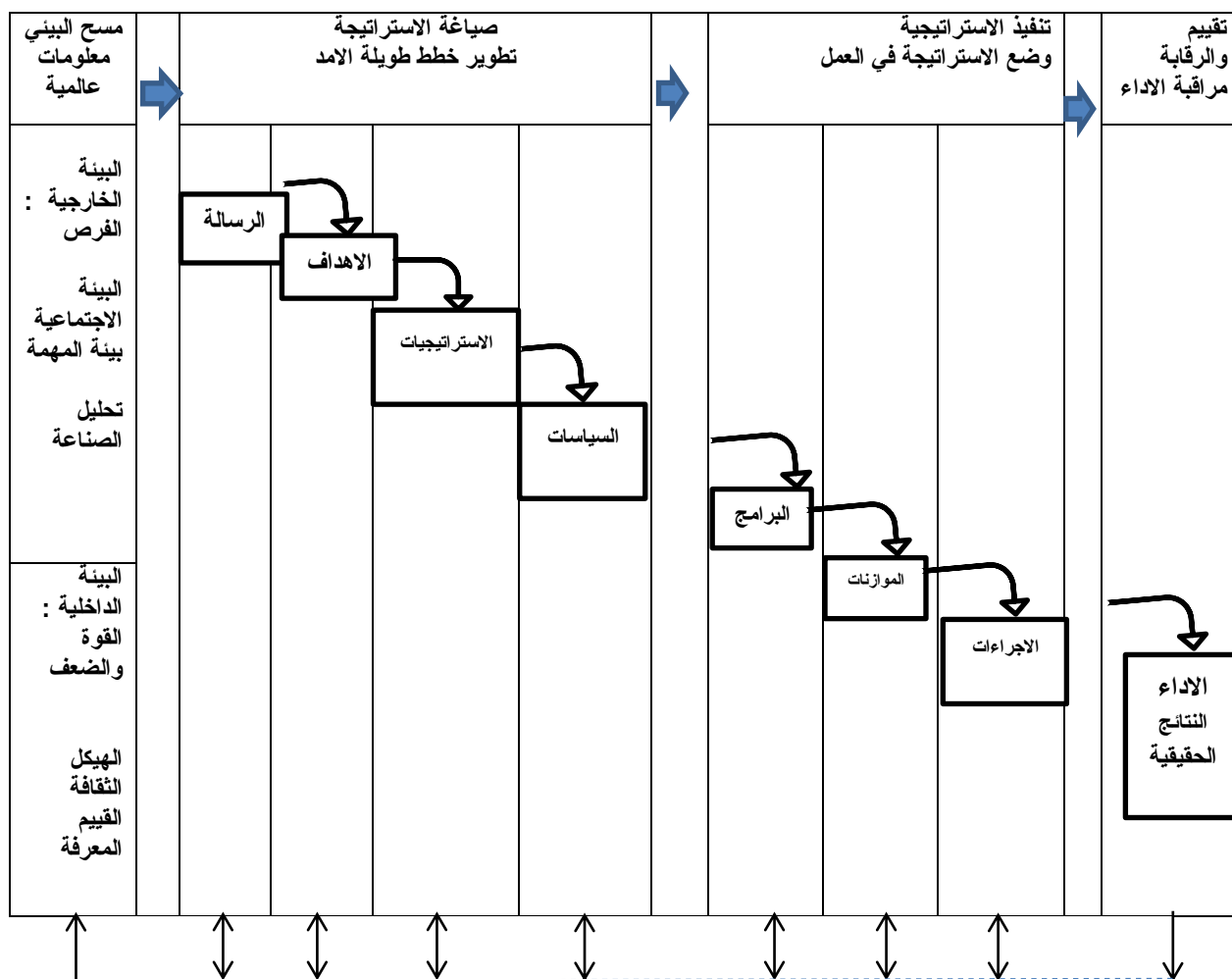
اورد الكثير من الكتاب والباحثين الاستراتيجيين تعاريف عديدة للرسالة (mission) تقترب بعضها من البعض الاخر في مضمونها الذي يشير الى (غرض، سوق، تكنولوجيا، امكانات، قيم، ومنتجات المنظمة) ومن اهم تلك التعاريف هو الاتي :

فقد اشار (Johnson & scholer,2002:12) الى تعريف الرسالة بانه تعبير عام عن الغرض الكلي للمنظمة والذي يعبر عن قيم وتوقعات حملة الاسهم الاساسية بحدود ومجال عمل المنظمة والذي يشير بوضوح الى عملها الحالي .

أما (Pearce & Robinson,2005:20) فان رسالة المنظمة من وجهة نظرهما هي الغرض الوحيد الذي يميزها عن المنظمات الاخرى من حيث نوعها وتحديد مديات عملياتها ووصف منتج المنظمة في السوق ومجال التكنولوجيا التخصصية بالطريقة التي تؤثر في قيم واسبقيات متخذي القرارات الاستراتيجية . وهناك تعريف اخر يشير الى ان رسالة المنظمة يمثل غرض او سبب وجودها والذي يميزها عن تلك المنظمات الاخرى من نفس النوع والتي تقدم سلعتها او خدماتها الى المجتمع (Wheelen&Hunger,2010:20).

ثانياً : موقع الرسالة في نموذج الادارة الاستراتيجية :

يلاحظ في الشكل (2) الذي يمثل نموذج الادارة الاستراتيجية ان الرسالة تتصدر عملية صياغة الاستراتيجية والتي تتمثل بتطوير خطط طويلة الامد تمكن الادارة من التعامل مع الفرص والتهديدات البيئية في ضوء نقاط قوة وضعف المنظمة ، فيتضمن ذلك تحديد رسالة المنظمة ، اهدافها ، استراتيجياتها ، ورسم سياساتها .



الشكل (2)

نموذج الادارة الاستراتيجية

Source: Wheelen, L., & Hunger, D., "Strategic Management and Business Policy " 13th ed., prentice Hall publishing Co., New Jersey, U.S.A, (2012 : 275).

وبذلك فان صياغة الاستراتيجية وفقاً لـ نموذج الادارة الاستراتيجية يتطلب من الادارة تحديد مسار المنظمة بالصورة الصحيحة وذلك من خلال مراقبة البيئة وظروفها المتغيرة والتركيز على مجال العمل او الاعمال التجارية التي تؤديها المنظمة وكيفية التعامل مع الزبائن المستهدفين فعلاً وتلبية حاجاتهم الحالية والمستقبلية من السلع والخدمات بتكاليف انتاجية وتسويقية ملائمة ذات جودة عالية اذا ما قورنت بسلع وخدمات المنافسين الذين يستهدفون السوق نفسه .

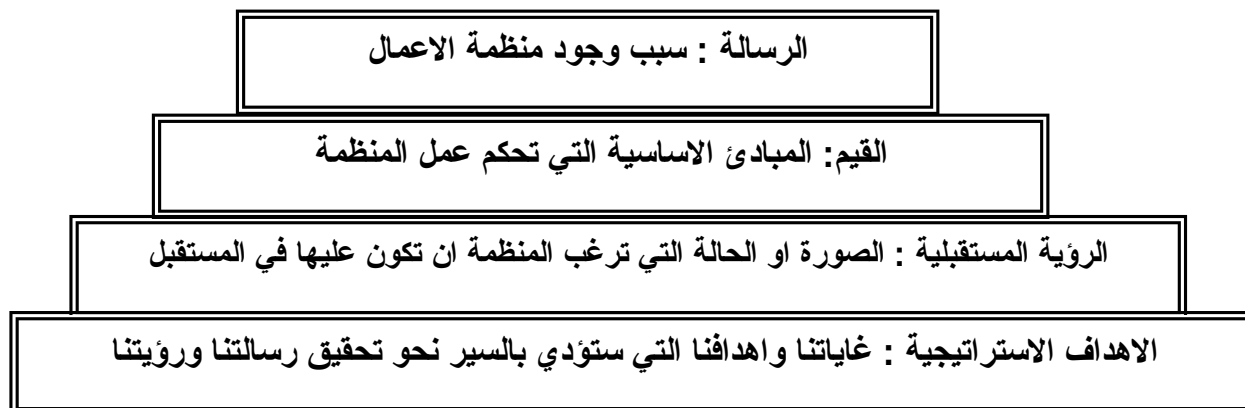
ويحدد مسار المنظمة واتجاهاتها الاساسية من خلال تطوير رؤيتها المستقبلية ، وتحقيق اهدافها واستراتيجيات اعمالها. ويتوقف تكوين الرؤية الاستراتيجية وصياغتها على تحديد مضمون الرسالة المستهدفة للمنظمة واستخدام هذا المضمون كأساس لتحديد مسارها طويل المدى ومن ثم التعبير عن الرؤية الاستراتيجية بالفاظ بسيطة تزيد من مدى الالتزام على مستوى المنظمة بأكملها باعتبار ان مضمون الرسالة المستهدفة هو نقطة البدء في صياغة الرؤية الاستراتيجية (تومسون وستريكلايد، 2006: 35).

ثالثاً : مضمون رسالة المنظمة

يقول (Cambell، 1997: 931-932) ان تعبير او مضمون رسالة المنظمة يمكن ان يشير الى اكثر من غرض المنظمة وطموحها ، فبالاضافة الى غرضها يمكن ان يمثل ثقافتها ودليلاً لسلوك عاملها بل عملها الذي تتجمع حوله جميع اصحاب المصالح المرتبطين بتلك المنظمة .

ومصطلح مضمون الرسالة (mission statement) يشير الى مجال عمل المنظمة الحالي ، وعادة مايركز على منتجاتها وانواع زبائنها ومالياتها من تقنيات وامكانات . وقد يوضح ايضا المكانة التي تهدف

المنظمة للوصول اليها وماسوف تكون عليه اعمالها التجارية في السنوات القادمة . وفي هذه الحالة فانه يجمع بين مفهوم رسالتها ورؤيتها الاستراتيجية في صياغة واحدة (تومسون،ستريلايد، 2006 :8). ويتفق كل من (Campbell& young,1991:145-147) مع فكرة دمج الرؤية مع الرسالة في صياغة واحدة. ويؤيد (Cumning&Davies,1994:147-150) هذا الرأي بشدة مادامت رسالة المنظمة هي الاساس الذي ينطلق منه التفكير في تحديد رؤيتها . ويأتي رأي كل من (الغالبي وادريس ، 2009 : 185) منسجما مع رأي تومسون،ستريلايد أذ يشير الى ان الاتجاه الاستراتيجي يبدأ اولا بتحديد رسالة المنظمة وفي اطار هذه الرسالة يتم تحديد القيم ومن ثم رؤية المنظمة المستقبلية . وكما يتوضح بالشكل الاتي :



الشكل (3)

ترتيب مكونات الاتجاه الاستراتيجي

المصدر: الغالبي ، محسن منصور ، وادريس ، وائل محمد" الادارة الاستراتيجية /منظور منهجي متكامل "، الطبعة الثانية ،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، (2009 : 185) .

هنا تتفق الباحثة مع ماتقدم من الآراء التي ترى ان مضمون أية رسالة مستهدفه هو نقطة البدء في صياغة رؤية لتنفيذ تلك الرسالة او كونها الاساس الذي ينطلق منه التفكير في تحديد الرؤية ، وذلك من خلال الرجوع الى حقيقة ان الرسالة نبينا محمد(ص) وكذلك رسائل الانبياء الذين سبقوه (ع) كانت جميعها هي الاساس في تحديد الرؤى لانجاز وتبليغ مضامين تلك الرسائل السماوية. ويتضمن مضمون الرسالة ثلاثة عناصر اساسية كما اشار اليها كل من (تومسون وستريلايد ،مصدر سابق :37) و(مصدر سابق Pearce II & Robinson، 26:) ، (Goodstein, et, al, 1993:170-177) وهي :

1- تحديد حاجات الزبائن والعمل على اشباعها :

يركز مضمون رسالة المنظمة على التحديد المسبق للحاجات الاساسية للزبائن والعمل على تقديم السلع والخدمات التي تحقق اشباعا كافيا لتلك الحاجات وبالرغبات المطلوبة .ولايتوقف دور المنظمة وادارتها على اشباع الحاجات والرغبات الحالية وانما تذهب الى التفكير بابتكار اساليب وطرق ابداعية لتطوير وتقديم منتجات جديدة وبما لم يفكر بها الزبون اصلا من ناحية ولم تكن في حسابات المنظمات المنافسة من جهة اخرى ،وهذا هو ديدن المنظمات المبادرة والرائدة. هذا النوع من المنظمات هو الذي يعد ملتزما بالمسؤولية الاجتماعية وقادرا على النمو والاستمرار وتحقيق الاهداف الاقتصادية التي تبقياها على قيد الحياة بل وتشجع المستثمرين على استثمار اموالهم لدى تلك المنظمات.

يشير الشكل (3) الى النموذج البسيط لعملية Marketing Operation (M.O) التي تتكون من خمس خطوات تبدأ الخطوة الاولى بفهم السوق وتحديد حاجات ورغبات الزبون .وتشير الحاجة الى حالة الشعور بالحرمان التي يعاني منها الزبون ،اما الرغبة فهي الشكل او هي الصيغة التي يتم بموجبها اشباع تلك الحاجة والتي تختلف من مجتمع الى مجتمع اخر ومن زبون الى زبون اخر لانها تتشكل طبقا لثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وشخصية ذلك الزبون نفسه والتي تحتاج الى بحث وتحليل جبال من البيانات عن ذلك الزبون (Kotler &Armstrong,2008:6).



الشكل (4)

النموذج البسيط لعملية التسويق

Source : Kotler,PH., & Armstrong, G., " Principles of Marketing " Pearson International Edition Pearson ,Upper Saddle River,New Jersey,(2008:5) .

2- أَرْضَاءُ مَجْمُوعَةِ الزبَّانِ الَّذِينَ تَتَمَّ خِدْمَتُهُمْ فَعَلًا :

المنظمة الناجحة هي التي تتوجه بسلعها وخدماتها الى مجموعة من الزبائن تتم خدمتهم فعليا في الوقت الحاضر او الى جزء سوقي غير مخدوم حاليا.اي يتم اختيار الزبائن الفعليين الذين لهم مصلحة حقيقية في شراء منتجات المنظمة.ويستمر نجاح المنظمة في حالة مواصلة تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية ومنافع تساوي على الاقل ما يدفعه الزبون من سعر لشرائها،واذا ما أستطاعت ان تقدم منافع اكثر ممايتوقعة الزبون وتجعله يشعر بالسعادة والبهجة عند استهلاكها وادراك جودتها فهذا يحقق اعلى درجات الرضا للزبون وتعزيز ولانه وهو ما تهدف اليه المنظمات التي تسعى لبناء علاقة طويلة الامد مع زبائنها والاحتفاظ بهم لمدة طويلة بل ولمدى الحياة .

ان ارضاء مجموعة زبائن المنظمة الحاليين والمرقبين يتطلب منها ان تقوم بتجزئة وتقسيم اسواقها بصورة صحيحة ووفق اسس التقسيم العلمية المتعارف عليها ومن ثم استهداف السوق بمزيج تسويقي ملائم ووفقا لواحدة او اكثر من استراتيجيات استهداف السوق المتبعة .فأما استهداف السوق الكلي بمزيج تسويقي واحد او تجزئة السوق الى مجموعة اجزاء ثم استهداف كل جزء بمزيج تسويقي يختلف عن الجزء الآخر، او ان المنظمة تختار جزء سوقي محدد وتستهدفه بمزيج تسويقي معين .فالاستراتيجية الاولى تسمى بالاستراتيجية الموحدة ، والاستراتيجية الثانية تسمى بالاستراتيجية غير الموحدة او المتنوعة ،أما الاستراتيجية الثالثة فهي استراتيجية التركيز. وهذا ما تتضمنه الخطوات الأخرى الواردة في الشكل (4).

بعد ذلك تسعى المنظمة ومن خلال تحقيق رضا الزبائن وولائهم الى ان تجد لها موقعا (position) في السوق او مكانا في ذهنية الزبون .وهذه العملية مجتمعة تسمى بالخطوات الرئيسية في تسويق الهدف (التجزئة الاستهداف ،الموقع Segmentation ,targeting ,positioning) ويعبر عنها باختصار (STP) كما اشار اليها (كوتلر وارمسترونج ، 2007 : 393) .

3- تطوير أنشطة المنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في عملياتها :

ان عمليات انتاج السلع والخدمات وفقاً لمتطلبات ادارة الجودة الشاملة يتطلب من المنظمة ادارة انشطتها التصنيعية بفعالية عالية وصولا الى توزيع وتسليم تلك المنتجات بالوقت المناسب مع المحافظة على القيمة المنتجة لكل سلعة او خدمة ، وهذا يتطلب امتلاك تلك المنظمة لوسائل ومعدات تقنية وتكنولوجية حديثة مناسبة لمتطلبات كل مرحلة تصنيعية واستراتيجية توزيع وتسليم ومواكبة لمتغيرات الظروف البيئية ، وكذلك لتطور وتجدد رغبات وحاجات الزبائن .والمنظمات الفاعلة التي تبحث عن فرص سوقية جديدة هي الاخرى تحتاج الى تقنيات جديدة ايضا ،بل والاكثر من ذلك فان الزبائن اصبحوا اليوم يطلبون منتجات آمنة بكل ما للكلمة من معنى لاتوفرها إلا الآلات والمعدات الانتاجية المتطورة حديثا .

وتتركز اهمية التقنيات الانتاجية منذ بدء العمليات التصنيعية وحتى مراحل التوزيع وذلك عندما يمتد عمل المنظمة عبر نشاط متكامل من العمليات الصناعية ،الا ان بعض المنظمات لاتدخل بجميع مراحل عمليات التصنيع والتوزيع بل تكتفي بمرحلة توزيع المنتج فقط كما هو الحال بالنسبة لشركات الطيران او تتحدد انشطتها بمرحلة نقل المسافرين فقط من موقع لآخر عن طريق طائراتها ، فلا تدخل بعملية تصنيع تلك الطائرات ولا تدير فعاليات وأنشطة المطارات التي تهبط فيها طائراتها(تومسون وستريكلاند،مصدر سابق،38).

المحور الثاني : مستويات الخدمة الصحية

هناك عدة تعاريف للخدمات بصورة عامة ولاسيما الخدمات الصحية.

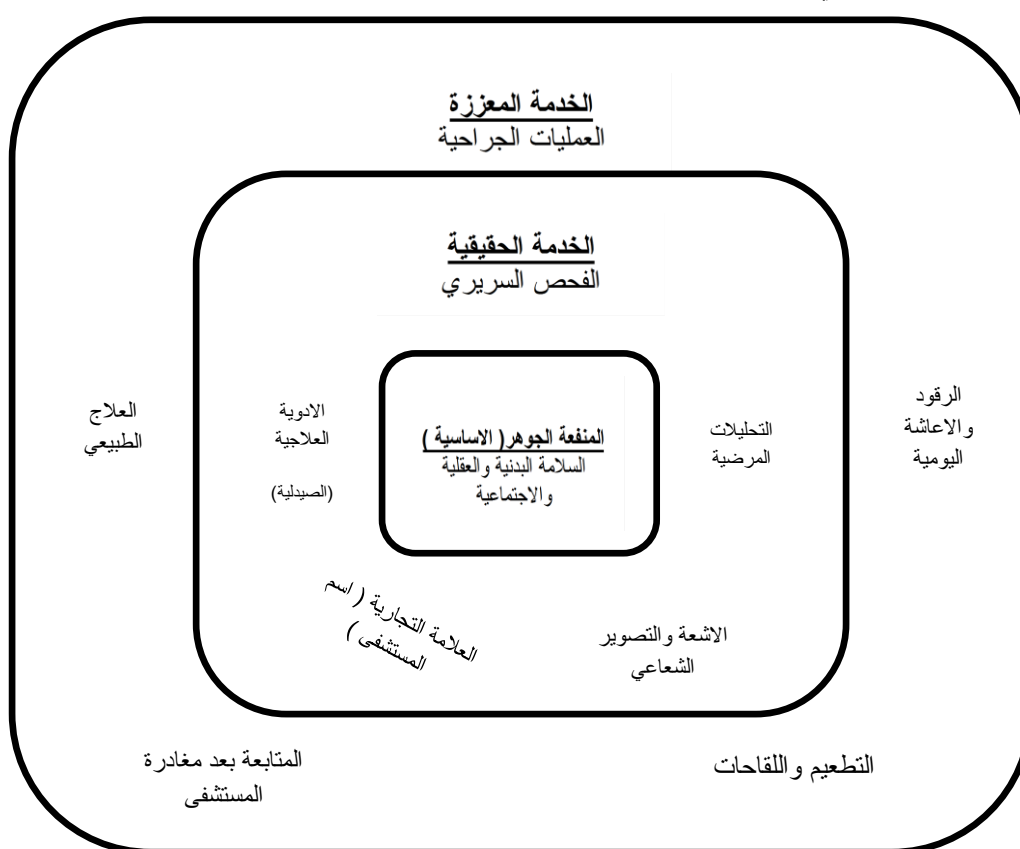
فالخدمة كما عرفها (kotler and Armstreng,2008:218) هي أية فعالية او نشاط او منفعة يمكن ان تقدم الى طرف اخر بالاساس تكون غير ملموسة ولاينتج عنها ملكية اي شيء .

ويعرفها (ستانتون وآخرون ، 2006 : 293) على "أنها أنشطة قابلة للتعريف وغير ملموسة وهي تمثل الهدف الاساس لعملية تجارية معينة تم تصميمها لاشباع حاجة معينة لدى المستهلك".

وتتمتع الخدمات بخصائص عديدة تحتم على ادارة المنظمة ان تطور برنامجا خاصا لتسويقها يبدأ من مرحلة تعريف اسواقها وتحليلها ومن ثم تحديد القطاعات السوقية المستهدفة واختيار الهدف السوقي القادرة على خدمته فعلا . ويتبع ذلك تصميم مزيج تسويقي متناسق ومتكامل العناصر ومستجيب لتلك الخصائص ويأتي في مقدمة عملية تصميم المزيج التسويقي اتخاذ القرار الخاص بتصميم المنتج (الخدمة). ويعد هذا القرار من القرارات الادارية المهمة والتميزة نظرا لشموله على ثلاث مستويات ولكل مستوى خصوصيته ومتطلباته ومستوى معين من القيمة الاستهلاكية ليشكل من خلالها ما يسمى بهرم القيمة الاستهلاكية .

والخدمة الصحية لا تختلف عن الخدمات الاخرى في مستوياتها بل لا تختلف عن مستويات اي من المنتجات سلعا كانت ام خدمات . وللخدمة الصحية ثلاث مستويات مكملتها البعض الآخر ويضيف كل مستوى قيمة استهلاكية للمستوى الذي يليه يقدم الى سوق صناعة الخدمات الصحية ليشبع حاجات ورغبات المستفيدين .

والشكل (5) يظهر مستويات الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفيات بصورة عامة والحكومية على وجه الخصوص وكالاتي :



الشكل (5)
مستويات الخدمة الصحية

المصدر : من اعداد الباحثة استناداً لطبيعة الخدمة الصحية

المستوى الاول : المنفعة الاساسية (core benefit)

يشمل المستوى الاول للخدمة الصحية تحقيق السلامة البدنية والعقلية للمريض والاجتماعية لابناء المجتمع ككل والتي تمكن ان ينتج عنها الحصول على خدمة الراحة والامان والاطمئنان . وهي المنفعة الاساسية أو الجوهر التي يروم الزبون (المريض) الحصول عليها عند مراجعته للمستشفيات . وهذه المنفعة هي مفتاح الحل والخلاص من المشكلة الصحية التي يعاني والتي تحقق له الاشباع في حاجته ورغبته عند ادراكه لتلك الخدمة فيكون راضيا عن مقدمها الذي يسعى اساسا لهذا الهدف .

وتتنافس جميع المستشفيات وبغض النظر عن تبعيتها الادارية او ملكيتها فيما بينها على تقديم الخدمات الصحية وبأعلى درجات الجودة لانها تمثل منطلقا استراتيجيا لرسالتها (mission) التي تسعى الى تحقيقها خدمة لربانها ومجتمعها وضماناً لنموها وديمومتها واستمرارها في البقاء.

المستوى الثاني : المنتج الحقيقي (Actual Product)

عموماً يسعى مصمموا المنتج (سلعة او خدمة) الى اضافة منفعة استهلاكية للمستوى الاول وتحويلة من مجرد منفعة الاساسية فحسب الى منتج حقيقي اي الى خدمة حقيقية متكاملة وكما يتوقعة المستفيد (الزبون الذي يراجع المستشفى) بالنسبة للخدمة الصحية . وهنا فالخدمة الصحية الحقيقية تشمل مراجعة الزبون (المريض) وقطعه للتذكرة (باص المراجعة) ليراجع الطبيب المختص وحسب مايعانيه من امراض باطنية ،قلبية ، عيون ،اسنان ، وأنف واذن وحجرة ...الخ ليتلقى الفحص السريري الذي قد يصاحبه استخدام سماعة القلب ،قياس درجة الضغط ،السكر وغير ذلك ، وقد يحتاج بعض المرضى الى تحاليل مختبرية او صور شعاعية (سونار ،دوبلر،رنين ،أشعة) وغيرها قبل اعطائه وصفة العلاج (تقرير المؤشرات الصحية ، 2016: 2-) .ثم يحصل على وصفة الدواء من صيدلية المستشفى او تدخل جراحي حيث تمتلك الكثير من المستشفيات أدوات واجهزة حديثة ذات تقنية عالية الجودة مثل ماموجود في مستشفيات العالم والدول المتقدمة .فاذا ما حصل المريض على مبتغاه وحاجته ففي هذه الحالة يمكن ان نقول ان المستفيد (المريض) قد حصل على (المنتج الحقيقي) اي الخدمة الحقيقية الصحية التي تتضمن المنفعة الكفيلة بعلاج مشكلته وحلها واعادته الى حالته الطبيعية ليكون مرتاحا وآمنا ومطمئناً على سلامته البدنية والعقلية .تسويقياً نقول بأنه حصل على اشباع حاجته ورغبته من خلال حصوله على الخدمة الصحية الحقيقية المطلوبة .

وهكذا فان المريض يتوقع انه يحصل على هذه الخدمة المتكاملة طبقاً لما ذهبت اليه رسالة المستشفى الذي يراجعها والتي تتمثل عادة بتقديم الخدمة الصحية القادرة على جعله انساناً سليماً معافى بدنياً وعقلياً لينعم بالراحة والاطمئنان ويشعر بالامان على سلامته الصحية . وقد تذهب رسالة المستشفى الى كون الخدمة المقدمة للمريض تفوق توقعاته وتتميز او تفرد بجودتها اذا ما قورنت بخدمات المستشفيات المنافسة لتحاكي بذلك مشاعره واحاسيسه النفسية والروحية .واذا ما حصل المريض على تلك الامتيازات الصحية فسيصبح اسم المستشفى او علامته التجارية مخزوناً في ذاكرته ولايفضل غيره من المستشفيات وسوف يتحدث الى اهله واصدقائه ومعارفه عن ذلك المستشفى وماحصل من خدمة صحية متميزة . وهكذا يستطيع المستشفى المتميز في خدماته الصحية ان يبني له موقعا في ذهنية المريض او المستفيد من ابناء المجتمع وباستمرار متماشياً مع مضمون رسالته في عناصرها القائمة على اشباع حاجات ورغبات الزبائن طبقاً للشريحة المستهدفة وتقديم أعلى درجات الجودة من الخدمات لهم وذلك باستخدام الطرق والاساليب والاجهزة التقنية فائقة الجودة (شعيب ، 2013 : 10) .

المستوى الثالث : المنتج المعزز (Augmented product)

تتميز الخدمة الصحية بوجود خدمات سائدة ومعززة تضيف منفعة استهلاكية الى ماتم تقديمه في المستوى الاول والثاني من منافع ليصبح منتج الخدمة الصحية عبارة عن خدمة متكاملة من المنافع (Complex Bundle Of Benefits) تشبع حاجات ورغبات من يحصل عليها . وتهتم جميع المستشفيات بهذه الخدمات السائدة لتعزيز بها منتجها الحقيقي فيمكن للمريض ان يحصل على خدمة الإقامة والرقود في المستشفى ليصبح تحت رعاية وعناية الطبيب المعالج مباشرة وقد يحتاج الى اجراء عملية جراحية في المستشفى فتصبح خدمة زيارة الطبيب للمريض متكررة وفي اوقات محددة يومياً . وتتسم حالة الرقود في المستشفى بحصول المريض على خدمات الاعاشة (الطعام) يومياً وحسب الوجبات المقررة له بنوعية مناسبة لحالته المرضية . ولكون مستويات الخدمة مكمل احدهما للآخر ففي هذه الحالة قد يحتاج المريض مرة اخرى لخدمات سبق وان حصل عليها كالتحاليل المرضية والصور الشعاعية فضلاً عن قياس الضغط ، درجة الحرارة ، تخطيط القلب وغيرها ، طبقاً لما يقرره الطبيب الاختصاص المعالج للمريض .

كل ذلك معزز بخدمات تمريضية يؤديها متخصصون بهذه الخدمة ككوادر وسطية من خريجي كلية التمريض تسمى بخدمات التمريض الصحي ، وكثيراً مايتطلب متابعة المريض من قبل الطبيب الاختصاص بعد مغادرته للمستشفى ليضمن على سلامته الصحية بعد تلقيه العلاج المطلوب وقد يحتاج المريض الى خدمة العلاج الطبيعي فيقوم بمراجعة المستشفى لتلقي ذلك العلاج وفق اوقات زمنية يحددها المعالج المختص ويتم ذلك من خلال اجهزة طبية متنوعة ووفقاً لبرنامج خاص يحدد وفق حالة المريض الصحية (شعيب ، مصدر سابق: 12) ،اذ لا تنتهي الخدمة الصحية التي يقدمها المستشفى بعد مغادرة المريض للمستشفى وتنتهي مسؤوليته بل ان مضمون رسالة المستشفى ومنطلقها الانساني تشير بأهدافها الى جعل المريض يشعر بالسعادة والامان والاطمئنان على صحته مادام على قيد الحياة ليصبح عضواً نافعا وفاعلا في المجتمع ليصبح ذلك المجتمع هو الاخر معافى من جميع الامراض وخاصة المعدية والسارية ويتباهى بين الامم المتقدمة بسلامة ابنائه جسدياً وعقلياً وعلى الدوام .وتسويقياً تسمى هذه الخدمات (خدمات ما بعد البيع).

ويتعزز تحقيق هذا الهدف بقيام المستشفى بتقديم خدمة التطعيم واللقاحات من بعض الامراض لكي لا يصاب اطفال المجتمع او شبابه او كبار السن فيه على حد سواء وهي من الخدمات الوقائية التي تحرص المستشفيات والمستوصفات الحكومية على وجه الخصوص على تقديمها دائماً .وغالباً ماتقوم اللجان الصحية بالزيارات الميدانية الى مساكن المواطنين لتقديم تلك الخدمات (عبدالقادر ، 2012 : 218) .

المبحث الثالث الجانب العملي

تمهيد :

اعتمدت الباحثة في هذا المبحث طريقة صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية لاختبار صدق أداة القياس وطريقة ألفا كرونباخ لبيان ثبات الاستبانة ، و استخدمت التكرارات والنسب المئوية لبيان طبيعة الوضع الديمغرافي والتعليمي والوظيفي لعينة البحث ، مع تحليل لمستويات أهمية اجابات العينة لكل متغير من متغيرات البحث من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية، وكذلك اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث التي تضم (مضمون رسالة المستشفى، مستويات الخدمة الصحية) في اطار استخدام اسلوب علمي حديث ومتطور لبيان دور مضمون رسالة المستشفى في تحقيق مستويات الخدمة الصحية ، بواسطة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) الاصدار الثالث والعشرين. إذ سيتضمن هذا المبحث الخاص بتحليل الجانب التطبيقي على المحاور الآتية :

أولاً: فحص واختبار اداة القياس الاستبانة.
ثانياً: تحليل وصفي لافراد عينة البحث ومستوى أهمية متغيراته.
ثالثاً: اختبار احصائي لدور مضمون رسالة المستشفى في تحقيق مستويات الخدمة الصحية.

أولاً : اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس/ الاستبانة : أ : اختبار الصدق :

يشخص هذا الاختبار مدى صدق الاستبانة لتمثيل الظاهرة المبحوثة خير تمثيل وأن من أفضل طرائق قياس الصدق طريقة صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية والتي تستند على ترتيب بيانات الاستبانة إما تنازلياً او تصاعدياً كخطوة اولاً ثم نقطع من الجزء الاعلى ما نسبته سبعة وعشرون في المئة ومن اسفل البيانات المرتبة النسبة نفسها، ثم نستعمل اختبار (T-TEST) الخاص بالمقارنة بين متوسطي القسمين الاعلى والاسفل، فيعد تطبيق مراحل الاختبار حصلنا على قيمة T المحتسبة للاستبانة بواقع (30.86) وهي معنوية، لأنها أكبر من T الجدولية البالغة (2.056)، وفي الوقت نفسه كانت القيمة الاحتمالية Sig. المناظرة لقيمة T الجدولية مساوية (0.00) وهي أقل من مستوى 0.05 ، بما يؤكد اجتياز الاستبانة لاختبار الصدق بنجاح وفق صدق المحتوى بواسطة المقارنة الطرفية ، وجدول (1) يركز على اجتياز كل متغير من متغيرات البحث لاختبار الصدق بنجاح، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (1)

يوضح نتائج اختبار صدق المحتوى لمتغيرات البحث

المتغيرات البحث	اختبار T		التفسير
	القيمة المحتسبة	القيمة الاحتمالية sig.	
مضمون رسالة المستشفى	20.78	0.00	فقرات هذا المتغير تتجاوز اختبار الصدق
مستويات الخدمة الصحية	24.13	0.00	فقرات هذا المتغير تتجاوز اختبار الصدق
مجملة فقرات الاستبانة	30.86	0.00	فقرات الاستبانة تتجاوز اختبار الصدق
المصدر: اعداد الباحثة حسب نتائج التحليل الاحصائي			قيمة T الجدولية (2.056)

ب- اختبارات الثبات :

تشير اختبارات الثبات إلى مدى الدقة في نتائج الاستبانة، لأن الثبات يؤكد مدى موثوقية الاستبانة المعتمدة في البحث، والموثوقية تعكس درجة ثبات أداة القياس، وذلك بواسطة طريقة (Cronbach's alpha) للثبات، إذ تعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة الى أخرى، إذ بلغت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمجملة أسئلة الاستبانة (0.73) وبذلك تكون الاستبانة قد اجتازت اختبار الثبات حسب هذه الطريقة بنجاح، كما يستنبط من خلال جدول (2) ، أن قيم معامل (Cronbach's alpha) لكل متغير من متغيرات البحث سجلت قيماً أكثر من (0.50) ، بما يؤكد اجتياز فقرات متغيرات البحث لاختبار الثبات بنجاح وفق هذه الطريقة .

جدول (2)
نتائج اختبار الثبات لفقرات الاستبانة

رمتغيرات البحث	قيمة معامل Cronbach's alpha	التفسير
مضمون رسالة المستشفى	0.61	فقرات هذا المتغير العشرين تتجاوز اختبار الثبات
مستويات الخدمة الصحية	0.65	فقرات هذا المتغير الثلاث عشرة تتجاوز اختبار الثبات
مجمل فقرات الاستبانة	0.73	فقرات الاستبانة الثلاث والثلاثين تتجاوز اختبار الثبات

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

نستدل من خلال التحليل السابق ان الاستبانة اجتازت اختبارات الصدق والثبات بنجاح وبالتالي اصبحت مؤهلة لتطبيق الاختبارات الاحصائية المواتية عليها.

ثانياً : تحليل وصفي لعينة البحث ولمستوى أهمية متغيرات البحث أ- تحليل وصفي لعينة البحث :

تتضمن هذه الفقرة تحليلاً وصفيًا لعينة البحث حسب وضعهم الديمغرافي والتعليمي والوظيفي والتدريبي عبر التكرارات والنسب المئوية ، وكما مبينة في الجدول (3) .

جدول (3)
تحليل المعلومات التعريفية لعينة البحث

المعلومات التعريفية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	انثى	36	27
	ذكر	14	82
المجموع		50	100%
العمر	من 21 إلى أقل من 31	10	20
	من 31 إلى أقل من 41	23	46
	من 41 إلى أقل من 51	12	24
	من 51 سنة فما فوق	5	10
المجموع		50	100%
المؤهل العلمي	دكتوراه	1	2
	ماجستير	5	10
	دبلوم عالي	7	14
	بكالوريوس	37	74
المجموع		50	100%
عدد سنوات الخدمة في القطاع الصحي	أقل من 5 اعوام	9	18
	من 5 إلى أقل من 10	18	36
	من 10 سنة فأكثر	23	46
المجموع		50	100%

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

وكانت نتائج التحليل كما يأتي:

الجنس :

يوضح جدول (3) ان نسبة الذكور بين افراد العينة المفحوصة كانوا الأعلى وبواقع (72%) ، بينما شكلت نسبة الإناث في عينة البحث (28) % .

العمر :

يوضح جدول (3) ان الفئة العمرية (من 31 سنة إلى أقل من 41 سنة) تمثل نسبة عالية بين افراد العينة وبواقع (46 %) ، تلتها الفئة المتراوحة بين (من 41 سنة إلى أقل من 51 سنة) وبواقع (24 %) وشكلت نسبة اللذين أعمارهم من 51 فأكثر (10 %) بين افراد عينة البحث، بما يؤكد ان أفراد العينة المدروسة يمتلكون دراية ممتازة ونضج فكري لطرح الآراء السديدة بما يخص موضوع البحث.

المؤهل العلمي :

نلاحظ من محتوى جدول (3) ان نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس بين افراد عينة الدراسة سجلت أعلى مستوى لها وبواقع (74 %) ثم حملة شهادة عليا بالمرتبة الثانية بين افراد عينة الدراسة وبواقع (2%+10%+14% = 26 %)، بما يبين امتلاك افراد العينة للمعرفة العلمية الوافية للإجابة على فقرات الاستبانة بواقعية ذات خلفية علمية رصينة.

عدد سنوات الخدمة في القطاع الصحي:

يبين خلال جدول (3) ان اللذين مدة خدمتهم (من عشرة أعوام فما فوق) بين افراد العينة المفحوصة كانت النسبة الاعلى وبواقع (46%)، ثم كانت من خدمتهم متراوحة (من 5 أعوام إلى أقل من 10 سنوات) وبواقع (36%) بما يوضح بامتلاك افراد العينة دراية كبيرة وخبرة كافية لمجريات الامور في القطاع الصحي.

الدورات التدريبية التخصصية داخل العراق :

يعكس جدول (4) ان معظم عينة البحث شاركوا في دورات تدريبية داخل العراق وبنسبة (10%) بواقع دورة تدريبية واحدة وبنسبة (50%) بواقع دورتين تدريبية داخل العراق، وبنسبة (26%) بواقع ثلاث دورات تدريبية داخل العراق، ليؤكد بذلك الباحثة مدى اهتمام القطاع الصحي بضرورة تطوير مهارات العاملين فيه عبر زجهم في دورات تدريبية بشكل مستمر.

جدول (4)

توزيع عينة البحث حسب الدورات التدريبية التخصصية

الفئة	داخل العراق		خارج العراق	
	تكرار	النسبة المئوية %	تكرار	النسبة المئوية %
لم يشارك في دورة تدريبية	7	14	10	20
دورة واحدة	5	10	15	30
دورتان	25	50	13	26
ثلاث دورات فأكثر	13	26	12	24
الإجمالي	50	100%	50	100%

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

الدورات التدريبية التخصصية خارج العراق :

أظهر جدول (4) ان معظم افراد العينة شاركوا في دورات تدريبية خارج العراق وبنسبة (30 %) بواقع دورة تدريبية واحدة خارج العراق وبنسبة (26%) بواقع دورتين تدريبية ، وبنسبة (24 %) بواقع ثلاث دورات تدريبية خارج العراق بما يشخص مدى اهتمام المستشفى بمواكبة اخر وحدث التطورات على الصعيد العالمي في مجال تحسين كفاءة كوادر القطاع الصحي، في حين شكلت نسبة اللذين لم يشاركوا في دورات تدريبية خارج العراق النسبة الأقل وبواقع (10 %) .

ت- عرض وتحليل لمستوى اهمية متغيرات البحث :

1- مستوى اهمية المتغير التفسيري (مضمون رسالة المستشفى) :

يبين الجدول (5) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مضمون رسالة المستشفى بلغت (3.83) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) بما يثبت بان مستوى اجابات العينة لهذا المتغير اتجهت نحو الاتفاق وبتحرف معياري سجل (0.44) ، مبيناً مدى تجانس الاجابات بخصوص فقرات متغير مضمون رسالة المستشفى ، في حين سجلت الاهمية النسبية لهذا المتغير (76.6%) وهذا يرسخ اتفاق معظم افراد عينة البحث على محاور مضمون رسالة المستشفى المتمثلة بـ { تحديد حاجات الزبائن ، إرضاء مجموعة الزبائن ، تطوير التكنولوجيا المستخدمة }، ولا سيما أن الوسط الحسابي لكل منها سجل (3.72 ، 4.17 ، 3.60) على التوالي، وهي جميعها أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) بما يوضح أن مستوى اجابات العينة للمحاور الثلاثة اتجهت نحو الاتفاق، بينما سجلت قيم الانحرافات المعيارية لكل من تحديد حاجات الزبائن وإرضاء مجموعة الزبائن و تطوير التكنولوجيا المستخدمة (0.62 ، 0.40 ، 0.30) على التوالي.

والذي اكد على وجود نقص في بعض الاجهزة والمستلزمات الطبية مما يضطر استعمالها لاكثر من مره بينما هي تستعمل لمره واحدة .

2 - مستوى اهمية المتغير الاستجابي (مستويات الخدمة الصحية):

يبين الجدول (5) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مستويات الخدمة الصحية بلغت (4.25) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) بما يشير إلى مستوى اجابات العينة لهذا المتغير اتجهت نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري (0.29)، والذي يوضح مدى تجانس الاجابات بخصوص فقرات متغير مستويات الخدمة الصحية ، في حين سجلت الاهمية النسبية لهذا المتغير (85 %) وهذا يحقق اتفاق معظم افراد عينة البحث على محاور مستويات الخدمة الصحية المتمثلة بـ { المنفعة الاساسية ، الخدمة الحقيقية ، الخدمة المعززة } ، ولا سيما أن الوسط الحسابي لكل منها سجل (3.76 ، 4.77 ، 4.21) على التوالي ، وكلاهما أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) بما يبرهن أن مستوى اجابات العينة للمنفعة الاساسية والخدمة الحقيقية والخدمة المعززة اتجهت نحو الاتفاق، بينما سجلت قيم الانحرافات المعيارية لكل منهما (0.35 ، 0.23 ، 0.28) على الترتيب.

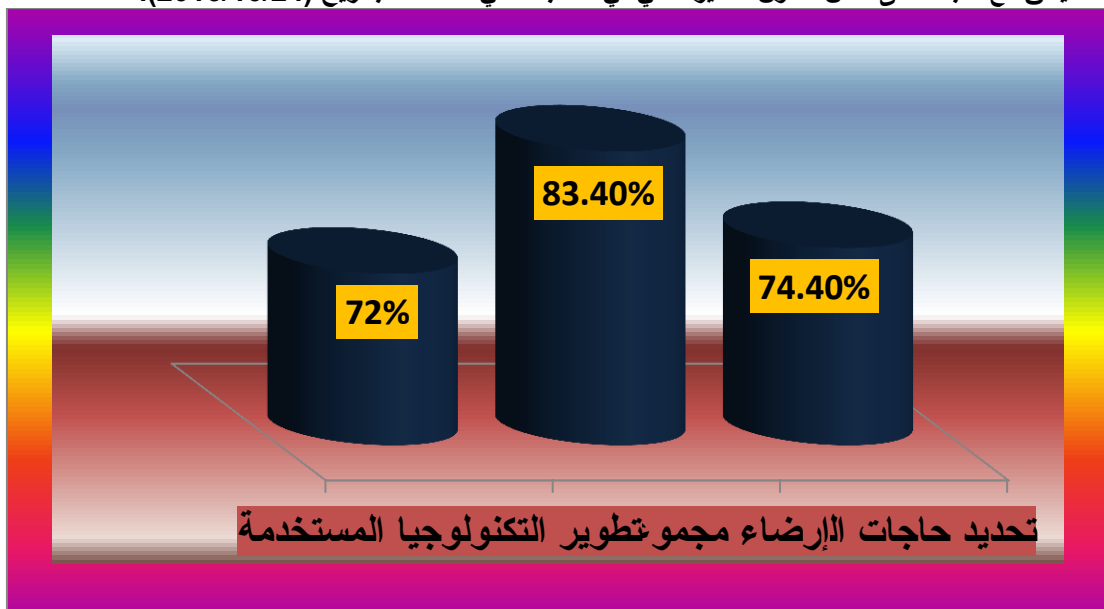
جدول (5)

مستويات اجابات عينة البحث حسب كل متغير رئيسي وفرعي

متغيرات البحث	المحاور	وسط حسابي	انحراف معياري	اهمية نسبية %	الاتجاه
التفسيري	مضمون رسالة المستشفى	3.72	0.62	74.4	الاتفاق
	إرضاء مجموعة الزبائن	4.17	0.40	83.4	الاتفاق
	تطوير التكنولوجيا المستخدمة	3.60	0.30	72	الاتفاق
الإجمالي لمضمون رسالة المستشفى					
الاستجابي	المنفعة الاساسية	3.76	0.35	75.2	الاتفاق
	الخدمة الحقيقية	4.77	0.23	95.4	الاتفاق
	الخدمة المعززة	4.21	0.28	84.2	الاتفاق
	الإجمالي لمستويات الخدمة الصحية	4.25	0.29	85	الاتفاق

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي .

ويعرض شكل (6) توزيع محاور مضمون رسالة المستشفى حسب الاهمية النسبية ، إذ حصلت إرضاء مجموعة الزبائن على أعلى مستوى اهمية نسبية بواقع (83.4%) من حيث التطبيق، في حين سجلت تطوير التكنولوجيا المستخدمة أدنى مستوى اهمية نسبية من حيث مدى تطبيقها ضمن متغير مضمون رسالة المستشفى وبواقع (72%) وهذا يتفق مع ماجاء على لسان معاون المدير الفني في المقابلة التي تمت معه بتاريخ (2016/10/24).



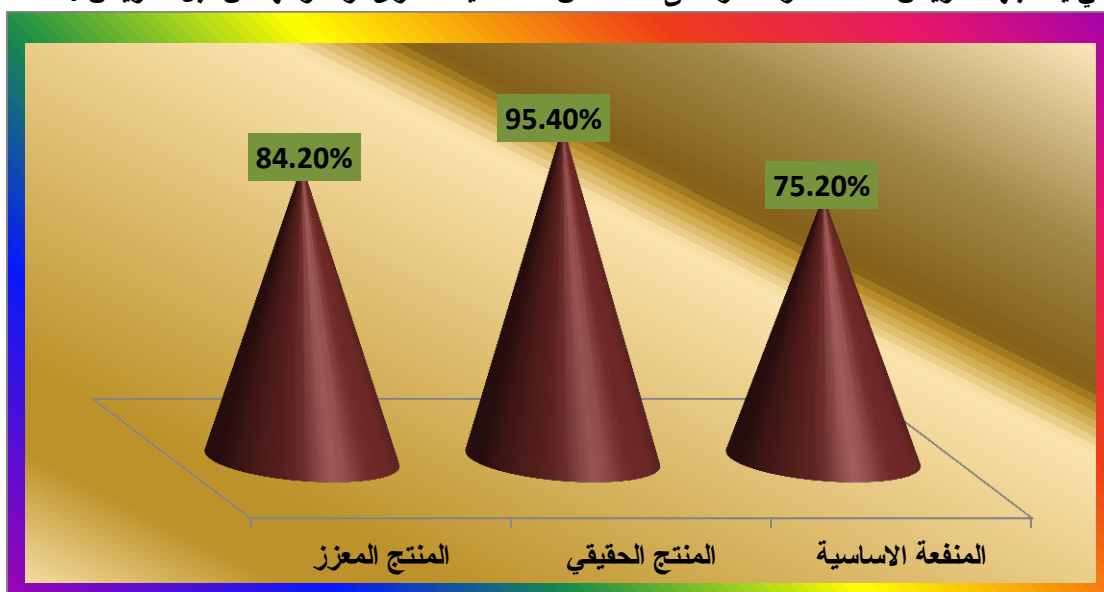
الشكل (6)

توزيع محاور مضمون رسالة المستشفى حسب الاهمية النسبية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل.

ويعرض شكل (7) توزيع محاور مستويات الخدمة الصحية حسب الاهمية النسبية إذ حصل الخدمة الحقيقية على أعلى مستوى اهمية نسبية بواقع (95.4%) من حيث توافرها في المستشفى ، بينما شكلت المنفعة الاساسية أدنى مستوى اهمية نسبية من حيث مدى توافرها وبواقع (75.2 %) ، ومن خلال

المقابلة الشخصية مع مسؤولة الصيدلية الداخلية في المستشفى اكدت على وجود نقص في بعض الادوية التي يحتاجها المريض مما تضطر الادارة الى مناقلة من مستشفيات اخرى او شرائها من قبل المريض .



الشكل (7)

توزيع محاور مستويات الخدمة الصحية حسب الاهمية النسبية

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل .

ثالثاً : اختبار احصائي لتأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية يتضمن هذا المحور بيان تأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية عبر تطبيق اختبار (z - test) لمعرفة طبيعة العلاقة الارتباطية بين مضمون رسالة المستشفى ومستويات الخدمة الصحية ، فإن نتيجة الاختبار للعلاقة بين المتغيرين تكون ايجابية في حال كانت قيمة Z المحتسبة أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05) وفي ذات الوقت (القيمة الاحتمالية sig.) المناظرة لقيمة Z المحتسبة يجب ان تكون مساوية أو أقل من مستوى المعنوية المستخدمة في البحث والبالغ (0.05)، في حين سيستخدم البحث الحالي اختبار (F-TEST) لبرهنة وجود تأثير لمضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية من عدمه، فإن نتيجة الاختبار ستكون ايجابية في حال كانت (القيمة الاحتمالية sig.) المناظرة لقيمة F المحتسبة مساوية أو أقل من مستوى المعنوية المستخدمة في البحث والبالغ (0.05)، أما لبيان نسبة هذا التأثير يستخدم معامل التحديد R^2 ، وكانت النتائج كما يأتي:

أ- اختبار علاقة الارتباط بين مضمون رسالة المستشفى و مستويات الخدمة الصحية يلاحظ في جدول (6) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تحديد حاجات الزبائن ومستويات الخدمة الصحية، إذ سجلت قيمة Z المحتسبة (4.55) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وبلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.65 **) ، كما رسخ الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين إرضاء مجموعة الزبائن ومستويات الخدمة الصحية، حيث سجلت قيمة Z المحتسبة (4.83) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وبلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.69 **) ، ووضح جدول (6) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تطوير التكنولوجيا المستخدمة ومستويات الخدمة الصحية، حيث كانت قيمة Z المحتسبة (4.20) وهي معنوية عند مستوى (0.05) لتصل قيمة معامل الارتباط بينهما إلى (0.60 **) ، وشخص جدول (6) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين متغير مضمون رسالة المستشفى ومستويات الخدمة الصحية، إذ سجلت قيمة Z المحتسبة (5.97) وهي معنوية عند مستوى (0.05) وبلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.71 **) ، وكانت مجموعة العلاقات المعنوية بين مضمون رسالة المستشفى بمحاورها ومستويات الخدمة الصحية اربع علاقات من اربع علاقات أي بما يشكل (100%) ، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسة الأولى { توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين مضمون رسالة المستشفى ومستويات الخدمة الصحية }، بينما كانت أعلى قيمة معامل ارتباط سجلت بين إرضاء مجموعة الزبائن ومستويات الخدمة الصحية وبواقع (0.69 **) .

جدول (6)
علاقات الارتباط بين مضمون رسالة المنظمة ومستويات الخدمة الصحية

تعليق الباحثة	Z - TEST		معامل الارتباط البسيط سبيرمان	المتغير المستجيب (التابع)	المتغير التفسيري (المستقل)
	القيمة الاحتمالية SIG.	قيمة Z المحتسبة			
ارتباط معنوي	0.00	4.55	**0.65	مستويات الخدمة الصحية	تحديد حاجات الزبائن
ارتباط معنوي	0.00	4.83	**0.69	مستويات الخدمة الصحية	إرضاء مجموعة الزبائن
ارتباط معنوي	0.00	4.20	**0.60	مستويات الخدمة الصحية	تطوير التكنولوجيا المستخدمة
ارتباط معنوي	0.00	4.97	**0.71	مستويات الخدمة الصحية	إجمالي مضمون رسالة المنظمة
أربع علاقات					العدد
% 100					النسبة المئوية
					العلاقات المعنوية

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

ب: اختبار علاقة تأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية
يبدو من جدول (7) ان قيمة F المحتسبة لقياس تأثير تحديد حاجات الزبائن بوصفها أحد مضامين رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية سجلت (31.59) وهي قيمة معنوية، لتبلغ نسبة تأثير تحديد حاجات الزبائن في مستويات الخدمة الصحية إلى ($R^2 \% = 39.69$) ، كما عكس الجدول وجود تأثير معنوي لإرضاء مجموعة الزبائن في مستويات الخدمة الصحية حيث بلغت قيمة F المحتسبة لبيان هذا (37.05) لتصل نسبة تأثير إرضاء مجموعة الزبائن في مستويات الخدمة الصحية إلى ($R^2 \% = 43.56$)، كما بين الجدول (7) ظهور تأثير معنوي لتطوير التكنولوجيا المستخدمة في مستويات الخدمة الصحية إذ أن قيمة F المحتسبة لقياس تأثير تطوير التكنولوجيا المستخدمة بوصفها أحد مضامين رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية سجلت (25.63) وهي قيمة معنوية حيث شكلت نسبة التأثير هذه ($R^2 \% = 34.81$) ، وأكد جدول (7) قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي نصت على { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية } إذ سجلت قيمة F المحتسبة لقياس تأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية سجلت (41.29) وهي قيمة معنوية، لتبلغ نسبة تأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية إلى ($R^2 \% = 46.24$) ، ليصل بذلك عدد علاقات التأثير المعنوية لمضامين رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية إلى أربع علاقات من بين أربع علاقات بما يشكل (100%).

جدول (7)
نتائج تأثير مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية

التعليق	F – TEST		نسبة التأثير $R^2 \%$	متغيرات البحث		
	القيمة الاحتمالية sig.	المحتسبة		التابع	التفسيري	
يوجد تأثير	0.00	31.59	39.69	مستويات الخدمة الصحية	تحديد حاجات الزبائن	مضمون رسالة المستشفى
يوجد تأثير	0.00	37.05	43.56	مستويات الخدمة الصحية	إرضاء مجموعة الزبائن	
يوجد تأثير	0.00	25.63	34.81	مستويات الخدمة الصحية	تطوير التكنولوجيا المستخدمة	
يوجد تأثير	0.00	41.29	46.24	مستويات الخدمة الصحية	الإجمالي لمضمون رسالة المستشفى	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

يستشف من خلال التحليل الاحصائي للمبحث الثالث وجود تأثير ملحوظ لمضامين رسالة المستشفى المتمثلة بتحديد حاجات الزبائن وإرضاء مجموعة الزبائن وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في مستويات الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى حماية الاطفال التطبيقي ، بما يرسخ الدور الواضح لمضمون رسالة المستشفى في تحقيق مستويات الخدمة الصحية في القطاع الصحي وذلك بعد برهنة الاختبارات الاحصائية السابقة قبول الفرضيات الإيتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

{ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين مضمون رسالة المستشفى ومستويات الخدمة الصحية }

الفرضية الرئيسية الثانية:

{ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية } .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- 1- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي للبحث وجود علاقة ارتباط وتأثير بين مضامين رسالة المستشفى ومستويات خدماتها الصحية وبدرجات متفاوتة مما يقود الى الاستنتاجات الآتية :-
- 2- أن إدارة المستشفى تأخذ بنظر الاعتبار أهمية مستويات منتجاتها عند صياغة رسالتها والتخطيط لخدماتها الصحية والطبية ومستلزماتها التكنولوجية و التقنية المساعدة في التشخيص والمعالجة .
- 3- تقوم إدارة المستشفى بالتعرف المسبق على حاجات ورغبات عموم المستفيدين من خدماتها قبل إنتاج وتقديم تلك الخدمات ، وذلك لبناء علاقة انسانية طويلة الأمد معهم تماشياً مع العنصر الاول لمضمون رسالة المستشفى في تحديد حاجات المرضى والعمل على أشباعها .
- 4- لم تغفل إدارة المستشفى عملية تطوير وتنويع خدماتها الصحية وفقاً لتنوع وتجديد احتياجات مرضاها وتحقيق الرضا لديهم الذي نص عليه العنصر الثاني من عناصر مضمون رسالة المستشفى .
- 5- هناك اهتمام بالمرضى من حيث تقديم وتسليم الخدمة في الوقت المناسب لاسيما خدمات الأعاشة عند رقددهم في المستشفى وحسب متطلبات حالات المرضى الصحية بما يحقق درجة عالية من الولاء وموقع متميز في ذهنيتهن عن المستشفى وذلك تعزيزاً لتحقيق العنصر الثاني من مضمون الرسالة .
- 6- ومن جانب آخر أشارت نتائج التحليل الى أن المستلزمات التكنولوجية المستخدمة ليست بالمستوى المطلوب إذ لا زالت في حدها الأدنى وذلك لوجود نقص في التقنيات والادوات الطبية الضرورية لتشخيص ومعالجة بعض الحالات المرضية بالرغم من إدارة المستشفى توليها أهمية وأهتمام واضح . وهذا يعكس تلكو إدارة المستشفى نسبياً في تحقيق العنصر الثالث لمضامين الرسالة بالدرجة المطلوبة .
- 7- تركز إدارة المستشفى في تنافسها على مستوى الخدمة الحقيقية وتعطيه أهمية نسبية أكبر من المستويات الأخرى مما يجعل أداء المستشفى قاصراً عن محاكات متطلبات المستوى الثالث للخدمة والذي يعد جوهر عملية التنافس .

ثانياً : التوصيات

في ضوء ما تقدم من استنتاجات يتوجه الباحث بالتوصيات الآتية :-

- 1- أن الجانب الانساني لمضامين رسالة المستشفى يحتم على الادارة والعاملين على حد سواء أن يرتقوا أكثر فأكثر باهتمامهم بمستويات الخدمات الصحية مادامت مسؤوليتهم الاجتماعية وعملهم الانساني يتعلق بتحقيق وضمان السلامة العقلية والبدنية لأبناء المجتمع أطفالاً كانوا أم كباراً .
- 2- يتوجب على الادارة الالتفات الى متطلبات العنصر الثالث من عناصر مضامين رسالة المستشفى وتخصيص الموارد المالية المطلوبة لاستبدال وشراء المستلزمات الطبية المتعلقة بصميم خدمات المستشفى من حاضنات وأفلام شعاعية ومغذيات وبكل مايتعلق بعناية ورعاية الاطفال الخدج وحديثي الولادة اذ تفتقر المستشفى الى العدد المطلوب من تلك المستلزمات .
- 3- يفترض بإدارة المستشفى والمنسبين جميعاً أن لا يفكروا بأن المستشفى الحكومي لا يعيش في حالة منافسة مع المستشفيات الأخرى لأن الواقع يشير الى عملهم في بيئة تنافسية محلية تتمثل بالمستشفيات الحكومية الأخرى وكذلك الأهلية فضلاً عن البيئة الإقليمية التي تقدم فيها المستشفيات الخدمات نفسها علماً بأن السمعة الطبية للعراق تحتل مكانة متميزة محلياً وإقليمياً إذا لم نقل عالمياً فيجب أن لا تهمل هذا الجانب بالرغم من الظروف الحالية الصعبة . وهذا يحتم على إدارة المستشفى أن تهتم فضلاً عن ماتقدم أعلاه بالآتي :-
- أ- النظر الى جميع مستويات خدماتها بصورة متوازنة دون تمييز مستوى على مستوى آخر لأن كل مستوى يكمل المستوى الذي يليه وكذلك الحال يتطلب درجة من التوازن في العمل لتحقيق حالة التكامل بين عناصر مضامين الرسالة بنفس المستوى دون تميز أو ترجيح لأن رسالة المستشفى لا تتحقق الا من خلال ذلك التكامل .
- ب- التشجيع على أعداد وتقديم البحوث التخصصية في المؤتمرات العلمية المحلية منها والعالمية .
- ت- تبادل الخبرات العلمية مع بعض الدول العربية والاجنبية وأن لا يكون عدم توفر التخصيصات المالية مانعاً يحول دون ذلك .

ث- د- توفير جميع انواع الادوية في صيدلية المستشفى وعدم أرهاق كاهل المرضى ودفعهم لشراء الدواء من خارج المستشفى وتعرضهم للأيتزاز والاستغلال من ذوي النفوس الضعيفة وما أكثرهم حالياً. وأن هذه التوصيات الفرعية عند تنفيذها تحقق ميزة تنافسية للمستشفى مقارنة مع المستشفيات المناظرة له .

4- ضرورة الاهتمام الشامل والمتكامل من قبل الادارة والعاملين بكل ما تقدم من توصيات رئيسة وفرعية لأنها كفيلة بتحقيق الرسالة الانسانية للمستشفى والمتمثلة برفع المستوى الصحي للفرد والمجتمع ليحتل بذلك مكانة اجتماعية مميزة له.

المصادر:

1. المصادر العربية

- 1- تومسون ارثرايه ، ستركلاند، ايه جي ، (2006) ، "الادارة الاستراتيجية / المفاهيم والحالات العلمية " مكتبة لبنان ناشرون الطبعة الاولى ، بيروت - لبنان .
- 2- جودة ، محفوظ ، (2009) ، "التحليل الاحصائي " ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان - الاردن
- 3- ستانتون ، ويليام، ووكر، وايتزل، مايكل ، (2006) " التسويق "، الطبعة الاولى ، مكتبة لبنان ناشرون ، لبنان .
- 4- شعيب ، محمد عبد المنعم ، (2013) ، "ادارة مستشفيات منظور تطبيقي - الادارة المعاصرة " الجزء السادس ، القاهرة - مصر .
- 5- عبدالقادر، ديون ، (2012)، " دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمة الصحية / حالة المؤسسة الاستشفائية"، مجلة الباحث - العدد الحادي عشر ، بورقلة، الجزائر .
- 6- الغالبي ، طاهر محسن منصور ، وادريس ، وائل محمد صبحي ، (2009) "الادارة الاستراتيجية/ منظور منهجي متكامل ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن .
- 7- كوتلر فيليب ، ارمسترونك ، ، جاري ، (2007) ، " اساسيات التسويق " تعريب سرور علي ابراهيم سرور ، دار المريخ للنشر ، الطبعة الاولى ، الرياض .
- 8- النعيمي ، محمد عبدالعال ، وطعمة ، حسن ياسين ، (2008) "الاحصاء التطبيقي" ، الطبعة الثانية دار وائل للنشر ، عمان - الاردن .
- 9- التقرير الفصلي للمؤشرات الصحية لدائرة صحة مدينة الطب / القسم الفني / شعبة الاحصاء / مستشفى حماية الاطفال لسنة 2016 .

2. المصادر الاجنبية

- 1- Cambell , (1997) , "Mission statement" , Long Range planning, vol.30, No.6 , (pp 931-932) , U.S . A.
- 2- Campbell , A., & Young ,S ., (1991) , " Brief Case: Mission, Vision and strategic Intent, " , Long Range planning, " (pp145-147) , U.S . A.
- 3- Cummings ,S., & Davies , J., (1994) , " Mission Vision " , Fusion, Long Range planning , (pp 147-150) U.S . A.
- 4- Goodstein, D. L., & Nolan, Timothy, M., Pfeiffer., J, William, (1993), "Applied strategic Planning: How to develop plan that really works", McGraw, Hill Co.
- 5- John , A., Pearce & Richard, B., Robinson, Jr. ,(2005) , "strategic management" Formulation, implementation, and control , 9th ,Ed ., Irwin, Inc, Boston.
- 6- Johnson G., & Scholes, K.,(2002) " Exploring Corporate Strategy" ,6th Ed., prentice - Hall, Financial .
- 7- Kotler ,PH. , Armstrong, G., (2008) "Principles of Marketing" ,Pearson International Edition Education ,Inc., New Jersey .
- 8- Wheelen, L., & Hunger ,D., (2010) "Concepts in strategic Management and Business policy",12th Ed , . Dorling Kindersley (india) pvt., ltd .
- 9- Wheelen, L., & Hunger ,D., (2012) "Strategic Management and Business Policy " 13th Ed., prentice- Hall publishing Co. ,New Jersey, U.S.A .

الملاحق

ملحق (1)

نموذج استمارة خاص بآراء الخبراء لتحديد صدق الاستبانة
الأستاذ الفاضل.....المحترم

نهديكم أطيب التحيات.....

نرجو إبداء آرائكم ومقترحاتكم العلمية السديدة حول جميع فقرات استمارة الاستبانة الخاصة بالبحث الموسوم (اثر مضمون رسالة المستشفى في مستويات الخدمة الصحية / مستشفى حماية الاطفال التعليمي في بغداد / أنموذجاً).
وتبعاً للنواحي الآتية :

- 1- درجة وضوح الفقرات.
 - 2- علاقة الفقرة بالبعد أو العامل المحدد.
 - 3- إجراء تعديلات على الفقرة.
 - 4- إمكانية إضافة فقرة أخرى تعبر عن العامل المحدد.
 - 5- أي ملاحظات أخرى تحدد أهداف البحث.
- علماً إن الفقرات التي تتضمنها استمارة الاستبانة قد تم اعتماد أغلبها من دراسات وأبحاث ورسائل وأطاريح علمية محلية وعالمية.

والبحث الحالي سيعتمد على مقياس (Likert) الخماسي في تحليل الإجابات

تقبلوا فائق شكرنا وتقديرنا

الباحثة

م.د. انتصار عزيز حسين
الجامعة المستنصرية

ملاحظة: يرجى تأشير علامة (√) في مقياس الإجابة الصحيحة :-

أولاً : المعلومات التعريفية

- 1- الجنس ذكر أنثى
 - 2- العمر 21 - 30 31 - 40 50 فأكثر
 - 3- التحصيل العلمي
 - 4- التخصص العلمي
 - 5- عدد سنوات الخدمة في القطاع الصحي
 - 6- الوظيفية الحالية
 - 7- عدد الدورات التدريبية التخصصية في مجال عملك.
- داخل العراق خارج العراق

ثانياً : مضامين الرسالة :

يشير الى مجال عمل المستشفى الحالي بمنظور مستقبلي، وعادة مايركز على خدماتها وانواع زبائنها ومالديها من تقنيات وامكانيات ، ويتضمن مضمون الرسالة ثلاث عناصر اساسية هي (تحديد حاجات المستفيدين ، ارضاء مجموعة المستفيدين ، تطوير التكنولوجيا المستخدمة) .

أ. تحديد الحاجات

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق بشدة
1	تقوم ادارة المستشفى بتحديد مسبق للحاجات والرغبات الصحية الاساسية للمرضى.				
2	تقدم ادارة المستشفى السلع والخدمات الطبية التي تعالج جميع الحالات المرضية .				
3	تحرص ادارة المستشفى على تلبية حاجات ورغبات المرضى المستهدفين الحالية والمستقبلية .				
4	تقدم ادارة المستشفى خدماتها الطبية بأدنى التكاليف مقارنة بالمستشفيات المماثلة .				
5	تسعى ادارة المستشفى الى ابتكار اساليب وطرق ابداعية لتقديم خدمات صحية جديدة ومتنوعة .				
6	تسعى ادارة المستشفى الى ان تكون رائدة ومتميزة في مجال تقديم الخدمات الصحية والطبية مقارنة بالمستشفيات المنافسة .				
7	تقوم فلسفة وجود المستشفى وديمومتها واستمرارها على مدى التزامها بتنفيذ متطلبات مسؤوليتها الاجتماعية.				

ب. ارضاء مجموعة الزبائن :

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق
1	تقوم ادارة المستشفى بتجزئة وتقسيم اسواقها وفق اسس علمية .				
2	تقدم المستشفى خدمات طبية وصحية تعطي منافع للمريض تساوي او تقل عما يدفعه من سعر للحصول عليها .				
3	يحصل المريض على الخدمات الصحية المطلوبة بأعلى درجات الجودة وبالوقت المناسب .				
4	تحرص ادارة المستشفى والعاملين فيها على تحقيق اعلى درجات الرضا لدى المرضى عما يقدم لهم من رعاية صحية .				
5	تقدم خدمات المستشفى للمرضى الحقيقيين ويستثنى المتمارضون منهم .				
6	يحصل كل مريض على الفحوصات والعمليات والعلاجات المطلوبة حسب طبيعة المرض الذي يعاني منه.				
7	تحرص ادارة المستشفى والعاملون فيها على ان تكون هناك مكانة لجودة خدمات الرعاية الصحية في ذهنية المرضى بصورة دائمة .				

ج- تطوير التكنولوجيا المستخدمة :

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق
1	تستخدم المستشفى معدات تقنية حديثة عالية الجودة خاصة بتشخيص كل حالة مرضية على حده.				
2	تحرص ادارة المستشفى على متابعة الابحاث العلمية في المجالات الصحية المختلفة عالميا ومحليا .				
3	تسعى ادارة المستشفى والعاملين فيها على تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في اقسامها الصحية كافة .				
4	تسعى ادارة المستشفى الى ان تكون قادرة على تشخيص ومعالجة الامراض اعتمادا على كوادرها المحلية .				
5	تستعين ادارة المستشفى بالكوادر الطبية الاجنبية في بعض الحالات المرضية.				
6	تواكب ادارة المستشفى تغيرات البيئة الداخلية والخارجية لتطوير كفاءة منتسبيها الفنية والعلمية وفقا لتلك التغيرات .				
7	تقوم ادارة المستشفى باخضاع منتسبيها كافة لدورات تدريبية لجميع الاختصاصات داخل الدولة او خارجها .				

ثالثاً : مستويات الخدمة الصحية :

وهي ثلاث مستويات مكملة بعضها للآخر ويضيف كل مستوى قيمة استهلاكية للمستوى الذي يليه يقدم الى سوق صناعة الخدمات الصحية ليشبع حاجات ورغبات المستفيدين ، وهي :

ا. المنفعة الاساسية (الجوهر): تحقيق السلامة البدنية والعقلية للمريض والاجتماعية لابناء المجتمع ككل

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق بشدة
1	تسعى ادارة المستشفى والعاملين فيها الى توفير اعلى درجات الراحة للمرضى والامان والاطمئنان على سلامتهم الصحية عند المراجعة .				
2	يركز الكادر الطبي على فحص المريض سريريا وبالطريقة التي تساعد على تشخيص المرض بصورة دقيقة .				
3	يهتم الطبيب بوصف الدواء الذي يساعد على شفاء المريض ومعالجة مشكلته الصحية .				
4	تهتم ادارة المستشفى بتوفير كافة انواع الادوية في صيدلية المستشفى .				

ب- المنفعة الحقيقية : (تحويلها من مجرد منفعة جوهرية الى خدمة حقيقية . ك (الفحص السريري ، التحليلات المرضية ، الاشعة والتصوير الخ)) .

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق بشدة
1	توجد علامات ارشادية توضح الاماكن والاقسام والشعب التخصصية داخل المستشفى .				
2	يطلب من بعض المرضى اجراء تحاليل مختبرية متنوعة قبل اعطائهم وصفة العلاج المطلوبة .				
3	يخضع المريض لاختبار الصور الشعاعية باجهزة ذات تقنية عالية الجودة لتشخيص طبيعة المرضى بدقة .				
4	يستعين الطبيب المعالج باطباء اختصاص اخرين لتشخيص بعض الحالات المرضية النادرة .				

ج - الخدمة المعززة : هي خدمات سائدة ومعززة تضيف منفعة استهلاكية الى ماتم تقديمه في المستوى الاول والثاني من المنافع لتصبح الخدمة الصحية عبارة عن حزمة متكاملة من المنافع . ك (الرقود والاعاشة اليومية ، العمليات الجراحية ، العلاج الطبيعي ، المتابعة بعد مغادرة المستشفى) .

ت	العبارات	المقياس			
		اتفق بشدة	اتفق	غير متأكد	لا اتفق بشدة
1	تهتم الادارة بتوفير اجود انواع خدمات الطعام ووسائل الإقامة للمرضى الراقيين في المستشفى .				
2	تهيأ صالات العمليات ومتطلباتها والفريق الطبي المختص مسبقا لتجنب الاخطاء الطبية عند اجراء العمليات الجراحية .				
3	توفر ادارة المستشفى فريق تمريض يتابع حالة المريض الصحية ومتطلباتها بعد اجراء العملية .				
4	يحرص الطبيب المعالج على متابعة المريض عند مكوته في المستشفى وحتى بعد المغادرة .				
5	تعاقب ادارة المستشفى الطبيب او الفريق الطبي عند الوقوع باخطاء نتيجة الاهمال او عدم الاهتمام بالمريض .				

ملحق (2)

ت	الاسم	الاختصاص	المنصب او الوظيفة
1.	ا. د. ظافر عبد محمد	تسويق	جامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية
2.	ا. د. صباح رحيمة نظم	معلومات ادارية	الجامعة المستنصرية / كلية الاداب
3.	ا. د. انعام توفيق علي	بحوث عمليات	رئاسة الجامعة المستنصرية / مديرية التعليم المستمر
4.	ا. م. د. سرمد حمزة الشمري	تسويق	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
5.	ا. م. د. فؤاد يوسف عبد الرحمن	معلومات ادارية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
6.	ا. م. د. فضيلة سلمان	ادارة استراتيجية	جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد
7.	ا. م. د. سمية عباس	موارد بشرية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
8.	ا. م. د. شهناز فاضل احمد	ادارة استراتيجية	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
9.	ا. م. د. زهير عباس	اعلام سياحي	الجامعة المستنصرية / كلية السياحة
10.	د. عادل سلمان	تسويق	الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
11.	د. عقيل علي	طبيب جراح	مستشفى اليرموك التعليمي
12.	د. انس طارق نافع	طبيب صيدلاني	الجامعة المستنصرية / كلية الصيدلة

قائمة الخبراء محكمي الاستبانة

ملحق (3)

ت	الاسم	الاختصاص	المنصب او الوظيفة
1.	د. سحر عبد الوهاب	علاج طبيعى	مدير القسم الفني
2.	د. اسيل محمد امين	صيدلة	صيدلانية
3.	متنذر طالب حسين	علوم سياسية	معاون اداري
4.	د. شذى عبد الجبار	صيدلية	مسؤولة الصيدلية الداخلية
5.	سامر عادل	بكلوريوس احصاء	مسؤول شعبة الاحصاء

مقابلات مع منتسبي المستشفى

ملحق (4) رؤية ورسالة المستشفى

الرؤية :
التميز والريادة والعمل بروح الفريق الواحد لتقديم الخدمات الوقائية والعلاجية المتكاملة عالية الجودة مع الطموح ان تلاقي تلك الخدمات الممارسات العالمية .
الرسالة :
تهينة جميع الكوادر وخلق روح الابداع فيها لرفع المستوى الصحي للفرد والمجتمع ،مع الاستغلال الامثل للموارد البشرية والمادية وذلك بما يناسب احتياجات المستفيدين.

ملحق (5) الهيكل التنظيمي للاقسام في مستشفى حماية الاطفال التعليمي

