

الاهداء

الى من حملتني و تحملتني امي الغاليه عواطف الفضل

الى دكتورتي الغاليه سعدت برحمتي معي د فاطمه عمر نبق

الى جميلتي د منى

الى صاحبات الضحكه الجميله د اسمهان محبوب, ا مريم عثمان

الى كل من ساعدني ووقف بجانبني لكم كل الشكر

شكر وتقدير

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ... تتبعثر الأحرف
وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور ..
سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا
إلي جانبنا ..
فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة وأخص بالشكر الجزيل
والعرفان إلي كل من أشعل شمعة في دروب علمنا وإلي من وقفوا علي المنابر وأعطي من حصيلة فكره لينير
دربنا إلي الأساتذة الكرام بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأتوجه بالشكر الجزيل إلي:

أ.د. فاطمة عمر نبق

التي تفضلت بإشرافها علي هذا البحث فجزاها الله عنا كل خير فلها منا كل التقدير والاحترام

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة جودة خدمات أقسام التغذية من وجهة نظر العاملين في مستشفيات ولاية الخرطوم. تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 50 مبحوث من عدد ست مستشفيات بالولاية وهي مستشفيات بكل محلية إحداهما حكومي والآخر خاص وجمعت البيانات بواسطة الإستبانة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية باتباع اسلوب الاحصاء الوصفي متمثل في التكرارات والنسب المئوية واستخدام مربع كاي واعتبر مستوى الدلالة معنوي ($P \leq 0.05$). وجد من الدراسة أن بيئة وتصميم المطابخ في المستشفيات الحكومية (تهئية المطبخ للطهي, توفر اجهزة الحريق, الاضاءة, توفر المواسير, العربات والمصعد لنقل الطعام) أفضل مقارنة بالمستشفيات الخاصة, ما عدا في وجود سلك بنوافذ المستشفيات الحكومية (16%) مقارنة بالمستشفيات الخاصة (6%), إجراءات السلامة والصحة المهنية للعمال (ارتداء المريلة, غطاء الرأس والقفازات) في المستشفيات الخاصة أفضل منها في المستشفيات الحكومية, لكن في المستشفيات الحكومية يوجد عمال اضافيين لتلبية احتياجات المرضى عنها في المستشفيات الخاصة. فيما يتعلق بتأهيل وتدريب الكادر (التدريب المستمر للعمال, مشاركة الاختصاصي في وضع وتنفيذ الخطط بالأقسام) بالمستشفيات الخاصة فهي أفضل من المستشفيات الحكومية. اما الأغذية المقدمة من أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة أفضل منها في المستشفيات الحكومية وتتبع المستشفيات الحكومية القوائم الموحدة (38%) بينما تتبع المستشفيات الخاصة القوائم الاختيارية (14%) والقوائم الدورية (26%), كما أوضحت النتائج أن تطبيق أنظمة الجودة بالمستشفيات الخاصة أفضل من تطبيقها في المستشفيات الحكومية. توصلت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع المحاور ($P \leq 0.05$) وهي بيئة وتصميم المطابخ, إجراءات السلامة والصحة المهنية للعمال, تأهيل وتدريب الكادر, الأغذية المقدمة من أقسام التغذية وتطبيق أنظمة الجودة بالمستشفيات في المستشفيات الخاصة مطابقة للمواصفات مقارنة بالمستشفيات الحكومية. عليه توصي الدراسة بتحسين بيئة وتصميم المطابخ وإتباع إجراءات السلامة والصحة المهنية مع تدريب الكوادر باستمرار, تحسين الأغذية المقدمة وتفعيل أنظمة الجودة في أقسام التغذية في المستشفيات عامة وبالأخص المستشفيات الحكومية.

Abstract

The study aimed to know the quality of services nutrition departments from Workers point of view in Khartoum State Hospitals, which have all therapeutic specialties. 50 respondents were selected from six hospitals in the state, two hospitals in each locality, one of which is governmental and the other is private. The descriptive statistics method represented in frequencies, percentages, and the use of chi-square, and the significance level was considered significant ($P \leq 0.05$). The study found that the environment and design of kitchens in government hospitals (preparing the kitchen for cooking, providing fire equipment, lighting, providing pipes, carts and elevators for transporting food) are better compared to private hospitals, except in the presence of wires in the windows of government hospitals (16%) compared to private hospitals (6%), occupational safety and health procedures for workers (wearing a bib, head covering and gloves) in private hospitals are better than in government hospitals, but in government hospitals there are additional workers to meet the needs of patients than in private hospitals. With regard to the qualification and training of staff (continuous training of workers, the participation of specialists in the development and implementation of plans in the departments) in private hospitals is better than government hospitals. The food provided by the nutrition departments is better in private hospitals compared to government hospitals; government hospitals follow standardized lists (38%), while private hospitals follow optional lists (14%) and periodic lists (26%). The results showed that the application of quality systems in private hospitals is better than applied in government hospitals. The study found that there were statistically significant differences ($P \leq 0.05$) in all axes, which are environment and kitchen design, occupational safety and health procedures for workers, qualification and training of staff, food provided by nutrition departments and the application of quality systems in private hospitals and their conformity to specifications compared to government hospitals. Accordingly, the study recommends improving the environment and design of kitchens, following occupational safety and health procedures, with continuous training of cadres, improving the food provided and activating quality systems in nutrition departments in public hospitals, especially government hospitals.

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	المستخلص
د	Abstract
هـ	الفهرست
الفصل الاول: الإطار العام	
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
2	أسئلة البحث
3	الأهميه
3	حدود الدراسة
3	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري	
5	مفهوم الجودة
5	مفهوم جودة الخدمات الصحية
5	تصنيف المستشفيات
8	اقسام المستشفيات
8	الخدمات الفندقية في المستشفيات
9	المطابخ
12	تقويم اداء العاملين
13	التغذية العلاجية
13	مسارات التغذية العلاجية
16	قوائم الطعام في المستشفيات
17	الهاسب (HACCP)
17	مواصفه نظام اداره سلامه الاغذيه (ISO22000)
18	الدراسات السابقه
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية	
20	منهج الدراسة
20	مجتمع الدراسة
20	عينه البحث
20	اداه جمع المعلومات
21	تطبيق الاستبانة
21	الاساليب الاحصائية
الفصل الرابع: النتائج والمناقشه	
38	النتائج
39	التوصيات
40	المراجع