

بسم الله الرحمن الرحيم

الآية

قال تعالى ((الذي خلق الموت
والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً
وهو العزيز الغفور)) (سورة الملك
الآية ٢)

الإهداء

إلى

والدي الكريمين

إلى

زوجتي العزيزة

إلى

ابنائي الأفاضل

إلى

أشقائي وشقيقتي

أهدي هذه الدراسة ،،،

الشكر والعرفان

الشكر لله أولاً ولكل من أعانني ورفع همتي وقوي من عزيمتي وكل من أعانني وقدم العون والمعلومات والنصح والتشجيع وكل من أسهم في إنجاز هذه الدراسة حتي تخرج بصورتها الحالية متمثلاً في كلية الدراسات التجارية وكلية الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وإدارة الخدمات الطبية . وأخص بالشكر الجزيل الدكتورة عرفة جبريل ابو نصيب التي كانت نعم الساعد والمعين في جميع مراحل الدراسة وفي كل الأوقات توجيهاً وتصويباً وصبراً حتي خرجت الدراسة بصورتها الحالية .

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية	ا
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
فهرس المحتويات	د
فهرس الجداول	و
فهرس الأشكال	ز
مستخلص البحث	ح
Abstract	ط

الفصل الأول	
المقدمة	٢
مشكلة البحث	٢
أسئلة البحث	٣
أهمية البحث	٣
أهداف البحث	٣
فرضيات البحث	٤
منهج البحث	٤
حدود البحث	٤
الدراسات السابقة	٥
الفصل الثاني	
المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	٩
المبحث الثاني: أساسيات إدارة الجودة الشاملة	١٢
المبحث الثالث: أهمية الجودة وتطورها وروادها	١٦
الفصل الثالث	
المبحث الأول : اساليب جودة الخدمة الطبية	٢٣
المبحث الثاني: عوامل تحقيق رضا العميل	٢٩
المبحث الثالث : جودة الخدمة الطبية بالمستشفيات	٣٤
المبحث الرابع : تقييم الأداء بالمستشفيات	٤٥
الفصل الرابع	
المبحث الأول : نشأة وتأسيس إدارة الخدمات الطبية	٥٢
المبحث الثاني : نظام ادارة الجودة الشاملة بإدارة الخدمات الطبية	٥٧
المبحث الثالث: جودة الخدمات الطبية بإدارة	٥٨

	الخدمات الطبية
٦٥	المبحث الرابع : التحليل الإحصائي
١٠٤	النتائج والتوصيات
١١٠	المراجع
١١١	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الفصل	رقم الجدول
٦٠	الرابع	٤/٣/١
٦٠	الرابع	٤/٣/٢
٦٦	الرابع	٤/٤/٣
٦٧	الرابع	٤/٤/٤
٦٨	الرابع	٤/٤/٥
٧٠	الرابع	٤/٤/٦
٧١	الرابع	٤/٤/٧
٧٣	الرابع	٤/٤/٨
٧٥	الرابع	٤/٤/٩
٧٦	الرابع	٤/٤/١٠
٧٨	الرابع	٤/٤/١١
٧٩	الرابع	٤/٤/١٢
٨٤	الرابع	٤/٤/١٣
٨٨	الرابع	٤/٤/١٤
٩٠	الرابع	٤/٤/١٥
٩١	الرابع	٤/٤/١٦
٩٢	الرابع	٤/٤/١٧
٩٤	الرابع	٤/٤/١٨
٨٧	الرابع	٤/٤/١٩
٩٨	الرابع	٤/٤/٢٠
١٠٢	الرابع	٤/٤/٢١

فهرس الأشكال

رقم الشكل	اسم الفصل	رقم الصفحة
٣/١/١	الثالث	٢٣
٣/١/٢	الثالث	٢٥
٣/١/٣	الثالث	٢٧
٣/٣/٤	الثالث	٣٥
٣/٣/٥	الثالث	٣٧
٣/٣/٦	الثالث	٤٠
٣/٣/٧	الثالث	٤٣
٣/٣/٨	الثالث	٤٤
٤/١/٨	الرابع	٥٦
٤/٤/٩	الرابع	٦٧
٤/٤/١٠	الرابع	٦٨
٤/٤/١١	الرابع	٦٩
٤/٤/١٢	الرابع	٧٠
٤/٤/١٣	الرابع	٧١

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدي تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في توفير وترقية أداء الخدمات الطبية ، وكذلك معرفة مدي امكانية الاستفادة من مفاهيم الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للعملاء من أجل كسب ثقتهم .

قد تكونت عينة الدراسة من العاملين بادرارة الخدمات الطبية ، وتم اختبار العينة بصورة عشوائية استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة ، حيث تم توزيع (١٢٠) نسخة علي عينة عشوائية بادرارة الخدمات الطبية وتم استعادة (٩٥) نسخة بعد الإجابة الكاملة عليها .

قد استخدمت مجموعة من الاساليب الإحصائية المختلفة منها الإحصاء الوصفي لوصف متغيرات الدراسة وبيان الآثار المترتبة عليها ونماذج احصائية لاختبار فرضيات الدراسة ، وبيان مدي دقة اي من النماذج المستخدمة .

اشتمل البحث علي اربعة فصول ، الفصل الاول يحتوي علي المقدمة المنهجية والدراسات السابقة . الفصل الثاني يحتوي علي ثلاث مباحث ، الفصل الثالث يحتوسي علي اربعة مباحث . الفصل الرابع يحتوي علي اربعة مباحث .

وكان من أهم نتائج الدراسة :

- لاتوجد سياسة جودة واضحة بإدارة الخدمات الطبية .
- ضعف الثقافة التنظيمية المتعلقة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة بادرارة الخدمات الطبية .
- هنالك عدم وعي لدي كثير من القيادات الإدارية بإدارة الخدمات الطبية بمفهوم ومنهج إدارة الجودة الشاملة .
- قلة الوعي بحاجات الزبون واهتماماته من جميع العاملين بإدارة الخدمات الطبية.
- التغير المستمر في القيادات الإدارية نتيجة للتنقلات المفاجئة والمتكررة ، علاوة علي الإحالة الي المعاش لاسباب لاتمت بصله الي عدم الكفاءة والمقدرة علي العطاء ، مما يحول دون تمكنها من السيطرة علي برنامج الجودة الشاملة بإدارة الخدمات الطبية .

Abstract

This Thesis research aims at investigating the standard of performance after the introduction of the discipline of total Quality Management (TQM) and its impact on developing and up –grading the level of the medical services provided by the medical services provided Administration of the Sudanese Ministry of Defence . The Thesis of attempts to access the possibility of making use of the concepts of TQM in improve the standard of medical services provide to the clientele , with a view to gain their confidence .

The research sample is chosen from the staff of the medical service Administration of the Sudanese Ministry of Defence With a view to select a representative random sample .

The researcher adopted the Descriptive Analytical Approach ,as well as the SPSS Analytical technique to analyse the outcome of questionnaire . (120) Questionnaires. Were distributed to the staff in the various administrative

Level, (95) out of the (120) Questionnaires were retrieved , and consequently analysed to prove the hypotheses.

The Thesis contains four chapters . the first chapter deals with the general framework and hypotheses. chapter Two and three include the analytical framework ,while the fourth chapter discusses the case-study, the statistical analyses, the result and recommendations.

Among the findings are the following:-

1. There is lack of clearly define policy of TQM with in the medical services Administration
2. There is an evident lack of awareness and consciousness about the contents of the concept of TQM with in the managerial leadership level of the medical Services Administration .

3. There is evident unawareness among the majority of the staff and leadership of the Medical Services Administration about the staff and leadership level of the Medical Services Administration about the needs, requirements and concerns of their clients.
4. The recurrent state of organizational instability with in the leadership continous transformation , sudden transfers ,enforced retirements that are unrelated to technical or managerial consideration , all such factors hamper the adoption and follow up of TQM strategies and policies .