

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة المحكمين

الدرجة الوظيفية	الجهة	الإسم
أستاذ مشارك	جامعة السودان المفتوحة	دكتور أحمد موسى
أستاذ مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	دكتور أميرة محمد علي
أستاذ مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	مهندس الطيب علي إبراهيم

ملحق رقم (2)

الإستبانه بصورتها الأولى

السيد.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان : (رأي القيادة الإدارية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفى)
، استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الجودة والإمتياز.

وقد أعدت الباحثة أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة تتكون من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعددها 6 مبادئ (القيادة الفعاله , إتخاذ القرارات على أساس الحقائق , التخطيط الإستراتيجي , المشاركة والعمل الجماعي , التركيز على رضا المستفيدين , التحسين المستمر والتميز) ، لذا ترجو الباحثة من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها كما توجد في واقع المستشفى التي تعمل بها.

علما بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتنتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير على تعاونكم

الباحثة | رنا سيف اليزل عبدالله .

الجزء الأول

ضع علامة () أمام الإجابة الصحيحة.

1- الجنس:

- ذكر ()
- أنثى ()

2- المسمى الوظيفي

3- المؤهل العلمي:

- بكالوريوس () .
- ماجستير () .
- دكتوراه () .

4--عدد سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات () .
- من 5-10 سنوات () .
- أكثر من 10 سنوات () .

الجزء الثاني

الرقم	الفقره	درجة الموافقه				
		كبيره جدا	كبيره	متوسطه	قليله جدا	قليله
المبدء الاول: القيادة الفعاله.						
1	تعمل إدارة المستشفى على توضيح الخطط للموظفين .					
2	لدى إدارة المستشفى فهم عميق لنظام جودة العمليات الإدارية.					
3	تحرص إدارة المستشفى على تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة.					
4	تحرص إدارة المستشفى على إطلاع الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الإداري.					
5	تدعم إدارة المستشفى المفاهيم التي تساعد وتطور الأفكار الجديده بغرض تشجيع الإبداع والتطوير المؤسسي.					
6	تحرص إدارة المستشفى على القيام بدور القدوة والإستقامه والمسئوليه الإجتماعيه و الأخلاقيه داخل وخارج المؤسسه.					
المبدء الثاني: إتخاذ القرارات على أساس الحقائق.						
1	تحرص إدارة المستشفى على إصدار القرارات الصائبه في الوقت المناسب ويتم بناء على معلومات متاحة.					
2	تدار إدارة المستشفى من خلال عمليات منظمه ومتسلسله ومتسقه مع الإستراتيجيه للوصول إلى قرارات صحيحة.					
3	تتيح إدارة المستشفى الفرصة للموظفين في مناقشة المشاكل المتعلقة بسير العمل.					
4	تطلق إدارة المستشفى فرق العمل لتجميع البيانات وحل المشكلات.					
5	تستخدم فرق العمل الرسوم والأشكال البيانية لتحديد الأسباب الأكثر احتمالا وراء المشكلات.					
6	توفر إدارة المستشفى شبكة معلومات محوسبة لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في المستشفى.					
المبدء الثالث: التخطيط الإستراتيجي.						
1	تحرص إدارة المستشفى على الموازنه بين حاجات المؤسسه وذوي الشأن بها عند التخطيط لتحقيق الأهداف الحاليه والمستقبليه.					

الرقم	الفقره	درجة الموافقه				
		كبيره جدا	كبيره	متوسطه	قليله جدا	قليله
2	تضع إدارة المشفى مؤشرات أداء وكذلك حصيلة أداء رئيسيه (OUT COME) لعملياتها وربطها بوضوح بالأهداف الأستراتيجيه.					
3	تدرك المهارات والقدرات اللازمه لتحقيق رسالتها ورؤيتها وأهدافها الأستراتيجيه.					
4	تحدد إدارة المستشفى بوضوح مستويات أداء عاملها المطلوبه لتحقيق الأهداف الإستراتيجيه.					
5	تتناسب أهداف وحدة الجوده مع الإهداف العامه للمستشفى.					
6	تتبنى إدارة المستشفى التخطيط المتكامل لتحقيق التطوير منطلقه من تقنيات و أنظمه معلوماتيه.					
7	تستقطب إدارة المستشفى الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفه لتحقيق أهداف المستشفى.					
	المبدء الرابع: لمشاركه والعمل الجماعي.					
1	تحرص إدارة المستشفى على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين لمختلف المستويات الإدارية.					
2	تعتمد إدارة المستشفى تفويض الصلاحيات في كافة الأقسام للموظفين					
3	تسعى إدارة المستشفى لإعتماد أنظمة المساءلة في العمل لضمان الكفاءة الخدماتية فيها.					
4	يشارك الموظفون في التخطيط لتحقيق الجودة الإدارية.					
5	تعمل وحدة الجودة على نشر القيم والاتجاهات التي تتعلق بالجودة الإدارية لدى الموظفين.					
6	تعتمد إدارة المستشفى وصفا وظيفيا واضحا يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح.					
7	تسعى إدارة المستشفى إلى تدريب العاملين بشكل مستمر لتحقيق الجودة في العمليات الإدارية.					
8	تقدم إدارة المستشفى نظاما خاصا للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية.					

الرقم	الفقره	درجة الموافقه				
		كبيره جدا	كبيره	متوسطه	قليله جدا	قليله
9	يوجد للمستشفى دليل أداء يوضح إرشادات العمل لدى الموظف.					
	المبدء الخامس: التركيز على رضا المستفيدين.					
1	تأخذ إدارة المستشفى آراء الموظفين عند إجراء التطوير في العمليات الإدارية.					
2	تحرص إدارة المستشفى على الاستماع لمشكلات المستفيدين وتعمل على معالجتها.					
3	تحرص إدارة المستشفى على تقديم خدمات إدارية جيدة للمستفيدين.					
4	تعمل إدارة المستشفى على اجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات المستفيدين.					
	المبدء السادس: التحسين المستمر والتميز.					
1	تمتلك إدارة المستشفى خططا استراتيجية لإجراء التغييرات في المستشفى لتحسين النظام الإداري.					
2	توفر إدارة المستشفى الإمكانيات اللازمة لإدارة الأعمال التي تؤدي إلى جودة خدماتها.					
3	تضع إدارة المستشفى معايير واضحة لتقييم جودة العمليات الإدارية.					
4	تقوم إدارة المستشفى بزيارات ميدانية لاكتشاف الأخطاء وتقييم أداء العمل.					
5	تحرص إدارة المستشفى على استخدام نتائج تقييم أداء الموظفين بدقة وموضوعية.					
6	تواكب إدارة المستشفى التطور العلمي في مجال المعلومات وتكنولوجيا.					
7	تستعمل إدارة المستشفى أساليب متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات الإدارية.					
8	تسعى إدارة المستشفى إلى تخفيض تكلفة إدارة العمليات في المستشفى بتطبيق الجودة الإدارية.					

درجة الموافقة					الفقره	الرقم
كبيره جدا	كبيره	متوسطه	قليله جدا	قليله		
					تحرص إدارة المستشفى على فحص جودة العمليات الإدارية والخدمات قبل تنفيذها للتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة.	9
					تضبط إدارة المستشفى العمليات الإدارية لضمان جودة أدائها من خلال القوانين والأنظمة والتعليمات الموثقة.	10
					تحرص إدارة المستشفى على وضع برنامج رقابي دوري ينفذ على فترات محددة.	11

ملحق رقم (3)

الإستبانة بصورتها النهائية

السيد|.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان : (رأي القيادة الإدارية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات) ، استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في إدارة الجودة والإمتياز.

وقد أعدت الباحثة أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة تتكون من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعددها 6 مبادئ (القيادة الفعاله , إتخاذ القرارات على أساس الحقائق , التخطيط الإستراتيجي , المشاركة والعمل الجماعي , التركيز على رضا المستفيدين , التحسين المستمر والتميز) ، لذا ترحو الباحثة من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها كما توجد في واقع المستشفى التي تعمل بها.

علما بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير على تعاونكم

الباحثة | رنا سيف اليزل عبدالله .

ماجستير إدارة الجودة والإمتياز.

الجزء الأول

ضع علامة () أمام الإجابة الصحيحة.

4- الجنس:

- ذكر ()
- أنثى ()

5- المسمى الوظيفي

6- المؤهل العلمي:

- بكالوريوس () .
- ماجستير () .
- دكتوراه () .

4-- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات () .
- من 5-10 سنوات () .
- أكثر من 10 سنوات () .

الجزء الثاني

الرقم	الفقره	درجة الموافقه			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
المبدء الاول: القيادة الفعاله.					
1	تعمل إدارة المستشفى على توضيح الخطط للموظفين .				
2	لدى إدارة المستشفى فهم عميق لنظام جودة العمليات الإدارية.				
3	تحرص إدارة المستشفى على تحسين العمليات الإدارية بصورة مستمرة.				
4	تحرص إدارة المستشفى على إطلاع الموظفين على النتائج المرتبطة بعملهم الإداري.				
5	تدعم إدارة المستشفى المفاهيم التي تساعد وتطور الأفكار الجديده بغرض تشجيع الإبداع والتطوير المؤسسي.				
6	تحرص إدارة المستشفى على القيام بدور القدوة والإستقامه والمسئوليه الإجتماعيه و الأخلاقيه داخل وخارج المؤسسه.				
المبدء الثاني: إتخاذ القرارات على أساس الحقائق.					
1	تحرص إدارة المستشفى على إصدار القرارات الصائبه في الوقت المناسب ويتم بناء على معلومات متاحه.				
2	تدار إدارة المستشفى من خلال عمليات منتظمه ومتسلسله ومتسقه مع الإستراتيجيه للوصول إلى قرارات صحيحه.				
3	تتيح إدارة المستشفى الفرصه للموظفين في مناقشة المشاكل المتعلقة بسير العمل.				
4	تطلق إدارة المستشفى فرق العمل لتجميع البيانات وحل المشكلات.				
5	تستخدم فرق العمل الرسوم والأشكال البيانية لتحديد الأسباب الأكثر احتمالاً وراء المشكلات.				

الرقم	الفقره	درجة الموافقه			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
6	توفر إدارة المستشفى شبكة معلومات محوسبة لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في المستشفى.				
المبدء الثالث: التخطيط الإستراتيجي.					
1	تحرص إدارة المستشفى على الموازنة بين حاجات المؤسسة وذوي الشأن بها عند التخطيط لتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية.				
2	تتبنى إدارة المستشفى التخطيط المتكامل لتحقيق التطوير منطلقه من تقنيات و أنظمه معلوماتيه.				
3	تحدد إدارة المستشفى بوضوح مستويات أداء عاملها المطلوبه لتحقيق الأهداف الإستراتيجيه.				
4	تستقطب إدارة المستشفى الكوادر البشرية المؤهلة في التخصصات المختلفة لتحقيق أهداف المستشفى.				
المبدء الرابع: لمشاركه والعمل الجماعي.					
1	تحرص إدارة المستشفى على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين لمختلف المستويات الإدارية.				
2	تسعى إدارة المستشفى لإعتماد أنظمة المساءلة في العمل لضمان الكفاءة الخدماتية فيها.				
3	تعتمد إدارة المستشفى وصفا وظيفيا واضحا يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح.				
4	تسعى إدارة المستشفى إلى تدريب العاملين بشكل مستمر لتحقيق الجودة في العمليات الإدارية.				

الرقم	الفقره	درجة الموافقه				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المبدء الخامس: التركيز على رضا المستفيدين.						
1	تقدم إدارة المستشفى نظاما خاصا للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية،					
2	تأخذ إدارة المستشفى آراء الموظفين عند إجراء التطوير في العمليات الإدارية.					
3	تحرص إدارة المستشفى على الاستماع لمشكلات المستفيدين وتعمل على معالجتها.					
4	تحرص إدارة المستشفى على تقديم خدمات إدارية جيدة للمستفيدين.					
5	تحرص إدارة المستشفى على إجراء الدراسات المسحية للتعرف على حاجات المستفيدين.					
المبدء السادس: التحسين المستمر والمتميز.						
1	تمتلك إدارة المستشفى خططا استراتيجية لإجراء التغييرات في المستشفى لتحسين النظام الإداري.					
2	توفر إدارة المستشفى الإمكانيات اللازمة لإدارة الأعمال التي تؤدي إلى جودة خدماتها.					
3	تضع إدارة المستشفى معايير واضحة لتقييم جودة العمليات الإدارية.					
4	تواكب إدارة المستشفى التطور العلمي في مجال المعلومات وتكنولوجيا.					
5	تستعمل إدارة المستشفى أساليب متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين العمليات الإدارية.					

ملحق رقم (4)

عينة البحث لمستشفى الرباط الجامعي

رئيس قسم	مدير إدارة	إدارات المستشفى
	1	الأشعة
2	1	المعامل
	1	العلاج الطبيعي
3	1	غسيل الكلى
5	1	النساء والتوليد
4	1	الجراحة العامة
4	1	جراحة العظام
2	1	الباطنية
2	1	الأطفال
	1	العيون
	1	الأسنان
3	1	العمليات
	1	المخ والاعصاب
	1	الإمداد الدوائي
	1	عيادة الضباط
1	1	العيادات المحولة
2	1	الحوادث
2	1	التحصين
1	1	التغذية العلاجية

50

المجموع