

تمهيد

يتناول هذا الفصل وصفاً ، لمجتمع عينة الدراسة وأفرادها و لمنهج الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وخطوات اعدادها وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث لضبط أدوات الدراسة وتطبيقها، ثم الأساليب الإحصائية التي اعتمدها الباحث في تحليل الدراسة.

أولاً مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة هو العاملين بالقطاع الصحي بالخرطوم و عينة الدراسة مكونة من مستشفى ابن سينا التخصصي (حكومي) ومستشفى هيلث كير (قطاع خاص)، مرفق الهيكل الإداري لكل مستشفى ملحق (٤)، و(٥)، تم أخذ عينة باستخدام طريقة ستيفن ثامبسون من مجموع العاملين بكل مستشفى لتشكّل عدد (١٦٨) من جملة ٣٠٠ لمستشفى ابن سينا ، و (٣٧) من جملة ٤١ من مستشفى هيلث كير، إستعان الباحث بكتاب تيسير عمل الباحث الصادر من عمادة الدراسات العليا (ملحق ٦) في الوصول الى المؤسسات المختلفة والحصول على البيانات والمساعدة اللازمة لإجراء الدراسة.

معادلة ستيفن ثامبسون:

| | | |
|---|---|-------------------------|
| $n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\frac{N-1 \times (d^2 \div z^2)}{p(1-p)} \right] + 1}$ | | معادلة ستيفن ثامبسون |
| N | حجم المجتمع | |
| z | الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠,٩٥ وتساوي ١,٩٦ | |
| d | نسبة الخطأ وتساوي ٠,٠٥ | |
| p | نسبة توفر الخاصية والمحايدة = ٠,٥٠ | |

شكل (٣-١) معادلة ستيفن ثامبسون لحساب حجم العينة حيث : (1-p= 0.5, d²= 0.0025, z²= 3.8416)

ثانياً منهجية الدراسة:

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية. وهناك عدة مناهج تستخدم في البحث العلمي حيث يستخدم كل منهج من هذه المناهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة ، وحيث أن الباحث لديه تصور مسبق لبعض جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة من خلال إطلاعه على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث " مفهوم وثقافة الجودة والاعتماد لدى العاملين بالقطاع الصحي دراسة حالة" والذي يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث ، فإن الباحث سيستخدم هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، كما أنها ستستخدم أسلوب التمثيل العشوائي في اختياره لعينة الدراسة، و الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

ثالثاً: طريقة جمع البيانات: إتمد الباحث على نوعين من البيانات:

١- البيانات الثانوية: يقوم الباحث بمراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بدراسة إدراك ومفهوم وثقافة الجودة والاعتماد لدى العاملين بالقطاع الصحي بالسودان ، وأية مراجع قد يرى الباحث أنها تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وينوي الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن الإطار الذي يحوي في طياته مشكلة البحث.

٢- البيانات الأولية:

تم جمع البيانات بواسطة استبانة مكونة من أربعة محاور: محور المعرفة، ثم محور الإلتزام بالجودة، يليه محور إنعكاس المعرفة في الأداء وبعده محور التقييم الكلي للأداء بجملة خمسة وعشرين سؤالاً على مقياس ليكرت (خماسي يتدرج من ٥ حتى ١ بالترتيب: موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة)، بالإضافة للمعلومات الأساسية للمبحوثين والتي شملت النوع (ذكر، أنثى) والتخصص العام في العمل (طبي، إداري، عمالي) والتخصص (أطباء، تمريض، صيدلة، معمل، أشعة، هندسة طبية، تغذية علاجية، مساندة إدارية، إحصاء، تأمين صحي، أمن، صيانة، عمال) والخبرة (سنة إلى خمسة سنوات، ست سنوات إلى عشرة سنوات، أحد عشر سنة إلى خمسة عشر سنة، ستة عشر سنة إلى عشرين سنة، وأكثر من عشرين سنة) وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصص وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

تم تحكيم الاستبانة بواسطة ثلاثة محكمين، انظر الجدول المرفق وتم تعديلها و اختبارها على عدد ١٠ نماذج ثم تعديلها للمرة الاخيرة باعتبارها قد أصبحت أداة صالحة لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار الخامس و العشرين، وبرنامج مايكروسوفت إكسل (MS EXCEL) إصدار ٢٠١٦ لاجراء التحليل و الرسومات التوضيحية للبيانات.

صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين

١. الصدق الظاهري للأداة (بواسطة المحكمين)

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (٣) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا متخصصين في علم النفس، والجودة، والاعتماد الأكاديمي . ويوضح الملحق رقم (٢) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة . وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية : الخصائص الشخصية والتخصصية المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة . وتركزت توجيهات المحكمين على طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على بعض العبارات غير المنتجة في عملية جمع البيانات المطلوبة، نصح المحكمون بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى، وتعديل المحاور من خمسة إلى أربعة محاور ، كذلك تم تعديل الاتجاه بعد أن كان باستخدام استبيانين لعينتين منفصلتين، إلى استبيان لعينة واحدة متجانسة تقوم بالتقييم الذاتي بدلاً من تقييم مصدره متلقي الخدمة: (الإستبانة المستبعدة)، واستناداً إلى كل تلك الملاحظات

والتوجيهات التي أباها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها لتكون بالشكل النهائي الملحق (٣).

٢. الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم إختبار صدق الاستبانة وثباتها بواسطة إختبار (كرونباخ ألفا) باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ قياس ثبات الاستبانة كطريقة رئيسية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (٣-١) أن معاملات الثبات مرتفعة حيث بلغ المعامل لجميع فقرات الاستبانة 0.87 وهو اكبر من 0.70 مما يشجع الباحث على استخدام الاستبانة بثقة. طريقة ألفا كرونباخ : المعادلة للاتساق الداخلي والثبات:

$$أ. \text{ Reliability coefficient} = \frac{k}{k-1} * 1 - \left(\frac{\Sigma \text{variance for each question}}{\text{variance for total scores}} \right)$$

$$ب. \text{ Validity} = \sqrt{\frac{k}{k-1} * 1 - \left(\frac{\Sigma \text{variance for each question}}{\text{variance for total scores}} \right)}$$

جدول قيم إختبار كرونباخ ألفا:

| No | العبارة | Reliability | Validity |
|----|--|-------------|----------|
| 1 | لدي إمام كاف بالمعايير الدولية لإعتماد المؤسسات الصحية | 0.74 | 0.86 |
| 2 | لدي إمام كاف بالمعايير العربية لإعتماد المؤسسات الصحية | 0.75 | 0.87 |
| 3 | لدي إمام كاف بالمعايير السودانية لإعتماد المؤسسات الصحية | 0.75 | 0.87 |
| 4 | ثقافتي جيدة بالجودة و الإعتماد للمؤسسات الصحية | 0.75 | 0.86 |
| 5 | أعرف جيدا مطلوبات الإعتماد الخاصة بتخصصي | 0.74 | 0.86 |

| No | العبارة | Reliability | Validity |
|----|--|-------------|----------|
| 6 | أحرص على تقديم الخدمة بمستوى يوازي معايير الإعتماد التي أعرفها | 0.74 | 0.86 |
| 7 | الوضع العام يدعم تقديمي للخدمة بمستوى الإعتماد | 0.75 | 0.86 |
| 8 | معرفتي لمعايير الإعتماد يظهر أثرها في عملي | 0.74 | 0.86 |
| 9 | بالمستشفى إدارة مختصة للجودة تؤدي عملها بفعالية | 0.74 | 0.86 |

| No | العبارة | Reliability | Validity |
|----|---|-------------|----------|
| 10 | أفراد طاقم المناوبة يقدمون الخدمة في الوقت المحدد | 0.75 | 0.87 |
| 11 | المشكلات الإدارية يتم التعامل معها بجدية | 0.75 | 0.87 |
| 12 | الموظفون و الطاقم الطبي يستمعون لمشاكل المرضى و ذويهم ويحلونها | 0.75 | 0.87 |
| 13 | إجراءات تنويم المريض في العنبر سريعة و سهلة | 0.74 | 0.86 |
| 14 | يتم إعطاء معلومات كافية وواضحة عن الحالة الصحية للمريض | 0.73 | 0.85 |
| 15 | يتم تثقيف المريض (أو ذويه) بمعرفة إضافية للتعامل مع الحالة الصحية | 0.73 | 0.85 |
| 16 | الموظفون و الطاقم الطبي يتعاملون بطريقة مريحة | 0.73 | 0.86 |
| 17 | الأجهزة الطبية تعمل بكفاءة عالية | 0.74 | 0.86 |
| 18 | الإختصاصي يقضي مع المريض وقتا كافيا | 0.73 | 0.85 |
| 19 | مدة إنتظار الفحوصات و التحاليل معقولة | 0.74 | 0.86 |
| 20 | جميع الأدوية متوفرة بصيدلية المستشفى | 0.75 | 0.86 |
| 21 | الممرضات يتابعن حالات المرضى بانتظام و يعطين الجرعات في المواعيد | 0.74 | 0.86 |
| 22 | يتعامل الأطباء و الممرضات مع الألم بشكل سريع | 0.74 | 0.86 |
| 23 | مستوى النظافة و التعقيم عال | 0.75 | 0.86 |

| م | العبارة | Reliability | Validity |
|----|--|-------------|----------|
| 24 | يتم قياس رضا المرضى و ذويهم بصورة مستمرة | 0.75 | 0.87 |
| 25 | بشكل عام مستوى الخدمات مرضي | 0.75 | 0.86 |

| | | |
|---------|------|------|
| المجموع | 0.76 | 0.87 |
|---------|------|------|

Source: IBM SPSS 25 (١-٣) جدول

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لوصف عينة الدراسة والإستدلال وإختبارات فروض الدراسة، تضمنت الإحصاء الوصفي لتكرارات وتوزيع أفراد العينة على المجموعات التخصصية المختلفة، وكذلك تكرارات الإستجابات لكل سؤال من أسئلة الإستبانة، وإختبار مربع -كاي لدلالة الفروق، بإضافة إلى إختبار الصدق والثبات المذكور أعلاه.

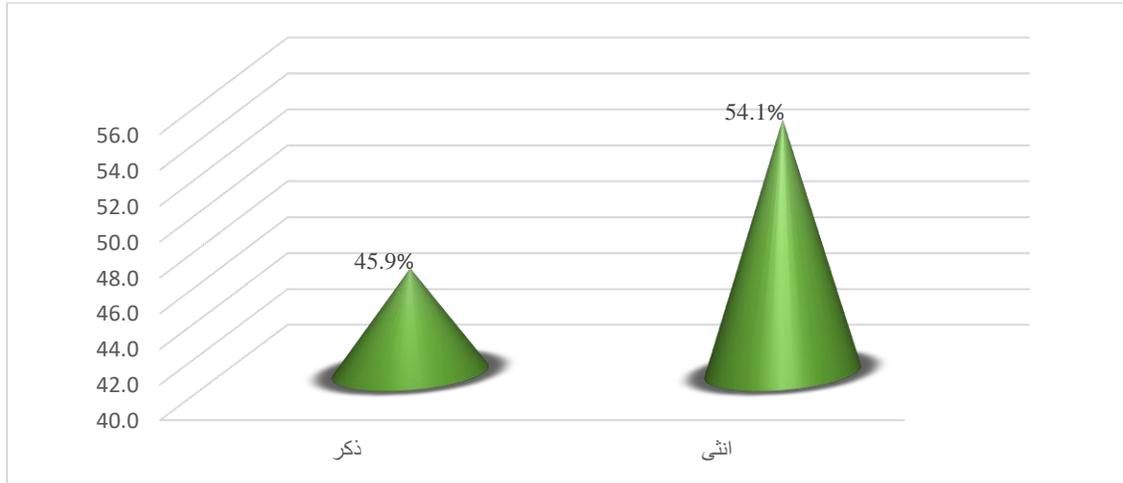
خامساً: الخصائص الديموغرافية والوظيفية للمبحوثين: تم التعرف على خصائص و توزيعات البيانات التي تم جمعها من المبحوثين ضمن العينتين على النحو التالي:

النوع

| النسبة | التكرارات | النوع |
|--------|-----------|---------|
| 45.9% | 94 | الذكور |
| 54.1% | 111 | الإناث |
| 100% | 205 | المجموع |

جدول (٣-٢) IBM SPSS 25 Source:

يظهر الجدول أعلاه توزيع النوع للمبحوثين بتكرارات (٩٤) للذكور، بنسبة مئوية (٤٥,٩%)، الإناث عدد (١١١)، بنسبة مئوية (٥٤,١%) من جملة المبحوثين البالغ عددهم (٢٠٥) مبحوث.



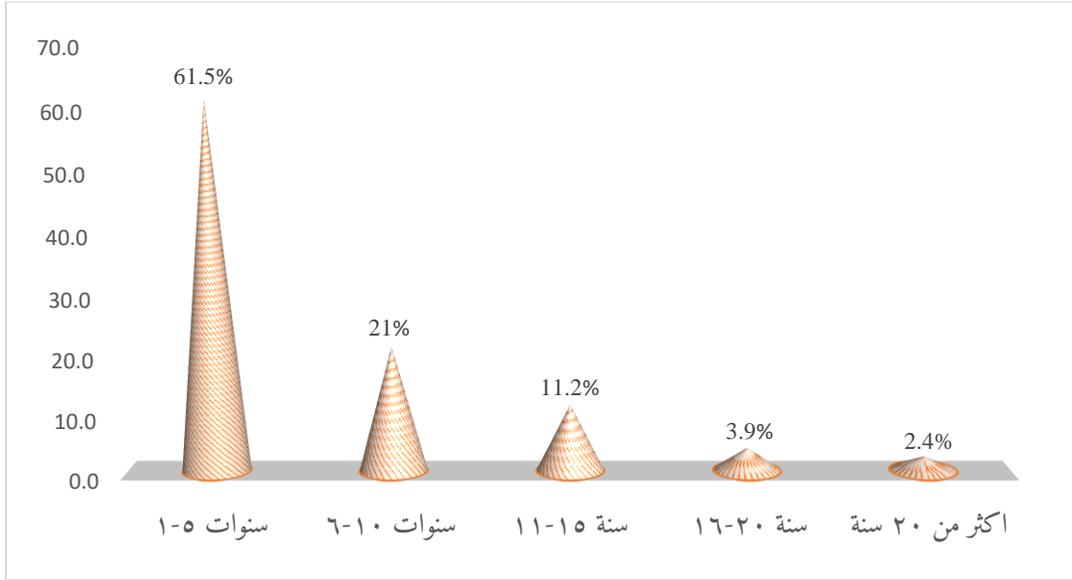
الشكل (٣-٢) رسم توضيحي للنسبة المئوية للمبحوثين بالنظر الى النوع (ذكور - إناث) المصدر excel 2016

سنوات الخبرة للمبحوثين

| النسبة | التكرارات | الخبرة بالسنوات |
|--------|-----------|-------------------|
| 61.5% | 126 | ١ - ٥ سنوات |
| 21% | 43 | ٦ - ١٠ سنوات |
| 11.2% | 23 | ١١ - ١٥ سنة |
| 3.9% | 8 | ١٦ - ٢٠ سنة |
| 2.4% | 5 | أكثر من عشرين سنة |
| 100% | 205 | المجموع |

جدول (٣-٣) IBM SPSS 25 Source:

الجدول أعلاه يظهر توزيع سنوات الخبرة للمبحوثين، أقل من سنة وحتى خمسة سنوات بنسبة مئوية (٦١,٥%)، الخبرة من ستة سنوات وحتى عشر سنوات بنسبة مئوية (٢١%)، من أحد عشر سنة وحتى خمسة عشرة سنة بنسبة مئوية (١١,٢%)، من ستة عشرة سنة وحتى عشرون سنة بنسبة مئوية (٣,٩%)، والخبرة أكثر من عشرين سنة بنسبة مئوية (٢,٤%) من العدد الكلي للمبحوثين.



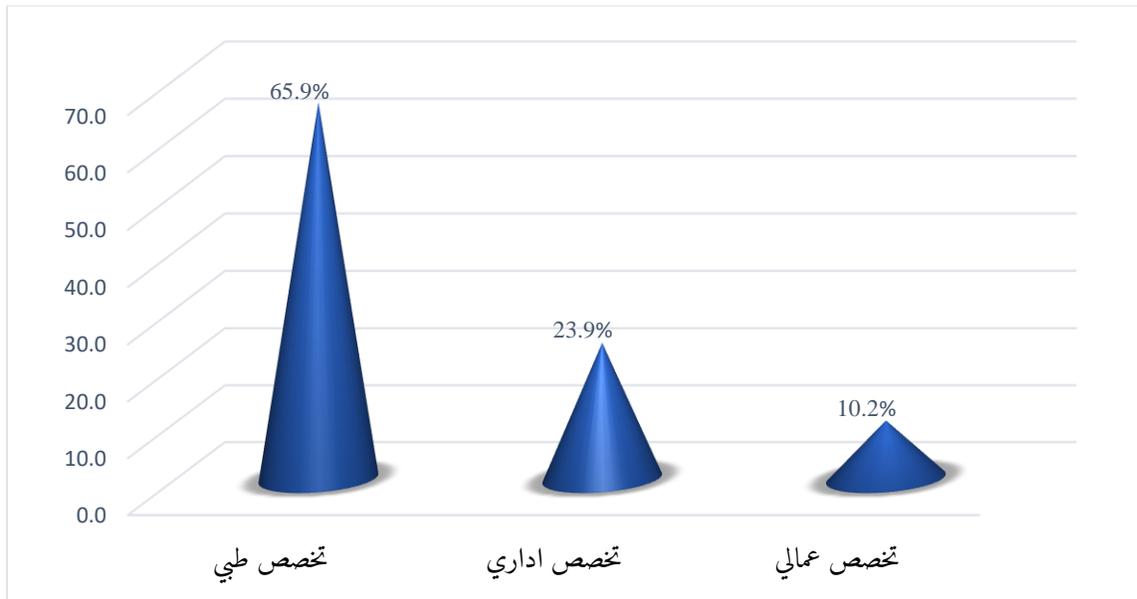
شكل (٣-٣) التوزيع بالنسبة المئوية لسنوات الخبرة للمبجوثين 2016 Source excel

توزيع المبجوثين على التخصصات

| النسبة | التكرارات | التخصص |
|--------|-----------|------------|
| 65.9% | 135 | تخصص طبي |
| 23.9% | 49 | تخصص إداري |
| 10.2% | 21 | تخصص عمالي |
| 100% | 205 | المجموع |

جدول (٣-٤) IBM SPSS 25 Source:

الجدول أعلاه يظهر توزيع المبجوثين على المجموعات التخصصية المكونة للعاملين بالمؤسسات الصحية، والذين يقدمون خدمة الرعاية الصحية لمتلقي الخدمة، يوضح الجدول عدد أفراد مجموعة التخصص الطبي بنسبة (٦٥,٩%) وهي النسبة الأكبر بين المبجوثين، والتخصص الإداري بنسبة مئوية (٢٣,٩%)، ثم العمال بنسبة مئوية (١٠,٢%) وهم المجموعة الأقل.



الشكل (٣-٤) النسب المئوية لمجموعات التخصص للعاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسات 2016 Source excel