



**Cambridge**  
**International**

**Professional Research Thesis**

**Titled**

The role of comprehensive quality management in  
developing the quality of health services.

**Researcher**

**Amany Gamal Farouk SAYED Hafiz**

**Supervisor signature**

٢٠٢٣



عنوان الرسالة:

دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير جودة الخدمة الصحية .

اسم الباحث:

اماني جمال فاروق سيد .

سنة التقديم

٢٠٢٣



## المقدمة:

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورا هاما في مجال الخدمات الصحية التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها. و في هذه الظروف، أصبح هناك وعي لدى الباحثين و المهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية، و زيادة الربحية للمؤسسات الخدمية.

إن الإهتمام بجودة الخدمات تكافىء أو قد تفوق الإهتمام بجودة السلع في الكثير من بلدان العالم ولاسيما المتقدمة منها، لكن جودة الخدمة الصحية قد حظيت بإهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات نظرا لتعلق الأمر بصحة و حياة الإنسان، الذي هو قيمة عليا على الأرض.

وقد تبلور هذا الإهتمام بجودة الخدمة الصحية بقيام المهتمين بهذا المجال بتحديد أبعاد جودة الخدمة الصحية وهي (الملموسية، الإعتمادية، الأمان، التعاطف، الإستجابة) وهذه الأبعاد تعد بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمة الصحية .

ومن أجل التطور أصبحت إدارة الجودة ومؤشرات قياس الأداء من الأهمية بمكان لتحقيق رضا العميل عن الخدمة الصحية المقدمة لها ، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، والتعرف على حاجات و توقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة التي تقدمها، خاصة

وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت العميل من أن يستطيع المفاضلة بين الخدمات

حسب رغباته و اختياراته لذا اتجهت العديد من الدراسات لتطوير مؤشرات لقياس مستوى أداء

القائمين بالخدمة وكذلك مؤشرات لقياس مدى رضا العميل عن الخدمة المقدمة لها .

## مشكلة الدراسة :

إن العديد من المنظمات الصحية وعلى الرغم من أنها تمتلك مقتدرات ومؤهلات كبيرة، إلا أنها تعاني من مشكلات تتمثل في تدني مستوى الخدمة الصحية كما أن درجة نجاح أي منظمة يتوقف على مدى تفعيل دور رأس المال البشري فيها، والذي يعد من أهم موارد المنظمة، والذي يجب الاهتمام به والعمل على زيادة كفاءته وخبراته، وذلك من خلال نظم إدارة الموارد البشرية والتي منها نظام إدارة الجودة الشاملة الذي يساعد الموظف على معرفة نقاط قوته ونقاط ضعفه وبالتالي تجنب نقاط الضعف بعد ذلك لذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير جودة الخدمة الصحية .

## أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في أهميتها العلمية وأهميتها التطبيقية كما يأتي:

### الأهمية التطبيقية:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأهم عنصر عن عناصر الخدمة الصحية وهو المورد البشري

وإدارته، فتميز الموارد البشرية وإدارتها يساهم في منظمات القطاع الصحي في تميزها وابداعها

وزيادة مساهمتها في التنمية والتطوير، كما أن الدراسة هي محاولة تطبيق وتحليل سياسات تقييم

أداء الموارد البشرية في المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

### الأهمية العلمية:

تساهم الدراسة الحالية في توجيه الباحثين المستقبليين لإجراء دراسات تتعلق بموضوع الدراسة

وبتطوير مستوى ونوعية الخدمة الصحية.

## أهداف الدراسة :

- ١- تسليط الضوء على أهمية تطبيق إدارة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة والخاصة .
- ٢- التعرف على أهمية تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمة الصحية .
- ٣- معرفة الأثر العملي لتدريب العاملين في المجال الصحي على معايير الجودة الصحية .
- ٤- معرفة الأثر الايجابي لانتشار ثقافة الجودة الصحية على تقديم الخدمة الصحية .

## فروض وتساؤلات الدراسة :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات .

## تساؤلات الدراسة

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية وجودة الخدمة الصحية في المستشفيات ؟

## منهج الدراسة :

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي لمعرفة واقع المستشفيات في الوطن العربي وكيفية

الأرتقاء بجودة الخدمة الصحية فيها .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : الوطن العربي .

الحدود الزمانية : ٢٠٠٠-٢٠٢٣ .

١-فاضل عباس حسن ، ادارة الخدمة الصحية الكترونيا وأفاق تطويرها دراسة تطبيقية في

مستشفى الزهراوي الجراحي ، رسالة ماجستير ، المعهد التقني في العمارة .

استهدف البحث التعريف بدور الادارة الالكترونية في الارتقاء بالخدمات العامة لاسيما الخدمة

الصحية . كما جرى اختيار القطاع الصحي مجالا للبحث وقد تم انتخاب مستشفى الزهراوي

الجراحي كعينة للبحث من بين المستشفيات الموجودة في مدينة العمارة .

بنيت الدراسة على فرضية اساسية مفادها ( يسهم تقديم الخدمة الصحية الكترونيا في تعزيز

الاستجابة المطلوبة نحو تلبية احتياجات المواطنين الصحية ورغباتهم ) .

استخدم الباحث الاسلوب الوصفي في الجانب النظري والاسلوب الاستنباطي في الجانب التطبيقي

بأعتماد منهج دراسة الحالة ( Case-Study ) التي تتسجم مع طبيعة البحث واهدافه. توصل

البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها أن مكنة الخدمة الصحية هي من نتاج تطبيقات

الادارة الالكترونية ومرتبطة بألياتها تحت منجز (الصحة الالكترونية ) كما خرج البحث بجملته من

التوصيات اهمها العمل على تفعيل البطاقة الصحية الالكترونية التي تتضمن معلومات كاملة عن

التاريخ الطبي للمستفيد .

٢-أحمد هاشم ذبيح ، أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة

العمومية الاستشفائية مقررة ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ٢٠١٧ .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة التغيير بأبعادها على جودة الخدمات الصحية، وما أهمية

جودة الخدمات الصحية بالنسبة للمريض ، نظرا لحساسية هذا القطاع .

وبغية إسقاط الجانب النظري للدراسة على أرض الواقع قمنا بدراسة ميدانية باستعمال استبيان موجه

لعينة من الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية مقررة ، وقد خلصت دراستنا إلى أن هناك

تأثير لإدارة التغيير بأبعادها بدرجات مختلفة على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية مقررة .

٣-مظفر احمد حسين ، إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وإثرها في تحسين جودة الخدمات

الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في دائرة صحة كركوك وعدد من المستشفيات

التابعة لها ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية ٢٠١٤ / المجلد ٤ / العدد ٢

/ الصفحات ٥٨-٩٦ .

تناولت الدراسة موضوع إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وإثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، إذ حاولت تقديم جانب نظري وإجابات واضحة في الجانب الميداني بشأن متغيراتها ، لاسيما وأن البُعد المستقل هو إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثل بـ ( إستراتيجية التوظيف ، وإستراتيجية التدريب والتطوير ، وإستراتيجية تقويم الأداء ، وإستراتيجية الرواتب والأجور والحوافز ) ، في حين يتمثل البُعد المعتمد جودة الخدمات الصحية .

وأُختبرت الدراسة في دائرة صحة كركوك وبعض المستشفيات التابعة لها ، إذ اعتمدت الدراسة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات في الجانب الميداني ، وجرى وصف وتشخيص متغيرات الدراسة ، وتحليل مستوى أهميتها.

وفي ضوء ذلك حُدِدَ عدد من التساؤلات البحثية لتكون حدود مشكلة الدراسة والتي تتمثل بالاستفهام عن مستوى أهمية متغيرات إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية ؟ وما طبيعة علاقة الارتباط بين إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية ؟ هل تسهم متغيرات إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في التأثير في جودة الخدمات الصحية في المنظمات المعنية بالدراسة ؟

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها ، ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية مع جودة الخدمات الصحية . وان هناك علاقة تأثير

ذات دلالة معنوية موجبة بين إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بدلالة متغيراتها في تحسين جودة

الخدمات الصحية .

٤-دراسة عبد القادر

بعنوان: "قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة

نظر المرضى والمراجعين: دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم"

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في

السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، واجريت الدراسة على المستشفيات التعليمية الكبرى

في ولاية الخرطوم وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى.

أهم نتائج الدراسة:

هناك إدراكا تاما لدى المرضى والمراجعين لمستويات جودة الخدمات الصحية الواجب توافرها

في المستشفيات ، كما بينت ايضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة

الخدمات الصحية الواجب توافرها في المستشفيات .

أهم توصيات الدراسة:

ضرورة تهيئة المستشفيات بالأجهزة والمعدات المطلوبة، وتوفير الكوادر الطبية والكوادر المساعدة

المؤهلة، وتوفير التقييم المادي المناسب لها لضمان استمرارها في العمل بها، لزرع الثقة والأمان

في نفوس المرضى .

ضرورة الأهتمام بالعنصر البشري وتدريبه والأهتمام بمؤشرات قياس الأداء.

#### ٥-دراسة المبيضين

بعنوان: "فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي:

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي، وأثرها في التميز التنظيمي

في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

وأجريت هذه الدراسة على عينة من جميع الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للضمان

الاجتماعي في الأردن، بواقع ٢٦٠ مفردة، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من أفراد

عينة الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وجود مستوى متوسط من فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى وجود مستوى مرتفع

من التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء بمجالاته:

التشريعات، والمشكلات، والأهداف ، والمعايير ، والقائمين على عملية التقييم.

**أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة:**

ضرورة إجراء ورشات عمل، وتوزيع نشرات تعريفية للعاملين في المنظمة؛ لإيضاح مفهوم تقييم

الأداء المؤسسي والخطوات الواجب اتباعها للحصول على درجة مرتفعة من التقييم، وبيان أهداف

وأهمية تقييم الأداء والنتائج التي يحصل عليها الموظف والمنظمة من هذه العملية.

**٦-دراسة الحاج ٢٠١٢**

**بعنوان: "تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية- دراسة**

**تطبيقية على عينة من المستشفيات."**

**هدفت الدراسة**

إلى إبراز أهمية تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية، من

خلال مؤشرات تسمح بتقييم عملية التوظيف، وتوزيع أفراد الهيئة الطبية والصحية في هذه

المستشفيات.

وإستخدم الباحث منهج المقارنة بين المؤشرات المتبعة فعليا والمؤشرات العالمية؛ لتحديد مدى

تطبيق هذه المعايير، وكان مجتمع الدراسة المستشفيات العمومية ، وكانت عينة الدراسة

المستشفيات الآتية أسماؤهم: (مستشفى محمد بوضياف-في مدينة ورقلة، مستشفى سليمان

عميرات - في مدينة تقرت، مستشفى بن عمر الجليلي - في مدينة الوادي، مستشفى بشير بن

ناصر - في مدينة بسكرة.)

كما تم استخدام المقابلات كأساس لجمع البيانات من عينة الدراسة، ومن ثم تم مقارنة هذه

النتائج مع المعايير العالمية.

**ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:**

نسبة اصحاب المهن الصحية إلى ذوي المهن الطبية تساوي ١٠/١ والتي تمثل نسبة أقل من

المعدل العالمي بكثير .

أما نسبة الممرضين إلى الأطباء فكانت 1/4 ، أما فيما يخص نسبة الأسر إلى الأطباء فهي 1/4 .

**ومن أهم التوصيات التي خرج بها الباحث:**

• ضرورة متابعة كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية باستمرار؛ حتى يتم الكشف عن

مواطن القوة والضعف في الكفاءة الاستخدامية لهذه الموا رد.

• ضرورة ربط النتائج التي تقدمها هذه المؤشرات، بنتائج تطبيق المؤشرات الخاصة بتقييم كفاءة

استخدام الموارد المادية في المستشفى.

أخذ النتائج الخاصة بهذه المؤشرات وغيرها من المؤشرات البشرية الأخرى، بعين الاعتبار

عند إعداد مخطط الموارد البشرية السنوي.

٧-دراسة ذياب، ٢٠١٢م : بعنوان: "قياس أبعاد جودة الخدّات الطبية المقدمة في المستشفيات

الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين".

هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدّات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية.

تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة وعددها ٤١

مستشفى، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اختيار مجموعة من مرضى وموظفي ٤ مستشفيات

حكومية بطريقة عشوائية، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

**أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

كان تقييم الرضى للأبعاد متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدى بعدي الاستجابة والتعاطف،

لم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم المرضى لأبعاد الجودة يعزى لأي من المتغيرات الديموغرافية.

**أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:**

أوصت الدراسة بضرورة التزام إدارة المستشفى بتقديم الخدّات الطبية للمريض في الوقت المحدد،

واعطاء الاهتمام لمشاكل المرضى، والمحافظة على السجلات الصحية وسريتها، وتوفير

قاعات انتظار للمرضى ودورات مياه مناسبة، وتوفير حوافز ودورات تدريبية للعاملين، وتبسيط

الإجراءات لتقديم الخدّات الطبية.

٨-دراسة الجزنري وآخري ٢٠١١ : بعنوان: "قياس وتقييم جودة الخدّات الصحية دراسة

تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام -البصرة."

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدّات الصحية المقدمة في مستشفى الفيحاء العام

والمعد من ، SERVQUAL Scale في مدينة البصرة. واستخدم الباحثون مقياس جودة الخدّات

الصحية عام ١٩٨٨ ،م ١٩٨٥ م، والمكون من خمسة أبعاد رئيسية، & Zeithaml,

Berry، Parasuraman هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الثقة، التعاطف،

واستخدموا استبانة مكونة من ٢٢ متغيرا فرعا ترتبط بالأبعاد الرئيسية.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفا واضحا في مستوى جودة الخدّات الصحية المقدمة

للمرضى، فضلا عن وجود تفاوت في الأهمية التي يوليها أفراد عينة البحث لكل متغير من

المتغيرات الرئيسية.

٩-دراسة الطويل وآخري، ٢٠١٠ : بعنوان: "بعض مؤشرات تقييم أداء المُستشفيات، دراسة

حالة في مُستشفيات مُحافظة نينوى للفترة من (٢٠٠٣\_٢٠٠٦)

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية: توضيح مفهوم مؤشرات تقييم أداء المستشفى كما

وردت في بعض الأدبيات النظرية، وتحديد مستوى أداء المستشفيات قيد البحث حسب بعض مؤشرات الأداء التي تستخدمها المستشفيات، بالإضافة إلى معرفة مدى التطور في أداء المستشفيات قيد البحث خلال الفترة (٢٠٠٣\_٢٠٠٦) حسب المؤشرات المستخدمة في البحث.

وافترضت الدراسة وجود تباين في مستوى أداء مستشفيات محافظة نينوى الواقعة شمال العراق، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في وصف مؤشرات أداء المستشفيات التي أجريت الدراسة عليها وتحليلها، وكانت عينة الدراسة مجموع مستشفيات محافظة نينوى.

#### أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة

ثبت في أثناء تحليل النتائج وجود تباين في أداء المستشفيات التي تم تقييم أدائها، كما أظهرت النتائج وجود تحدي أمام إدارة المستشفى والعاملين فيها في أن تقدم خدمات صحية بجودة مميزة.

١٠- دراسة (الأحمدي، ٢٠٠٩) : بعنوان: "المؤتمر الدولي الأول للتنمية الإدارية- نحو أداء متميز في القطاع الحكومي".

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية من خلال قياس الكفاءة النسبية لمراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الحكومية، باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات، وتمت الدراسة على جميع المستشفيات الحكومية ومراكز الرعاية الصحية الأولية.

أهم نتائج هذه الدراسة:

ولقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يتم استغلال الموارد المتاحة بالشكل الأمثل، وعليه يمكن تخفيض المدخلات.

أهم توصيات هذه الدراسة:

وأوصت الدراسة بإعادة توزيع الموارد الصحية، التي من أهمها القوى البشرية؛ بهدف الاستغلال الأمثل لهذه الموارد، وجراء المزيد من الدراسات حول أسباب عدم تحقيق المؤسسات الصحية للكفاءة النسبية، وقياس أثر العوامل الخارجية في معدلات الكفاءة.

١١-دراسة جبين، ٢٠٠٩: بعنوان: "تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف".

هدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم التقييم وطرقه وأساليبه المستخدمة لدى مديري الإدارات والأقسام، ومعرفة أهمية اعتماد معايير ومؤشرات واضحة للجميع في عملية التقييم؛ لتطوير فهم أعمق لما يجري في المنظمة، وما يجب القيام به، وبناء القدرات التنظيمية والتخطيطية بشكل جيد وعلى مختلف المستويات، وخاصة لدى صانعي القرار، وزيادة فرص التعليم والتنمية لديهم.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت الفئة المستهدفة الإدارات والأقسام الصحية التابعة لمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

وكان من أهم النتائج ضرورة اعتماد معايير للتقييم واضحة لجميع العاملين، مبنية على أهداف الخدمات والبرامج المقدمة، وإضافة مؤشرات قياس واضحة تتعلق بمعايير الخدمة.

أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث:

الاعتماد على معايير واضحة تتعلق بالخدمات المقدمة ذات صلة وثيقة بالبيئة الداخلية والخارجية للخدمة، ومقدمي الخدمة والمستهدفين منها.

١٢-دراسة يعقوب، ٢٠٠٨م: بعنوان: "تقييم جودة الخدمة الصحية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الموظفين والمرضى مستوى جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.

وقد تكونت عينة الدراسة من ٢٠٦ من الموظفين والمرضى، وتم معالجة البيانات باستخدام ، عدد من الأساليب الإحصائية، منها: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار

(SPSS) باستخدام البرنامج الإحصائي

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

• إن مستوى جودة الخدمة الصحية بمستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر

الموظفين كانت ضعيفة ومتدنية.

- إن مستوى جودة الخدمة الصحية بمستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر المرضى مقبولة.
- وجود فروق دالة إحصائية في محوري الخدمات العلاجية والخدمات العامة، لصالح المرضى من أقسام الرقود حيث كان تقييمهم للجودة أعلى من فئة المرضى من الخدمات في (أقسام العيادات).
- بينت الدراسة بأن مستوى جودة الخدمة الصحية لدى مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر العينة ككل لفئة (المرضى والموظفين ضعيفاً)؛ حيث بلغ مستوى الجودة كما يراها المبحوثون من وجهة نظر العينة ككل كانت (٦٨,٨%) وهي تعد نسبة متدنية مقارنة بإمكانيات المستشفى المتوافرة من الموارد البشرية والمادية.

سوف تنتظم خطة الدراسة على النحو التالي كما يلي :-

الفصل الأول : الاطار النظرى والمفاهيم العلمية

المبحث الاول : ماهية الخدمات الصحية

أولاً : مفهوم الخدمات الصحية

ثانياً : أنواع الخدمات الصحية

ثالثاً : خصائص الخدمات الصحية

المبحث الثاني : جودة الخدمات الصحية

أولاً : مفهوم جودة الخدمات الصحية

ثانياً : أنواع جودة الخدمات

ثالثاً : خصائص جودة الخدمات

المبحث الثالث : تقييم جودة الخدمات الصحية

أولاً : معايير الجودة الصحية

ثانيا : أهمية جودة الخدمات في المنظمات

ثالثا : دورة حياة الخدمات الطبية

الفصل الثاني : إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة الصحية

المبحث الأول : التدريب وجودة الخدمة البشرية

أولا : تعريف التدريب

ثانيا : بعض المفاهيم المتعلقة بالتدريب

ثالثا : أهمية التدريب

المبحث الثاني : أثر التدريب على جودة الخدمة الصحية

أولا : مبادئ التدريب

ثانيا : أهداف التدريب

ثالثا : أنواع التدريب