

المستخلص

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بساحل حضرموت، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المستشفيات محل الدراسة البالغ عددهم (١٣٧٠) عاملاً، وكذلك المستفيدون من المستشفيات محل الدراسة (مجتمع غير مؤطر)، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها (٣٠٢) مفردة من العاملين في المستشفيات، و(٣٨٤) مفردة من المستفيدين من المستشفيات وفقاً لجدول (أوما سيكاران)، وقد تم جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبيان، وبعد التوزيع تم استرجع (٣٠٠) مفردة من استبيان من العاملين، و(٣٨٠) مفردة من استبيان من المستفيدين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن مستوى إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية بساحل حضرموت كان متوسطاً، ومستوى جودة الخدمات الصحية كذلك كان متوسطاً، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها في جودة الخدمات الصحية بأبعادها، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة من العاملين تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، كما توصلت إلى جملة من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام إدارة المستشفيات بتبني بشكل أكبر ووسع إدارة الجودة الشاملة في العمل، من خلال عمل دورات في إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين و الإدارة.

Abstract

This study aimed to identify the impact of total quality management on the quality of health services in government hospitals in the coastal area of Hadhramout. A descriptive-analytical approach was employed, and the study population was workers from the hospitals under study; they were 1,370 workers and also beneficiaries from the hospitals under study (an unframed population). A simple random sample of 302 individuals was taken from workers in hospitals and 384 individuals from beneficiaries of hospitals, according to the Uma Sekaran table. Data was collected through a questionnaire tool, and after distribution of the questionnaire, 300 questionnaires were retrieved from employees and 380 questionnaires from beneficiaries. The study

concluded with several results, the most important of which were that the level of total quality management in government hospitals in the coastal area of Hadhramaut was average and that the level of quality of health services was also average. There was a statistically significant impact between total quality management in its dimensions and the quality of health services in its dimensions. In addition, there were statistically significant differences between the average responses of the study sample based on years of experience, but no significant differences based on personal and job-related variables such as gender, age, and educational qualifications. Based on these results, the study recommended that hospital management prioritize total quality management and provide training programs for all employees.