



تشخيص فجوة اداء مراكز صحة الاسنان في دائرة صحة بغداد/الرصافة “دراسة تطبيقية في دائرة صحة بغداد - الرصافة“

م.م. محمد رحمة فنجان

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

المستخلص

يعد موضوع الخدمات الصحية من المواضيع المهمة التي تمس حياة المواطن بصورة مباشرة او غير مباشرة من هنا تاتت اهمية الاهتمام بهذا القطاع لم له من اثر مهم في توفير الخدمة وضرورة تحسينها لانه يعد من القطاعات الحيوية التي ترتبط بحياة الانسان التي لا تقدر بثمن .
وقد تم استخدام قائمة الفحص ومطابقة الجودة لغرض تحديد حجم الفجوة الموجودة في تقديم الخدمة في هذا القطاع المهم وقد تم اختيار دائرة صحة بغداد /الرصافة ميدان لهذا البحث.
وقد تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات اهمها كان ضعف الرقابة في هذا القطاع وعدم السيطرة على الادوية وتسريبها الى الاسواق المحلية مع ضعف واضح في مجال التدريب للعاملين في هذا القطاع اضافة الى عدم وجود قاعدة بيانات تخص المواطنين المقدمة تلك الخدمات لهم وعلى ضوء ذلك تم تقديم عدد من التوصيات التي تساهم في الحد من تلك المشاكل وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين في هذا المجال

Abstract

The issue of health services is one of the important issues that affect the citizen's life, directly or indirectly. From here comes the importance of paying attention to this sector, which has had no significant impact in providing service and the need to improve it because it is one of the vital sectors that are related to human life that is priceless.

The checklist and quality assurance was used for the purpose of determining the size of the gap in service provision in this important sector. Baghdad Health Department / Rusafa was chosen as a field for this research.

A set of conclusions were reached, the most important of which was the lack of control in this sector, the lack of control over medicines and their leakage into the local markets, with a clear weakness in the field of training for workers in this sector, in addition to the absence of a database of citizens who provided these services to them and in light of that a number of Recommendations that contribute to reducing these problems and improving the service provided to citizens in this field.

المبحث الاول : المقدمة

تناولت الدراسة موضوع الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين في جانب الرصافة وبيان مدى مطابقتها لمعايير الجودة الموضوع واستخراج حجم الفجوة في الخدمة المقدمة بالاعتماد على تلك المعايير .
حيث اعتمد الباحث على قائمة الفحص (checklist) في جمع البيانات والمعلومات وتحليلها. وتكونت عينة الدراسة من الاقسام التي تقدم الخدمة الصحية للمواطنين بشكل اساسي في دائرة صحة بغداد- جانب الرصافة وتناولت الدراسة عدة مباحث كالآتي:

المبحث الاول: المقدمة (المشكلة -الاهمية -الاهداف)

المبحث الثاني : الأطار النظري للدراسة.

المحور الاول :الخدمة

المحور الثاني: الجودة

المبحث الثالث : منهجية الدراسة.

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات.



المبحث الاول:

اولا: مشكلة الدراسة:

ان الدور الضعيف الذي تقوم به الادارة في المجال الصحي فيما يخص مدى ملائمتها لمعايير الجودة الموضوعية وانعكاسه على الخدمة الصحية المقدمة استوجب منا تحديد حجم الفجوة في المجال الصحي في هذا المجال في وقتنا الراهن . ويمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤلات الآتية :

- 1- هل لنشاط مطابقة الجودة اثر على تحديد حجم الفجوة في مجال الخدمة الصحية في دائرة صحة بغداد/الرصافة؟
- 2- هل القادة الاستراتيجيين على علم كامل بمطابقة الجودة في المجال الصحي في هذه الدائرة ؟
- 3- هل هنالك مساعي جادة من قبل الادارة في تحسين الخدمة الصحية المقدمة حتى يمكن ان تكون مطابقة لمعايير الجودة الموضوعية في هذا المجال ؟

ثانيا: اهمية الدراسة:

تنبثق اهمية الدراسة من خلال النقاط الآتية :

- 1- اهمية الدراسة تأتت من خلال ما افرزته من مؤشرات عن واقع القطاع الصحي العراقي في بغداد /الرصافة.
 - 2- وضحت الدراسة وجود حاجة ملحة لتغيير الوضع الصحي في الوقت الحاضر الى واقع افضل في المستقبل.
 - 3- لبيان حجم الفجوة في مجال الخدمة الصحية المقدمة في قطاع بغداد /الرصافة ومدى مطابقتها لمعايير الجودة
- تطلب هذا الامر وجود بيانات ومعلومات متعلقة بالمجال الصحي الخدمي العراقي بغداد /الرصافة وهذا بحد ذاته من الاهمية التي من شأنها المساعدة في التنمية الصحية المستقبلية في هذا المجال بشكل عام.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تضمنت الدراسة عدة اهداف وهي كالآتي:

- 1- بيان الاثر المتحقق لمتغير "(مطابقة الجودة) في تحديد حجم الفجوة في مجال الخدمة الصحية المقدمة في دائرة صحة بغداد /الرصافة ."
- 2- "توجيه انظار الادارة العليا لاهمية متغير الدراسة المتمثل بمطابقة الجودة وتحديد مدى قدرة المديرين في هذا المجال على رسم سياسة معتمدة على رؤية ثابتة تمكنهم في مواجهة المتغيرات المستقبلية ."
- 3- "تحسين مستوى الخدمة الصحية المقدمة في القطاع الصحي على ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج ساعدت على تقييم مستوى الانشطة المتعلقة في مطابقة الجودة."

المبحث الثاني : الجانب النظري

اولا : الخدمة: (Service)

1- مفهوم الخدمة Service Concept:

عرف (Lovelock&Wright,1999) الخدمة بانها "انشطة تمنح قيمة وتوفر الفوائد الى الزبائن في اوقات وامكنة محددة نتيجة لاحداث تغيير مرغوب عند مستلم الخدمة او من ينوب عنه". وحددها (Kotler,2000) بانها "أي عمل او اداء يقدمه طرف الى طرف اخر، وهذا العمل او الاداء غير ملموس وهو لا يفضي الى ملكية او حيازة شيء". وعرفت جمعية التسويق الامريكية الخدمات بانها "عبارة عن الانشطة او المنافع التي تعرض للبيع او التي تقدم متزامنة مع السلع المباعة". (الملا حسن , 2003: 51) (وعرفها الباحث على انها منفعة متحققة بمكان (ملموسة وغير ملموسة) من قبل المنتج لها تعكس شعور نفسي بالرضا واشباع حاجة معينة لدى المتلقي لها وهو الزبون) وغالبا ما تكون جودة هذه الخدمة مرتبطة بمقدمها .

2- خصائص الخدمة:

تتميز الخدمات بالعديد من الخصائص التي تميزها عن السلع والمنتجات وهي كالآتي:

- ا- اللاملموسية: اي انها لا تمتلك خصائص مادية يمكن تحسسها كالمس او التذوق او رؤيتها بمكان ما .
- ب- عدم التجانس: يقصد بها من الصعوبة بمكان إنتاج خدمات تمتاز بالتجانس لزبون أو لعدة زبائن في وقت او اوقات مختلفة .
- ج- التلازمية: تعني أن الخدمة ترتبط بالشخص الذي يقوم بإنتاجها مباشرة بحضور الزبون أي انها تنتج وتستهلك في آن واحد.
- د-الهلاك: تعني أن الخدمة تتلاشى بعد تقديمها اذ انها لا تخزن ولا يمكن الاحتفاظ بها (الصميدعي ,2010: 40)

3- اهمية الخدمة:



- تحتل الخدمة الصادرة من الأهمية تميزها عن باقي المنتجات الأخرى وذلك للعديد من العوامل والأسباب نذكر أهمها :
- (1) ارتفاع في مستويات الأفراد المعاشية،
 - (2) الزيادة الملحوظة في عدد السكان وذلك بسبب التحسن الواضح في تقديم الخدمات الصحية المقدمة للأفراد.
 - (3) ارتفاع مستويات الضغط والارهاق المستمر التي يتعرض لها الأفراد دفعهم بالتالي الى البحث عن خدمات ترفيهية تقلل من تلك الضغوط كالسفر الى الخارج لاغراض السياحة.
 - (4) انتاج المنتجات يتطلب خدمات ملحقة سواء كالتدريب او الصيانة.
 - (5) الثورة المعلوماتية والانترنت وظهور التسوق الالكتروني تطلب ظهور خدمات قادرة على تحفيز الطلب.
- (عباس وآخرون, 2020: 10) .

4- تصنيف الخدمات:

هناك اربعة اصناف من الخدمات هي كالآتي:

- 1- خدمات ملموسة موجهة لأجسام الأفراد كالرعاية الصحية.
- 2- خدمات غير ملموسة موجهة لعقول الأفراد كالتعليم.
- 3- خدمات ملموسة موجهة لممتلكات الأفراد كالصيانة.
- 4- خدمات غير ملموسة موجهة لممتلكات الأفراد كالبنوك والتأمين.

(قدورة , 2011 : 19) (15)

ثانيا- الخدمة الصحية: Health service

مفهوم الخدمة الصحية Health service concept

هي عبارة عن المنتجات الملموسة وغير الملموسة من قبل المستوصفات والمستشفيات والجهات ذات العلاقة لغرض الحفاظ على صحة الإنسان الجسدية والعقلية ومن أركان الخدمة الأساسية هي ضرورة ان يكون تقديم الخدمة بالقرب من الجهات المستفيدة منها . (كردية , 2011 : 58) . وتعرف الخدمات الصحية بأنها مجموعة البرامج والأنشطة الصحية التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية و علاج هذه المشكلات في حال حدوثها. و يعرفها آخرون بأنها كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية www.abahe.uk .

وقسم (ramakrishnan, 2012) الخدمة على أساس الملكية الى ثلاثة قطاعات كالآتي:

- 1- القطاع العام: تديره الحكومة المركزية وحكومات الولايات مثل المستشفيات الحكومية (GH) والمستوصفات والعيادات ومراكز الرعاية الصحية الأولية (PHC) والمراكز الفرعية والمساعدين الطبيين .
- 2- القطاع غير الربحي: هو الذي تديره المؤسسات الخيرية والكنائس والصناديق الاستثنائية والمنظمات الطوعية الأخرى

3- القطاع الخاص المنظم : بما في ذلك الممارسين العامين (الذين لديهم على الأقل درجة البكالوريوس أو ما يعادلها في الطب) والمستشفيات الخاصة والصغيرة و دور التمريض الطبية المسجلة والمستوصفات والممارسين المرخصين الآخرين .(10: ramakrishnan, 2012) واكد (, 2016, deekshitha) بان لبرنامج التوعية الصحية التي تقدمها الدولة لمواطنيها اثر مباشر في تخفيض عدد المشاكل الصحية التي يتعرض لها الافراد . اذ في كل عام يموت الآلاف من الأمهات والرضع بسبب نقص مرافق ورعاية الامهات ما بعد الولادة حتى أثناء الحمل ، اذ لا يتم تزويد النساء بأطعمة صحية ومغذية. والصحة العامة للمواطنين سينة للغاية لأنهم لا يستطيعون تحمل الحد الأدنى من السعرات الحرارية المطلوبة. (deekshitha, 2016: 20)

وقد حددت منظمة الصحة العالمية (تقرير الصحة العالمية 2000) الوظائف الرئيسية الأربعة للصحة هي:

- 1- الحوكمة
 - 2- التمويل
 - 3- توليد الموارد البشرية والمادية
 - 4- تنظيم وإدارة تقديم الخدمات. (ramakrishnan, 2014: 30) ,
- والخدمة هي عبارة عن مزيج من الجانب الملموس وغير الملموس اذ ان الجانب الملموس هو الذي يسيطر على الجانب الغير الملموس اذ يقدم المستشفى خدمة غير ملموسة تسمى الرعاية الصحية ، تتميز بعدم قابلية الفصل ، عدم المداومة ، والتنوع ، والتلف ، والتزامن.
- يشمل نطاق الخدمات التي يقدمها المستشفى ما يلي.



1- خدمات سببية - وهي تشمل قسم السببية على مدار الساعة والذي يحضر إلى حادث أو حالة طارئة.
2- خدمات الطوارئ - خدمات الطوارئ والرعاية هي جزء من المستشفى. حيث المستشفيات هي التي تقوم بالحفاظ على سيارات الإسعاف - ووحدة العناية المركزة وغيرها من الخدمات. (krishnamacharyulu.2013:12) إذ أن من أهم التحديات التي تواجه الجهات المعنية من تقديم الخدمة الصحية بالجودة المناسبة هي الجودة المنخفضة للمياه والأمراض السارية مثل الإسهال والتيفوئيد والكوليرا وتواجد المراحيض بجوار أنابيب المياه الصحية للشرب. وباستخدام واستعمال مياه الأمطار في الاستحمام والغسيل. (dana, 2011:54),
ويضاف للمعوقات التي تحول دون تقديم الخدمة بالجودة المناسبة هو الفساد المستشري بالمؤسسات الصحية التي من خلالها يتم تقويض تقديم الخدمات. ويمكن للفساد أن يزيد التكلفة على المستهلكين للخدمة الصحية إذا تم طلب رشوة منهم ، وهذا من الأسباب الرئيسية التي تقلل من جودة الخدمات وبالتالي قد يؤدي إلى تدهور الصحة والتعليم ويضاف لها أيضا قلة الموارد الحكومية المخصصة لتقديم الخدمات ، والتي سوف يؤدي أيضا إلى تفاقم المشكلة. (atzori,2017:55)

واضاف آخرون ان العوامل الطبيعية من هطول الأمطار الغزيرة والفيضانات المترتبة عن هذا والعواصف والزلازل وغيرها ودرجة الحرارة العالية في الصيف والمنخفضة في الشتاء إذ ان المناخ المتطرف يؤثر على صحة الإنسان بشكل مباشر أو غير مباشر (juliet & at al, 2017 : 58).

ثالثا : الجودة : (Quality)

1 – مفهوم الجودة (Quality Concept)

الجودة ليست ابتكارا جديدا كما تدعي الدول الغربية والاوربية انما الجودة تعود الى عصور سحيقة منذ بدء الخليقة وقصة ابونا ادم وامنا حواء واختيارهما للشجرة لجودتها العالية وما تتمتع به من مواصفات معينة كالخاد مثلا حسب الرواية وحتى يومنا هذا فالجودة كانت ومازالت موجودة على مر العصور وبكل زمان كانت تظهر بقالب او نموذج او رؤية جديدة وفيما يأتي بعض الرؤى لمفهوم الجودة وبمجالات واتجاهات مختلفة .
فالجودة قد تكون اجراء بسيطا يتخذ لتحقيق اغراض منشودة بأكثر الطرق كفاءة وفعالية . مع الاهتمام بارتضاء المستفيد ، وليس من الضروري ان تكون هذه الطريقة هي اكثر الطرق كلفة . بل انها على العكس من ذلك أنها دعوة الى الكفاءة والتوفير في التكاليف ، وهي منتج او خدمة مقبولة ، وميسورة ، وكفوءة ، وفعالة ، ومأمونة ، يجرى تقييمها والارتقاء بها باستمرار. (الدليمي, 2005: 33)

وأكد (عبيد, 2003) ان الجودة "هي الدالة الكلية لقدرة المنتج في تحقيق القيمة الاستراتيجية المضافة للزبون والمنظمة، من خلال تلبية التوقعات او التفوق عليه".

وتأسيسا لما تقدم نرى ان الجودة عملية بنائية تهدف الى تحسين المنتج النهائي وذلك من خلال تحسين ظروف العمل لكل العاملين في المنظمة، وتحقيق الجودة عندما ينجح المنتج في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج يشبع حاجات وتوقعات الزبون المعنلة وحتى تلك التي لم يفصح عنها. وتعد الجودة بلا شك سلاحا تنافسيا فاعلا، وهناك زبائن عديدون لا يمانعون في ان يدفعوا اكثر ليتلقوا منتجات اعلى جودة واكثر انسجاما مع توقعاتهم. (الملا حسن, 2006: 62)

وجودة الخدمة مفهوم يوصف بأنه بعيد المنال وملخص من قبل الباحثين (Parasuraman, Zeithaml و L. L. Berry في عام 1985). وما يعكس هذا الفهم طورا نموذجًا مفاهيميًا لجودة الخدمة يشمل ما يلي

(الموثوقية ، الاستجابة ، الكفاءة ، الوصول ، المجاملة ، التواصل ، المصداقية والأمن والتفاهم والملموسات). يحلل هذا النموذج الافتراضي جودة الخدمة كبنية مماثلة لوجهة نظر ناتجة عن مقارنة بين توقعات خدمة العملاء ورؤى الأداء . (Marković et al. 2014:20)

2- خصائص الجودة

1- جودة التصميم تعني ان تكون الخصائص الملموسة وغير الملموسة متوفرة في تصميم المنتج الجديد.
2-المطابقة : يقصد بها ان تكون كل مواصفات وجودة المنتج قادرة على تلبية حاجات ومتطلبات الزبائن بما يشبع حاجاته .

3-جودة الاداء : ان يكون تصميم المنتج ومطابقته للمواصفات ومعايير الجودة قار على ارضاء الزبائن لاطول فترة ممكنة .
(شطة, 2015: 33).



3- أهمية الجودة: Quality Importance

للجودة أهمية إستراتيجية سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى المجتمع فعندما يتخذ الزبون قرار الشراء يأخذ بالحسبان جودة المنتج كأحد العوامل المهمة في اختيار المنتج وتعد الجودة من العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتج ويمكن أن تؤثر الجودة في المنظمة من خلال عدد من نقاط جوهرية تعبر عن أهمية الجودة وهي :

1 - سمعة أو شهرة المنظمة في الأسواق

تعتمد المنظمة على نحو كبير في تحسين سمعتها على مستوى جودة منتجاتها ويتبين ذلك من خلال إقامة علاقات جيدة مع المجهزين وخبرة ومهارة العاملين وتقديم منتجات تلبي حاجات وتوقعات الزبائن الحاليين والمستقبليين (Render, 2001 & Heizer) ، وان الفشل في توجيه الانتباه الكافي للجودة يمكن أن يؤثر في سمعة المنظمة ويؤدي إلى انخفاض حصتها السوقية وإلى انتقاد منتجاتها من قبل الزبائن . (حسن, 2003: 40)

2-عولمة السوق :

كانت من الاهمية بمكان نشأة بعض المنظمات والاتفاقيات مثل منظمة التجارة العالمية (O.M.C) ، أو اتفاقية GATT الاتفاق العام للتعرفة الجمركية والتجارية)، واتفاق النافتا (اتفاق شمال أمريكا للتجارة الحرة)، حيث ساهمت هذه الاتفاقيات في تحرير التبادلات التجارية وزيادة التبادل التجاري الدولي ، مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين تلك المنظمات وحدوث نوع من التكتلات بينها . www.tadwiina.com/

3- التكاليف

ان الجودة العالية سبب مهم في تقليل التكاليف مما قد يؤثر في الربحية والمطابقة للمواصفات تعني الحد الأدنى من العيوب وتقليص التكاليف . (حسن, 2003: 35).

رابعاً : جودة الخدمة

1- مفهوم جودة الخدمة

عرفها (kotler < 2003) على انها ان تقوم المنظمة بتقديم الخدمة بشكل صحيح من اول مرة وعلى ان يتم تحسينها في المرة التالية وتحقيق رضا الزبائن وان تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات الاخرى.(عبد الحسين, 2017: 16)

وعرفها اخر على انها "تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة اي التي يتوقعها الزبائن او التي يدركونها في الواقع العملي"

ومن خلال التعاريف السابقة يتبين ان هنالك علاقة بين الزبائن ومقدمي الخدمة اذ ان الزبون يلمس جودة الخدمة من خلال مطابقتها للمواصفات الموضوعه لها ومن خلال مقارنته للداء الفعلي مع المتوقع. (خثير واخرون, 2017: 32)

2-خصائص جودة الخدمة: Features of Service Quality

- 1- الحصول على الخدمة: تعني القدرة على الوصول اليه، وسهولة الاتصال به.
- 2- جدير بالاعتماد عليه: يقصد به ان مقدم الخدمة على استعداد لمساعدة الزبائن وسرعته في اداء الخدمة والاجابة على استفساراتهم

3-الامان : ان تمتاز الخدمة بالامان والثقة وخلوها من المخاطرة

4-لاستجابة responsiveness: هو استعداد مقدم الخدمة على مساعدة الزبائن والرد على استلثهم

5-الملموسية Tangibles: مثال على ذلك طائرات ذات مظهر حديث ومكاتب وممرات الدخول إلى الطائرة تجذب المسافرين. والمواد المستخدمة في تقديم الخدمات الجوية لها مظهر جذاب. وموظفي شركات الطيران يتمتعون بمظهر أنيق.

6- الثقة : تعتمد على مدى مصداقية الشركة في تقديم الخدمات بالشكل المناسب

7-الخبرة : للاجابة عن تساؤل مدى تلبية الخدمة لاشباع حاجات الزبون

8-الكفاءة: هو امتلاك العاملين الخبرة والمهارة المطلوبة لتقديم الخدمات

9-الاتصال: قدرة الشركة على توضيح وايصال الخدمة بالشكل الصحيح وحسب ما يطلبه الزبون

10-دعاية وتهذيب: مدى قدرة العاملين على ان يكونون كيسيين ومهذبين في التعامل مع اشباع رغبات الزبائن وتلبيتها لهم.

(الجلبى, 2011: 40

3- ابعاد جودة الخدمة

أ- الاعتمادية reliability : الالتزام بالمواعيد والقيام بالأعمال التي تعلن عنها الشركات والالتزام بمساعدة الزبائن عندما تواجههم مشكلات تتعلق بتقديم الخدمة حيث يكون أداء العمل بجودة عالية من أول مرة . واحتفاظ الشركات بسجل خاص بالأخطاء التي حدثت سابقا للحيلولة دون تكرارها . (المطيري, 2010: 25)

ب- المصداقية هو قدرة مقدم الخدمة على كسب رضا وثقة الزبون من خلال التعامل الكيس معه ومن خلال اعطاء معلومات صحيحة وصادقة عن المنتج الذي يتعامل به (ابو عكر, 2016: 20).

ج- فهم الزبون: العاملين يبدون اهتماما بالزبائن. ولديهم ساعات عمل تكفي لخدمتهم جميعا. و يهتمون بهم بشكل شخصي. وسوف يقدمون لهم أفضل اهتمام ممكن من خلال فهم ما يريده الزبون ويعملون على تحقيقه. (ابو حذيفة, 2013: 30)

ت- الدقة : تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الاولى

ث- التسهيلات المادية: يقصد بها ان تكون المباني والتشكيلات التي تقدم بها الخدمة ملائمة بشكل يسمح بتقديم الخدمة على نحو صحيح.

ج- التجهيزات: هي كل ما يساعد على تقديم الخدمة على نحو كفؤ مثل الاجهزة والمعدات التقنية.

ح- السرعة في تقديم الخدمة: تقديم الخدمة بالوقت المناسب .

خ- الرغبة في المساعدة: ان يكون العاملين على استعداد تام لتقديم الخدمة.

د- الاهلية: امتلاك العاملين للمهارات والخبرات اللازمة لتقديم الخدمات على شكل صحيح

ذ- اللياقة: ان يكون اسلوب التعامل مع الزبائن من قبل العاملين مقدي الخدمة لائق ومحترم وذو ذوق عال في التعامل معهم . (الطائي, 2009: 30).

4- جودة الخدمة الصحية

" تعني مدى تحقق النتائج الصحية الموجودة ومدى توافقها مع المبادئ المهنية" كما تعرف الهيئة الامريكية المشتركة للاعتماد منظمات الرعاية الصحية الجودة بأنها "درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة من الخدمة أو الاجراء العلاجي أو التشخيص ، أي أن الجودة هي درجة تتحقق عندها النتائج المرغوبة وتقليل النتائج الغير مرغوبة في ظل الحالة المعرفية في فترة زمنية معينة.(داخل 1018: 6)

5- اساليب قياس جودة الخدمة

1- اسلوب (PZB) نسبة الى الاحرف الاولى لاسماء مكتشفيه الاوائل او ما يسمى اسلوب (model graps) او ما يطلق عليه (servquai) وهو كالآتي:

(الفجوة = توقعات العميل – الاداء الفعلي)

2- اسلوب (servpert) (جودة الخدمة = الاداء)

ويتميز هذا الاسلوب بالبساطة وسهولة الاستخدام وزيادة درجة المصداقية وواقعيته لانه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات العميل وادراكاته لمستوى الخدمة (ال قاسم, 2011: 48)

المبحث الثالث : المنهجية

اولا: مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في دائرة صحة بغداد/الرصافة/مراكز صحة الانسان والتي تضمنت (11) مركز موزعة على الرقعة الجغرافية في قاطع الرصافة , وهذه الدائرة هي احدى تشكيلات وزارة الصحة العراقية وقد حددت عينة الدراسة ب(خمسة) اقسام هي كالآتي:

- 1- مركز الانسان الوقائي.
- 2- مركز اسنان مدينة الصدر.
- 3- مركز اسنان المغرب.
- 4- مركز اسنان البلديات.
- 5- مركز اسنان الشعب .



وتم اختيارها بسبب حجم انشطتها المتعلقة بمجال الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين العراقيين وغير العراقيين في هذا القطاع ولكونه الاعلى كثافة سكانية الى جانب الخدمة المتراكمة لها في هذا المجال.

ثانيا: منهج الدراسة:

"اعتمدت الدراسة على منهج وصفي متمثلا بدراسة الحالة (case study) اعتمد على المشاهدات والمقابلات الشخصية وجمع المعلومات والملاحظات والاستفسارات بشكل مباشر لغرض الوصول الى المعلومات المطلوبة لتحقيق الهدف المطلوب .

ثالثا: أدوات معالجة وتحليل البيانات:

اعتمد الباحث قائمة فحص وتحليل الفجوة (Gap Analysis Checklist) التي تهدف الى تشخيص نسبة المطابقة وتحديد حجم الفجوة و يتم ذلك باستخدام مقياس سباعي لقياس مدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلبات

جدول (1) المقياس السباعي لتحديد درجة المطابقة وتحديد حجم الفجوة

ت	فقرة المقياس	وزن الفقرة (الدرجة)
1	مطبق كليا وموثق كليا	6
2	مطبق كليا وموثق جزئيا	5
3	مطبق كليا وغير موثق	4
4	مطبق جزئيا وموثق كليا	3
5	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	2
6	مطبق جزئيا وغير موثق	1
7	غير مطبق وغير موثق	0

وبعد تحديد الدرجات لكل محور في ضوء الاجابات على قوائم الفحص يتم اعتماد المعادلات الاتية لاستخراج النسب المئوية لمدى المطابقة وكما يأتي:

أ- احتساب المعدل التقريبي لمدى المطابقة مع المتطلبات لاستخراج الوسط الحسابي المرجح (Weight Mean) من خلال احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص وحسب المعادلة الاتية:

$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = \frac{\text{مجموع (الاوزان X تكرارها)}}{\text{مجموع التكرارات}}$$

ب- احتساب النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي من قبل المنظمة باستخدام المعادلة الاتية:

$$\text{النسبة المئوية لمدى المطابقة} = \frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{اعلى درجة في المقياس}}$$

ج- احتساب حجم الفجوة من خلال طرح النسب المئوية لمدى المطابقة من الرقم (1) وكما يأتي :

$$\text{حجم الفجوة لكل قائمة فحص} = 1 - \text{النسبة المئوية لمدى المطابقة}$$

رابعا :تحليل النتائج ومناقشتها

بهذه التوصل اولا إلى حجم الفجوة على مستوى الاقسام وثانيا على المستوى الكلي لدائرة صحة بغداد – الرصافة في مجال تقديم الخدمات الصحية:-

فقد تم استخدام قائمة الفحص (Check list) لغرض تحليل الفجوة من خلال استخدام المعادلات الوارد ذكرها في منهجية الدراسة الفقرة (سادسا) وتم تثبيت النتائج المستخرجة على قوائم الفحص للاقسام التي شملتها الدراسة وكما يأتي:

اولاً: قائمة فحص (checklist) وتحليل الفجوة لمركز الاسنان الوقائي

ت	فقرات الفحص وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئياً موثق	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق كلياً	غير مطبق موثق
1	متابعة اداء المؤسسات الصحية الحكومية بصورة دورية للتأكد من حسن اداها وفق الخطة المعدة من قبل القسم							*	
2	متابعة كافة المؤسسات الصحية غير الحكومية (المستشفيات الاهلية، الصيدليات الاهلية، المراكز والمكاتب العلمية، المجمعات الطبية، والمختبرات الاهلية، وعيادات الاطباء، ومحلات ممارسة المهن الصحية)							*	
3	استقبال شكاوى المواطنين ومنتسبي المؤسسات والمركز وتلقيها واتخاذ الاجراءات الادارية والقانونية اللازمة لمعالجتها								*
4	متابعة كل مايتعلق بالادوية والمستلزمات الطبية من بداية التجهيز وصولاً إلى المرضى ومنع تسربها من المؤسسات الحكومية								*
5	متابعة الادوية المتسربة من الصيدليات والمراكز الحكومية الى الارصفة والباعة المتجولين واتخاذ اجراءات قانونية رادعة بحقهم								*
6	تفتيش ومتابعة اداء المراكز العامة مثل المستشفيات والمراكز الوقائية بشكل دوري ووفق المعايير الموضوعة							*	
7	ينشر المركز الدوريات الخاصة بالتوعية الصحية وخصوصاً فيما يتعلق بوقاية الاسنان							*	
8	تهيئة كوادر صحية على درجة عالية من الثقافة الصحية فيما يخص الطب الوقائي للأسنان							*	
	الاوزان	6	5	4	3	2	1	0	
	التكرارات	0	0	0	0	3	2	3	
	النتيجة	0	0	0	0	6	2	0	
	الوسط الحسابي	1							
	النسبة المئوية لدى المطابقة	0.17							
	حجم الفجوة	0.83							



ثانيا: قائمة فحص (Checklist) وتحليل الفجوة لمركز اسنان مدينة الصدر

ت	فقرات الفحص وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
1	يقوم القسم بتوفير العلاجات والامصال ذات العلاقة بالامراض المشتركة				*			
2	يقوم القسم بزيارات اشرافية للمختبرات المرجعية				*			
3	يتم استلام المسحات المأخوذة من المرضى المشتبه بهم وفحصها وتقييمها ومن ثم ارسالها لمختبر الصحة المركزي لغرض الفحص والمطابقة				*			
4	متابعة الامراض السارية فيما يخص امراض الاسنان واللثة ضمن قاطع صحة الرصافة				*			
5	القيام بالاشراف والمتابعة لكافة الاقسام الصحية داخل المركز ومتابعة عملها لتطبيق مفردات البرامج الصحية كافة				*			
6	توفير كافة الحشوات ضمن برنامج الرعاية الصحية المعمول بها ومستلزمات سلسلة تقديم الخدمات							*
7	القيام بالتوعية والارشادات الصحية بشكل ميداني واعلامي اثناء الحملات الصحية الخاصة بالاطفال وكذلك زيارة المجمعات السكنية				*			
8	التنسيق مع قسم التفتيش والمؤسسات الصحية لرصد المخالفات في طبيعة عمل المؤسسات الصحية وتقويمها				*			
	الاوزان	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	0	0	0	3	4	0	1
	النتيجة	0	0	0	9	8	0	0
	الوسط الحسابي المرجح	2.12						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.35						
	حجم الفجوة	0.65						



ثالثا: قائمة فحص (Checklist) وتحليل الفجوة لمركز اسنان المغرب

ت	فقرات الفحص وتحليل الفجوة	مطبق كليا موثق	مطبق كليا وموثق جزنيا	مطبق كليا غير موثق	مطبق جزنيا موثق كليا	مطبق جزنيا موثق	مطبق جزنيا موثق	غير مطبق غير موثق
1	يقوم القسم بتوفير العلاجات والامصال ذات العلاقة بالامراض المشتركة						*	
2	يقوم القسم بزيارات اشرافية للمختبرات المرجعية						*	
3	يتم استلام المسحات المأخوذة من المرضى المشتبه بهم وفحصها وتقييمها ومن ثم ارسالها لمختبر الصحة المركزي لغرض الفحص والمطابقة	*						
4	متابعة الامراض السارية فيما يخص امراض الاسنان واللثة ضمن قاطع صحة الرصافة	*						
5	القيام بالاشراف والمتابعة لكافة الاقسام الصحية داخل المركز ومتابعة عملها لتطبيق مفردات البرامج الصحية كافة			*				
6	توفير كافة الحشوات ضمن برنامج الرعاية الصحية المعمول بها ومستلزمات سلسلة تقديم الخدمات						*	
7	القيام بالتوعية والارشادات الصحية بشكل ميداني واعلامي اثناء الحملات الصحية الخاصة بالاطفال وكذلك زيارة المجمعات السكنية				*			
8	التنسيق مع قسم التفتيش والمؤسسات الصحية لرصد المخالفات في طبيعة عمل المؤسسات الصحية وتقويمها						*	
	الاوزان	6	5	4	3	2	1	0
	التكرارات	1	1	1	1	3	1	0
	النتيجة	6	5	4	3	6	1	0
	الوسط الحسابي	3.12						
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.52						
	حجم الفجوة	0.48						

رابعا: قائمة فحص (Checklist) وتحليل الفجوة لمركز اسنان البلديات

ت	فقرات الفحص وتحليل الفجوة	مطبق كليا موثق	مطبق كليا وموثق جزنيا	مطبق كليا غير موثق	مطبق جزنيا موثق كليا	مطبق جزنيا موثق	مطبق جزنيا موثق	غير مطبق غير موثق
1	يقوم القسم بتوفير العلاجات والامصال ذات						*	



							العلاقة بالامراض المشتركة	
		*					يقوم القسم بزيارات اشرافية للمختبرات المرجعية	2
						*	يتم استلام المسحات المأخوذة من المرضى المشتبه بهم وفحصها وتقييمها ومن ثم ارسالها لمختبر الصحة المركزي لغرض الفحص والمطابقة	3
				*			متابعة الامراض السارية فيما يخص امراض الاسنان واللثة ضمن قاطع صحة الرصافة	4
				*			القيام بالاشراف والمتابعة لكافة الاقسام الصحية داخل المركز ومتابعة عملها لتطبيق مفردات البرامج الصحية كافة	5
		*					توفير كافة الحشوات ضمن برنامج الرعاية الصحية المعمول بها ومستلزمات سلسلة تقديم الخدمات	6
			*				القيام بالتوعية والارشادات الصحية بشكل ميداني واعلامي اثناء الحملات الصحية الخاصة بالاطفال وكذلك زيارة المجمعات السكنية	7
		*					التنسيق مع قسم التفتيش والمؤسسات الصحية لرصد المخالفات في طباعة عمل المؤسسات الصحية وتقويمها	8
0	1	2	3	4	5	6	الاوزان	
0	0	4	1	2	0	1	التكرارات	
0	0	8	3	8	0	6	النتيجة	
						3.12	الوسط الحسابي	
						0.52	النسبة المئوية لمدى المطابقة	
						0.47	حجم الفجوة	

خامسا: قائمة (Checklist) وتحليل الفجوة لمركز الشعب

ت	فقرات الفحص وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً وموثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق
1	يقوم القسم بتوفير العلاجات والامصال ذات العلاقة بالامراض المشتركة					*		
2	يقوم القسم بزيارات اشرافية للمختبرات المرجعية					*		
3	يتم استلام المسحات المأخوذة من المرضى المشتبه بهم وفحصها وتقييمها ومن ثم ارسالها لمختبر الصحة المركزي لغرض الفحص والمطابقة		*					

4	متابعة الامراض السارية فيما يخص امراض الاسنان واللثة ضمن قطاع صحة الرصافة						*		
5	القيام بالاشراف والمتابعة لكافة الاقسام الصحية داخل المركز ومتابعة عملها لتطبيق مفردات البرامج الصحية كافة						*		
6	توفير كافة الحشوات ضمن برنامج الرعاية الصحية المعمول بها ومستلزمات سلسلة تقديم الخدمات						*		
7	القيام بالتوعية والارشادات الصحية بشكل ميداني واعلامي اثناء الحملات الصحية الخاصة بالاطفال وكذلك زيارة المجمعات السكنية						*		
8	التنسيق مع قسم التفتيش والمؤسسات الصحية لرصد المخالفات في طبيعة عمل المؤسسات الصحية وتقويمها						*		
	الاوزان	6	5	4	3	2	1	0	
	التكرارات	0	1	0	1	5	1	0	
	النتيجة	0	5	0	3	10	1	0	
	الوسط الحسابي	2.37							
	النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.40							
	حجم الفجوة	0.60							

جدول (2) يبين نسبة مطابقة الجودة وحجم الفجوة والفجوة الكلية مع الترتيب في مراكز دائرة صحة بغداد-الرصافة

ت	المركز	نسبة مطابقة الجودة	حجم الفجوة	الترتيب
1-	مركز الاسنان الوقائي	0.70	0.30	الاول
2-	مركز اسنان مدينة الصدر	0.35	0.65	الخامس
3-	مركز اسنان المغرب	0.52	0.48	الثاني
4-	مركز اسنان البلديات	0.47	0.53	الثالث
5-	مركز اسنان الشعب	0.40	0.60	الرابع
6-	الفجوة الكلية	0.49	0.51	

المصدر: من اعداد الباحث.

يبين جدول (2) حجم الفجوة في مراكز دائرة صحة بغداد-الرصافة وبالترتيب كما يأتي:

1. مركز الاسنان الوقائي بحجم فجوة مقداره (0.30).
2. مركز اسنان المغرب بحجم فجوة مقداره (0.48).
3. مركز اسنان البلديات بحجم فجوة مقداره (0.53).
4. مركز اسنان الشعب بحجم فجوة مقداره (0.60).
5. مركز اسنان مدينة الصدر بحجم فجوة مقداره (0.65).

بينما بلغ حجم الفجوة الكلية على مستوى دائرة صحة بغداد-الرصافة (0.51) وهي نسبة مرتفعة جدا تتطلب اتخاذ اجراءات واسعة لتقليصها كون الخدمات الطبية تمس حياة كافة المواطنين وهذا ما سنتطرق اليه الدراسة في توصياتها.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات



أولاً: الاستنتاجات

- على ضوء نتائج التحليل التي توصلت اليها الدراسة فقد انصبت الاستنتاجات على مايلي:
- 1- ضعف في عمل أنشطة التفتيش سواء كان على القطاع العام او الخاص.
- 2- التلكؤ الواضح في تطبيق العقوبات القانونية على المخالفين فيما يخص كلا القطاعين العام والخاص .
- 3- تسرب الادوية المتعلقة بطب الاسنان الى جانب التي لها علاقة مباشرة بحالات الامراض السارية الى الاسواق المحلية بشكل غير رسمي وقانوني.
- 4- المتابعة الضعيفة فيما يخص توزيع الادوية والعلاجات على مراكز الرعاية الصحية والطب الوقائي فضلا عن عدم تنفيذ العمليات والخطط المركزية الخاصة بمراكز الرعاية الصحية.
- 5- عدم توفر قواعد معلومات متكاملة للمواطنين في المراكز فيما يخص الخدمات الصحية المقدمة لهم.
- 6- التلكؤ الواضح في متابعة اطلاق الادوية المنتهية المفعول وفق الاليات القانونية والصحية المتبعة.
- 7- تدني في تقييم وتقويم العاملين في المذاخر والصيدليات والمراكز التابعة لها .
- 8- محدودية تبادل الاجهزة والمعدات بين المراكز الانفة الذكر.

ثانياً: التوصيات

- بناءً على الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة فان الباحث يقدم توصياته المتعلقة بنشاط مطابقة الجودة وهي كالآتي:
- 1- تفعيل أنشطة التقويم والرقابة على المستوى العام والخاص .
- 2- ضرورة تطبيق كل النصوص القانونية بحق المخالفين في جميع المراكز الطبية.
- 3- ضرورة متابعة عملية تسرب الادوية للأسواق المحلية بشكل غير قانوني والحد منها .
- 4- ضمان توزيع الادوية والعلاجات على مراكز الرعاية الصحية وفقاً لاحتياجاتها.
- 5- الاهتمام الجاد بانشاء قاعدة معلومات متكاملة حول المواطنين لغرض تقديم افضل الخدمات لهم.
- 6- ضمان عملية اطلاق الادوية المنتهية المفعول بشكل صحي ووفق السياقات القانونية المتبعة.
- 7- اهمية تقييم وتقويم العاملين في المذاخر والصيدليات وفق اساس عادلة تضمن حقوقهم.
- 8- التنسيق التام بين المراكز الصحية لضمان تبادل الخبرات وتناقل الاجهزة الطبية فيما بينها.

المصادر

المصادر العربية

- 1- الدليمي، رضاء حازم (2005) التفكير باعادة هندسة الاعمال واثره في جودة الخدمات الصحية، جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد.
- 2- الملا حسن، ثائر طارق (2006) التخطيط الاستراتيجي التسويقي واثره في جودة الخدمة المصرفية، كلية الادارة والاقتصاد /جامعة الموصل.
- 3- المطيري، دخيل الله (2010) اثر جودة خدمة التسويق والعلاقات على ولاء الزبائن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال. 13 م
- 4- ابو حذيفة، اشرف عبد الله (2013) اثر الجودة في الرعاية الصحية، الجامعة العربية المفتوحة لشمال امريكا.
- 5- ال قاسم، رؤى رشيد سعيد (2011) أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، جامعة الشرق الاوسط، قسم ادارة الاعمال .
- 6- الصميدعي، محمد جاسم ، ردينة عثمان يوسف ، التسويق الخدمات: دار الميسرة للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010، ص40.
- 7- ابو عكر ، فوزي فايز عودة (2016) دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين) الجامعة الاسلامية غزة ، 2016 .
- 8- الجلبي ، الزهراء صباح عبد الحسن ، (2011) العلاقة بين جودة الخدمة والتفوق التسويقي، كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد)
- 9- (الطائي ، رعد عبد الله (2009) ابعاد جودة خدمة التعليم العالي في الجامعة الخاصة /مجلة العلوم الاقتصادية والادارية /كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد.

- 10- حسن ,محمد مصطفى(2003) أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في اقامة متطلبات نظام ادارة الجودة (iso 9001-2000) مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل.
- 11- خثير ,محمد ومرامي ,اسماء(2017)العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة,مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال ,مجلد 3,العدد/4 /لسنة 2017.
- في والاقتصاد الإدارة كلية أعمال إدارة الصحية, قسم الخدمات جودة وتقييم 12 -داخل, زهراء رضا (2018) قياس القادسية. جامعة
- 13-شطة ,سيدة اسحق تريبو (2015) /دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي تحسين الأداء في المصارف , جامعة الرباط الوطني كلية الدراسات العليا والبحث العلمي كلية الاقتصاد والعلوم الادارية .
- 14-عباس ,ميس عادل وعلي , سارة عمر (2020)أثر جودة خدمة الاتصالات على سعادة الفرد, كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
- 15- عبد الحسين ,إبتهاال عبود عبيد (2017) جودة الخدمة بين الادراكات والتوقعات باستخدام اسلوب تحليل الفجوة ,جامعة القادسية ,كلية الادارة والاقتصاد.
- 16-قدورة,روان منير (2011)دور جودة الخدمة في تعزيز اثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الاردنية الخاصة , كلية الاعمال /جامعة الشرق الاوسط.
- 17-كردية,ايمن زكي سعيد(2011) مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور واثرها على فاعلية الخدمة للصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين , الجامعة الاسلامية /كلية التجارة .

المصادر الاجنبية

- 18- Atzori Marcella (2017) Blockchain Governance and The Role of Trust Service Providers: The TrustedChain.
- 19- Dana Tarannum (2011) UNHYGIENIC LIVING CONDITIONS AND HEALTH PROBLEMS:A STUDY IN SELECTED SLUMS OF DHAKA CITY, ISSN 1923-6654 (print).
- 20- Deekshitha(2016) ROLE OF NATIONAL SERVICE SCHEME (NSS) IN CREATING SOCIAL RESPONSIBILITY AT HIGHER EDUCATION ISSN (Online): 2455 – 5630.
- 21-Juliet & Amutha (2017) IMPACT OF CLIMATE CHANGES ON HUMAN HEALTH IN INDIA , College (Autonomous), Tuticorin.
- 22-Krishnamacharyulu,B.E.,MBA.Ph.D& I.Nageswara Rao,B.Tech.,MBA (2013) MARKETING STRATEGIES OF CORPORATE HOSPITALS Research Scholar,.
- 23-R Ramakrishnan(2012) Public Private Partnership (PPP) in Indian Health Care,ssrn/2186897.
- 24-R Ramakrishnan(2014) Governance in Health Care-the way ahead September, Delhi, India.
- 25- Marković Suzana &Damir Lončarić&dina loncaric(2014) Service quality and customer satisfaction in the health care industry - towards health tourism market , str. 155-170..
- 26-markovic,suzana &Loncaric,dina& Loncaric,damir (2014) service quality and customer satisfaction in the health core industry towards health tourism market .
- 27-Tarannum Dana(2011) UNHYGIENIC LIVING CONDITIONS AND HEALTH PROBLEMS:A STUDY IN SELECTED SLUMS OF DHAKA CITY ISSN 1923-6662.

الانترنت

- 28- www.mawdoo3.com
- 29- www.abahe.uk/total-quality-management-enc/98122-
- 30- www.tadwiina.com/