

تحليل بيانات استبيان قياس رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها دائرة الطب العدلي

تاريخ تقديم البحث: ٢٠٢٥/١٢/١٧

تاريخ قبول البحث: ٢٠٢٥/١٢/١٤

ق. مكارم علي كاظم (*)

د. رغد عبد الهادي جاسم (**)

أهمية الدراسة:

لغرض معرفة نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها للخدمات المقدمة الى الجهات المستفيدة في المجتمع.

إشكالية الدراسة:

ما مدى رضا الجهات المستفيدة من مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الطب العدلي؟

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

وذلك لتطبيق معايير نظام ادارة الجودة الشاملة في دائرة الطب العدلي.

اهداف الدراسة :

وصف مدى رضا المراجعين لدائرة الطب

الخلفية:

رضا المستفيد هو احد ادوات قياس جودة الخدمات في المؤسسات الصحية المختلفة، حيث يستخدم لمعرفة توقعات واحتياجات الجهات المستفيدة من الخدمة المقدمة، من خلال طرح بعض الاسئلة للحصول على التغذية الراجعة واجراء التحسين والتغيير بشكل افضل لتلبية التوقعات. وان الجهات المستفيدة من دائرة الطب العدلي قد تكون المواطن والمجتمع، مراكز الشرطة، الجهات القضائية، الجهات الطبية الاكاديمية وغيرها، لذا فقد تم اعتماد استبانة خاصة لمعرفة مدى رضا المستفيد لمستوى جودة الخدمة الحالية التي تقدمها الاقسام المختلفة وتحليل وتقييم النتائج لتقويمها خدمة للصالح العام.

(*) مشاور قانوني أقدم/ وزارة الصحة/ دائرة الطب العدلي/ مسؤول وحدة إدارة وثائق الجودة/ شعبة إدارة الجودة.

Makaremali70@gmail.com

(**) رئيس اطباء اسنان أقدم/ وزارة الصحة / دائرة الطب العدلي/ مدير شعبة إدارة الجودة والتطوير المؤسسي.

السلي للأسئلة التي تم طرحها في استمارة الاستبيان.

النتائج:

بينت النتائج ان النسب المئوية لمستوى جودة الخدمات المقدمة الى المستفيد منها للرأي الإيجابي لاسئلة الاستبانة كالآتي:

سهولة الوصول الى الدائرة (٦٣٪)، التوجيه من قبل الاستعلامات بصورة صحيحة (٩٧٪)، وجود قطع دلالة لتوضيح اماكن المراجعة (٥٦٪)، الرضا عن مكان الانتظار (٤٢٪)، سرعة انجاز الخدمة (٩١٪)، طبيعة تعامل الموظف المختص (٩٧٪)، التمييز في التعامل بين المواطنين (٩٠٪)، نظافة الحمامات (١٥٪) والحاجة الى وسيط (٩٢٪).

بينما كانت النسب المئوية للرأي السلي لنفس الأسئلة بالتعاقب كالآتي:

(٣٧٪، ٣٪، ٤٤٪، ٥٨٪، ٩٪، ٣٪، ١٠٪، ٨٥٪، ٨٪).

الاستنتاج:

يستنتج من خلال هذه الدراسة تعامل الموظفين الجيد بشكل عام، والسرعة بتوجيه المراجعين الى المكان المطلوب من قبل موظفي الاستعلامات، وتأكيد موظفي قسم المفقودين من توافر كافة المعلومات المطلوبة قبل البدء بعملية البحث عن المفقودين، وهذا من النقاط الإيجابية للدائرة.

العدلي وتحليل البيانات وعرض النتائج على اصحاب القرار، المتمثل بالادارة العليا لاتخاذ الاجراءات اللازمة لتحسين الاداء وتطويره.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجية التحليل الوصفي للبيانات (Descriptive Cross sectional Analysis)، حيث تم اعداد وثيقة استبيان لمعرفة مدى رضا المستفيد لواقع الخدمة المقدمة من قبل وحدة ادارة الوثائق في شعبة ادارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي خلال سنة ٢٠٢٢ م، تتضمن معلومات عن المواطن، اضافة لطرح عدة اسئلة مغلقة واخرى مفتوحة، ليتم توثيق أجوبة المراجع على هذه الأسئلة، ومن ثم يتم جمع الاستثمارات وادخال كافة بياناتها ضمن برنامج الكروني ليتم تحليلها وعرض النتائج بشكل جداول ومخططات احصائية، ثم استنباط وتلخيص النتائج ليتم مناقشتها والخروج بالتوصيات والمقترحات اللازمة للتحسين.

التحليل الاحصائي وحجم العينة:

تم اختيار العينة بشكل عشوائي ومن انماط مختلفة، وجمع الاستثمارات المتضمنة لبيانات الاستبيان بعدد (٢١٧) استمارة، ليتم العمل على ادخال بياناتها في برنامج Excel Microsoft worksheet، ثم عمل فلترة لهذه البيانات وتحليلها احصائياً بطريقة احتساب النسب المئوية باستخدام جدول بايفوت Table Pivot لمعرفة النتائج النهائية للرأي الايجابي والرأي

المقدمة :

من الأمثلة العالمية الشائعة (إذا كنت لا تستطيع قياس أمر ما، فانك لا تستطيع تطويره). أي بمعنى آخر ان عملية التحسين والتطوير في أي مجال او منتج او خدمة ولاي مؤسسة تحتاج الى مقياس.

ومن هذا المنطلق يمكننا ان نعرف استبيان رضا المستفيد كأحد أهم ادوات قياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسات المختلفة، فهو يستخدم لمعرفة احتياجات وتوقعات الجهات المستفيدة من الخدمة المقدمة، وذلك من خلال طرح بعض الأسئلة الصحيحة للحصول على التغذية الراجعة و اجراء التحسين والتغيير بشكل أفضل لتلبية التوقعات، وهو أسهل وأسرع طريقة لمعرفة مستوى رضا الجهة المستفيدة من الخدمات (سيد احمد، ٢٠١٧).

وان هذا المفهوم كجزئية يقع ضمن موضوع اشمل واوسع يتعلق بما يسمى بإدارة الجودة الشاملة، والتي تعرف على انها اسلوب يقوم على التعاون لتحقيق هدف انجاز الاعمال بتوافر المهارات والقدرات لدى العاملين والادارة العليا لتحقيق التحسين المستمر لمستوى الجودة في الانتاج او في الخدمة، ويتم ذلك من خلال العمل الفردي او الجماعي لتحقيق النجاح بعيد المدى لإرضاء احتياجات وتوقعات العملاء، ولتحسين اداء العاملين وقدرتهم على التكيف للمتغيرات باعتبار ان كل فرد او عنصر في العمل مسؤول عن تحقيق الجودة والكفاءة التي تستند الى معايير التميز في الاداء بالاستناد الى المواصفة

اما فيما يخص الرأي السلبي، فقد تم التأشير على وجود بعض الأخطاء في كتابة المعلومات الخاصة بالمتوفي، والتأخير في انجاز بعض التقارير والمعاملات، كذلك وجود بعد بالمسافة بين موقع قسم الاحصاء في البناية القديمة وبين مكان الواردة في البناية الجديدة، وعدم وجود اماكن لاستراحة المراجعين ضمن هذه المسافة خاصة لكبار السن، مع وجود ضعف في مستوى النظافة خاصة في البناية القديمة، اضافة بعدم التزام المراجعين بشروط الوقاية الصحية للسلامة من الامراض والعدوى.

كما تم التأشير على عدم وجود دلالات تعريفية ولافتات او بوسترات ارشادية في البناية القديمة لتسهيل الوصول الى اقسام البناية الجديدة في حال دخول المراجعين من مدخل البناية القديمة، مع عدم توافر قطعة دلالة رئيسية في الشارع العام الرئيسي للاستدلال على موقع الدائرة، واخيرا من الآراء السلبية التي بينتها دراستنا هذه هو الحاجة الى مضاعفة الاهتمام ومواصلة العمل على ادامة صيانة عمل المصاعد الكهربائية في البناية الجديدة و استمرار عملها بشكل آمن للحفاظ على سلامة العاملين والمراجعين ولضمان تقليل الجهد والسرعة في العمل.

الكلمات المفتاحية :

رضا المستفيد، إدارة الجودة، دائرة الطب العدلي، قياس جودة الخدمات

سواء كانت معلومة او مجهولة، وعلى كيفية تصحيح هذا الاختلاف والانحراف والعقبات في الاجراءات الحالية وامكانية ادراكها عند ظهور خلل واضح، مما يستوجب اجراء التحليل لتقييم النتائج بناءً على المعلومات الناتجة من مراقبة مدى فعالية تطبيق البديل الأنسب في تنفيذ الاجراءات والمتغيرات وضمن التوقيتات المتوقعة في تحقيق اهداف خطة العمل. وان هدف ايجاد العمليات البديلة القابلة للتحكم والتحسين، تمكننا من تحديد المشاكل واسبابها والفرص التي تساعد على تصحيح مسار العمليات الحالية واعادة صياغتها بما يضمن تحقيق اهداف التحسين والتطوير في اداء العاملين لسير العمل، وبالتالي تحقيق هدف التحسين بتقليل الجهد والوقت للعاملين وتحسين الخدمة لاعلى مستوياتها.

وعليه نفهم أن تحقيق نجاح الاهداف النهائية في اي عملية في المؤسسة سواء كانت تسويقية او صناعية او خدمية او ربحية، يستند الى مدى تحقيق رضا المستفيد من الخدمة.

ويمكن تصنيف المستفيد من الخدمة أجمالاً الى نوعين رئيسيين هما: (جودة ٢٠١٤).

أولاً: مستفيد داخلي: يكون موقعه في داخل المؤسسة يتمثل بالعاملين الذين يمثلون كل مرحلة من المراحل الداخلية اثناء سير العمل الذي يعنى بالمدخلات والعمليات والمخرجات.

ثانياً: مستفيد خارجي: يكون موقعه خارج المؤسسة وهو المستفيد النهائي من الخدمة او

الدولية الايزو ٢٠١٥:٩٠٠١ (رضوان، ٢٠١٢). ومن الناحية التاريخية، يعتبر مفهوم الجودة ومن المنظور الاسلامي ضمان أدائنا للاعمال بالشكل المطلوب الذي نطمح اليه، ويتطلب برنامج تطبيق مبدأ الجودة بأعتبار ان جودة العمل واتقانه هو من اسس ديننا وسنة نبينا محمد (ص)، قال الله تعالى في محكم كتابه: بسم الله الرحمن الرحيم (وأحسنوا ان الله يحب المحسنين). صدق الله العظيم، وقال رسول الله (ص) (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه)، اي حسن العمل واجادته (سورة البقرة، اية ١٩٥).

اما فيما يخص تبني فلسفة الجودة في العقود المعاصرة، فأنها مرت بعدة مراحل، حيث بدأت من مرحلة التفتيش بين الاعوام (١٩٣٠-١٩٤٠)، بعدها مرحلة مراقبة الجودة (١٩٤٠-١٩٧٠)، ثم مرحلة ضمان الجودة (١٩٧٠-١٩٨٥)، ومن ثم مرحلة ادارة الجودة الشاملة (١٩٨٥- الى الان) (رضوان، ٢٠١٢).

ان تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في انشطة سير العمل ادى الى تحقيق تحسين ايجابي وتطوير مستمر على اداء العاملين، وبالتالي الى تطبيق الاهداف الاستراتيجية للموسسة بمستوى جودة يضمن تحقيق الرضا التام للمستفيد. ولضمان سير العمل ضمن نظام اداري حديث يسعى لتحقيق الكفاءة والفاعلية، يتحقق بنشر ثقافة التحسين والتطوير واستمرار توعية العاملين وتدريبهم على كيفية تحديد المشكلة،

وان بعض من هذه المقاييس استخدمت الصيغة التالية: (أوافق بشدة، غير موافق، موافق، غير متأكد، لا أوافق بشدة) والبعض الآخر استخدم مقاييس (راضي جدا، راضي محايد، غير راضي، غير راضي إطلاقاً) والآخر استخدم مقاييس بصيغة (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً).

ثم يتم العمل على تحليل النتائج بالاعتماد على منهجية وصفية بأسلوب علمي تحليلي لاجراء المقارنة بين نتائج توقعات المستفيد لاداء الخدمة، وبين نتائج الواقع الحالي للاداء، للتمكن من تحقيق التحسين في عمليات الاداء للعاملين في مراحل سير أنشطة العمل لاجل تحقيق الرضا الوظيفي، وبالتالي الى تطبيق التحسين والتطوير بجودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيد.

وهناك ثلاث مستويات يمكن من خلالها معرفة درجة رضا المستفيد أيضاً، وهي كالآتي:
اداء المنتج او الخدمة (أقل) من توقعات العميل العميل غير راضي

اداء المنتج او الخدمة (مساوي) الى توقعات العميل العميل راضي

اداء المنتج او الخدمة (أكبر) من توقعات العميل العميل سعيد (جودة، ٢٠١٢).

وعند اعداد الدراسات الميدانية، فيمكن استخدام (استبانة المستفيد) كونها انجح سبل الاستقصاء في قياس الاداء وتحديد مستوى الرضا عن جودة الخدمة وعن وقت

مايسى بال User End.

ان تحقيق الرضا والولاء الوظيفي للمستفيد الداخلي يؤدي الى تحسين الأداء لانشطة العمل، وبالتالي الى تحقيق مستوى اعلى من واقع مستوى الخدمة الحالية التي تقدمها المؤسسة، مما ينعكس ذلك على رضا المستفيد الخارجي وعلى تحقيق اهداف المؤسسة.

وهناك عدة طرق لقياس مدى تأثير تحسين الجودة في تحقيق الرضا الكامل للمستفيد، والمتمثلة بـ (المقابلات الشخصية، الاستبانات، مشاركة المستفيد ضمن فرق الجودة، نظام الاقتراحات او معالجة الشكاوى).

ولابد من الإشارة الى ان الهدف من استبيان قياس رضا المستفيد، هو لغرض دراسة العلاقة التفاعلية بين متغيرات عناصر الاداء في تقديم الخدمة، وبين رضا المستفيد منها، لاجل تحقيق أهداف الاستبيان وتطويره ثم تحليل النتائج وفق الاساليب العلمية (أسماء مرابي، ٢٠١٧).

و تشير المصادر الى ان هناك عدة اشكال لقياس رضا جودة العمل، حيث تتوافر بشكل مقاييس بصيغ مختلفة، وقد استخدمت في دراسات عن مجال إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي لعدة دول منها الأردن، المملكة السعودية العربية، أمريكا، الجزائر وغيرها (رضوان، ٢٠١٢)، (بلميرداسي Belmerdasi، ٢٠٢٠).

الحديثة المتطورة، وذلك لالتقاء العلم مع العدل ومساهمته في تعزيز العدالة. حيث يعرف على انه العلم الذي يستخر المعارف الطبية لفائدة الإجراءات القانونية (الشواني واحمد، ٢٠١٩). وان الخدمات التي تقدمها دائرة الطب العدلي بأقسامها المختلفة ترتبط بالنظام القانوني للبلد في معالجة القضايا الحساسة لمختلف الحوادث في المجتمع، وان اداء القسم وسرية المهنة ومنهج لائحة اداب المهنة الطبية واتباع المسؤولية القانونية والطبية والقواعد الاخلاقية هي من اساسيات العمل عند التعامل مع القضايا الطبية العدلية واصدار تقارير الفحوصات وفق التعليمات المهنية المعتمدة الى الجهات القضائية والتحقيقية المستفيدة.

وان الدائرة بموجب قانون الطب العدلي المرقم ٣٧ لسنة ٢٠١٣ م المعدل (قانون الطب العدلي، جريدة الوقائع العراقية ٢٠١٣)، تتألف من عدة اقسام خدمية مختلفة، سواء كانت إدارية او عدلية او هندسية او اكااديمية وغير ذلك موزعة على بنائيتين (بناية قديمة وأخرى جديدة)، وتقدم خدماتها بطريقة مباشرة او غير مباشرة بشكل يومي ومستمر الى المواطنين من ذوي المتوفين او المفقودين او الى الطلبة ذوي الدراسات الأولية او العليا او الى الباحثين، او الزائرين، وكذلك الى المنتسبين من مختلف الجهات التحقيقية والقضائية.

إنجاز العمل، وحسن التعامل وبناء الثقة مع مقدمها، والاسهام في خلق اتجاهات إيجابية نحوه. وان الرضا التام والتقدير المتميز لمستوى الخدمات المقدمة تحقق أساليب كفيلة لتحسين الخدمة وحسب درجة رضا المستفيد، بهدف تحقيق الارتقاء بمستوى جودة الخدمة الى أعلى درجات الرضا، او تقديم شكوى في حال عدم الرضا لخدمة معينة، وهذا يختلف من مستفيد الى مستفيد اخر حسب وجهات النظر في تقديم الخدمة ومقارنتها بتوقعاته (بو داود ٢٠١٧، حمزة، ٢٠٢١).

ان لهذه الاستمارة عدة مسميات أخرى منها (استبانة قياس رضا المستفيد، او استبانة جمع البيانات، او استبانة تحديد مستوى الرضا وهكذا...)، ومنها ما يتضمن (الأسئلة المغلقة ومنها ما يتضمن الأسئلة المفتوحة) او كلاهما، كما في الدراسة الحالية. حيث تكون الإجابة عن الأسئلة المغلقة من خلال الإشارة على الصيغ المثبتة في الاستبانة، اما الاجابة عن الأسئلة المفتوحة فهي تتضمن الآراء والمقترحات التي يقدمها المستفيد بشفاافية واربحية بدون أي تأثير خارجي، بما يخدم هدف تحسين مستوى الخدمة المقدمة.

ومن ناحية أخرى وعند التطرق الى موضوع تطبيق نظام إدارة الجودة في القطاع الصحي ومنها دوائر واقسام الطبابات العدلية في بغداد والمحافظات، فإن الطب العدلي يعتبر احد فروع الطب الحيوية في المجتمعات

لو تشابهت الظروف (هاني عرب ٢٠٠٢)، ولأن إدارة الجودة كواحدة من أهم الإدارات الحديثة كالإدارة الاستراتيجية والتكتيكية وغيرها من الإدارات المعاصرة (المحمدي، ٢٠٢٠)، ولأن رضا المستفيد هو أحد أدوات قياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسات الصحية، لكون الجهات المستفيدة من دائرة الطب العدلي تشمل المواطن والمجتمع، مراكز الشرطة، الجهات القضائية، الجهات الطبية الأكاديمية وغيرها، فإن أهمية هذه الدراسة يكمن في التحري عن نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها للخدمات المقدمة، فضلا عن أن الطريقة المستخدمة هنا هي أسهل وأسرع طريقة لمعرفة مستوى الرضا للجهة المستفيدة من الخدمات الطبية العدلية التي تقدمها دائرة الطب العدلي، وبالتالي فإن الإشكالية البحثية المطروحة هنا (ما هو مدى رضا الجهات المستفيدة من مستوى الخدمات التي تقدمها دائرة الطب العدلي)؟

وبناءً على ذلك فقد تم اختيار الاستبانة الخاصة برضا المستفيد من أقسام الدائرة المختلفة بهدف وصف مدى رضا المراجعين عن الخدمات التي تقدمها دائرة الطب العدلي، وتحليل البيانات وعرضها على أصحاب القرار المتمثل بالإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين بعد تقييم نتائج البيانات في الاستبانة، لغرض تقويم وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطن بما يحقق رضاه.

لذا فإن دائرة الطب العدلي تسعى إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية وفقاً لمتطلبات ومعايير نظام الجودة الدولية، خاصة في مجال تقديم الخدمات الطبية العدلية، لمساعدة القضاء في تقديم العدالة إلى المجتمع، وتحقيق هذه الأهداف من خلال تركيز الإدارة على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيد من الخدمة المقدمة من خلال تجربة أسلوب الاستبيان وفق منهجية تتبع أسلوب علمي في تحليل النتائج، بهدف تقليل الخطأ وتصحيح مسار العمليات وتوفير الوقت وتنظيم الأداء للعاملين، مما يساهم بشكل كبير في بناء ثقافة الجودة وفهم مستوى الأداء من منظور المستفيد النهائي من الخدمة المقدمة (سياسة إدارة الجودة الشاملة في دائرة الطب العدلي).

وان أحد أهم الأسباب التي تم أخذها بنظر الاعتبار عند اختيار هذا النوع من الدراسات في دائرة الطب العدلي، وضمن أولويات الخطط البحثية الخاصة، هو لتطبيق معايير نظام إدارة الجودة فيها لتحسين الواقع إلى ما هو أفضل (المركز الوطني للتدريب والتنمية البشرية/ مدونة وزارة الصحة العراقية، ٢٠١٨).

إن فلسفة الإدارة العلمية التي كانت تدرّس في الجامعات والمعاهد منذ بداية سنة ١٨٨٠م، تقوم على اتباع الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية، حيث يتبين أن الإدارة علم وفن في آن واحد، طالما أن تطبيق القواعد والنظريات قد لا يؤدي إلى نتائج متماثلة حتى

منهجية الدراسة:

أجريت دراسة وصفية باستخدام طريقة الاستبيانات في دائرة الطب العدلي لمدة سنة واحدة للفترة من (١/٦/٢٠٢١ ولغاية ٣٠/٦/٢٠٢٢ م). شملت الدراسة عينة من المواطنين المراجعين الى دائرة الطب العدلي المستفيدين من الخدمة بطريقة الاختيار العشوائي لغرض قياس الرأي الايجابي والرأي السلبي بطريقة حساب النسبة المئوية للمؤشرات المختلفة الخاصة بالخدمات المقدمة، واستبعد من الدراسة المراجعين المخولين من مراكز الشرطة ومن يرفض الادلاء برأيهم في الخدمة المقدمة .

خطوات البحث:

تلخصت الإجراءات العملية لتنفيذ هذه الدراسة بالخطوات التالية :

(١) اعداد استمارة استبيان رضا المستفيد من قبل وحدة ادارة الوثائق في شعبة ادارة الجودة الشاملة، تتضمن معلومات شخصية تفصيلية عن المواطن (العمر والجنس والمهنة). كما شملت الاستمارة على الاسئلة المغلقة بعدد (١٠) اسئلة مغلقة، ذلك على اسئلة النص المفتوح بعدد (٣) من الاسئلة المفتوحة. جدول استبانة رقم (١)^(١)

(٢) استحصال موافقة السيد المدير العام، والمصادقة الوزارية، ولجنة البحوث، على الاستبانة والبروتوكول البحثي المقترح.

(٣) جمع البيانات لمدة سنة واحدة من اقسام الدائرة المختلفة، حيث كان موقع جمع

العينات لغرض جمع البيانات في مكان الاستعلامات الرئيسية للدائرة، وفي اماكن انتظار المراجعين في بعض الأقسام مثل فحص الاحياء ووفي اماكن المراجعة لذوي المتوفين .

(٤) ادخال البيانات في برنامج الحاسوب MS-Excel لتحميل البيانات، ومن ثم تحليلها احصائياً بشكل مخططات او جداول باستخدام جدول بايفوت Table Pivot .

(٥) استنباط وتلخيص النتائج، ومناقشتها والخروج بالتوصيات والمقترحات.

(٦) استحصال الموافقة الشفوية الاخلاقية من قبل المراجعين وذوي المتوفين، معززة بملى استمارة الاستبيان من قبله او مساعدته في ملئها من قبل جامع البيانات، وحسب ما ورد بالمرشد الأخلاقي لتنفيذ البحوث الصحية في مؤسسات وزارة الصحة (١٣) .

محددات البحث :

تمثلت المحددات في جمع البيانات خلال اجراء الدراسة بما يلي:

١. عدم امكانية اخذ المعلومات من المخولين من مراكز الشرطة وحسب التعليمات النافذة.

٢. رفض بعض المراجعين المشاركة في الاستبيان كونها ممارسة حديثة غير معتادة، او ان البعض يعتقد باحتمالية عرقلة او تأخير معاملته حين الادلاء برأيه الصريح.

٣. افتقرت بعض مواقع انتظار المراجعين الى توافر متطلبات ملئ الاستبيان.

استمارة تقييم رضى المستفيد			
عزيزي المراجع:			
يسعدنا ان نضع هذا الاستبيان بين يديك للتعرف على رايك بمستوى الخدمات الصحية التي تقدمها دائرة الطب العدلي، وان هذا الاستبيان تشرف عليه شعبة ادارة الجودة الشاملة في دائرة الطب العدلي، وبالتالي يمكنك الإدلاء برأيك وبكامل حريتك.			
مع التقدير..			
اسم جامع البيانات للاستبيان:			
وقت الاستبيان:			
التاريخ:			
معلومات تفصيلية:			
١-العمر:	اقل من ٢٠	٢٠-٢٩	٣٠-٣٩
	٤٠-٤٩	٥٠	اكبر من ٥٠
٢-الجنس:	ذكر	انثى	
٣-مستوى التعليم:	أمي يقرأ ويكتب:	شهادة ثانوية:	دبلوم:
	بكالوريوس:	شهادة عليا:	
٤- المهنة:	ربة بيت:	كاسب:	طالب:
	موظف:		
ت	السؤال	(صفر)	(١)
١.	وصولك الى دائرة الطب العدلي وبسهولة ويسر بالدلالات التعريفية		
٢.	تم توجيهكم من قبل استعلامات الدائرة بصورة صحيحة لسلسلة الاجراءات		
٣.	وجود دلالات توضيحية للاسترشاد عن أقسام الدائرة		
٤.	هل مكان الانتظار مناسب من حيث الأثاث، التهوية، الإضاءة، براد ماء		
٥.	انجاز الخدمة بصورة سريعة وبدون تأخير وفقاً للسقف الزمني المحدد للخدمة		
٦.	طبيعة تعامل الموظف المختص معك		
٧.	ملاحظة وجود تميز في انجاز الخدمة بينك وبين الاخرين		
٨.	نظافة الحمامات وتوافر الشروط الصحية فيها		
٩.	هل احتجت الى وسيط في انجاز معاملتك		
١٠. ماهي المشاكل التي واجهتك اثناء المراجعات:			
١١. ما الذي اعجبك اثناء المراجعة:			
١٢. ما هي المقترحات لتطوير العمل في داخل دائرة الطب العدلي:			

نتائج الدراسة :

بينت النتائج في الجدول (١) ادناه الراي الإيجابي والراي السلبي لنتائج تحليل بيانات أسئلة الاستبانة لحجم العينة الكلية و مجموعها (٢١٧) استبانة .

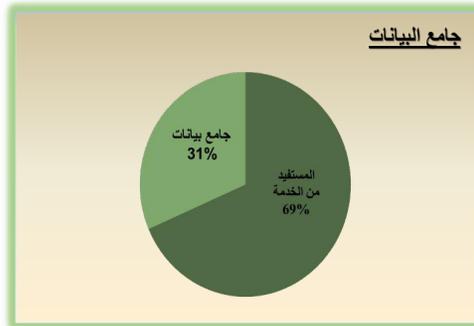
جدول رقم (١)

نتائج تحليل بيانات الاستبانات لحجم العينة الكلية (٢١٧) استبانة

ت	الاسئلة	الراي الايجابي	الراي السلبي
١.	سهولة الوصول الى الدائرة	٪٦٣	٪٣٧
٢.	التوجيه من قبل الاستعلامات بصورة صحيحة	٪٩٧	٪٣
٣.	وجود قطع دلالة لتوضيح مواقع المراجعة	٪٥٦	٪٤٤
٤.	الرضا عن مكان الانتظار	٪٤٢	٪٥٨
٥.	سرعة انجاز الخدمة	٪٩١	٪٩
٦.	طبيعة تعامل الموظف المختص	٪٩٧	٪٣
٧.	التمييز في التعامل بين المواطنين	٪٩٠	٪١٠
٨.	نظافة الحمامات	٪١٥	٪٨٥
٩.	الحاجة الى وسيط	٪٩٢	٪٨

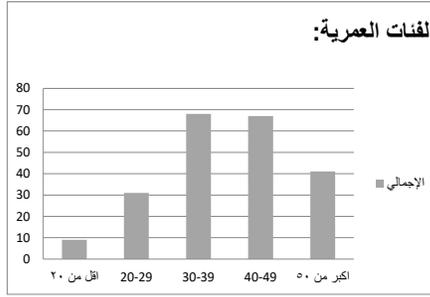
شكل رقم (١)

النسبة المئوية لجامع البيانات عند مساعدة المراجع في ملئ الاستبانة مقارنة بالنسبة المئوية عند ملئ الاستبانة ذاتها من قبل المراجع بنفسه



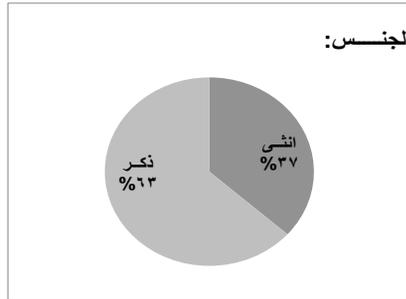
الشكل رقم (٢)

يمثل النسب المئوية للمشاركين في الدراسة حسب الفئات العمرية



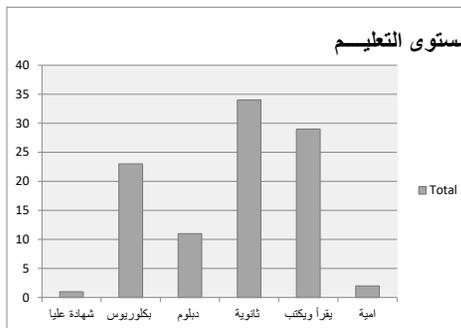
شكل رقم (٣)

النسب المئوية للمشاركين في الدراسة حسب الجنس



الشكل رقم (٤)

النسب المئوية للمشاركين في الدراسة حسب المستوى التعليمي



المناقشة:

ومن جهة اخرى، اظهرت نتائج تحليل بيانات الاستبيان لبعض المؤشرات السلبية او المشاكل، والتي يجب النظر اليها والتعامل معها لتشخيص اماكن الضعف ومعالجتها وهي كالآتي:-

(١) وجود نقص في كتابة المعلومات الشخصية في استمارة المتوفي .

(٢) التأخير في انجاز بعض التقارير.

(٣) بعد المسافة بين موقع قسم الاحصاء في البناية القديمة وبين موقع شعبة الوارد في البناية الجديدة، خاصة لكبار السن.

(٤) ضعف في توفير متطلبات الاستراحة والانتظار في البناية القديمة.

(٥) ضعف في مستوى النظافة و الالتزام بشروط الوقاية والصحة والسلامة لمنع انتشار العدوى.

(٦) عدم وجود دلالات تعريفية وارشادية واضحة للمراجعين عند توجيههم الى اقسام الدائرة في حال دخولهم من المدخل القديم الى البناية الجديدة .

(٧) تذبذب عمل المصاعد بشكل مستمر وأمن .

(٨) عدم وجود قطعة دلالة رئيسية في الشارع العام الرئيسي لاستدلال المراجع على موقع الدائرة.

ان النقص في كتابة المعلومات الشخصية في استمارة المتوفي يكون بسبب عدم ملئ معلومات

بناء على نتائج التغذية الراجعة المستحصلة من عينة المشاركين في هذه الدراسة لمختلف الاعمار والمهن والمستوى التعليمي والجنس في فترة جمع البيانات، ندرج بعض المؤشرات التي اظهرت نتائج تحليل جميع العوامل في بيانات الاستبيان متضمنة الاسباب او المشاكل في بيئة العمل المهنية، حيث تم تاثير بعض الملاحظات الإيجابية مثل:-

١. تعامل الموظفين الجيد، وسرعة توجيه المراجع الى المكان المطلوب من قبل موظفي الاستعلامات.

٢. تأكيد موظفي قسم المفقودين من توافر كافة المعلومات قبل البدء بمعاملة البحث عن المفقودين.

٣. وجود رقم موبايل للاتصال مع شعبة المتابعة وتجاوبهم الجيد.

٤. وجود نظام عمل انسيابي يضمن تعاون فريق العمل وعدم التأخير المتعمد.

ان المؤشرات الإيجابية أعلاه، قد أسعدت المشاركين في الدراسة اثناء مراجعتهم الى الدائرة، مما ينبغي تعزيزها بالتحفيز المعنوي للموظفين كتمكين جهود موظفي الاستعلامات والمتابعة لأدائهم المتميز، ولغرض تعزيز هذا النهج من الأنشطة وتطويرها بشكل كفوء وفعال، ينبغي استمرارية توعية و تثقيف العاملين بالقوانين والأنظمة السلوكية في الوظيفة العامة .

التوصيات:

- (١) وضع قطعة للدلالة على موقع الدائرة في الشارع العام الرئيسي.
 - (٢) تعليق لافتات اوبوسترات اوقطع دلالة استرشاديه للمراجع ابتداءً "من دخوله الاستعلامات وانتهاءً الى
 - (٣) بمواقع انجاز الخدمة.
 - (٤) ضرورة الصيانة المستمرة والامنة للمساعد لتسهيل وسرعة حركة الموظفين و المراجعين.
 - (٥) تأمين تواجد موظف احصاء في استعلامات البناء الجديدة لمتابعة معاملات القضايا الواردة للقسم .
 - (٦) المتابعة المستمرة لمستوى النظافة وتاكيد توفر الشروط الصحية والوقائية من العدوى في الاماكن الصحية.
 - (٧) التاكيد الى قسم فحص الأموات باتخاذ الإجراءات اللازمة لاستكمال المعلومات الخاصة باستمارة المتوفي وتوخي الدقة في توثيقها والتأكد من صحتها.
 - (٨) ٧- تكثيف جهود شعبة المتابعة لانجاز التقارير العدلية بالسرعة الممكنة.
- ونود ان نبين انه تم معالجة بعض السلبيات والبعض الاخر قيد الانجاز وكما يلي:
- تم ارسال اعمام الى كافة مراكز الشرطة في بغداد والمحافظات بضرورة ملئ كافة معلومات

الاستمارة من قبل مراكز الشرطة عند استلامهم للتبليغ عن حالة الوفاة، وبالتالي فإن استمارة المعلومات تصل الينا ناقصة المعلومات. رغم التأكيد على ذلك بعدة اعمامات الى مراكز الشركة بضرورة كتابة وملئ معلومات استمارة التشريح للمتوفي. اما بعد المسافة بين البنائيتين لقسم الاحصاء وبين شعبة الواردة فهو لقله مساحة البنى التحتية بمايكفي لاعداد العاملين وسير العمل ورغم ذلك فان الجهود والمساعي مستمرة لتقريب اماكن العمل قدر الامكان. اما فيما يتعلق بمتطلبات الاستراحة والنظافة والدلالات التعريفية والارشادية بين الاقسام وفي الشارع العام، فقد تم العمل بذلك اضافة لوضع قطعة دلالة للتعريف عن مكان الدائرة. اما بالنسبة لعمل المساعد في البناء الجديدة فإن قسم الهندسة والصيانة مستمر في اعمال المراقبة والصيانة طيلة ساعات العمل الرسمية. وضحت المؤشرات السلبية عن وجود فجوات يمكن معالجتها للتخفيف عن المراجعين ، وان عرض المؤشرات السلبية على أصحاب القرار يساهم قطعاً في عملية التقييم والتقويم والخروج بالتوصيات والمقترحات للاتجاه نحو تقديم الأفضل وتحفيز مسؤولي إدارة الجودة لتقديم توصيات عاجلة لتقديم الخدمة بجودة الى المراجعين والتخفيف من معاناتهم وفق الإمكانيات والموارد المتاحة لذلك، وعليه فقد تم الخروج بالتوصيات ادناه::

الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل ان تكون تطبيق. ص ١٦-١٧ و ص ٢١ و ص ٢٣-٣٢ الطبعة الأولى، الفصل الأول، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

(٣) سورة البقرة، آية ١٩٥. ويقول جل وعلا: (ان الله مع الذين اتقوا والذين هم محسنون)، وسورة النحل. آية ١٢٨، القرآن الكريم.

(٤) جودة، محفوظ احمد (٢٠١٤)، ادارة الجودة الشاملة "مفاهيم وتطبيقات" الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع. ص:١٤ و ص ٦٩-٨٠، عمان - الأردن.

(٥) أسماء مرايحي، محمد خثير، (٢٠١٧) العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، منصة المجلات العلمية الجزائرية، ASJP, Vol (٣)، No.(١)، PP:٣١-٤٧، الجزائر.

(٦) Total On ASJP.Belmardasi, Yaemn (٢٠٢٠)، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية، على الموقع: ASJP. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article>

١٣٩٨١٣/asjp.cerist.dz/en/article

(٧) بو داود، حميدة، (٢٠١٧) ASJP، تأثير محددات الجودة المدركة للخدمات على ولاء الزبون، Vol(١٢). No.(٢٢). PP:٢١٩-٢٣٦.

(٨) حمزة، كواديك، (٢٠٢١) ASJP، مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين،

الاستمارة التشريحية للمتوفي عند استلامهم للتبليغ عن حالة الوفاة قبل ارسالها الى الطب العدلي.

• استمرار الجهود بتقريب المسافة بين اماكن العمل قدر الامكان والمتعلقة بسلسلة من الاجراءات للاعمال خاصة فيما يتعلق بقسم الاحصاء وشعبة الواردة.

• اما فيما يتعلق بمتطلبات الاستراحة والنظافة والدلالات التعريفية والارشادية بين الاقسام وفي الشارع العام فقد تم العمل بموجبه، فقد تم وضع قطعة دلالة رئيسية للتعريف عن مكان الدائرة، وتم وضع اماكن استراحة لانتظار انجاز المعاملات.

• كذلك بالنسبة لعمل المصاعد في البناية الجديدة، تم التأكيد على قسم الهندسة والصيانة والتوجيه بالاستمرار في اعمال المراقبة والصيانة الدورية طيلة ساعات العمل الرسمية لتسهيل حركة العاملين والمراجعين.

المصادر:

(١) سيد احمد، د.عبد الناصر محمد (٢٠١٧) تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة JSST، Vol(١٨). مجلد ١٨، Issue (٣) العدد الثالث، الجزء الثاني: ص ١٢٩، جمهورية مصر العربية.

(٢) رضوان، محمود عبد الفتاح، (٢٠١٢) ادارة

- (٩) عرض تجارب دولية لمؤسسات صحية رائدة، (٥) Vol، (٢) No، (٢) PP: ٢٨٤-٢٦٧.
- (١٠) الكتاب الطبي الجامعي، (٢٠١٠)، الطب الشرعي والسموميات، لطلبة كليات الطب والعلوم الصحية، منظمة الصحة العالمية، المكتب الاقليمي لشرق المتوسط، الأكاديمية انترناشيونال Academia International. الطبعة الثانية، على موقع منظمة الصحة العالمية <https://iris.who.int/handle/119917/1.665>، منظمة الصحة العالمية.
- (١١) الشواني، د. نوزاد احمد، ق. شكر محمود احمد علي (٢٠١٩) "الوجيز في الطب العدلي العراقي" المركز العربي للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى ص ١٩.
- (١٢) جريدة الوقائع العراقية (٢٠١٣م) العدد (٤٢٩٥) في ٢٨ ت ١/٢٠١٣، قانون الطب العدلي المرقم (٣٧) لسنة ٢٠١٣ وتعليمات تشكيلاته ومهامه لسنة ٢٠١٦.
- (١٣) سياسة ادارة الجودة الشاملة في دائرة الطب العدلي (٢٠٢٤)، وزارة الصحة العراقية، دائرة الطب العدلي، موقع اعلام دائرة الطب العدلي، Facebook | Baghdad.
- (١٤) جمهورية العراق، موقع وزارة الصحة العراقية، (٢٠١٨)، المركز الوطني للتدريب والتنمية البشرية، مدونة اخلاقيات
- البحوث، المرشد الأخلاقي لتنفيذ البحوث الصحية في المؤسسات، شعبة إدارة المعرفة، وحدة البحوث، ص ٧.
- (١٥) هاني عربي، (المرجع ل٢-٢٠٠٢)، اساسيات الإدارة الحديثة، ملتقى البحث العلمي، مكتبة هاني عربي الالكترونية، الفصل الثاني، نشر في (٢٠١٧)، تطور الفكر الإداري، على الموقعين www.RSCRS.com، haniharab@hotmail.com، ص ٧-٨، منظمة الصحة العالمية.
- (١٦) المحمدي، د. سعد علي ربحان، (٢٠٢٠م)، الإدارة الاستراتيجية وادارات معاصرة، المجلد الثاني، ص ١٤، ص ٥٧، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع.

Analysis of the data of the questionnaire measuring the satisfaction of the beneficiary of the services provided by the Medico-Legal Department

Makarim Ali Kadhim

Legal Consultant /Monitoring Program Officer /Director of Document Management Unit/
Quality Management Division.
Ministry of Health/Medico - Legal Directorate/ Quality Management Division/ Baghdad – Iraq
Corresponding Author: Makaremaili70@gmail.com

Dr .Raghad Abdu-lhadi Jasim

Dentist Epidemiologist/ Director of Quality Management Division.

Abstract Background:

Beneficiary satisfaction is one of the tools for measuring the quality of services in various health institutions. It is used to know the expectations and needs of the beneficiaries of the service provided by asking some correct questions to obtain feedback and make improvement and change better to meet expectations. The beneficiaries of the Medico-Legal Department may be citizens and society, police stations, judicial authorities, academic medical authorities and others. Therefore, the questionnaire for the satisfaction of the beneficiary was chosen from the different sections of the department for the purpose of evaluation and correction of the service provided to the citizen.

The importance of the study:

For the purpose of knowing and enhancing strengths and weaknesses and addressing the services provided to the beneficiary of the service.

The problem of the study:

The satisfaction of the beneficiaries of the services provided by the Medico-Legal Department?

Reasons for choosing a topic of study:

In order to apply the standards and indicators of quality management in the Medico-Legal Department

Objectives of the study:

A description of the extent of satisfaction of the auditors to the Medico-Legal Department, analyzing the data and presenting it to the decision-makers represented by the senior management to take the necessary measures for improvement.

The Study Design:

The study relied on the methodology of descriptive cross sectional analysis by preparing a beneficiary satisfaction questionnaire form by the Document Management Unit in the Quality Management Division, which contains detailed information about the citizen, asking 10 closed questions and 3 open questions, documenting the citizen's answers to these questions, and

then collecting data during the year 2023 from the various departments of the department, loading them into computer programs, analyzing them statistically in the form of charts and tables, and then deriving and summarizing the results. And discuss them and come up with recommendations and proposals.

Statistical analysis and sample size:

The randomly selected sample size was approximately 250 questionnaires, whose data were uploaded to the entry program ((MS-Exil)), the positive opinion and the negative opinion were measured by calculating the percentage with regard to the various indicators of the services provided by the Medico-Legal Department and then analyzed statistically using the Pivot Table.

Results:

It was found that the percentages of positive opinion related to the questionnaire questions are (ease of access to the department (63%), guidance by inquiries correctly (97%), the presence of pieces of significance to clarify the review sites (56%), satisfaction with the waiting place (42%), speed of service completion (91%), the nature of the dealing of the competent employee (97%), discrimination in dealing between citizens (90%), cleanliness of bathrooms (15%), the need for an intermediary (92%). While the percentages of negative opinions for the same questions were as follows (37%, 3%, 44%, 58%, 9%, 3%, 10%, 85%, 8%) respectively.

Conclusion:

It is concluded through this study that the good treatment of employees, the speed of going to the place required by the information staff and the confirmation of the staff of the missing persons section on the presence of all information before starting the search for missing persons is one of the positive points of the department, as well as the presence of a mobile number to contact the follow-up division and their good response with the presence of a streamlined work system that ensures not deliberate delay by employees.

As for the negative points that were indicated, they are the presence of errors in writing information for the deceased and the delay in completing some reports and transactions. Also, the location of the statistics department and the new building with no place for citizens to rest and wait in the old building, as well as the non-application of health protection conditions from infection for citizens due to poor quality of hygiene in the old building.

The lack of identification indications to reach the sections of the new building in the event of entry to it from the old entrance, as well as signs or posters to guide the references with the absence of a main indication piece on the main street to infer the location of the directorate.

Finally, the study revealed the importance of the need for elevators in the new building to be safer and more continuous work to facilitate the work and safety of employees and citizens alike and to shorten time and effort together.

Keywords:

Beneficiary satisfaction, quality management, Medical - Legal Directorate, service quality measurement.