



الرقم التسلسلي:/2024

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعه 2024

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة:

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية
دراسة حالة مستشفى بوقرة بولعراس - بكارية -

من إعداد الطالبة: Université Larbi Tebessi - Tebe تحت إشراف:

أ.د دريس يحي

شروق زغلامي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ	محرز صالح
مشرفا ومقررا	أستاذ	يحي دريس
عضوا مناقشا	أستاذ مساعد	جمعة شرقي

السنة الجامعية: 2024/2023



الرقم التسلسلي:/2024

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعه 2024

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة:

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية
دراسة حالة مستشفى بوقرة بولعراس - بكارية -

تحت إشراف:

من إعداد الطالبة: Université Larbi Tébessi - Tebessa

أ.د. دريس يحي

شروق زغلامي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ	محرز صالح
مشرفا ومقررا	أستاذ	يحي دريس
عضوا مناقشا	أستاذ مساعد	شوقي جمعة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله تعالى عز وجل الذي أعانني على إنجاز هذه المذكرة المتواضعة بعد أن خطوت خطوات على درب العلم مكللة بالعقبات والصعوبات، أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأصحاب الفضل في إنجاز هذا العمل ووضعه بشكله النهائي.

وأخص بالشكر والتقدير للمشرف الأستاذ الدكتور دريس يحي فكان منبعاً لا ينقطع بالعباء والتوجيهات والخبرة، وكان منارا استهديت به من خلال ما بذله من جهود قيمة، وكان خير مثال للتواضع في التعامل، فله مني وافر الشكر والتقدير والاحترام.

والشكر موصول لأصحاب السعادة أساتذتي الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه المذكرة، واقتطعوا جزءاً هاماً من وقتهم الثمين، متشرفة بمناقشتهم، وراجية المولى عز وجل أن يوفقي للعمل بتوجيهاتهم ونصائحهم وارشادهم، والاستفادة من ملاحظاتهم الثمينة وخبرتهم الواسعة، ولا يفوتني أن أزجي شكري وامتناني إلى جميع أساتذتي الأفاضل في مراحل دراستي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لموظفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية على حسن التعاون والإجابة عن كل تساؤل طرحناه وفي الأخير شكراً لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

الإهداء

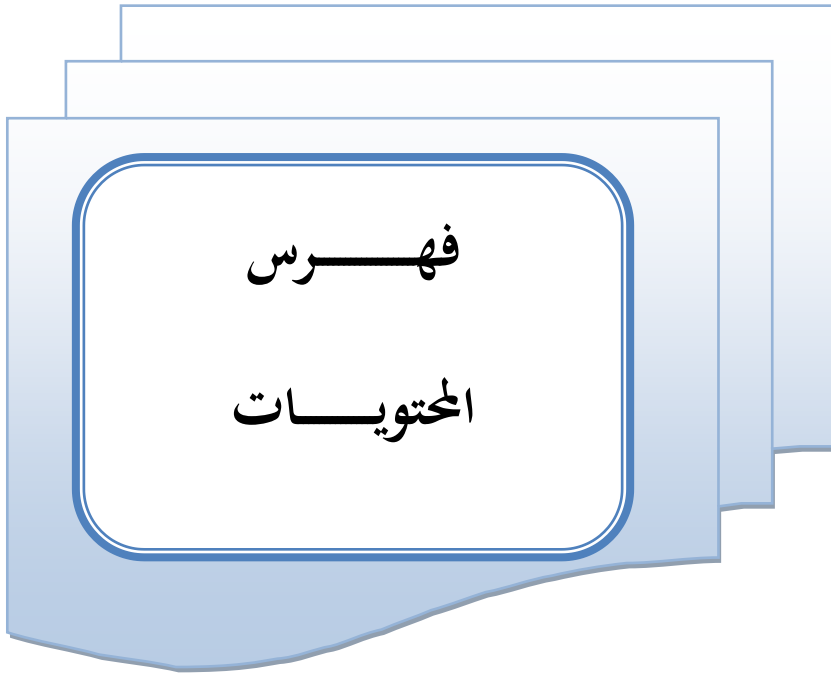
{وأخر دعواهم أني الحمد لله رب العالمين}

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته فالحمد لله الذي وفقنا لتشمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية.

تجري الرياح كما تجري سفينتنا نحن الرياح ونحن البحر والسفن

بكل حب ومسرة أعلنت تخرجي، وفي اللحظة الأكثر فخرا أهدي تخرجي إلى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى الذي حصد شواكا عن دري ليمهد لي طريق العلم أبي الغالي طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا يا أبي...
إلى ملاكي في الحياة، إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها، إلى من سهرت الليالي تنير دري، إلى معنى الحب والحنان، إلى أروع امرأة في الوجود أُمي الغالية...
إلى من أعطى وأجزل بعطائه، إلى من سقى وروى جامعتنا علما وثقافة، إلى من ضحى بوقته وجهده ونال ثمار تعبته، إلى من رافقني طيلة هذا السداسي بنصائحه وإرشاداته أستاذنا الغالي الدكتور دريس يحي...
أهنئ نفسي التي كانت أهلا لكل المصاعب والتحديات، إلى نفسي المثابرة والطموحة وأخيرا ها أنا أعلن وصولي إلى ما سعيت إليه...
إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل إلى من رزقت بهم سندا وملادا إلى مصدر قوتي أخواتي كل باسمه...
إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا ويحزنهم فشلنا خالاتي وأخوالي وأعمامي وعماتي وأولادهم...
شكر خاص إلى جدي العزيزة يمينة وبركانة اللتان كانتا بمثابة أم ثانية لي...
إلى جدي العزيز بشير أطال الله عمرك يا مهد الحنان والعطاء...
إلى من افتقدتهم في هذه الحياة جدي أحمد أتمنى أن يتغمدك الله برحمته وأسكنك فسيح جناته...
إلى رفاق الخطوات الأولى إلى من كانوا في السنوات العجاف سحابا ممطرا أنا ممتنة لكم جميعا...
والحمد لله على التمام والكمال

والحمد لله على التمام والكمال



الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وعرهان
	الإهداء
I II	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	فهرس الملاحق
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة
3	المطلب الأول: مدخل إلى أخلاقيات الأعمال
8	المطلب الثاني: تطبيق أخلاقيات الأعمال في المؤسسة
15	المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات الأعمال
20	المبحث الثاني: جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية
20	المطلب الأول: أساسيات جودة الخدمة الصحية
26	المطلب الثاني: متابعة جودة الخدمة الصحية
30	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة الصحية
36	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
36	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
42	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
45	المطلب الثالث: أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات
52	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية	
54	تمهيد

55	المبحث الأول: تقديم مستشفى بوقرة بولعراس بكارية
55	المطلب الأول: لمحة عن مستشفى بوقرة بولعراس بكارية
56	المطلب الثاني: الإمكانيات المادية والبشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية
58	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية
62	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
62	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
63	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
66	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
70	المبحث الثالث: تحليل النتائج وإختبار الفرضيات
70	المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة
71	المطلب الثاني: تحليل معطيات الإستبيان
86	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
99	خلاصة الفصل الثاني
101	خاتمة
105	قائمة المراجع
114	قائمة الملاحق
	ملخص

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة العربية	1
50	المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	2
56	المصالح الاستشفائية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية	3
57	معدات وأجهزة مستشفى بوقرة بولعراس بكارية	4
57	الإمكانات البشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية	5
58	معلومات التواصل بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية	6
63	عينة الدراسة	7
65	طول خلايا مقياس ليكارت الحماسي	8
70	معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر	9
71	اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الدراسة	10
71	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	11
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	12
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	13
74	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	14
75	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	15
76	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	16
77	تحليل فقرات محور أخلاقيات الأعمال	17
82	تحليل فقرات محور جودة الخدمة الصحية	18
86	نتائج إعتدالية التوزيع الطبيعي	19
88	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الأولى	20
90	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	21
91	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	22
92	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	23
93	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة	24
94	نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة	25
96	نتائج اختبار T-Test	26
97	نتائج اختبار One Way ANOVA	27

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	مصادر أخلاقيات الأعمال	1
13	مستويات أخلاقيات الأعمال	2
19	أبعاد أخلاقيات الأعمال	3
25	عناصر جودة الخدمة الصحية	4
28	مستويات جودة الخدمة الصحية	5
30	الإجراءات المؤثرة على جودة الخدمة الصحية	6
35	أبعاد جودة الخدمة الصحية	7
61	الهيكل التنظيمي والتسييري لإدارة المؤسسة	8
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	9
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	10
74	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	11
75	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	12
76	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	13
77	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	14
87	نموذج الدراسة	15
98	نموذج خاص بنتائج الدراسة	16

لصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
114	المصالح الإستشفائية لمستشفى بوقرة بولعراس	1
115	المقابلة	2
117	الاستبيان	3
121	نتائج برنامج SPSS	4
134	اتفاقية التريض	5
136	الإذن بالطبع	6



نتيجة للدور التي أصبحت تلعبه أخلاقيات الأعمال في مدى تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها والتي تعنى بتسيير وتوجيه وتنظيم القيم والمبادئ التي تحدد سلوك الأفراد وتصرفاتهم، لتصبح ركيزة من الركائز التي يعتمد عليها في المؤسسة كونها تؤثر على مدى تحقيق غاياتها، كما أن الإدارة الجيدة تمكن من زيادة الإنتاجية والفعالية فيها، لأنها تساعد في تجنب التصرفات غير القانونية أو غير الأخلاقية التي تؤثر سلبا على المؤسسة مثل الفساد؛ التلاعب بالمعلومات؛ انتهاك الخصوصية حيث تسبب هذه التصرفات في خسائر مالية وسمعة سيئة لها.

من بين التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية نجد جودة الخدمة الصحية، والتي تعتبر ذات أهمية بالغة بالنسبة للمرضى وبالتالي محورا أساسيا لنجاحها، حيث أصبح تقديم خدمات ذات جودة عالية أمرا إلزاميا عليها، وهذا بغرض تلبية توقعات المرضى وتوفير تجربة إيجابية ومميزة لهم من جهة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة من جهة أخرى، ويتم الحكم على جودة الخدمة في المؤسسات الصحية عن طريق مدى تحقيقها لمجموعة من الأبعاد كاستجابتها للمرضى واعتمادهم عليها، وانطلاقا من هذه الأبعاد يتم تحسين الجودة المقدمة من طرفها ورفع مستوى أدائها وتوجيه تطلعاتها المستقبلية، حتى تحقق نجاحا مستداما على المستوى الصحي وتمكن من بناء علاقات قوية مبنية على الثقة مع المرضى.

يتطلب تحقيق جودة الخدمة الصحية رؤية استراتيجية وجهود مستمرة من قبل المؤسسة، وهنا تأتي جهود أخلاقيات الأعمال في فرض مجموعة من الوسائل والأساليب ليتم تطبيقها وتحليل احتياجات المرضى وتصميم وتنفيذ الإجراءات اللازمة.

إن أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية عنصرا حاسما في مجال الصحة الحديث وفي قدرتها على تقديم خدمات تلي احتياجات المرضى وتحقق رضاهم، إذ أن توفير خدمات صحية عالية الجودة تعزز من ثقتهم وتساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة.

يعتبر مستشفى بوقرة بولعراس بكارية من بين المؤسسات الصحية التي تعمل على تقديم خدمات متنوعة للمرضى، ويعتبر من أهم المستشفيات في الولاية الذي يلعب دورا حاسما على تقديم خدمات صحية ذات مستوى وجودة عالية تمكنه من كسب ولاء المرضى، ومن هذا المنطلق برزت أهمية تبني المستشفى لأخلاقيات الأعمال بهدف السعي لتحسين جودة الخدمة الصحية وذلك بالاعتماد على مختلف الوسائل والأساليب المساعدة في ذلك.

أولاً: إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية

بتبسة؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

من خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بأخلاقيات الأعمال؟
- كيف يتم تطبيق أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة؟
- ما المقصود بجودة الخدمة الصحية؟
- كيف تساهم أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية عموماً وفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية خصوصاً؟
- هل توجد علاقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم وضع مجموعة من الفرضيات لهذه الدراسة تمثلت فيما يلي:

1_ الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
 - الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
- انطلاقاً من الفرضية الرئيسية الأولى يمكن وضع الفرضيات الفرعية التالية:

1_1_ الفرضية الفرعية الأولى: تتمثل في:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

▪ **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1_2- الفرضية الفرعية الثانية: تتمثل في:

▪ **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

▪ **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1_3- الفرضية الفرعية الثالثة: تتمثل في:

▪ **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

▪ **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1_4- الفرضية الفرعية الرابعة: تتمثل في:

▪ **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

▪ **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1_5- الفرضية الفرعية الخامسة: تتمثل في:

▪ **الفرضية الصفرية H_0** : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

▪ **الفرضية البديلة H_1** : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2- الفرضية الرئيسية الثانية

تنقسم الفرضية الرئيسية الثانية إلى:

2_1- الفرضية الفرعية الأولى: تتمثل في:

- **الفرضية الصفرية H_0** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
 - **الفرضية البديلة H_1** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- 2_2_ الفرضية الفرعية الثانية:** تتمثل في:

- **الفرضية الصفرية H_0** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية البديلة H_1** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

يمكن حصر أهم الأسباب لاختيار هذا الموضوع فيما يلي:

- اندراج موضوع الدراسة ضمن التخصص؛
- الميل إلى المواضيع المتعلقة بأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية؛
- الرغبة في اكتشاف أخلاقيات الأعمال في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

خامساً: أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من قيمة المتغيرين المتمثلين في أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، ومن قيمة الغاية التي يتم السعي للوصول لها والمتمثلة في دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية، حيث تتمثل أهمية الدراسة على المستوى النظري في تأكيد أهمية أخلاقيات الأعمال وانعكاساتها الفعالة على تحسين جودة في المؤسسات الصحية، أما على المستوى التطبيقي تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تعد توضيحاً للعلاقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية عامة وفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية خاصة، من أجل تحقيق مستوى أفضل من جودة الخدمة الصحية عن طريق أساليب ووسائل لأخلاقيات الأعمال، ولفهم العلاقة بين هذين المتغيرين بما يتيح للمؤسسات الصحية إعداد برامج فعالة لتحسين جودة خدماتها في المستقبل.

سادساً: أهداف الدراسة

تتمثل الأهداف الجوهرية لهذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على أخلاقيات الأعمال ووسائل تطبيقها داخل المؤسسة؛

- التطرق لمستويات جودة الخدمة الصحية؛
- الكشف عن واقع أخلاقيات الأعمال في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛
- تحديد طبيعة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

سابعاً: حدود الدراسة

من أجل محاولة الإحاطة بالإشكالية الرئيسية لموضوع الدراسة وفهم جوانبها المختلفة، تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي:

1_ الحدود الموضوعية

تركزت الدراسة بصفة عامة نظرياً وتطبيقياً على توضيح دور أخلاقيات الأعمال كمتغير مستقل في تحسين جودة الخدمة الصحية كمتغير تابع في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛

2_ الحدود المكانية

المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هو مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛

3_ الحدود الزمانية

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة والوصول إلى نتائج موضوعية، تم الإطلاع على واقع المؤسسة التي تم اجراءها في الفترة الممتدة من 2024/02/15 إلى 2024/04/15؛

4_ الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على موظفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

ثامناً: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب الجانب النظري للموضوع ويخص العناصر المتعلقة بأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، بالاعتماد على أداة الاستبيان التي وجهت لموظفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية من أجل استقصاء آرائهم، استخدمنا أيضاً أداة المقابلة والملاحظة لغرض الحصول على معلومات ميدانية وكذلك برنامج الـ SPSS في المعالجة الإحصائية.

تاسعاً: هيكل الدراسة

بناء على الأهداف والفرضيات الموضوعية سابقاً وفي حدود الإشكالية المطروحة اقتضت تقسيم الدراسة بشكل عام إلى فصلين الأول نظري والآخر تطبيقي كما يلي:

1_ الفصل الأول

تم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، في المبحث الأول تطرقنا إلى المتغير المستقل للدراسة المتمثل في أخلاقيات الأعمال من خلال الإشارة إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال ومن ثم أهميتها، أهدافها، مصادرها وكذا كيفية تطبيقها في المؤسسة، مستوياتها، العوامل المؤثرة عليها، العقبات التي تواجهها وأخيرا أبعادها، أما المبحث الثاني فتم فيه دراسة المتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة الصحية من خلال تناول مفهوم الخدمة الصحية بداية، ثم التطرق لمفهوم جودة الخدمة الصحية، أهميتها، أهدافها، مبادئها، عناصرها، ثم كيفية متابعتها ومراقبتها في المؤسسات الصحية وأخيرا متطلباتها، مؤشرات وأبعادها، وفي المبحث الثالث والأخير تم التطرق فيه لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الدراسة والعلاقة بينهما؛

2_ الفصل الثاني

تم تخصيص هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تم في المبحث الأول تقديم عام حول مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، أما المبحث الثاني تناولنا الإطار المنهجي للدراسة من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، الأدوات المستعملة لجمع البيانات، وكذلك الأساليب الإحصائية لمعالجتها، وفي المبحث الثالث والأخير تم تحليل المتغيرات الشخصية المتحصل عليها من أفراد العينة المدروسة، اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة
الصحية

تمهيد

تعتبر أخلاقيات الأعمال من أهم الصفات التي تمتلكها المؤسسة ويمتلكها الأفراد بصفة عامة، وهي العنصر الأهم في الحياة اليومية، وتلعب دورا مهما في بناء سمعة المؤسسة، تؤثر بشكل كبير على علاقتها مع العاملين، كما تهدف إلى ضمان تنفيذ الأعمال بطريقة قانونية وأخلاقية والمساهمة في رفع مستوى الثقة والاحترام في المجتمع، كما تساهم في تعزيز العلاقات الإيجابية مع العاملين بشكل عام ويعتبر الالتزام بها جزءا أساسيا للنجاح المستدام والتطور الإيجابي.

يعد قطاع الخدمات الصحية من أهم القطاعات الخدمية، فتطويره والاهتمام به يعد من الأمور التي لا يجب أن نغفل عنها من أجل الحصول على جودة الخدمة الصحية، حيث تتزايد أهميتها باعتبارها عاملا رئيسيا في تقديم الرعاية الصحية، فهي تمثل القدرة على تلبية احتياجات المرضى وتوفير الرعاية الملائمة لهم بجودة عالية. ولتوضيح أكثر تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة النظرية والتطبيقية، وهذا من أجل الإلمام بالموضوع من جميع النواحي وتوضيحه من جميع الزوايا. وعليه تم تقسيم الفصل الأول إلى المباحث الثلاثة التالية:

✓ المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة؛

✓ المبحث الثاني: جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية؛

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة

تؤدي الأخلاق دورا مهما في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها والفلسفات التي تتبناها، وتنعكس أثرها على سلوك الأفراد، حيث تعد أخلاقيات الأعمال من الجوانب الأساسية في بناء المؤسسات وتطورها وتركز على المبادئ والقيم الأخلاقية التي تشمل سلوك العاملين داخل المؤسسة. وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى ثلاثة مطالب والمتمثلة في:

✓ المطلب الأول: مدخل إلى أخلاقيات الأعمال؛

✓ المطلب الثاني: تطبيق أخلاقيات الأعمال في المؤسسة؛

✓ المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات الأعمال.

المطلب الأول: مدخل إلى أخلاقيات الأعمال

تنبثق أخلاقيات الأعمال في مجملها من الأخلاق العامة، التي تعلمها الإنسان في بداية حياته من الأسرة، المدرسة، الأصدقاء والمجتمع، إذ هي القواعد والسلوكيات التي توجه العامل في عمله. ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف على أخلاقيات الأعمال، مداخلها ومصادرها.

أولا: مفهوم أخلاقيات الأعمال

سنتطرق في هذا الجزء إلى تعريف الأخلاق، تعريف أخلاقيات الأعمال ثم مداخلها.

1- تعريف أخلاقيات الأعمال

قبل التطرق إلى تعريف أخلاقيات الأعمال سنقوم أولا بتوضيح أصل مصطلح الأخلاق وتعريفه لغة واصطلاحا.

"كلمة الأخلاق أصلها يوناني إذ أنها مشتقة من كلمة ETHICS"¹؛ عرفت الأخلاق لغة بأنها: "جمع خلق، ومن معاني الخلق في اللغة: الطبع، العادة، المروءة والفطرة"²؛

1 أسماء حاكم، "التأثير المباشر لأخلاقيات الأعمال على وظائف إدارة الموارد البشرية باستعمال تحليل المسار"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2022، ص 1151.

على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/211248>، 2023/12/21، 21:03.

2 ملين حرواش، لخضر عباس، "أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وأهميتها في تحسين قدرات الطلبة"، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 6، 2019، ص 151، على الرابط

الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/100925>، 2023/12/21، 22:00.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

كما عرفت اصطلاحاً بأنها: "مجموعة من القيم والمعايير التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ لدى الأفراد بالمنظمة"¹.

كما اختلفت التعاريف المتعلقة بأخلاقيات الأعمال نذكر من بينها:

عرفت أخلاقيات الأعمال بأنها: "عبارة عن منظومة متكاملة من السلوكيات السائدة خلال العمل وفي بيئة الأعمال التجارية، وتعد شكلاً من الأشكال التطبيقية من خلال معاملة العاملين فيما بينهم أو بينهم وبين مدراءهم أو حتى مع الزبائن، إضافة إلى الالتزام بالولاء للمؤسسة"²؛

كما تعرف بأنها: "سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما، حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم"³؛

وعرفت أيضاً بأنها: "الإطار الأساسي لممارسة الأعمال بشكل صحيح، فهو يبيّن الحدود الاجتماعية، الثقافية، القانونية والاقتصادية وغيرها من الحدود التي يجب أن تعمل المؤسسة ضمنها"⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات الأعمال هي: مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد في بيئة العمل وأثناء أداء مهامهم العملية.

1 مصطفى محمود أبوبكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص 107.

2 مهدي صالح السامرائي، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2021، ص 29-30.

3 إيمان صوفي، مريم قوراري، "أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الوطني بعنوان: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012، ص 3، على الرابط الإلكتروني:

<https://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/05/%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D9%83%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%AD%D8%AF-%D9%85%D9%86-%D8%B8%D8%A7%D9%87%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B3%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7%D9%85%D9%8A%D8%A9.pdf>، 2023/12/22، 13:23.

"Business Ethics", Tutorials Point, Simply Easy Learning, p3, On the electronic: https://www.tutorialspoint.com/business_ethics/business_ethics_tutorial.pdf, 22/12/2023, 15:45

2_ مداخل أخلاقيات الأعمال

قدم الباحثون والفلاسفة مداخل مختلفة لتفسير السلوك الأخلاقي، حيث تتمثل هذه المداخل فيما يلي:¹

2_1_ مدخل الفردية (الشخصي): وفق هذا المدخل فالسلوك الأخلاقي يقوم على أساس القدرة بتعظيم مصلحة الفرد بذاته على المدى البعيد، فالشخص الذي يقوم بسلوك أخلاقي في العمل على المدى القصير يعتبر ناجحاً على المدى البعيد؛

2_2_ مدخل النفعية: يعتبر هذا السلوك أخلاقياً إذا كان يحقق أكبر فائدة لأكثر عدد من الناس وكذلك لأكثر عدد من مؤسسات الأعمال؛

2_3_ مدخل الحقوق: إن السلوك يعتبر أخلاقياً وفق هذا المدخل إذ احترام وحفاظ على الحقوق الأساسية للأفراد، والتي تتضمن حقوق الإنسان في الرأي، الحرية، العمل، الصحة وقد توسعت الحقوق وتطورت عبر الزمن ووضعت القوانين والمبادئ اللازمة لذلك؛

2_4_ مدخل العدالة: بموجب هذا المدخل فالسلوك الأخلاقي هو الذي يستند إلى معاملة الأفراد بجدية واستقامة وعدالة، اعتماداً على قواعد قانونية واضحة ومعروفة.

ثانياً: أهمية وأهداف أخلاقيات الأعمال

لأخلاقيات الأعمال جملة من الأهمية والأهداف نذكرها فيما يأتي.

1_ أهمية أخلاقيات الأعمال

تعتبر أخلاقيات الأعمال ذو أهمية بالغة بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل، وبصفة عامة يمكن تلخيص أهميتها في النقاط التالية:²

- شعور العاملين بالثقة والفخر والانتماء للمؤسسة؛
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية، الإقليمية والدولية؛
- تسهيل عملية صنع القرار؛

¹ فطيمة الزهرة بربطل، رزيقة رحمون، "واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 4، العدد 2، 2015، ص 8، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/135550>، 2023/12/24، 11:11.

² محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص ص 23-24، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-13922.pdf?ver=accessable>، 2023/12/23،

- تحقيق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة؛
- حصول المؤسسة على شهادات عالمية كشهادات الإيزو لالتزامها بالمعايير الأخلاقية.

2_ أهداف أخلاقيات الأعمال

- يمكن إجمال أهداف أخلاقيات الأعمال فيما يلي:¹
- إنشاء الثقة المتبادلة بين الإدارة والريون؛
 - تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة للعامل بشكل يتفق مع الأنظمة المعمول بها؛
 - ضبط العادات والاتفاقات المتفق عليها في محيط معين؛
 - تقريب المؤسسة من الزبائن بالإصغاء إلى اهتماماتهم وانشغالهم؛
 - تطبيق نظام الحوافز الإيجابية والسلبية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري؛
 - إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به الإدارة.

ثالثا: مصادر أخلاقيات الأعمال

تعدد تصنيف مصادر أخلاقيات الأعمال حسب وجهة نظر كل كاتب، حيث تستند على ثلاثة ركائز أساسية تتمثل فيما يلي:²

1_ الفرد (الأخلاق الشخصية)

يعتبر الفرد هو أساس السلوك الأخلاقي للأعمال، حيث يتأثر سلوكه بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي والبعض الآخر يتشكل مع مرور الزمن نذكر من بينها:

1_1_ الدين: تعتبر الأديان السماوية من أهم مصادر الأخلاق للإنسان حيث تأمر بالتقوى وطاعة الله وحسن المعاملة، وهذا مما ينعكس على أخلاقيات العامل؛

1_2_ العائلة (الأسرة): تعد العائلة أحد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يتحصل عليها؛

¹ وفاء بخاش، "ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد4، العدد2، 2019، صص 1787-1788، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/107196>، 2023/12/24، 13:55.

² أمين زيد، أمنية بودراع، "أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية في المؤسسات الصناعية الكهرومنزلية بالجزائر"، مجلة المراجعة الجزائرية للإقتصاد والإدارة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد15، العدد1، 2021، صص 413-414، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/160092>، 2023/12/21، 7:30.

1_3_ المؤسسات التعليمية والخبرة السابقة أو المكتسبة: تلعب هذه المؤسسات دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض المساقات في الدين والأخلاق حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الإيجابية اتجاه المؤسسة.

2_ المؤسسة

تتأثر المؤسسة بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها، ومن ضمنها نجد:

1_2_ الثقافة التنظيمية: هي مجموعة القيم، المعتقدات، القيم الراسخة، المعايير السلوكية، الأعراف والتقاليد السائدة في المؤسسة حيث تتأثر بيئة الأعمال التي توجد في المؤسسة؛

2_2_ المدونات الأخلاقية: وثيقة تصدرها المؤسسة تتضمن مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المرغوبة أو غير المرغوبة داخل المؤسسة أو بتعاملها مع الأطراف الأخرى؛

2_3_ سلوك المديرين والمشرفين والزملاء: يكون للأشخاص داخل المؤسسة سلوكا إيجابيا يتخذه الفرد أو العامل نموذجا ومثالا يقتدي به.

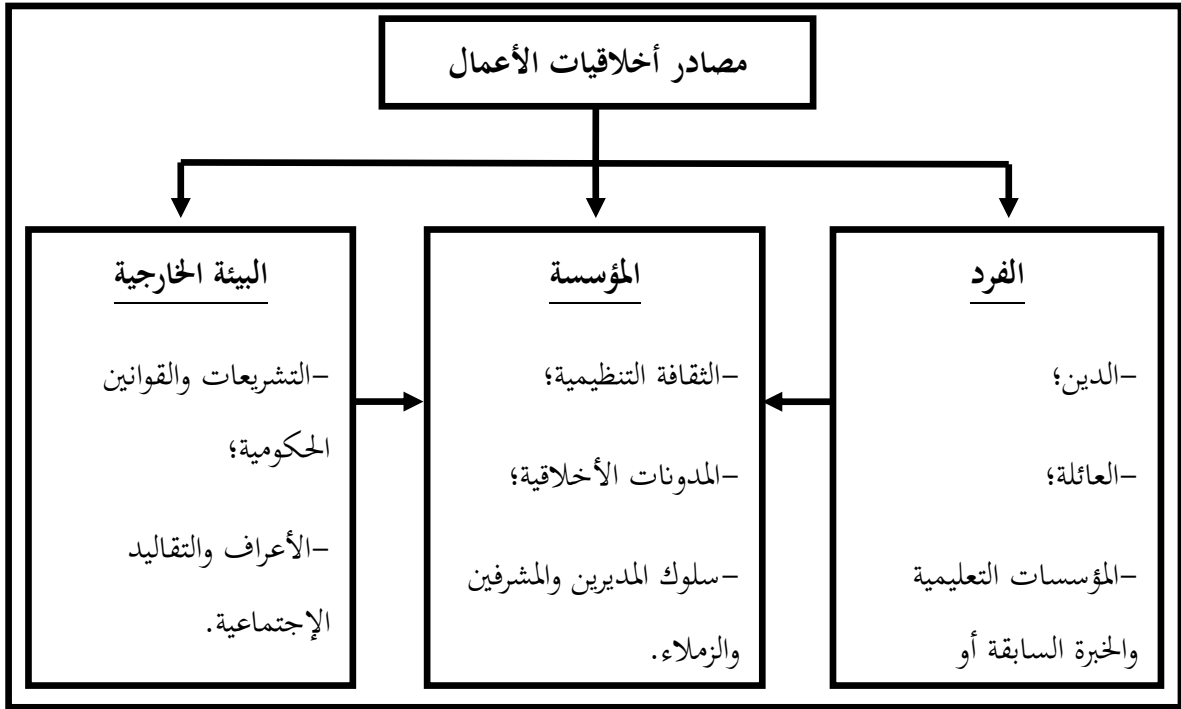
3_ البيئة الخارجية

يعتبر الإنسان كائن اجتماعي، ولا يستطيع أن ينعزل الناس فنجده يتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية التي تتحكم في أخلاقه، ومن ضمنها نجد:

1_3_ التشريعات والقوانين الحكومية: التزام الفرد بأخلاقيات الأعمال لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها، فالتشريعات والقوانين من المصادر الرئيسية التي تحكم في تسيير الإدارة في المؤسسات؛

3_2_ الأعراف والتقاليد الاجتماعية: تحتوي على مجموعة من القيم والعادات والتقاليد التي اكتسبت قوة القانون في ضبط السلوك الفردي.

الشكل 01: يوضح مصادر أخلاقيات الأعمال



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

المطلب الثاني: تطبيق أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة

يعتبر اتباع الأخلاق أمر يجب أن يحرص عليه كل فرد، ولكن المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات الأعمال بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة أن تلزمهم بذلك، حيث تهتم المؤسسات ببناء نظام سليم ليستند هذه الممارسات والسلوك الأخلاقي. ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف على ضوابط إرساء وترسيخ أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة، مستوياتها، العوامل المؤثرة عليها وأخيرا العقوبات التي تواجهها.

أولا: ضوابط إرساء وترسيخ أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة

إذا كان إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة أمرا مهما، فترسيخها لا يقل أهمية عنه.

1- إرساء أخلاقيات الأعمال بالمؤسسة

إن عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها، وذلك عن طريق:

1.1- تحديد ميثاق أخلاقي للمؤسسة: هي تحديد وثيقة رسمية مكتوبة تتضمن معايير أخلاقية تستخدم كدليل إرشادي مهني وأخلاقي للعاملين أو السلوك التنظيمي، ويعد ميثاق السلوك الأخلاقي والمهني المرحلة الأولى نحو التنظيم الذاتي للمهنة، حيث ترجع أهمية دراسة المواثيق إلى أن الكلمات الرئيسية الدالة والأفكار الواردة فيها تلقي

1-3- تطبيق نظام الحوافز: هي تلك الموجودات التي تبذلها المؤسسة لحث العاملين على العمل وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو إشباع تلك الحاجات شريطة أن يتميز ذلك بالاستمرارية، وبما أن هذه الاحتياجات تختلف من عامل إلى آخر يجب أن تكون المؤسسة قادرة على استخدام أدوات تحفيزية مختلفة لتشجيعهم ودفعهم لبذل الجهد المطلوب، بما يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة¹. حيث يتضمن عادة حوافز مادية التي تشجع حاجات العامل المادية وهي حوافز ملموسة ومتنوعة وتشمل الأجور أو الرواتب، العلاوات السنوية، الزيادات التشجيعية، المكافآت وتتضمن أيضا حوافز معنوية وهي الوسائل غير مادية التي تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العاملين، وتشمل كل من فرص الترقية، المشاركة في اتخاذ القرارات، تحسين ظروف العمل وكذلك حقهم في التكوين والتدريب حيث يشجع العمال على مشاركة فعالة مما يحفز المتدربين على تحقيق أقصى استفادة من البرنامج التدريبي وتحسين أدائهم². كما أنه نظام يركز على تشجيع الممارسات والسلوكيات الأخلاقية في المؤسسة من خلال تقديم مكافآت للعمال الذين يتميزون بأخلاقيات قوية وتنفيذ سلوكيات إيجابية في بيئة العمل؛

1-4- التدريب الأخلاقي: الكثير من المؤسسات تستخدم التدريب لتشجيع السلوك الأخلاقي حيث يركز على المسائل الأخلاقية ويكون متكاملًا مع برامج التدريب التي تعطي توليفة متنوعة من المواضيع المؤسسية³، حيث يهدف إلى بناء وترسيخ منظومة أخلاقية في المؤسسة، يتمحور حول إعداد برامج تخص تدريب ومساعدة العاملين على معرفة الجوانب الأخلاقية في سلوكياتهم وقراراتهم التي يتخذونها⁴، فجلسات التدريب الأخلاقي تحقق عددا من المزايا فهي تعزز المعايير السلوكية للمؤسسة وتذكر برغبتها في اهتمام عمالها بالمشاكل الأخلاقية عند اتخاذ القرارات، كما أن مناقشة العمال فيما بينهم للقضايا المشتركة، فإنهم يضمنون عدم الفردية في مواجهة العضلات

¹ أشواق مهنى، سهام موسى، "أثر الحوافز على إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 16، العدد 3، 2021، ص 663-664، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/167862>، 2024/01/25، 13:12.

² عبد الحق القيني، يوسف قرواط، "انعكاسات تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بمؤسسة التركيب الصناعي ببوفاريك"، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 12، العدد 1، 2021، ص 136، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/197064>، 2024/01/25، 15:45.

³ أمينة عثمانى، "مرجع سبق ذكره"، ص 10-11.

⁴ سعدية سعدي، "مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، المجلد 5، العدد 1، 2018، ص 86، على الرابط الإلكتروني:

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/19200/1/ARED0807.pdf>

.8:10، 2024/01/23

التزامهم بها أمر طبيعي اقتداء بالمدير، فإذا اقتنع العامل أن العمل عبادة ووسيلة لتنمية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاقيات العمل، وأيضا محاسبة المسؤولين والعاملين لتأكد من تطبيق النظام، أخيرا التقييم المستمر للعاملين حيث تستهدف هذه العملية التعرف على مستوى الأداء الذي يقدمه العامل والحكم عليه مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافأته على ذلك والتقييم يساعد المسؤول على معرفة مستويات العاملين وكفاءتهم¹.

ثانيا: مستويات أخلاقيات الأعمال

تنقسم مستويات أخلاقيات الأعمال إلى ثلاثة مستويات تتمثل فيما يلي:

1_ على المستوى الفردي

تتركز أخلاقيات الأعمال على أنشطة الأفراد على المستوى الوظيفي إذا كانت مزوجة بالقيم الأخلاقية والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، حيث يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المؤسسة². بمعنى آخر يتعلق بسلوك وأفعال الأفراد ضمن المؤسسة، وهذا المستوى يشكل قضية مهمة لإدارة المؤسسة التي تؤثر في الإستراتيجية³؛

2_ على المستوى التنظيمي

تكون المؤسسات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجهت المؤسسات الأخرى واتجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فإلى الجانب القانوني للمؤسسة لها جانب معنوي أو أخلاقي يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معا⁴. وهو كذلك يتعلق بالنتائج والقضايا التي تواجه كيانات المؤسسة عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية⁵؛

1 فاطمة الزهرة صرصار، "أثر أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد الإداري دراسة قياسية في الجزائر خلال الفترة (2007-2019)"، مجلة التنظيم والعمل، جامعة سعيدة، الجزائر، المجلد 12، العدد 2، 2023، صص 176-177، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/227825>، 2024/01/22، 17:59.

2 ليلي مطالي، سهام شيخاوي، "المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 2، العدد 2، 2019، صص 55، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/104908>، 2024/01/22، 16:32.

3 زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، صص 260.

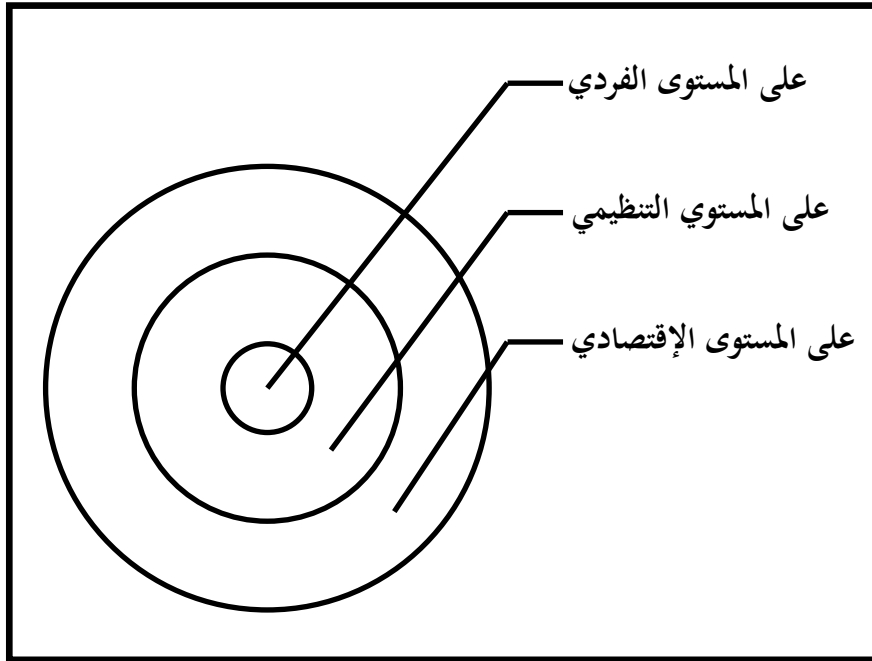
4 ليلي مطالي، سهام شيخاوي، "مرجع سبق ذكره"، صص 55.

5 زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، صص 260.

3_ على المستوى الاقتصادي

تشمل أخلاقيات الأعمال ما تقوم به المؤسسات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها¹. حيث يوجد خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على الصعيد الدولي والمحلي، وأغلبها يتعلق بتقييم الفوائد النسبية لاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية هو تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به².

الشكل 02: يوضح مستويات أخلاقيات الأعمال



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

ثالثا: العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال والعقبات التي تواجهها

سننتقل في هذا الجزء إلى العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال وكذلك العقبات التي تواجهها.

¹ ليلي مطالي، سهام شيخاوي، "مرجع سبق ذكره"، ص55.

² زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص260.

1_ العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال

هناك العديد من العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال نذكر أهمها:¹

1_1_ البيئة الاجتماعية: هي البيئة التي تجمع بين المنزل والحى والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه العامل وما

يسودها من عادات وتقاليد، حيث تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك العامل وتكوين اتجاهاته؛

2_1_ البيئة الاقتصادية: تؤثر الأوضاع الاقتصادية على المجتمع الذي يعيش فيه العامل من غنى وفقير وارتفاع

مستوى المعيشة، دورا كبيرا في تكوين أخلاقيات الأعمال من مبادئ واتجاهات وسلوكيات. كما أنها تؤدي إلى

نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد حيث أن كل طبقة تعتنق مجموعة من المبادئ والاتجاهات؛

3_1_ البيئة السياسية: تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهات العامل وأنماط سلوكياته، إلا أن نمط سلوكه يتأثر

بدون شك بطبيعة تلك البيئة السياسية السائدة ومدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للعامل.

إضافة إلى العوامل المذكورة سابقا هناك عوامل أخرى مؤثرة من شأنها أن تؤدي إلى أفعال خاطئة، تظهر

في:²

■ تصرفات القيادة أو المسؤولين في المؤسسة، كلما ابتعدوا على أخلاقيات الأعمال كلما شجع العاملين

على عدم الالتزام بها وكذلك درجة العقوبات المطبقة من قبل مسؤولي المؤسسة؛

■ التصرفات السارية في المؤسسة، قد تكون ملتزمة ومستحقة لأخلاقيات الأعمال أو مساهمة في تشجيع

الممارسات الخاطئة؛

■ الجانب الأخلاقي في المجتمع، بما أن الإنسان اجتماعي فإنه يترجم أخلاقيات المجتمع في جميع جوانب

الحياة والتي من بينها المؤسسة.

¹ محمود شيخاوي، أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، أدرار، 2013، ص66، على الرابط

الإلكتروني: [https://dspace.univ-](https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/591/1/%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84.pdf)

[adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/591/1/%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84.pdf](https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/591/1/%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84.pdf)

.14:13، 2023/12/25

² نفس المرجع السابق، ص67.

2_ العقبات التي تواجه أخلاقيات الأعمال

تتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات الأعمال فيما يلي:¹

1_2_ عدم تطبيق العقوبات: عدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في

الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتكرار الأخطاء والانحرافات السلوكية؛

2_2_ غياب القدوة الحسنة: تعتبر دور مهم في بناء المجتمعات وغياها من قبل الإدارة يترك المجال مفتوحا أمام

العاملين لاختلاف الذرائع حول عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة؛

2_3_ ضعف الحس الديني والوطني: عند غياب شعور العامل بقيمة العمل الذي يقوم به، ودوره الكبير في

التقرب إلى الله سبحانه وتعالى ونيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته. فإن ذلك سيحول دون التطبيق والالتزام

بأخلاقيات المهنة؛

2_4_ اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين: الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية

العامل، فالتزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء مع العاملين يؤدي إلى ثقتهم بالإدارة وهو ما يؤدي إلى

تحفيزه على العمل أما عندها يشعر العامل بأن إدارة المؤسسة لا توفى بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمرا غير

محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الأداء.

المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات الأعمال

تركز المؤسسة على جملة من الأبعاد عند بناء أخلاقيات الأعمال، وهي الأساس التي يتم من خلاله تحقيق

وتجسيد أهداف المؤسسة، حيث تعكس هذه الأبعاد قيم ومبادئ توجه سلوكيات الأفراد وتشكل أساسا لاتخاذ

القرارات الأخلاقية ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف على بعد العدالة والنزاهة، المودة والرحمة وأخيرا الأمانة

والشجاعة.

أولا: العدالة والنزاهة

يشكل التوازن بين العدالة والنزاهة أساسا لتحقيق مجتمع مستدام ومتقدم.

¹ أحمد حسن عامر عسير عسيري، ياسر حسن سالم المعمرى، "واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محايل عسير"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية، كلية إدارة الأعمال، جامعة حائل المملكة العربية السعودية، المجلد4، العدد1، 2020، ص 246-247، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/113321>، 2023/12/25، 7:53.

1_ العدالة

تعتبر العدالة أهم ركيزة في بناء وتنمية المؤسسة، حيث أنها مرتبطة بالمساواة والقيم الأساسية التي يجب أن تتوفر في المؤسسة وكذلك تقضي على المحسوبية، الواسطات، العلاقات العائلية، القبلية والإقليمية وتعمل على تقوية مشاعر العامل تجاه المؤسسة التي يعمل فيها وينمي روح الانتماء لها¹؛ كما جاء الإسلام حاملاً لواءها بين التشريعات التي نظم بها شؤون الحياة²؛ لقوله تعالى: "ومم خلقنا أمة يهدون بالحق وبه يعدلون"³؛ وفي المجمل فالعدالة تتعلق بتحقيق المساواة والإنصاف في معاملة الأفراد سواء في توزيع الحقوق والفرص أو في التعامل القانوني، حيث يهدف إلى ضمان المساواة والحقوق للجميع دون استثناء أو تمييز وإعطاء كل ذي حق حقه.

2_ النزاهة

تعرف النزاهة بأنها مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل، والالتزام بالسلوك القيم بمبدأ تجنب تضارب المصالح والاهتمام بالمصلحة العامة، وتشمل هذه المجموعة من القيم أيضاً منع تلقي العامل العام أي مقابل مالي (رشوة) من مصدر خارجي للقيام بأي عمل يؤثر في المصلحة العامة أو يؤدي إلى هدر المال العام. بكلمات أخرى تتطلب النزاهة من الذين يخدمون في الشأن العام أو العمل العام أن لا يضعوا أنفسهم تحت إغراء الأموال، أي التزامات للأفراد أو المؤسسات، من الممكن أن تؤثر في أدائهم لمهام وظيفتهم الرسمية، كما تشمل أيضاً احترام وقت العمل والأموال العامة وعدم استخدامها للمنافع الخاصة⁴؛

¹ محمد علي الطاهر أحمد، "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا"، المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجنت، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، المجلد 7، العدد 2، 2021، ص 293، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/143079>، 2024/01/27، 19:47.

² يحيى عبد الله بن الجف، "العدالة من منظور القرآن الكريم"، 28 نوفمبر 2021، الجزيرة، على الرابط الإلكتروني: <https://www.aljazeera.net/blogs/2021/11/28/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B1%D8%A2%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%B1%D9%8A%D9%85>، 2024/01/27، 20:24.

³ سورة الأعراف، الآية: 181.

⁴ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، الطبعة الرابعة، كولاج للإنتاج الفني، القدس، رام الله، 2016، ص 53، على الرابط الإلكتروني:

https://www.aman-palestine.org/cached_uploads/download/migrated-files/itemfiles/a3c017f867420a33612e724d8a4bd640.pdf، 2024/01/28، 17:02.

أما في المؤسسات الاقتصادية فترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، حيث تعبر عن الحفاظ على مسؤوليات وواجبات المهنة دون محاباة أو محسوبية أو واسطة. فهي مراعاة العامل للقيم الروحية والأخلاقية عند قيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن يستحقها، أو حجب امتيازات عن من يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية وذلك في إطار تعليمات العمل داخل المؤسسة¹؛

وفي الأخير نستنتج أن النزاهة هي مبدأ أخلاقي يعبر عن الاستقامة والأمانة في التصرفات الشخصية والمهنية وتشمل الامتناع عن الغش والفساد والالتزام بالقيم الأخلاقية في جميع الأحوال، حيث يعكس الشخص النزاهة تصرفاته بأمانة ونقاء ويكون صادقا في التعامل مع الآخرين، حيث تلعب دورا مهما في بناء الثقة والاحترام في المجتمع سواء في السياق الشخصي أو المهني.

ثانيا: المودة والرحمة

جاءت المودة والرحمة لتكمل بعضهما البعض ولتشكل ركيزة أساسية في بناء علاقات إنسانية قوية ومجتمعات مترابطة؛

فالمودة تعبر عن حالة من الحب والاحترام والتقدير تجاه الآخرين، حيث يضمن هذا الشعور العميق إحساسا بالاهتمام والتفاني في راحة الآخرين. أما الرحمة فهي صفة إنسانية تعبر عن الشعور بالعطف، التفهم، رقة في القلب وحساسية في الضمير تجاه الآخرين وتتضمن الرغبة في مساعدتهم وتخفيف معاناتهم، والاستمرار في ممارستها تعزز التواصل الإيجابي وتعزز السلام والتعايش السلمي بين الناس؛

وفي الأخير يجب على العامل أن يتوفر فيه جميع الفضائل العامة قدر الإمكان كالجدد، الإجتهد، الأمانة، النزاهة، الحكمة، الإخلاص، العدالة وكذلك الانضباط، الصبر والاستجابة. وأن يعامل الناس معاملة حسنة ولا يخرج عن طوره في حالات الغضب، يتحلى بالصبر، يتعاون مع رؤساء العمل بروح الفريق، أن يتصرف بشكل صائب في حل المشكلات مع موظفيه وكذلك يعمل على حل سوء التفاهم الذي قد ينجم بين أفراد فريقه².

ثالثا: الأمانة والشجاعة

تجتمع الأمانة والشجاعة لتشكلا قيمة أخلاقية أساسية، حيث تلعب دورا حيويا في بناء بيئة عمل ناجحة وتشجع المؤسسة على بناء ثقافة أخلاقية قوية.

1 أحمد حسن عامر عسيري، ياسر حسن سالم المعمرى، "مرجع سبق ذكره"، ص 245.

2 محمد علي الطاهر أحمد، "مرجع سبق ذكره"، ص 293-294.

1_ الأمانة

تعرف الأمانة على أنها: "خلق يَعِفُّ به الإنسان عما ليس به حق، ويؤدي ما عليه من حقوق". ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، وأن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين كما يجب على العامل أن يكون أميناً في أداء عمله، وكذلك عليه ألا يستخدم عمله لتحقيق مصالح خاصة سواء له أو لأقاربه أو لمعارفه، لأن في هذا الاستخدام الشخصي للعمل استغلالاً، والاستغلال يعتبر خيانة للأمانة¹؛ لقوله تعالى: "لا تخونوا أماناتكم"²؛

فالأمانة عكس الخيانة وهي أصل الأمن والطمأنينة وعدم التعدي على حقوق الغير³. حيث تركز على المعاملات في المؤسسة مثل: الموضوعية في القرار، حفظ المال العام، حفظ الودائع وحفظ أسرار المؤسسة⁴؛ وتعتبر الأمانة عن الالتزام بالصدق والنزاهة في جميع الأفعال والمعاملات حيث يعتبر الشخص الأمين هو الذي يحترم التزاماته ويؤدي واجباته بدقة ومسؤولية وتساهم أيضاً في بناء الثقة والاحترام بين الأفراد وتعزيز العلاقات الإنسانية والمهنية.

1 أحمد حسن عامر عسيري، ياسر حسن سالم المعمري، "مرجع سبق ذكره"، ص245.

2 سورة الأنفال، الآية: 27.

3 بوبكر صافي، العربي تيقاوي، "دور أخلاقيات أعمال المقاوم في تفعيل عمليات إدارة المعرفة التنظيمية في المؤسسات المقاوماتية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية أدرار أمودجا"، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد5، العدد3، 2019، ص147، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/109509#:~:text=%D8%AA%D9%87%D8%AF%D9%81%20%D9%87%D8%B0%D9%87%20%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%A5%D9%84%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81,%D8%A8%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85%20>

8:12

4 براهيم بوزادة، الطيب فراخ، "أثر حوكمة رأس المال البشري في تعزيز أخلاقيات العمل دراسة حالة مؤسسة موبيليس بشار"، مجلة الإبداع، جامعة الطاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد12، العدد2، 2022، ص30، على الرابط الإلكتروني:

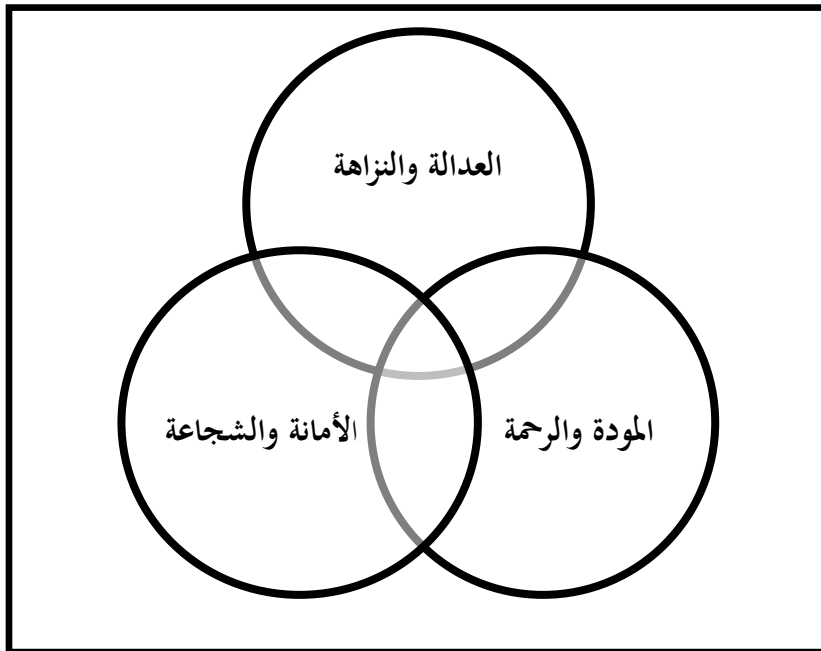
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/208001#:~:text=%D8%AA%D9%86%D8%A7%D9%88%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D9%83%D9%8A%D9%81%20%D8%A7%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%85%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%AA,%D9%85%D8%AB%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%81%20>

.7:30

2_ الشجاعة

تتمثل الشجاعة في قدرة الفرد على مواجهة الخوف أو الخطر الذي يهدده، وتعتبر من أهم السمات الانفعالية الإيجابية¹. حيث تتضمن العديد من الصفات مثل: الصبر، الثقة بالنفس، القوة، الحكمة والإنصاف؛ كما تعتبر ميزة أخلاقية مهمة تساهم في بناء شخصية قوية وفعالة، حيث تعبر عن القدرة في التصدي للتحديات والمخاطر بروح قوية وثبات دون خوف أو تردد، التي تمكن الفرد من تحقيق أهدافه وتجاوز العقبات التي قد تواجهه في مسيرته المهنية، كما تلعب دورا هاما في تشجيع المبادرة والتحفيز على الابتكار، وتعد أيضا جزءا أساسيا في القيم الأخلاقية التي تساهم في تشكيل سلوك العامل وتوجيهه نحو اتخاذ القرارات الصائبة في العمل.

الشكل 03: يوضح أبعاد أخلاقيات الأعمال



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

¹ سهر سالم، خالد خياط، "الشجاعة في ضوء علم النفس الإيجابي"، مجلة أبعاد، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 1، 2023، ص 122، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/220287#:~:text=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%84%D8%AE%D8%B5,%D8%A3%D9%88%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%8A%20%D9%82%D8%AF%20%D9%8A%D9%88%D8%A7%D8%AC%D9%87%D9%87%D9%85>، 2024/01/29، 13:34.

المبحث الثاني: جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية

تعد جودة الخدمة الصحية من الموضوعات التي لاقَت اهتمام كبير في المؤسسات الخدمية بصفة عامة، والمؤسسات الصحية بصفة خاصة ذلك نتيجة التطورات التي يشهدها المجال الصحي والزيادة المستمرة في الطلب على الخدمات الصحية، حيث زاد الاهتمام بأساليب رفع الكفاءة وتحسين جودة الخدمة الصحية وتقديمها بصورة أفضل والتركيز على أن تكون هذه الخدمة ذات جودة عالية. وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى ثلاثة مطالب والمتمثلة في:

✓ المطلب الأول: أساسيات جودة الخدمة الصحية؛

✓ المطلب الثاني: متابعة جودة الخدمة الصحية؛

✓ المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة الصحية.

المطلب الأول: أساسيات جودة الخدمة الصحية

تعتبر جودة الخدمة الصحية المحور الأساسي الذي تدور حوله معظم الوظائف الصحية الأخرى، لما لها من دور في تصميمها وتقديمها من طرف المؤسسات الصحية وفقا لتصورات المستفيدين منها، كما أن تحقيقها بشكل مستمر يضمن نجاح المؤسسات الصحية على المدى الطويل لذا تعتبر من أهم المواضيع التي يجب التركيز عليها. ومن خلال المطلب سيتم التعرف على تعريف الجودة، الخدمة الصحية وكذلك تعريف جودة الخدمة الصحية وخصائصها.

أولا: مفهوم جودة الخدمة الصحية

سنتطرق في هذا الجزء إلى بعض المفاهيم التي لها علاقة بمصطلح جودة الخدمة الصحية وكذلك خصائصها.

1- تعريف جودة الخدمة الصحية

قبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمة الصحية سنقوم أولا بتوضيح مصطلح الجودة التي تعرف على أنها:

"القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"¹

¹ مليكة غواري، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020، ص12.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

كما يمكن توضيح مصطلح الخدمة الصحية والتي عرفت على أنها: "العلاج المقدم للمريض، سواء كان شخصيا أو استشاريا أو تدخلا طبيا والذي يؤدي إلى رضا المريض واستفادته"¹.

ولقد تعددت واختلفت تعريفات جودة الخدمة الصحية إلا أنها اتفقت في الغاية والهدف، وعليه سيتم التطرق إلى بعض تعاريفها كالتالي:

عرفت جودة الخدمة الصحية على أنها: "درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها، لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة"²؛

كما تعرف بأنها: "تقديم خدمات صحية أكثر أمانا وأسهل منالا وأكثر إقناعا لمقدميها وأكثر إرضاء للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة"³؛ وعرفت أيضا من ثلاثة زوايا أساسية هي:⁴

- من وجهة نظر المريض: "هي ما توفره المؤسسة الصحية من معالجة تتسم بالعطف والاحترام"
- من وجهة نظر الطبيب: "هي وضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما والمهارات الطبية في خدمة المريض"

¹ Oumessaad Serai, Nadjat Hadjab, "Digital transformation in health institutions and its role in improving the quality of health care services in light of the corona pandemic-the experience of the Kingdom of Saudi Arabia-", journal of contemporary economic studies, university of Mohamed Bachir Ibrahim Bordj Bou Arreridj, university of Mohamed Boudiaf M'sila, Algeria, v7, n°1, 2022, p717, on the electronic link: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/196377>, 30/01/2024, 23:11.

² محمد ياسين حمدي، يوسف خنيش، "العلاقة بين أخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية"، مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة غرداية، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، المجلد 6، العدد 1، 2023، ص 1175، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/227592>, 2024/01/30، 23:32.

³ الشريف بوفاس، ربيع بلايلية، "استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية - دراسة تحليلية-"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول بعنوان: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير ورهانات التمويل، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2018، ص 3، على الرابط الإلكتروني:

<https://theses-algerie.com/1715144225315696/autre/universite-8-mai-1945---guelma/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85-%D9%86%D9%85%D9%88%D8%B0%D8%ACservqual-%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3-%D9%88-%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9>, 2024/01/31، 7:30.

⁴ حمزة كواديك، "تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البليدة للفترة (2014-2017) من منظور التغطية الصحية"، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة المدية، الجزائر، المجلد 12، العدد 1، 2021، ص 93، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/197061>, 2024/01/31، 7:58.

- من وجهة نظر إدارة المؤسسة الصحية: "هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية والتي تحكمها أخلاقيات الممارسة الصحية، أي تحقيق الكفاءة في تقديم الرعاية الصحية".
- ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة الصحية هي: درجة تطابق مستوى أداء الخدمة الصحية الفعلي مع مستوى الأداء المتوقع من جانب المريض، حيث تكون هذه الخدمات متاحة أمام المريض والمجتمع بالقدر الكافي وبالنوعية المطلوبة لضمان تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم.

2_ خصائص جودة الخدمة الصحية

- ترتبط جودة الخدمة الصحية بمجموعة من الخصائص التي تؤثر على تجربة المرضى والمتمثلة فيما يلي:¹
- تتميز خدمات المؤسسات الصحية بكونها عامة للجمهور، وتسعى إلى تحقيق منفعة عامة لمختلف الجهات والأطراف المستفيدة؛
- تتميز بتقديم درجة عالية من الجودة فهي مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس شيء يمكن تعويضه أو إعادة شرائه؛
- تتأثر المؤسسات الصحية بصفة خاصة بالقوانين والأنظمة الحكومية سواء كانت تابعة للقطاع العام أو القطاع الخاص؛
- في مؤسسات الأعمال تكون قوة القرار بيد شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص يمثلون الإدارة، حيث تتوزع قوة القرار في المستشفى بين مجموعة الإدارة ومجموعة الأطباء؛
- يستوجب الاستعداد المبكر وحشد الطاقم الطبي والإداري والموارد المتوفرة لتقديم الخدمة الطبية اللازمة بهدف سرعة الاستجابة ومساعدة المرضى.

ثانيا: أهمية وأهداف جودة الخدمة الصحية

- لجودة الخدمة الصحية أهمية كبيرة لضمان تقديم رعاية صحية ممتازة للمرضى، كما تتضمن مجموعة من الأهداف لتحسين الوصول إليها نذكرها فيما يلي.

¹ مريم تلي، "الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية -مع إشارة إلى تجربة الجزائر-"، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد3، العدد2، 2021، ص63، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/164258>، 2024/02/01، 15:03.

1_ أهمية جودة الخدمة الصحية

تتسم جودة الخدمة الصحية بأهمية بالغة نظرا لتأثيرها المباشر على صحة المجتمع ورفاهية الأفراد، حيث تتمثل فيما يلي:¹

- تساعد برامج الجودة على تشجيع العاملين في المؤسسات الصحية بكافة مستوياتهم، على زيادة إنتاجيتهم وحثهم على تقديم الأفضل؛
- تمكن إدارة المؤسسة الصحية من التعرف على احتياجات المستفيدين (المرضى) ورغباتهم وتطلعاتهم في الخدمات الصحية المقدمة والعمل على تحقيقها، مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة الصحية؛
- تعد جودة الخدمة الصحية عاملا مهما في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المستفيد (المريض)؛
- تساعد على التحسين المستمر لجميع مكونات النظام الصحي؛
- تساعد في التركيز على المشاكل التي تؤثر على مستوى الخدمات الصحية المقدمة لمعالجتها والحد من آثارها قبل تفاقمها.

2_ أهداف جودة الخدمة الصحية

تسعى المؤسسات الصحية من وراء تحقيق جودة الخدمة الصحية إلى تنفيذ الأهداف التالية:²

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛
- المحافظة على استمرارية المؤسسة من خلال التحسين المستمر، التعليم، التدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية؛
- تقديم خدمات صحية بجودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد وزيادة ثقته للمؤسسة الصحية، الذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة الصحية؛

¹ Oumessaad Serai, And others, "Shifing towards the use of electronic health records to improve the quality of health care services-Australian experience-", journal of development research and studies, university Mohamed El Bachir Ibrahim of Bordj Bou Arreridj, Algeria, v10, n°1, 2023, pp 640-641, on the electronic link: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/224608>, 02/02/2024, 9:22.

² محمد هرماس، متطلبات الموارد البشرية لجودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالجللفة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، الجللفة، الجزائر، 2020، ص ص 167-168، على الرابط الإلكتروني: <http://dspace.univ-djelfa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/5901>، 15:25، 2024/02/01.

- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل وأعلى، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية المقدمة إلى المستفيدين الهدف الأساسي من تطبيق الجودة؛
- تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية؛
- تحسين معنويات العاملين من خلال تعزيز الثقة لديهم وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية.

ثالثا: مبادئ وعناصر جودة الخدمة الصحية

تشكل مبادئ وعناصر جودة الخدمة الصحية أساسا هاما في تقديم رعاية صحية عالية الجودة للمرضى والمجتمع بشكل عام.

1_ مبادئ جودة الخدمة الصحية

- توجد عدة مبادئ يمكن من خلالها الحكم على جودة الخدمة الصحية والمتمثلة فيما يلي:¹
- التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية؛
 - قصر أوقات انتظار المرضى؛
 - توفير الخدمة الصحية بشكل مقبول ومتوازن لجميع فئات المجتمع (الأطفال، النساء، كبار السن، ذوي الأمراض المزمنة وغيرهم)؛
 - الالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية؛
 - وجود معايير ونظم واضحة تحكم النظام الصحي.

2_ عناصر جودة الخدمة الصحية

تتألف جودة الخدمة الصحية من العناصر التالية:²

- 2_1 **فعالية الرعاية:** وهي درجة تحقيق الإجراءات الصحية المستخدمة للنتائج الموجودة منها، أي أن تؤدي الرعاية إلى تحسن حالة المريض وتعزز تجربته بأفضل شكل ممكن؛
- 2_2 **الملائمة:** اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض، أي توفير الخدمات الطبية والرعاية الصحية التي تتناسب مع احتياجات المريض وتوقعاته وتكون مناسبة ومتكيفة مع خصائصه الفردية وظروفه الصحية؛

¹ أسماء يوسف، سلوى تيشات، "واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا- (ورقلة)", المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد7، العدد1، 2020، ص240، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/117680>، 2024/02/02، 10:11.

² رشيد سالم وآخرون، "الرفع من جودة الخدمات الصحية من خلال تبني أسلوب التحسين المستمر (الكايزن)", مجلة معارف الأكاديمية، جامعة البويرة، الجزائر، العدد20، 2016، ص ص 73-74، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/53413>، 2024/02/04، 20:35.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

2_3_ القبول: تقبل المريض لاستخدام إجراء صحي معين، وكذلك كيفية استعداد واستيعاب المريض لقبول الخدمة الصحية المقدمة؛

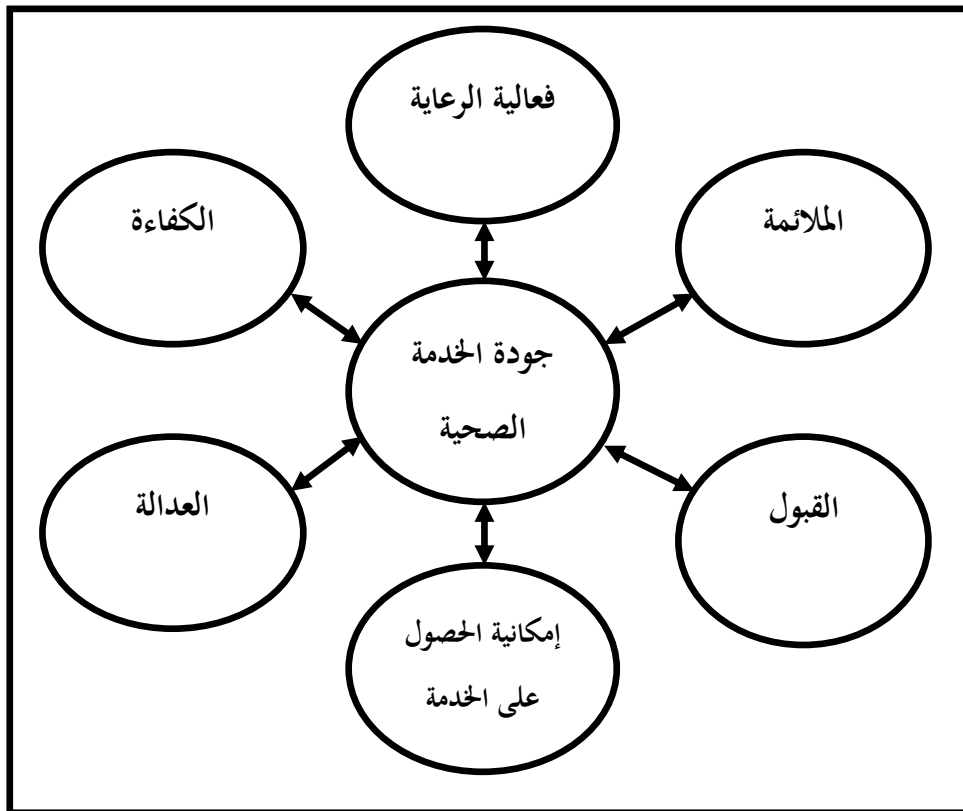
2_4_ إمكانية الحصول على الخدمة الصحية: هي القدرة على الوصول إلى الخدمة الصحية المناسبة عند

الحاجة، حيث يتأثر ذلك بعوامل كالتوفر الجغرافي للمرافق الطبية، تكلفة الخدمة الصحية وتوفر التأمين الصحي؛

2_5_ العدالة: تعني مدى توفر الرعاية الصحية لمن يحتاجونها فعلا وعدم وجود تفاوت في إمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع وكذلك تقديمها بشكل عادل ومتساوي لجميع أفراد المجتمع؛

2_6_ الكفاءة: الاستخدام الأمثل للموارد والتكاليف مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الأخرى والمرضى الآخرين.

الشكل 04: يوضح عناصر جودة الخدمة الصحية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

المطلب الثاني: متابعة جودة الخدمة الصحية

يعتبر تقييم جودة الخدمة الصحية أداة أساسية في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى، وهذه العملية لا تمثل هدفا في حد ذاتها بل وسيلة تهدف إلى تحديد مكان الخلل ومحاولة تصحيحه، باستخدام آليات مختلفة للوصول إلى تغيير وتحسين مستمر من أجل تعزيز الأداء وتحقيق أقصى فائدة للمرضى والمجتمع بشكل عام. ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف على مراحل الجودة في المؤسسات الصحية، كيفية مراقبتها، مستويات جودة الخدمة الصحية وأخيرا الإجراءات المؤثرة عليها.

أولا: مراحل الجودة في المؤسسات الصحية

يعتبر تنفيذ مراحل جودة الخدمة الصحية عملية متسلسلة تعتمد عناصرها على بعضها البعض وتتطلب تداخل وتعاون جميع الجهود في المؤسسة ومشاركة جميع العاملين وتمثل هذه المراحل فيما يلي:¹

- المرحلة الأولى: تكوين الهياكل التنظيمية للجودة والتي تضم مجلس الجودة، مكتب الجودة واللجان المساعدة؛
- المرحلة الثانية: وضع خطة تفصيلية للعمل؛
- المرحلة الثالثة: وضع النظم والإجراءات والتجهيزات اللازمة لتطبيق الجودة؛
- المرحلة الرابعة: التوعية ونشر المفهوم ورفع وعي العاملين بأهمية تطبيق الجودة؛
- المرحلة الخامسة: توفير كافة الوثائق في أماكن التطبيق وشرحها للعاملين؛
- المرحلة السادسة: الاحتفاء ببدء التطبيق (بداية تشغيل التطبيق)؛
- المرحلة السابعة: التطبيق الكلي أو الجزئي؛
- المرحلة الثامنة: التكتيف من عمليات التدقيق والمراجعة المستمرة؛
- المرحلة التاسعة: المتابعة المستمرة للتحسين بعد دراسة نتائج التدقيق والمراجعة؛
- المرحلة العاشرة: طلب الاعتماد والاشهاد الخارجي (الطلب من جهة أو هيئة خارجية تقييم وتأكيد الجودة المطبقة).

¹ عديلة العلواني، "أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 29، 2018، ص 54، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/110981>، 2024/02/03، 17:48.

ثانيا: مراقبة جودة الخدمة الصحية

عرّفت مراقبة جودة الخدمة الصحية على أنها: "العملية التنظيمية التي يمكن من خلالها قياس الأداء الفعلي للجودة بالمقارنة مع المعايير أو المواصفات المحددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية على هذا التباين أو الانحراف". فمراقبة الجودة هي صمام أمان لمعرفة أسباب الفشل وتوصيات لتصحيح وتحقيق الأهداف المحددة سابقا، وتنقسم هذه الرقابة في المؤسسات الصحية إلى نوعين:¹

1- رقابة جودة خدمات الأطباء

تم هذه الرقابة في المؤسسات الصحية الحديثة على:

- 1-1_ التدقيق الطبي:** هي عبارة على دراسة تاريخية أو استرجاعية لملفات المرضى الذين كانوا متواجدين في المؤسسات الصحية للتعرف على مدى جودة الخدمات الطبية التي تلقاها هؤلاء أثناء إقامتهم؛
- 1-2_ المراجعة الداخلية:** هي مراجعة الأطباء لملفات المرضى السابقة لتقييم جودة الرعاية الطبية التي قُدمت لهم من طرف الأطباء والمشرفين عليهم.

2- رقابة جودة خدمات التمريض

- تعتبر جودة الخدمات التمريضية أحد ركائز جودة الرعاية الطبية ورداءتها تنعكس سلبا على جودة خدمات المؤسسة الصحية ككل، ولمراقبة الجودة التمريضية تعتمد المؤسسات على نوعين رئيسيين من أساليب التقييم هما:
- 1-2_ أساليب التقييم غير الرسمية:** وهو الأسلوب الأكثر استعمالا، إذ تعتمد المؤسسات الصحية على:
 - ملاحظات وتقييم الأطباء لخدمات التمريض بصفتهم الجهة الأكثر احتكاكا بالمرضى، والقادر في الحكم على جودة ومستوى خدماتهم؛
 - استقصاء ودراسة آراء المرضى حول جودة خدمات التمريض، فالمرضى يحكم اتصالحهم واحتكاكهم المباشر مع المرضى، يمكنهم تقييم خدمات ومستوى الرعاية الصحية وخصوصا الجانب غير العلاجي المتعلق بطرق المعاملة؛

2-2_ أساليب التقييم الرسمية: تعتمد المؤسسات الصحية في هذا الأسلوب على:

- انشاء لجان التدقيق للتمريض حيث يتمثل دورهم في مراجعة ملفات المرضى والتدقيق فيها من الجانب الخدماتي للمرضى؛
- التقارير اليومية التي يعدها مسؤولين المصالح والأقسام للإدارة.

¹ محمد هرماس، مرجع سبق ذكره، ص ص 179-181.

ثالثاً: مستويات جودة الخدمة الصحية والإجراءات المؤثرة عليها

سنترك في هذا الجزء إلى مستويات جودة الخدمة الصحية وكذلك الإجراءات المؤثرة عليها.

1_ مستويات جودة الخدمة الصحية

تنقسم جودة الخدمة الصحية إلى أربعة مستويات وهي كالآتي:¹

1_1_ الجودة المتوقعة: هو مستوى الجودة الذي تتوقع المؤسسة الصحية بلوغه، أو هو مستوى الخدمات الصحية

الذي تريد تقديمه لزبائنها في ظل مواردها وإمكاناتها المتاحة؛

2_1_ الجودة المقدمة: تعبر عن مستوى الجودة التي وصلت له المؤسسة الصحية والمحقق فعلا في ظل الظروف

الطبيعية للعمل؛

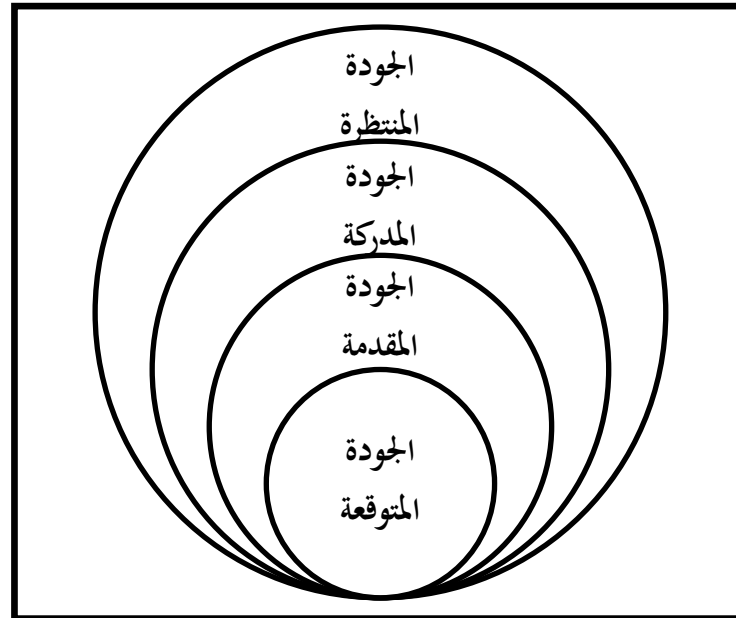
3_1_ الجودة المدركة: هو مستوى الجودة المحسوس من طرف الزبائن انطلاقاً من رغبتهم الخاصة، فهي تعبيرات

رضاهم على مستوى الجودة في المؤسسات الصحية؛

4_1_ الجودة المنتظرة: تعبر عن مستوى الجودة المرغوبة من طرف الزبائن، ويتم الحصول عليها من خلال تحديد

الشروط اللازمة لتحقيقها اعتماداً على معايير الزبائن واهتماماتهم.

الشكل 05: يوضح مستويات جودة الخدمة الصحية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

¹ رشيد سالمي وآخرون، "مرجع سبق ذكره"، ص75.

2- الإجراءات المؤثرة على جودة الخدمة الصحية

نظرا لتعدد المتغيرات البيئية المحيطة بالمؤسسات الصحية التي من شأنها أن تؤثر سلبا على الأداء، فيجب

على الإدارة أن تعمل على دراسة الإجراءات التي تؤثر على جودة الخدمة الصحية والمتمثلة فيما يلي:¹

2.1- تحليل توقعات المرضى: تحتاج المؤسسة الصحية إلى فهم توقعات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم يفوق توقعاتهم، لأنها الطريقة الوحيدة التي يمكنهم من تحقيق جودة عالية في الخدمة الصحية المقدمة وكذلك المرضى يمكنهم أن يحققوا إدراكهم في هاته الخدمة؛

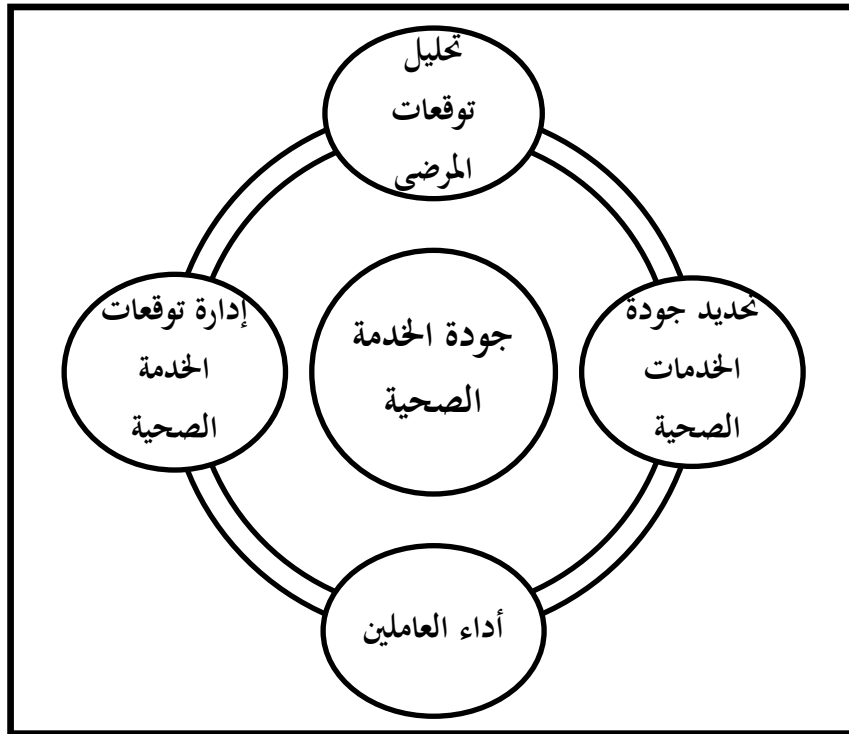
2.2- تحديد جودة الخدمات الصحية: عندما تفهم المؤسسة الصحية حاجات المرضى، فإنه يجب أن تضع التحديد والتوصيف المناسب للمساعدة على ضمان تحقيق المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، وعادة يكون هذا التوصيف مرتبط مع أداء العاملين في المؤسسات الصحية بمستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة الصحية؛

2.3- أداء العاملين: عندما تضع إدارة المؤسسة الصحية معايير جودة الخدمة الصحية المقدمة، ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الطاقم الطبي والفني للمؤسسة، فإنها بالمقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب للطاقم المتصل بالمريض، حيث أن ضمان تحقيق الأداء الجيد يرتبط بعملية تدريبهم لفهم كيفية قيامهم بالعمل، وتفاعلهم الصحيح مع المرضى، بالإضافة إلى اللطف والأدب في الرد على استفساراتهم والعمل بروح الفريق الواحد؛

2.4- إدارة توقعات الخدمة الصحية: من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، أو التي ستقدم في فترة لاحقة، وتكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها وتتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية.

¹ يوسف سيفي، "جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والإمكانيات"، مجلة التكامل، جامعة محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، العدد 10، 2020، ص ص 130-131، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/212465>، 22:17، 2024/02/05.

الشكل 06: يوضح الإجراءات المؤثرة على جودة الخدمة الصحية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة الصحية

يعد قياس جودة الخدمة الصحية المقدمة مسألة في غاية الأهمية لمتابعة مدى تحقق الأهداف الأساسية لتطويرها، وتقديم مؤشرات لقياس الأداء أو الخدمة بمقارنة بما يتوقعه المريض وما تحقق، وقياس الفارق من خلال مجموعة من الأبعاد التي يمكن تطبيقها. وهذا ما يتم توضيحه في هذا المطلب.

أولاً: متطلبات تقييم جودة الخدمة الصحية

قياس جودة الخدمة الصحية يتطلب مجموعة من المتطلبات التي تركز غالبية المؤسسات الصحية في ممارستها، والمتمثلة فيما يلي:¹

- تقييم مؤهلات وخبرات الأطباء عند التوظيف أو الترقية من قبل لجنة خاصة بالمؤهلات العلمية، لضمان استخدام الموارد البشرية المؤهلة لتقييم مستوى جيد من الخدمات الصحية؛
- التركيز على الوسائل الوقائية التي من شأنها تحسين جودة الخدمات الصحية مثل: رقابة وضبط العدوى، تبني سياسة محددة وجيدة للحفاظ على الأدوية؛

¹ سناء بودور، ميساء بولاحة، جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم عقي ولاية قلمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة 8ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2021، ص128، على الرابط الإلكتروني: <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/11143>، 2024/02/04، 18:51.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

- تقييم ورقابة جودة الخدمات الصحية من خلال التدقيق الطبي، ومراجعة الاستخدامات التي تقلل مدة الإقامة وترشيد استعمال الموارد.
- ومن أجل ذلك تقترح الجمعية الأمريكية اعتماد المؤسسات الصحية على عدد من المتطلبات الدقيقة لنظام مقبول بهدف تقييم جودة الخدمة الصحية وهي كالآتي:¹
- يجب أن يكون النظام هادفا وموضوعيا؛
- يجب أن يكون نظام التقييم كفؤا وخاصة من حيث توفير وقت للطبيب، أي استخدام غير الأطباء للمهام التي تستهلك وقتا كبيرا؛
- يجب أن يكون التقييم مُوثقا، حيث يتم تدوين كل القرارات الهامة كتابة وتوقيعا من قبل الطبيب المسؤول؛
- يجب أن يكون النظام مرنا، حيث يسمح بتعديله أو تغييره؛
- يجب أن ينتج التقييم إجراء تصحيحي، فلا بد أن يسفر التقييم عن إجراء منطقي يتناسب مع الانحراف، سواء كان ذلك الإجراء برنامج تعليمي وتدريبى بإشراف مباشر من الطبيب أو عن طريق الجزاء والعقوبات.

ثانيا: مؤشرات جودة الخدمة الصحية

- من أهم المؤشرات التي تثبت لمتلقي الخدمة الصحية أن المؤسسة الصحية ذات جودة هي:²
- الإجراءات الطبية (طويلة، بطيئة، سريعة)؛
- عدد الوفيات وعدد حالات الاستشفاء؛
- حالات انتقال العدوى كأنفلونزا الطيور؛
- معدلات الدخول إلى المؤسسة الصحية لكل شهر؛
- الممارسات السنوية الخاطئة لكل تخصص أو طبيب؛
- عدد الأبحاث الطبية والصحية المنشورة عالميا.

¹ نفس المرجع السابق، ص 128-129.

² مكي الحاج، مولود حواس، "جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجللفة"، مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر3، المجلد9، العدد1، 2020، ص519، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/139687>، 2024/02/07، 21:13.

ثالثا: أبعاد جودة الخدمة الصحية

تقوم جودة الخدمة الصحية على مجموعة من الأبعاد التي تعتبر عنصر مهم في مساعدة مقدمي الخدمة على تحديد وتحليل المشاكل، وقياس الأداء مع المعايير المتفق عليها ويتم عرضها في العناصر التالية:

1_ الاستجابة

يقصد بها قدرة مقدمي الخدمات الصحية وسرعة استجابته بالرد على طلبات المرضى واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدتهم وتقديم الخدمة السريعة لهم، وتعني قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمات للمرضى عند احتياجهم لها. تشير أيضا إلى المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمات لجميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، حالتهم وخلفيتهم¹؛ وتشمل الاستجابة العناصر التالية:²

- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة؛
- الاستعداد الدائم للعاملين لتعاون مع المرضى؛
- الاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى مهما كانت درجة الانشغال؛
- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.

وأخيرا يمكن القول أن الاستجابة هي قدرة المؤسسة الصحية على التفاعل والاستجابة بفعالية لاحتياجات المرضى والمجتمع ككل، ويتضمن ذلك تقديم الخدمات الصحية للمرضى بالوقت المناسب ومراعاة حالاتهم الصحية، إعطاء الأولوية للحالات الطارئة، فعالية العلاج، التواصل الجيد معهم والعمل على مدار اليوم.

¹ عطية عبد الواحد سالم، "تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية عن مستشفى طرابلس الجامعي في بلدية طرابلس الكبرى"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة طرابلس، المجلد 8، العدد 1، 2021، ص 34-35، على الرابط الإلكتروني: <https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1225181->

<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1225181-%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85-%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A5%D9%82%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D>

² مريم بجاوي، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية"، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 21، 2017، ص 143، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/136238>، 9:12، 2024/02/06.

2_ الاعتمادية

تشير الاعتمادية إلى قدرة المؤسسة الصحية على تقديم وأداء الخدمات الصحية بالجودة الموعودة للمرضى في الوقت المحدد، بموثوقية ودقة عالية وثبات، بدون أخطاء ويمكن الاعتماد عليها، فضلا عن إعطاء الحلول الصحيحة للمشاكل المتوقعة والحرص على حل مشكلات المرضى مما يعطيه إحساسا وثقة بأن الخدمات الصحية آمنة وأن ثقته في الطاقم الطبي عالية من حيث الفحص، التشخيص والعلاج¹. وتعتبر كذلك عن درجة ثقة المرضى في المؤسسة الصحية ومدى اعتمادها عليها في الحصول على الخدمات الصحية التي يتوقع الحصول عليها، وأيضا مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول عليها²؛

ويمكن تلخيص ما سبق في العناصر التالية:³

- الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة؛
- الحرص على حل مشاكل المرضى؛
- أداء الخدمة بدقة وبدون أخطاء في التشخيص؛
- الثقة في الطاقم الطبي وكفاءتهم وشهرتهم.

3_ الأمان (الضمان)

إن الأمان في مجال الخدمة الصحية ناتج عن ثقة المرضى بالطاقم الطبي والثقة بمؤهلاتهم وقدراتهم⁴، وكذلك يقصد به الخصائص التي يتسم بها العاملين من معرفة، قدرة وثقة في تقديم الخدمة الصحية، ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد: سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية الجودة، المعرفة والمهارة المتميزة للطواقم الطبي بالإضافة إلى الصفات الشخصية للعاملين، حيث يعكس تحلي العاملين بالمعرفة والقدرة على جعل

¹ أحلام خان، وسيلة جيلو، "جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة بسكرة"، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 14، العدد 3، 2020، ص 428، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/120755>، 2024/02/06، 13:09.

² يوسف سيفي، "مرجع سبق ذكره"، ص 129.

³ مريم بجاوي، "مرجع سبق ذكره"، ص 143.

⁴ عطية عبد الواحد سالم، "مرجع سبق ذكره"، ص 35.

إحساس المرضى يتسم بالثقة والأمان وخلو الخدمة من الخطر أو الشك¹.

ويمكن تلخيص ما سبق في العناصر التالية:

- تقديم الخدمة الصحية بمهارة؛
- الثقة بمؤهلات وقدرات الطاقم الطبي؛
- خلو الخدمة الصحية من الخطر.

4_ الملموسية

تشير الملموسية إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية البشرية ومواد الاتصال، إضافة إلى الجوانب المتعلقة بلمسوية الخدمة من المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة الصحية والترتيبات الداخلية للمؤسسة، مواقع انتظار المرضى، وسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية باستخدام أجهزة الغرض والوسائل التعليمية، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها، حداثة المعدات والأجهزة والأدوات الطبية ونظافة العاملين والمظهر الخارجي لهم ومظهر الأثاث الديكور، جاذبية المؤسسة الصحية والتصميم والتنظيم الداخلي لها².

ويمكن تلخيص ما سبق في العناصر التالية:

- استخدام البرامج الطبية التثقيفية؛
- نظافة المرافق الصحية؛
- جاذبية التصميم والتنظيم الداخلي للمؤسسة الصحية؛
- حداثة المعدات والأجهزة الطبية.

5_ التعاطف

هو مدى قدرة مقدمي الخدمة الصحية على فهم حاجات المرضى وتحديدها وتزويدهم بالرعاية والعناية، فأساس التفاعل العاطفي هو الوصول للمرضى من خلال علاقة شخصية فهم يرغبوا بأن يكون طلبهم مفهومًا

¹ حمزة كواديك، "أهمية تمكين العاملين في تحقيق جودة الخدمات الصحية مقارنة نظرية"، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المجلد4، العدد1، 2022، ص45، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/208974>، 2024/02/09، 19:43.

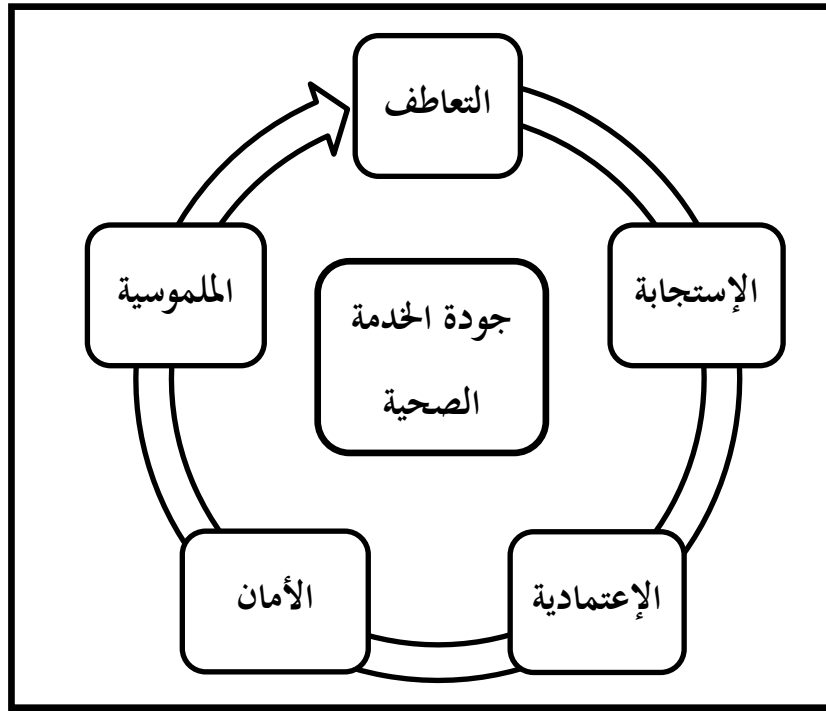
² أحلام خان، وسيلة جغبلو، "مرجع سبق ذكره"، ص 428.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

من قبل مقدم الخدمة وأن يشعروا بالاهتمام بمشاكلهم والعمل على إيجاد حلول بطريقة إنسانية راقية¹؛ بالمختصر التعاطف هو قدرة مقدم الخدمة على فهم وتحقيق احتياجات المرضى بشكل حساس، ويتضمن ذلك التفاعل بجدية مع المرضى، تقديم الدعم العاطفي والإلهام لتحسين تجربة الرعاية الصحية، حيث يعتبر أساسيا في تعزيز التفاهم وبناء علاقات قائمة على الثقة بين المرضى وفريق الرعاية الصحية. ويمكن تلخيص ما سبق في العناصر التالية:

- فهم حاجات المرضى؛
- الاهتمام بمشاكل المرضى؛
- إيجاد حلول لمشاكل المرضى؛
- تقديم الدعم العاطفي للمرضى.

الشكل 07: يوضح أبعاد جودة الخدمة الصحية



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

¹ منير خروف وآخرون، "قياس مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية باستخدام مقياس SERVQUAL دراسة عينة من مرضى المؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية عنابة"، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021، ص525، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/153697>، 2024/02/08، 20:33.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الدعائم الأساسية لمنهجية الدراسة العلمية، وهي مجموعة من الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية من خلال العديد من الدراسات التي قدمها الباحثين، كما اهتمت بهما مقالات ومذكرات وملتقيات تمت دراستهما ومناقشتهما بعدة مناهج، وتم التوصل إلى العديد من النتائج والتوصيات في كل دراسة على حدى، التي بدورها ساهمت في تطوير وتقديم هذه الدراسة. وفي هذا المبحث تم التطرق إلى ثلاثة مطالب والمتمثلة فيما يلي:

✓ المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية؛

✓ المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية؛

✓ المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تم التطرق في هذا المطلب للدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة وكذا الدراسات المشابهة.

أولاً: الدراسات التي تناولت أخلاقيات الأعمال

سيتم من خلال هذا العنصر ابراز أهم الدراسات التي تتشابه مع الدراسة الحالية المتضمنة لمتغير أخلاقيات الأعمال.

1_ دراسة (محمد حسن أبو عودة؛ 2017) بعنوان: أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة

ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية قطاع غزة، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: ما علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة

الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة؟، حيث تم اختبار الفرضية الرئيسية والتي نصت على أنها: توجد علاقة ذات

دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي

مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، لتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بوصف

الظاهرة موضوع الدراسة وقام بالتعبير عنها بشكل كمي رقمي وتفسير تلك الأرقام التي تحصل عليها من خلال

جمع البيانات اللازمة، وقد اعتمد على عينة عشوائية بلغت 210 موظفا وموظفة فاستجاب منهم 200 موظفا

وموظفة، تتمثل أدوات الدراسة في استمارة البيانات الشخصية واستبانة أخلاقيات الأعمال واستبانة الرضا

الوظيفي، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات الأعمال في شركة الاتصالات الفلسطينية

مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى، يليه مجال التنظيم الإداري، ثم مجال التشريعات واللوائح

والقوانين، ثم مجال الثقافة التنظيمية وجاء بالمرتبة الأخيرة مجال مدونات السلوك الأخلاقي، كما تبين أن هناك اهتمام في شركة الاتصالات الفلسطينية بأخلاقيات الأعمال ومجالاتها المختلفة، واتضح وجود التزام من العاملين بأخلاقيات الأعمال، وتبين أنها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة.

2_ دراسة (الطاهر أحمد محمد علي؛ 2020) بعنوان: أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمت.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: هل يوجد أثر لأخلاقيات الأعمال المودة والرحمة، الأمانة والشجاعة، النزاهة والعدالة على الأداء الوظيفي؟، حيث تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المودة، الرحمة والأداء الوظيفي، هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الأمانة، الشجاعة والأداء الوظيفي، هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين النزاهة، العدالة والأداء الوظيفي، كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع 150 استبانة على هيئة التدريس واسترجع منها 120 استبانة صالحة للتحليل باستخدام برنامج SPSS لاختبار فرضيات الدراسة، وعلى ضوء نتائج التحليل لبيانات الدراسة والتي أوضحت عدم وجود علاقات تأثير بين مستوى أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، درجة التزام الإدارة بأخلاقيات الأعمال ضعيفة.

3_ دراسة (محمد زبير؛ سارة حليمي؛ 2022) بعنوان: أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة الفوسفات تبسة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على تفعيل المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الفوسفات تبسة؟، من أجل معالجة التساؤلات الفرعية للدراسة سيتم صياغة الفرضيات الموالية: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات الأعمال على البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد القانوني والبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الفوسفات تبسة، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم اختيار عينة عشوائية قوامها 86 فرد من مجتمع احصائي قدر بـ 116 فردا، واستخدم برنامج الحزمة الإحصائية SPSS لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل البيانات المرتبطة بالعينة، ولقد لخصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة تأثير إيجابي ذات دلالة احصائية لأخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد القانوني والبعد الأخلاقي بمؤسسة الفوسفات تبسة.

4_ دراسة (براهيم بوزادة؛ يوسف مومني؛ 2023) بعنوان: أثر معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال الجزائرية دراسة حالة عينة من المؤسسات، مجلة البشائر الاقتصادية.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: ما هو أثر معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال الجزائرية؟، وتم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي: يوجد دور ذو دلالة معنوية بين مجلس الإدارة، المراجعة، المتغيرات البيئية، الخبرة وحوكمة الموارد البشرية عند مستوى معنوية 5%، يوجد دور ذو دلالة معنوية بين حوكمة الموارد البشرية ومكونات أخلاقيات العمل عند مستوى معنوية 5%، كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت 170 فردا، وللتحليل الإحصائي للبيانات المتحصلة من الإستبيان الموزع ومعالجة هذه البيانات تم استخدام الأساليب التالية: برنامج SPSS26، AMOSV26، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل أهمها فيما يلي: يعمل مجلس الإدارة على وضع السياسات والممارسات الجيدة ويحرص على تحسين العلاقات بين العمال في المؤسسة، يتوفر القانون الداخلي للمؤسسة على مجموعة من العقوبات الخاصة بالتعاملات التي تمس بالقيم الأخلاقية، خوف العمال من عملية التدقيق والمراجعة يعزز لديهم أخلاقيات العمل والرقابة الذاتية والأمانة والنزاهة في العمل، وتوصل الباحث أيضا إلى وجود تأثير إيجابي كبير لمعايير حوكمة الموارد البشرية ومكونات أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال الجزائرية.

ثانيا: الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الصحية

سيتم من خلال هذا العنصر ابراز أهم الدراسات السابقة التي تتشابه مع الدراسة الحالية المتضمنة لمتغير جودة الخدمة الصحية.

1_ دراسة (أحلام دريدي؛ 2013) بعنوان: دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة رزيق يونس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير.

ركزت هذه الدراسة على اشكالية: ما هو استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية؟ حيث تم صياغة فرضيات الدراسة كالتالي: تعتبر مدة مكوث المرضى في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس) مؤشرا على مستوى جودة الخدمة المقدمة، لا يقضي المرضى أوقاتا طويلة في صف الانتظار قبل تلقي الخدمة، يعتبر زمن الانتظار مقبولا لدى معظم المرضى، في ظل الإمكانيات الحالية يمكن تخفيض زمن انتظار المرضى وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وبغية الإلمام بجوانب الدراسة تم الاعتماد على المنهج التحليلي عند عرض الجانب النظري ومختلف المفاهيم وكذلك المنهج الإحصائي في دراسة

الحالة وذلك عند تجميع ودراسة المعطيات الإحصائية الخاصة بتوافد المرضى وأزمة الخدمة، أما أدوات البحث المستخدمة فهي المقابلة والملاحظة المباشرة، ومن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية اتضح أن المؤسسة تعاني من مشكلة ضيق المساحة وعدم توفر أماكن تسع كل المرضى المنتظرين، وهذه المشكلة لاحظنا بكترة في مركزي خدمة الفحوصات العامة وهذا ما كان له أثر سلبي لدى المرضى، ولدى الأطباء أيضا وذلك لصعوبة تأدية عملهم، وأثبتت أيضا أنه من الممكن استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية.

2_ دراسة (أسماء يوسف؛ سلوى تيشات؛ 2020) بعنوان: واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية.

تناولت هذه الدراسة ما مدى تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)؟ حيث تم صياغة الفرضيات التالية: هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة) من وجهة نظر المرضى، هناك مستوى متوسط لرضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)، وقد قام الباحث باختبار عينة مقدرتها ب 45 مريض مقيم خلال الفترة بين 25 أبريل و10 ماي 2019، ونظرا لضغر حجم مجتمع الدراسة تم ملأ الاستمارات عن طريق مقابلة المرضى واستجوابهم حرصا على عدم استبعاد أي استمارة من التحليل، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وتحليل النتائج ثم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 20، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: هناك مستوى متوسط من جودة الخدمات الصحية ورضا المريض في المستشفى طب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة)، توجد علاقة ذات دلالة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المريض، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لرضا المريض تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم) في مستشفى طب العيون صداقة الجزائر-كوبا (ورقلة).

3_ دراسة (مكي الحاج؛ مولود حواس؛ 2020) بعنوان: جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية.

تناولت هذه الدراسة إشكالية: ما مدى مساهمة جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون في مستشفى محل الدراسة؟ وتم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي: يتوفر المستشفى محل الدراسة على جودة الخدمات

الصحية بمختلف أبعادها، توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها ورضا الزبون (المريض) في المستشفى محل الدراسة، يتكون مجتمع الدراسة من مرضى مصلحة الجراحة في المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة في الفترة الممتدة ما بين 01 مارس و30 أبريل 2019، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتكون من 50 فردا، كما اعتمد الباحث على الاستبيان احتوى على مقدمة وفقرات تم تقسيمها إلى ثلاث محاور، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي: يهتم المستشفى محل الدراسة بجودة الخدمات الصحية من مختلف أبعادها، ساهم أبعاد جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا المريض في المستشفى محل الدراسة، توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية مجتمعة ورضا المريض في المستشفى محل الدراسة.

4- دراسة (زهرة دريش؛ مريم غزال؛ 2021) بعنوان: التسويق الصحي مطلب استراتيجي لتحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مؤسسة عمومية استشفائية بولاية سيدي بلعباس الجزائر، مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: إلى أي مدى يمكن للتسويق الصحي أن يحسن في جودة الخدمات الصحية؟ وما هو واقعه في المستشفيات في الجزائر؟ حيث تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي: يوجد تسويق صحي في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة جيدة، يوجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التسويق الصحي وجودة الخدمات الصحية، أما بالنسبة لعينة الدراسة فق تم توزيع 50 استمارة واسترد منها 41 استمارة صالحة للتحليل ما يعادل نسبة 82% من اجمالي الاستمارات الموزعة، وتم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تسويق صحي في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة إلى جانب جودة الخدمات الصحية جد رديء، ويتطلب التحسين لرفع الأداء العلاجي في مثل هذه المؤسسات.

ثالثا: الدراسات المتشابهة مع المتغيرين

سيتم من خلال هذا العنصر ابراز بعض الدراسات السابقة المتشابهة مع الدراسة الحالية.

1- دراسة (خديجة بلعلياء؛ عبد الحق جدادو؛ 2020) بعنوان: أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية دراسة عينة من مقدمي الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للإستشفائية الشلف أولاد محمد، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.

ركزت هذه الدراسة على اشكالية: ما أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الشلف أولاد محمد، حيث تم اختبار الفرضيات التي نصت على أنها: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والتعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية الشلف أولاد محمد، كما تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بأداته الوصف من خلال وصف أخلاقيات العمل وجودة الخدمة الصحية بالإضافة إلى المنهج الإستقرائي من أجل تكوين منهجية الدراسة التطبيقية من خلال استقراء المعلومات ومحاولة استخلاص النتائج، وتكونت عينة الدراسة من 40 فردا من مقدمي الخدمة الصحية (أطباء مختصين، أطباء عامين وممرضين)، تتمثل أداة الدراسة في تصميم استبيان للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف التي تصبوا إليها، وأخيرا توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج نوضحها كالاتي: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة، الضمان والتعاطف، لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية والاعتمادية، يكتسب مقدمي الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية الشلف أولاد محمد أخلاقا مهنية لكن تأثيرها ضعيف على تحقيق جودة الخدمة، وذلك راجع لإغفال هذه المؤسسة لقضايا عديدة متعلقة بمشاكل القدرة الاستيعابية، الضغط الكبير الذي تعرفه بعض المصالح، نقص المعدات والأجهزة.

2_ دراسة (حسينة معمري؛ وهيبه غري؛ 2022) بعنوان: أثر أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف أم البواقي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: هل تؤثر أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟، ومن خلال السؤال الرئيسي تم طرح الفرضية الرئيسية التالية: لأخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي، تكونت عينة الدراسة من 55 عامل بمستشفى محل الدراسة، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبعد تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS، كانت أهم النتائج المتوصل إليها أنه يوجد تأثير إيجابي لأخلاقيات الأفراد بأبعادها الثلاثة المسؤولية الأخلاقية، الأمانة والاستقامة، العدل والنزاهة في تحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المستشفى، وأن الموظفين يتحلون بالقيم المهنية الأخلاقية وتظهر ذلك من خلال اهتمامه بالمرضى والتزامهم بصفات النزاهة، الاستقامة، الصدق، الإخلاص في العمل والحرص على التحلي بروح المسؤولية وعدم ترك المرضى ينتظرون لوقت متأخر دون فحص.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

تم التطرق في هذا المطلب للدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية.

أولاً: الدراسات الخاصة بأخلاقيات الأعمال

سيتم من خلال هذا العنصر ابراز أهم الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تتشابه مع الدراسة الحالية لمتغير أخلاقيات الأعمال.

1.Study (louiza mebarki louiza, mohamed salah korichi, 2020) titled : Professional ethics : from theory to practice.evaluating ethical commitment among medical doctors in constantine province., journal of financial, accounting and managerial, accounting and managerial studies.

ركزت هذه الدراسة على اشكالية: ما هو مستوى الالتزام الأخلاقي للأطباء في المؤسسات الصحية بقسنطينة؟ حيث تم صياغة الفرضية الرئيسية التي نصت على أنه: لا يوجد التزام أخلاقي بين الأطباء في مؤسسات الرعاية الصحية في قسنطينة، لتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد على عينة عشوائية مكونة من 136 طبيب على مستوى 8 مؤسسات صحية في ولاية قسنطينة، وتتمثل أداة الدراسة في استبيان لجمع البيانات وبرمجة SPSS23 كأداة لتحليل البيانات، توصلت هذه الدراسة إلى وجود التزام أخلاقي بين الأطباء بدرجات متفاوتة، كما يجدر إيلاء اهتمام أكبر لتعليم الأخلاقيات الطبية والتدريب عليها من طرف المسؤولين.

2.Study (nasrine gouader, mouloud melikaoui, 2020) titled: analyzing the impact of business ethics in rationalizing investment decisions using PLS.SEM, el.bahith review.

ركزت هذه الدراسة على أبعاد أخلاقيات الأعمال ومدى مساهمتها في ترشيد قرارات الاستثمار، حيث تم صياغة الفرضيات التالية: وجود أثر ذو دلالة احصائية للبعد الأخلاقي حول قرارات الاستثمار الرشيدة في المؤسسات الصناعية ببرج بوعريريج، وجود تأثير غير مباشر ذو دلالة احصائية للانضباط، للنزاهة، للصدق، للمساواة حول قرارات الاستثمار الرشيدة في المؤسسات الصناعية ببرج بوعريريج، استهدفت هذه الدراسة المؤسسات الاقتصادية النشطة بالمنطقة الصناعية ببرج بوعريريج، حيث تم توزيع 122 استبانة عشوائيا على 13 مؤسسة اقتصادية وتم استرجاع 105 استبانة، وبعد احصاء تم استبعاد 6 لعدم صلاحيتها وبذلك حصلنا على 99 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، كما تم استخدام برنامج SPSS23 لتحليل البيانات بالإضافة إلى برنامج

Smart. PLS لاستخراج العلاقة بين المتغيرات بالاعتماد على طريقة نمذجة المعدلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS.SEM)، وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أن أخلاقيات العمل لها تأثير ذو دلالة احصائية على ترشيد قرارات الاستثمار، كما أن هناك تأثير غير مباشر للأبعاد الثلاثة لأخلاقيات العمل وهي الانضباط، النزاهة والأمانة في حين لم يكن للمساواة تأثير ذو دلالة احصائية وبالتالي ليس له أثر في ترشيد القرارات الاستثمارية.

3.Study (fatima sebaa, et al, 2023) titled: the impact of business ethics on human resources recruitment, journal of economic integration.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: ما هو تأثير أخلاقيات العمل على عملية توظيف الموارد البشرية؟ بمعنى آخر كيف تؤثر هذه القيم والأسس التي تشكل هذا الدليل الأخلاقي للعاملين في المؤسسات؟، من أجل معالجة التساؤل الرئيسي للدراسة تم صياغة الفرضيتين الموالتين: أخلاقيات العمل لا تؤثر على توظيف الموارد البشرية، أخلاقيات العمل تؤثر على توظيف الموارد البشرية، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لهذه الدراسة وذلك من خلال اجراء المسح المكتبي ومراجعة الدراسات والأبحاث السابقة المختلفة، كما تم اختيار عينة عشوائية بلغت 80 موظف، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل جميع البيانات التي تم جمعها من خلال الإجابة على الاستبيان الموزع على موظفي مديرية التربية لولاية معسكر ووهران، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة النتائج تتمثل فيما يلي: أخلاقيات العمل لها تأثير إيجابي على الاستقطاب والاختيار والتعيين ويظهر ذلك من خلال نتائج الانحدار الخطي ممثلة بنسب 66.6%، 40.1%، 53.9% على التوالي، توفر المديرية نظاما عادلا للمكافأة والعقاب وهو ما يضبط السلوك الأخلاقي للموظف، يعتبر قانون التوظيف العام بمثابة مدونة أخلاقية لضبط سلوك الموظفين، التوظيف الأخلاقي يقوم على المساواة ومبدأ تكافؤ الفرص والكفاءة ويستبعد التدخلات والوسطاء.

4.Study (amina kouadri boudjelthia, et al, 2023) titled: the reality of business ethics in companies: a case study of the plastic pipe company.chlef., journal of north african economies.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: ما واقع أخلاقيات العمل في شركة الشلف للأنايب البلاستيكية؟، حيث تم صياغة الفرضيات التالية: تسعى الشركة محل الدراسة إلى بناء وتطوير نظام أخلاقي يمس كافة جوانب العمل، تركز الشركة محل الدراسة على الجانب القانوني للممارسات الأخلاقية، الشركة محل الدراسة لا تهتم بأخلاقيات العمل، واستخدم الباحث المنهج الاستنباطي مع أداة التحليل الخاصة به لتحديد واقع أخلاقيات العمل في الأنايب البلاستيكية بالشلف، كما تم اختيار عينة عشوائية ووزعت 30 استبانة أي ما يعادل 50% تقريبا من مجتمع الدراسة تمت إعادة 28 استبانة وتم الغاء استبيان واحد، واستخدم الباحث برنامج SPSS لتحليل البيانات

واختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة على دراية بأهمية أخلاقيات الإدارة مع وجود أوجه قصور في بعض المجالات التي تتطلب التطوير، حيث تركز سياسة إدارة الشركة بشكل أكبر على الجانب القانوني في العمل.

ثانيا: الدراسات الخاصة بجودة الخدمة الصحية

سيتم من خلال هذا العنصر ابراز أهم الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تتشابه مع الدراسة الحالية لمتغير جودة الخدمة الصحية.

1.Etude (taye djemaa, 2017) titré : les rôle de la satisfaction au travail dans l'amélioration de l'impact de la gestion de la qualité sur la qualité du service de santé en utilisant l'analyse de chemin (étude de cas), revue d'études et recherches économiques en énergies renouvelables.

ركزت هذه الدراسة على كيف يساهم الرضا الوظيفي كعامل تعديل في تحسين أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة من قبل بعض المستشفيات العمومية بولاية باتنة؟، تم صياغة الفرضيات التالية: يوجد تأثير مباشر معنوي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية، يوجد تأثير مباشر ومعنوي للرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية، يوجد تأثير معنوي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، حيث تم استهداف عينة عشوائية من أفراد المجتمع وتم توزيع 354 استمارة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS والأساليب الإحصائية الوصفية بالإضافة إلى استخدام معامل الارتباط وتحليل التباين ANOVA والبسيط وتم استخدام تحليل المسار بواسطة برنامج AMOS، كما أبرزت الدراسة أن جودة الخدمة الصحية المقدمة جاءت بدرجة متوسطة لدى المبحوثين خاصة فيما يتعلق بمؤشرات التعاطف والملموسية، في حين حصلت بقية المؤشرات الاستجابية، الموثوقية والأمان على درجة منخفضة مما يدل على تدني مستوى جودة الموارد البشرية، يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الجودة الشاملة على كل من جودة الخدمة المقدمة والرضا الوظيفي بطريقة مباشرة، كما يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية المقدمة بطريقة مباشرة، وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الجودة على جودة الخدمة المقدمة من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

2.Study (farah elias elhannani, azzeddine draou, 2018) titled: e.governance and its relation to the quality of health services, field study in laghounat hospital institution, al bashaer economic journal.

تناولت هذه الدراسة اشكالية: هل الحوكمة الإلكترونية مرتبطة بجودة الخدمات في مستشفى الأغواط؟ وللإجابة عن هذه الإشكالية تم وضع فرضية رئيسية وفرضيتين فرعيتين هما: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية، لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الفني للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية، لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الإنساني للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي الإحصائي، تكونت عينة الدراسة من الأطباء والمرضى بمستشفى الأغواط 104 فرد، واستعمل الباحث برنامج الحزمة الإحصائية SPSS للوصول إلى إثبات أو نفي الفرضيات عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: للحوكمة الإلكترونية علاقة كبيرة بأبعاد جودة الخدمة الصحية، ويجب ربط طريقة ومكان تقديم الخدمة بتوقعات العملاء، ويرتبط البعد الإنساني للحوكمة الإلكترونية بمدى جاهزية الموظفين لتقديم الخدمة حيث تتمتع هذه العلاقات بدرجة عالية من الثقة وبالتالي تولد الشعور بالأمان لدى العميل.

3.Study (abbas abdel hafid, et all, 2023) titled: measuring the quality of health service on the confidence and satisfaction of patients in private health clinics case study a private health clinic (azzouni) in tlemcen, journal of economic integration.

ركزت هذه الدراسة على اشكالية: ما هو أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء؟ حيث تم صياغة الفرضيات التالية: تؤثر مؤثوية جودة الخدمة بشكل إيجابي على رضا العملاء، تؤثر ملموسية جودة الخدمة بشكل إيجابي على رضا العملاء، تؤثر الإستجابة بشكل إيجابي على رضا العملاء، ضمان الخدمة يؤثر إيجابيا على رضا العملاء، يرتبط التعاطف في جودة الخدمة بشكل إيجابي برضا العملاء، استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وكانت عينة الدراسة مكونة من 208 موظف، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSSV23، Statistica لاختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى أنه وجود تأثير بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المؤثوية، ملموسية، الاستجابة، الضمان وجودة الخدمة المدركة، وأن بعد التعاطف لم يكن له أي تأثير على الجودة المدركة للخدمة الصحية المقدمة.

المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات

لقد تم من خلال المطلبين السابقين عرض الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي عالجت الموضوع، وسيتم من خلال هذا المطلب التعرف على أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة المعروضة والدراسات الحالية من أجل التعرف على القيمة المضافة.

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات

من خلال الدراسات السابقة وجدنا أغلب دراسات المتغير أخلاقيات الأعمال كانت تتشابه من حيث توافق المتغير الأول مع دراستنا الحالية كدراسة: محمد حسن أبو عودة؛ الطاهر أحمد محمد علي؛ محمد زبير وسارة حليمي؛ براهيم بوزادة ويوسف مومني، تتشابه في متغير أخلاقيات الأعمال، وكذلك اعتمد الباحث على الإستيبيان و SPSS كأداة للدراسة بالإضافة إلى تشابه أبعاد المتغير المتمثلة في النزاهة والعدالة، المودة والرحمة، الأمانة والشجاعة في دراسة الطاهر أحمد محمد علي مع دراستنا الحالية. ويوجد أيضاً دراسة: خديجة بلعيا وعبد الحق جدادو، حسينة معمري ووهيبة غربي التي تناولت نفس الموضوع الحالي من ناحية المتغيرين، وكذلك تتشابه أبعاد أخلاقيات الأعمال في دراسة خديجة بلعيا وعبد الحق جدادو للدراسة الحالية. أما دراسات اللغة الأجنبية كانت متشابهة من حيث المتغير الأول أخلاقيات الأعمال، وفي أداة الدراسة المتمثلة في الاستيبيان و SPSS؛ ووجدنا أيضاً دراسات المتغير جودة الخدمة الصحية كانت تتشابه من حيث توافق المتغير جودة الخدمة الصحية مع دراستنا الحالية كدراسة أحلام دريدي واستعمالها المقابلة التي أستعملت في بعض معلومات دراستنا، ودراسة أسماء يوسف وسلوى تيشات من حيث المتغير الأول وأداة الدراسة المستعملة الاستيبيان و SPSS، أما دراسة مكّي الحاج وحواس مولود متشابهة في أداة الدراسة المستعملة وهي الاستيبيان وأبعاد المتغير جودة الخدمة الصحية المتشابهة مع الدراسة الحالية. أما دراسات اللغة الأجنبية كانت متشابهة من حيث دراسة متغير جودة الخدمة الصحية وكذلك أبعاد الدراسة هذه نفسها أبعاد دراستنا الحالية، وأيضاً الأداة المستعملة للدراسة المتمثلة في الاستيبيان و SPSS.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسات

من خلال الدراسات السابقة وجدنا عدد من الدراسات كانت تختلف من حيث طبيعة المكان كدراسة: دراسة محمد حسن أبو عودة وبراهيم بوزادة؛ يوسف مومني طبيعتها تجارية، أما طبيعة مكان دراستنا الحالية هي عمومية، ومن ناحية نوعية المكان كدراسة الطاهر أحمد محمد علي تعليمي ودراسة أحلام دريدي؛ أسماء يوسف وسلوى تيشات؛ مكّي الحاج وحواس مولود؛ زهرة دريش ومريم غزال؛ خديجة بلعيا وعبد الحق جدادو؛ حسينة معمري ووهيبة غربي كانت نفس نوعية مكان دراستنا الحالية وهي مستشفى، كذلك رابط المتغير أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية مختلف في الدراسات السابقة كربط متغير أخلاقيات الأعمال مع الرضا الوظيفي؛ الأداء الوظيفي؛ المسؤولية الاجتماعية؛ حوكمة الموارد البشرية؛ بينما دراستنا هذه تم ربط أخلاقيات الأعمال مع جودة الخدمة الصحية، وفي دراسة أحلام دريدي تم استخدام المقابلة كأداة للدراسة، أما في موضوعنا الحالي تم

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

استخدام الاستبيان، ومن حيث عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية تختلف عن بعض الدراسات، بالإضافة إلى أن الدراسات كانت سابقة وبالتالي يوجد بعض وجهات نظر تغيرت تم توضيحها في دراستنا في الوقت الحالي، وأخيرا يوجد دراستين متشابهتين للدراسة الحالية إلى أنها تم دراسة أثر أخلاقيات على جودة الخدمة الصحية أما موضوعنا الحالي يختلف حيث تم دراسة دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية.

ثالثا: ملخص أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات

من خلال هذا العنصر سيتم وضع ملخص لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

1_ المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

في هذا الجدول سيتم عرض الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الجدول 01: المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة العربية

وجه المقارنة	الهدف	الحدود الزمنية	الحدود المكانية	الأدوات وطريقة التحليل
الدراسة الحالية	معرفة تأثير أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية	2024	دراسة حالة مستشفى بوقرة بولعراس بكارية	الاستبيان، SPSS، الملاحظة، المقابلة
1_ دراسة محمد حسن أبو عودة	التعرف إلى مستوى أخلاقيات الأعمال، ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين، الكشف عن علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى العاملين، التعرف إلى الفروق بين تقديرات العاملين حول مستوى أخلاقيات الأعمال ودرجة الرضا الوظيفي لديهم	2017	دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية قطاع غزة	الاستبيان، SPSS، التكرارات والنسب المئوية، معاملات الارتباط بيرسون، طريقة التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ، اختبار التوزيع الطبيعي، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، Anova، LSD
2_ دراسة الطاهر أحمد محمد علي	التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي	2020	دراسة حالة جامعة السودان للعلوم	الاستبيان، SPSS، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

اختبار الانحدار المتعدد والبسيط	والتكنولوجيا			
الاستبيان، SPSS	دراسة حالة مؤسسة الفوسفات تبسة	2022	معرفة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على تفعيل المسؤولية الاجتماعية	3_ دراسة محمد زبير وسارة حليمي
الاستبيان، SPSSV26، Amosv26	دراسة حالة عينة من المؤسسات	2023	مدى تأثير المعايير المتعلقة بحوكمة الموارد البشرية والمتمثلة في مجلس الإدارة وأصحاب المصالح والمراجعة والمتغيرات البيئية والخبرة في مكونات أخلاقيات العمل من خلال القواعد الأخلاقية والقيادة الأخلاقية والهياكل الأخلاقية	4_ دراسة براهيم بوزادة ويوسف مومني
المنهج الإحصائي، المقابلة، الملاحظة المباشرة	دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة رزيق يونس	2013	معرفة دور استخدام أحد نماذج بحوث العمليات وهو نماذج صفوف الانتظار والتي تساعد بطريقة علمية في تحسين جودة الخدمات الصحية	1_ دراسة أحلام دريدي
الاستبيان، SPSSV20، معامل الثبات، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الانحدار الخطي البسيط، اختبار T.test، تحليل التباين الأحادي	دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صدّاقة الجزائر- كوبا ورقلة	2020	دراسة واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان والتعاطف)	2_ دراسة أسماء يوسف وسلوى تيشات
الاستبيان، SPSSV20، ألفا كرونباخ، التكرارات والنسب	دراسة حالة المستشفى	2020	التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المستشفى،	3_ دراسة مكي الحاج

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

وحواس مولود	معرفة مدى العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا الزبون الصحي، وهل فعلا تجعل المريض راضيا على الخدمات المقدمة له		المختلط هتهات بوبكر بالجلفة	المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط Pearson، اختبار T-test
4_ دراسة زهرة دريش ومريم غزال	معرفة واقع التسويق الصحي في المؤسسة، إيجاد العلاقة بين التسويق الصحي جودة الخدمات الصحية	2021	دراسة تطبيقية على مؤسسة عمومية إستشفائية بولاية سيدي بلعباس الجزائر	الاستبيان، SPSS، معامل ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري
1_ دراسة خديجة بلعلياء وعبد الحق جدادو	معرفة أثر أخلاقيات العمل في تحقيق جودة الخدمة الصحية	2020	دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية الشلف أولاد محمد	الاستبيان، SPSS، ألفا كرونباخ
2_ دراسة حسينة معمري ووهيبة غربي	معرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة من خلال ثلاثة أبعاد: المسؤولية الأخلاقية، الأمانة والاستقامة، العدل والنزاهة	2022	دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف أم البواقي	الاستبيان، SPSS، معامل ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري

المصدر: من اعداد الطالبة.

2_ المقارنة بين الدراسات الأجنبية والدراسة الحالية

في هذا الجدول سيتم عرض الفرق بين الدراسات باللغة الأجنبية والدراسة الحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

الجدول 02: المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

وجه المقارنة	الهدف	الحدود الزمنية	الحدود المكانية	الأدوات وطريقة التحليل
الدراسة الحالية	معرفة تأثير أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية	2024	دراسة حالة مستشفى بوقرة بولعراس بكارية	الاستبيان، SPSS، الملاحظة، المقابلة
1_ دراسة louiza mebarki, mohamed salah korichi	تقييم الالتزام الأخلاقي لـ 136 طبيب على مستوى 8 مؤسسات صحية	2020	دراسة حالة مؤسسات صحية في ولاية قسنطينة	الاستبيان، SPSSV23
2_ دراسة Gouader nasrine, melikou ui mouloud	أثر العلاقة بين وجود المبادئ الأخلاقية في سلوك المديرين وترشيد قرارات الاستثمار	2020	دراسة حالة المؤسسات الصناعية ببرج بوعربريج	الاستبيان، SPSSV23، ألفا كرونباخ، PLS، نموذج القياس الانعكاسي التكويني
3_ دراسة Sebaa fatima, et al	قياس وتحليل أثر أخلاقيات الأعمال على توظيف الموارد البشرية	2023	دراسة حالة مديرتي التربية لولاية معسكر ووهران	الاستبيان، SPSS، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الانحراف الخطي البسيط، معامل التحديد، معامل الارتباط
4_ دراسة Amina kouadri boudjelt hia, et al	تسليط الضوء على واقع أخلاقيات الإدارة في المؤسسة	2023	دراسة حالة مؤسسة الأنابيب البلاستيكية بالشلف	المنهج الاستنباطي، الاستبيان، SPSS، نموذج (Collins)، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ألفا كرونباخ
1_ دراسة Tayeb djemaa	قياس أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة الصحية	2017	دراسة حالة بعض المستشفيات العمومية بولاية	الاستبيان، SPSS، معامل الارتباط، تحليل التباين (Anova)، الانحدار البسيط، Amos، ألفا كرونباخ

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية

	باتنة			
	دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الأغواط	2018	العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية بأبعادها الفنية والبشرية ومستوى جودة الخدمات الصحية، استكشاف ما إذا كان هناك تأثير متبادل بين الحوكمة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات، وكيف يمكن تعزيزه في حالة إيجابية أو تحسينه إذا كان ضعيفا	2_ دراسة Farah elias el hannani, azzeddin e draou
	دراسة حالة عيادة صحية خاصة عزوني بمدينة تلمسان	2023	قياس الأثر المباشر وغير المباشر لأبعاد نموذج الفجوات SERVQUAL على الجودة المدركة للخدمة وعلى ثقة ورضا الزبائن	3_ دراسة Abbas abdel hafid, et all

المصدر: من اعداد الطالبة.

خلاصة الفصل الأول

للأخلاق دور كبير في جميع المجالات الحياتية سواء كانت الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وتعد أخلاقيات الأعمال أحد الأمور التي تهتم بها المؤسسة وتتعلمها كعنصر تنافسي تمتاز به عن غيرها من المؤسسات، وللاستفادة القصوى من أخلاقيات الأعمال لابد من استغلالها استغلالاً امثلاً، وعليه يجب على المدير أن يتبع الأسلوب الأخلاقي الأمثل لتسيير شؤون المؤسسة وذلك بتطبيق مجموعة من الأساليب والوسائل التي تعد من أهم النشاطات التي يمكن من الاستفادة منها لتحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى للوصول لها وتنظيم العمل فيها. وأصبحت جودة الخدمة الصحية موضوع حديث يحتل الصدارة في الأبحاث والدراسات وهذا لاستغلالها استغلالاً امثلاً، إذ أن لجودة الخدمة الصحية أهمية بالغة في المؤسسات الصحية لأنها تعتبر الجانب الأول لوجهة المريض وكسب ولائهم وتمكن من تحسين صورة المؤسسة. وبالتالي فإن العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية هي علاقة متكاملة ومستمرة وتساعد في تحقيق رضا المرضى نحو الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ولإثبات هذا تم التطرق إلى دراسة حالة على مستوى مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لأخلاقيات
الأعمال وجودة الخدمة الصحية
بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

تمهيد

تلعب المؤسسات الصحية دورا حيويا في تقديم الخدمة الصحية للمجتمع وضمان تلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم، ومن بين المؤسسات الصحية التي تعمل جاهدة على تقديم أفضل الخدمات للمرضى نجد مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، حيث تقوم بتقديم مختلف الخدمات التي يرغب المريض في الحصول عليها بفضل خبرتها الطويلة وتواجدها الواسع في الولاية.

وتسهر المستشفى على تحسين تجارب المرضى وتحقيق نتائج علاجية أفضل باعتبارها مؤسسة صحية أساس نجاحها الجودة في الخدمة المقدمة لهم، إلا أنها تبقى من الأمور الحاسمة في نجاحها حسن أخلاقيات الأعمال لديها، لأنها تعتبر من أكثر التعقيدات والتحديات التي تواجهها المؤسسة وهذا لارتباطها بمختلف الأنشطة والمهام فيها، لذلك يتعين على المؤسسة تحسين أخلاقيات الأعمال لتحقيق جودة الخدمة الصحية المقدمة للمرضى.

يتضمن أيضا الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات، والإجراءات التي سيتم استخدامها في تحليل أدوات الدراسة وتطبيقها، كما يتضمن تحليل النتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات الموضوعية سابقا. وعليه تم تقسيم فصل الدراسة التطبيقية إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

✓ المبحث الأول: تقديم مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛

✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛

✓ المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم مستشفى بوقرة بولعراس بكارية

يعتبر مستشفى بوقرة بولعراس بكارية مؤسسة صحية رائدة، حيث يوفر خدمات طبية متخصصة وشاملة للمجتمع المحلي، يشتمل على فريق طبي مؤهل ومتفان يعمل على تقديم خدمات صحية عالية الجودة مع توفير تجهيزات حديثة وبيئة مريحة للمرضى. وفي هذا المبحث تم التطرق إلى ثلاثة مطالب والمتمثلة فيما يلي:

✓ المطلب الأول: لمحة عن مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛

✓ المطلب الثاني: الإمكانيات المادية والبشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية؛

✓ المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

المطلب الأول: لمحة عن مستشفى بوقرة بولعراس بكارية

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض أهم المعلومات المتعلقة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

أولاً: التعريف بالمؤسسة

المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة - بكارية - هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، تم إنشائها تطبيقاً للمرسوم التنفيذي رقم 08-61 المؤرخ في 17 صفر 1429 الموافق ل 24 في فيفري 2008 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق ل 19 ماي 2007، والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها؛

تتكون المؤسسة من هيكل للتشخيص والعلاج وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان مجموعة البلديات، تحدد المشتملات المادية للمؤسسة بقرار من الوزير المكلف ويرأسها مدير؛

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس بولاية تبسة بلدية بكارية، والتي تبعد عن مقر الولاية ب 10 كلم وتتربع على مساحة 07 هكتارات¹.

ثانياً: أصل تسمية المؤسسة

سميت المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس بكارية على اسم المجاهد بوقرة بولعراس الذي ولد في 1925/07/01، بدأ العمل بالمستشفى في مدينة تبسة سنة 1948، وكان مناضلاً في حزب الشعب الجزائري ثم في جبهة التحرير الوطني، التحق بجيش التحرير الوطني سنة 1956، كلف بالصحة العسكرية في المنطقة

¹ معلومات من طرف المؤسسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

الرابعة، الخامسة والسادسة برتبة ملازم، وبعد الاستقلال عمل كمسؤول بمديرية الصحة والسكان بولاية عنابة إلى غاية التقاعد، وافته المنية في 2000/12/04¹.

ثالثاً: مهام المؤسسة

تتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية:²

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي؛
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛
- تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم؛
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس بكارية ميدانياً للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

المطلب الثاني: الإمكانيات المادية والبشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

تمتلك المؤسسة مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية نذكرها فيما سيأتي.

أولاً: الإمكانيات المادية

تحتوي المؤسسة على العديد من المصالح الإستشفائية والمعدات والأجهزة الطبية التي تقدم من خلالها خدمات للمرضى، نوجزها فيما يلي:

1_ المصالح الإستشفائية

تتكون المؤسسة من 12 مصلحة إستشفائية، نوضحها في الجدول التالي:

الجدول 03: المصالح الإستشفائية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

اسم المصلحة الإستشفائية	اسم المصلحة الإستشفائية
7_ مصلحة الطب الداخلي	1_ مصلحة طب أمراض القلب
8_ الصيدلة المركزية	2_ مصلحة طب الأمراض الجلدية
9_ مصلحة طب الأمراض الصدرية	3_ مصلحة علم الأوبئة

1 معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

2 معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

4_ الأشعة المركزية	10_ مصلحة طب الأمراض العقلية
5_ المخبر المركزي	11_ مصلحة التكيف الوظيفي والحركي
6_ مصلحة طب الأمراض المعدية	12_ الإستعجالات الطبية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات مقدمة من طرف المؤسسة (الملحق رقم: 01).

2_ المعدات والأجهزة الطبية

تمتلك المؤسسة مجموعة من المعدات والأجهزة الطبية التي تساعدهم في أداء مهامهم وتقديم خدماتهم بالشكل المطلوب، سيتم ذكرها كآآتي:

الجدول 04: معدات وأجهزة مستشفى بوقرة بولعراس

العدد	معدات وأجهزة	العدد	معدات وأجهزة
10	Centrifugeuses	160	Lit
05	Spectrophotometrie	01	IRM
03	Ionogramme	01	Scanner
10	Diffibrillator	01	Mammographie
10	Respirateur	02	Radio Fix
03	Banque de sang	01	Radio Mobile
01	EMG	21	ECG
12	Autoclave	02	Spiromètre
24	Moniteur de surveillance	10	Microscopes de laboratoire

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية (ملحق رقم: 02).

ثانيا: الإمكانيات البشرية

تحتوي المؤسسة على مجموعة من الإمكانيات البشرية المتمثلة فيما يلي:

الجدول 05: الإمكانيات البشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

العدد	الإمكانيات البشرية
31	طبيب مختص
37	طبيب عام
224	شبه طبي
64	الإداريين
69	العمال المهنيين

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

05	صيادلة
430	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية (الملحق رقم: 02).

ثالثا: معلومات تخص التواصل مع المستشفى

يوفر المستشفى آليات للتواصل معها حيث يوفر رقم الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني وصفحة الفيسبوك، والجدول الآتي يبين هذه المعلومات:

الجدول 06: معلومات التواصل بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

المؤسسة الإستشفائية بوقرة بولعراس	الاسم الكامل
تبسة	الولاية
بكارية	البلدية
حي الملعب	العنوان
037/52/71/93	رقم الهاتف
037/52/71/93	رقم الفاكس
hospitalbekkaria@gmail.com	البريد الإلكتروني
https://www.facebook.com/profile.php?id=100064128847650&sk=about	صفحة الفيسبوك

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الموقع الرسمي للمستشفى.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

يتكون مستشفى بوقرة بولعراس بكارية من مجموعة الفروع التالية:¹

أولا: المدير

يعين مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس بكارية بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه بقراره، حيث يعتبر المدير هو المسؤول عن حسن سير المؤسسة، وتمثل مهامه كالاتي:

- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية؛
- هو الأمر بالصرف في المؤسسة؛
- ينفذ مداورات مجلس الإدارة؛

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

- يعد التقرير السنوي ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة؛
- يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به.

ثانيا: الأمانة

- يدير مكتب الأمانة في المؤسسة العديد من المهام الإدارية والتنظيمية المتمثلة فيما يلي:
- تنظيم ومراقبة سجلات المرضى وضمان توفيرها بشكل دقيق آمن؛
 - التنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة لضمان توفير الخدمات بشكل فعال؛
 - تنظيم جداول المواعيد وضمان توفر الموارد اللازمة لضمان فعالية الخدمات الصحية؛
 - التعامل مع المرضى وزوار المؤسسة الصحية وضمان توجيههم بشكل صحيح؛
 - استقبال ومتابعة الشكاوى والاقتراحات من المرضى والعاملين.

ثالثا: المديرية الفرعية

تنقسم المديرية الفرعية إلى أربع أقسام وهي كالتالي:

1_ المديرية الفرعية للمالية والوسائل

- تنقسم المديرية إلى ثلاث مكاتب وهي مكتب الميزانية والمحاسبة، مكتب الصفقات العمومية ومكتب الوسائل العامة والهيكل، وتمثل مهامها فيما يلي:
- إعداد دفاتر الشروط الخاصة بالصفقات العمومية للمؤسسة ومتابعتها؛
 - الإشراف على مخازن المؤسسة، من خلال بطاقة المخزون وإعداد الجرد؛
 - المسؤول الشخصي عن تسيير الميزانية تحت إشراف الأمر بالصرف؛
 - القيام بأعمال المحاسبة المادية ومحاسبة المخزون، ويعد الوضعية المالية للمؤسسة كل ثلاثة أشهر.

2_ المديرية الفرعية للموارد البشرية

- وهي المسؤولة عن تسيير شؤون جميع العاملين والعمال والتعاقد، وتنقسم إلى مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ومكتب التكوين، وتمثل مهامها فيما يلي:
- إعداد وتنفيذ المخطط السنوي للتكوين وفقا للتنظيم المعمول به؛
 - تسيير تحركات المستخدمين تحت سلطة المدير؛
 - يسير تحت مسؤوليته الشخصية الملفات الإدارية لجميع المستخدمين.

3_ المديرية الفرعية للمصالح الصحية

وهي المسؤولة عن تنظيم وسير جميع المصالح الصحية والأقسام التقنية، وتنقسم إلى مكتب القبول، مكتب التعاقد وحساب التكاليف ومكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها، وتمثل مهامها فيما يلي:

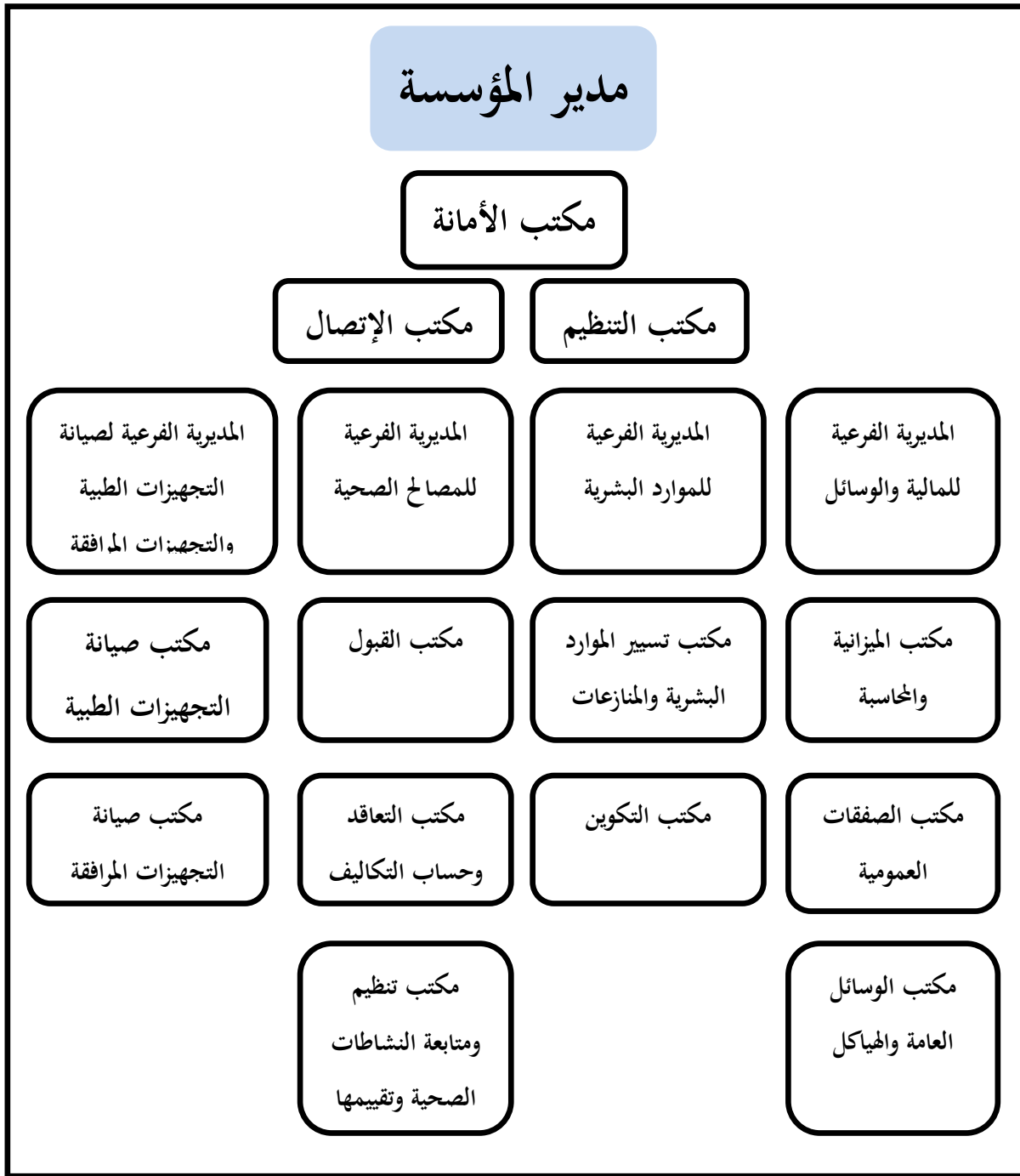
- متابعة أشغال اللجان التي لها علاقة بالأنشطة الصحية؛
- التنسيق بين مختلف المصالح الإستشفائية، الإدارية والتقنية؛
- الإشراف على تنظيم وسير المناولة الطبية، الإدارية وفرق الشبه الطبي.

4_ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة

وهي المسؤولة عن كل أعمال صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة، وتنقسم إلى مكتب صيانة التجهيزات الطبية ومكتب صيانة التجهيزات المرافقة، وتمثل مهامها فيما يلي:

- اعداد وتنفيذ برامج صياغة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة؛
- تحضير مشاريع العقود الخاصة بصياغة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة؛
- الإشراف على الصيانة الوقائية والصيانة التصحيحية.

الشكل 08: الهيكل التنظيمي والتسييري لإدارة المؤسسة



المصدر: معلومات مقدمة من المؤسسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

لدراسة دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، فإنه يستلزم وضع خطط منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى الحقائق، حيث يعتبر هذا الإطار أساس تنظيم الأفكار والمعلومات من أجل الحصول على نتائج دقيقة ومضبوطة، لذا سيتم الاعتماد على استمارة الاستبيان لجمع المعلومات التي عن طريقها سيتم الحكم على دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، وسيتم توضيح ذلك من خلال المطالب التالية:

✓ المطالب الأول: مجتمع وعينة الدراسة؛

✓ المطالب الثاني: أدوات جمع البيانات؛

✓ المطالب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر اكتشاف المجتمع واختيار عينة الدراسة من أساليب البحث العلمي، حيث تعد دراسة المجتمع بأكمله مهمة صعبة، لذا يتعين علينا استخدام عينة الدراسة كأداة أساسية لتمثيل موظفي المستشفى واستخلاص النتائج العامة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة، والتي تركز عليها الملاحظات. فالمجتمع هو ذلك الجمع من الناس أو الأشياء التي يستهدفها الباحث في دراسته من أجل تحقيق نتائج خاصة بالدراسة¹، حيث يمثل المجتمع الكلي لهذه الدراسة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية والمقدر بـ 430 موظف.

¹ الزهرة الأسود، "العينات في البحث العلمي: إجراءات واعتبارات"، مجلة تنوير للبحوث الإنسانية والاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 12، 2019، ص 263، على الرابط الإلكتروني:

https://www.researchgate.net/publication/345807745_alynat_fy_albthh_allmy_ajraat_wat_barat_Samples_in_Scientific_Research_Procedures_and_Considerations، 21:23، 2024/03/08

ثانيا: عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها: "المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها، حيث تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي"¹. وتمثل عينة الدراسة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية ب100 موظف مكونة من أطباء؛ صيادلة؛ شبه طبي؛ إداريين؛ عمال مهنيين، حيث تم توزيع 100 استبيان وتم استرجاع 95 استبيان من أصل 100 استبيان موزعة صالحة كلها للدراسة، أي أن نسبة الاسترجاع كانت 95%، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 07: عينة الدراسة

عدد أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة	نسبة الاسترجاع
100	100	95	95	95%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

ثالثا: طرق جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان كوسيلة أساسية لجمع البيانات والتي من خلالها سيتم تحليل كل ما تم جمعه ومن ثم الوصول إلى النتائج المستهدفة وهي الأداة الرئيسية المناسبة للدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

تعتبر أدوات جمع البيانات وسائل وتقنيات التي تستخدم لجمعها من مصادر مختلفة بغرض التحليل والاستخدام، وتتنوع هذه الأدوات بحسب نوع البيانات والمصادر المستهدفة، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات للحصول على بيانات علمية موضوعية ويتم التعرف عليها من خلال هذا المطلب.

أولا: الوثائق والسجلات الإدارية

تعتبر الوثائق والسجلات الإدارية من بين أهم أدوات جمع البيانات والمعلومات حول موضوع معين، وهي من مصادر المعلومات الداخلية والناعبة من داخل المؤسسة ومعلوماتها مستقاة من نشاط المؤسسة، بحيث يقوم الباحث بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة من الوثائق التي يحصل عليها من المؤسسة محل الدراسة،

¹ رزقي خليفي، هجيرة شيقارة، "منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية"، مجلة معارف، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد 23، 2017، ص 282، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/92733>، 22:01، 2024/03/08.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

ثم يفسر ويحلل البيانات كما يمكن الاعتماد عليها كملاحق في نهاية البحث، وتكون البيانات الواردة في هذه الوثائق حقيقية وواقعية فهي لا تخضع للعوامل النفسية كالاستبيان¹.

حيث تم استعمالها في هذه الدراسة كملاحق لثمين موضوع الدراسة وكذلك الهيكل التنظيمي الخاص بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

ثانيا: الملاحظة

عرفت الملاحظة على أنها إحدى أدوات جمع المادة العلمية، حيث تقوم على المشاهدة المباشرة لما يحدث من ردود الأفعال في المواقف المراد البحث فيها. وهي أيضا انتباه متعمد من الباحث وسلوك مراقبة هادف لرصد السلوكيات والآداءات التي يتم تحليلها وتفسيرها لفهم تلك الظاهرة فهما حقيقيا².

تمثلت الملاحظة في هذه الدراسة على تحديد وتسجيل المعلومات والتفاصيل لردود أفعال العاملين خلال فترة التبرص في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

ثالثا: المقابلة

تعتبر المقابلة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من الأفراد، وهذا عبر مقابلتهم وجها لوجه في شكل حوار منظم يأخذ أسلوب سؤال جواب. وهي أيضا محادثة جادة موجهة يقوم بها شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في البحث العلمي والاستعانة بها³.

تمثلت المقابلة في هذه الدراسة مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

¹ صالح أويابة، "أدوات جمع البيانات والمعلومات في الدراسة الميدانية"، الندوة العلمية حول منهجية IMRAD وتطبيقات SPSS، جامعة غرداية، الجزائر، 2018، ص5، على الرابط الإلكتروني:

https://www.researchgate.net/publication/329844083_adwat_jm_albyanat_walmlwmat_fy_aldrast_almydanyt ، 2024/03/09 ، 16:56.

² عبد الجليل طواهر، خير الدين سرداني، "أدوات البحث العلمي"، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد4، العدد8، 2022، ص5، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/179338> ، 2024/03/10 ، 00:02.

³ مليكة غواظي، "المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات"، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2021، ص180-181، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/175046> ، 2024/03/09 ، 13:17.

رابعاً: الاستبيان

يُعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل إلى حقائق يهدف إليها البحث العلمي¹، ويتضمن الاستبيان عدداً من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أي ظاهرة، حيث يجب عليها المستجيب بغير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة².

حيث تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (للحدود الدنيا والحدود العليا) حيث تم حساب (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) ثم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول التالي:

الجدول 08: طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المستويات	الفئة في مقياس ليكارت	طول الخلية	الفئات
منخفضة جداً	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.8	الفئة الأولى
منخفض	غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6	الفئة الثانية
متوسط	محايد	من 2.6 إلى أقل من 3.4	الفئة الثالثة
مرتفع	موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2	الفئة الرابعة
مرتفع جداً	موافق بشدة	من 4.2 إلى 5	الفئة الخامسة

المصدر: إلهام مصطفى، سارة براهيمية، أثر الصفات الشخصية للقائد على أداء المؤسسات الناشئة دراسة حالة حاضنة المؤسسات الناشئة Innoest Company تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2022، ص 59، على الرابط الإلكتروني:

<http://dspace.univ-tebessa.dz:8080/jspui/handle/123456789/5954?mode=full>، 2024/03/12،

.22:35

وقد احتوى الاستبيان الخاص بهذه الدراسة على ثلاث محاور تتضمن متغيرات الدراسة لتحقيق أهداف

البحث:

■ المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل

العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المهنة؛

¹ عبد الجليل طواهر، خير الدين سرداني، "مرجع سبق ذكره"، ص 297.

² فطيمة الزهراء حوتية، عفيفة حوتية، "تقنيات أدوات البحث العلمي في جمع البيانات"، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2020، ص 171، على الرابط الإلكتروني: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/135036>

.23:15، 2024/03/10

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

- المحور الثاني: يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بأخلاقيات الأعمال في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية محل الدراسة ويجوي على 13 عبارة؛
- المحور الثالث: يتضمن هذا المحور أسئلة متعلقة بجودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية محل الدراسة ويحتوي أيضا على 13 عبارة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

تعتبر الأساليب الإحصائية مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم لتحليل البيانات واستنتاج النتائج، حيث تعتمد هذه الأساليب على استخدام الأرقام والمعدلات الرياضية لتلخيص وتفسير المعلومات، ودراسة أجوبة عينة الدراسة لدور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية. وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

أولا: التكرار والنسب المئوية

يتم استخدامها لإعطاء وصف لخصائص عينة الدراسة وتحديد الاستجابة نحو محاور الدراسة.

1- التكرار

وهو تعدد كل الإجابات المتكررة لأسئلة الاستمارة وتلخيصها في جدول وذلك عند عرض نتائج أفراد العينة على استبيان الدراسة¹، ويحسب وفق العلاقة التالية:

$$\text{التكرار} = \frac{\text{النسب المئوية}}{100 \times \text{مجموع التكرارات}}$$

2- النسب المئوية

وهي الوسيلة الإحصائية التي اعتمدت عليها في تفسير وعرض نتائج الاستمارة²، وتحسب وفق العلاقة التالية:

$$\text{النسب المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات} \times 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

¹ أمال كريمة ركي، الفيسبوك وعلاقته بتشكيل الهوية الافتراضية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص27، على الرابط الإلكتروني:

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/8027>، 2024/03/12، 21:12.

² نفس المرجع السابق، ص27.

ثانياً: معامل ألفا كرونباخ

يعد معامل ألفا كرونباخ من أشهر مقاييس الثبات الداخلي للاستبيان، ويعتمد على حساب الاختلافات أو التباينات الداخلية بين إجابات الأسئلة في الاستبيان، فإذا ارتفع قيمة المعامل يعتبر مؤشراً على ارتفاع درجة ثبات أو موثوقية إجابات المستهدفين¹، ويمكن التعبير عنه بالصيغة التالية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث أن:

- a = يمثل ألفا كرونباخ؛
- n = يمثل عدد أسئلة الاستبيان؛
- vt = يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة؛
- vi = يمثل التباين لأسئلة المحاور.

ثالثاً: الوسط الحسابي والانحراف المعياري

يتم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة والإجابة على محاور أسئلة الاستمارة.

1_ الوسط الحسابي

هو معدل المشاهدات في التوزيع أو هو مجموع قيم المشاهدات على عددها²، ويحسب كما يلي:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \text{أي} \quad \text{الوسط الحسابي} = \frac{\text{مجموع المشاهدات}}{\text{عددها}}$$

حيث أن:

- \bar{x} = يمثل رمز الوسط الحسابي للعينة ويقرأ أكس بار؛
- x_i = يمثل رمز المشاهدة؛
- n = يمثل عدد المشاهدات في العينة.

¹ رامي صلاح جبريل، تحليل البيانات خطوة بخطوة في SPSS، الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2020، ص220.

² نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية SPSS، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015، ص21.

2_ الإنحراف المعياري

يعد من أكثر مقاييس التشتت شيوعاً وأهمية، وهو الجذر التربيعي لمتوسط مربعات انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي، وهو الجذر التربيعي للتباين¹، ويعبر بالعلاقة التالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}}{n} = \sqrt{\sigma^2}$$

رابعاً: معامل ارتباط بيرسون

يستخدم معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة²، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$r = \frac{1}{n} \sum \left(\frac{x_i - \bar{x}}{s_x} \right) \left(\frac{y_i - \bar{y}}{s_y} \right)$$

حيث أن:

- n = يمثل عدد المشاهدات؛
- x_i = يمثل قيم المتغير الأول؛
- y_i = يمثل قيم المتغير الثاني؛
- s_x = يمثل الإنحراف المعياري للمتغير الأول؛
- s_y = يمثل الإنحراف المعياري للمتغير الثاني.

خامساً: اختبار (T-Test pour échantillons appariés)

يستخدم اختبار T لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروقات ذو دلالة احصائية بين أفراد العينة، وترتبط بالخصائص الشخصية والوظيفية³.

¹ نفس المرجع السابق، ص 30.

² محمد حسين محمد رشيد، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 157-158.

³ إلهام مصطفى، سارة براهيمية، مرجع سبق ذكره، ص 58.

سادسا: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

يستخدم لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى وجود فروقات ذو دلالة احصائية ترتبط بالخصائص الشخصية والوظيفية التي تحتوي على أكثر من مجموعتين¹، وتتمثل هذه الدراسة: الجنس؛ العمر؛ المؤهل العلمي؛ الحالة الاجتماعية؛ الخبرة المهنية؛ المهنة.

سابعا: الانحدار الخطي البسيط

يهتم بدراسة العلاقة بين متغيرين فقط وهما المتغير التابع y والمتغير المستقل x ، ويستعمل الاختبار لتوضيح الفروق ذو دلالة إحصائية بين المتوسطات المستقلة ويتم حسابه عى مستوى برنامج SPSS².

¹ نفس المرجع السابق، ص58.

² نبيل جمعة صالح النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص 35-36.

المبحث الثالث: تحليل نتائج واختبار الفرضيات

يهدف الوصول إلى نتائج الدراسة المتمثلة في معرفة دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية بطريقة ذات مصداقية وموثوقية، تم توزيع أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان لجمع مختلف الآراء حول موضوع الدراسة وتحليل مختلف البيانات المتحصل عليها. وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب التالية:

✓ المطالب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة؛

✓ المطالب الثاني: تحليل معطيات الاستبيان؛

✓ المطالب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق والثبات من المقاييس التي تستخدم للحصول على نتائج أكثر واقعية وأكثر صدق، لذا يجب التأكد من ثبات ومدى صدق عبارات الاستبيان في كل محور، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً: صدق أداة الدراسة

لقياس صدق أداة الدراسة تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة، كما هو موضح في الجدول

التالي:

الجدول 09: يوضح معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر

المحاور	أخلاقيات الأعمال	جودة الخدمة الصحية
معامل ارتباط بيرسون لأخلاقيات الأعمال	1	0.467
معامل ارتباط بيرسون لجودة الخدمة الصحية	0.467	1

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين محور أخلاقيات الأعمال ومحور جودة الخدمة الصحية موجبة وذات علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات الدراسة كان من الضروري إجراء اختبار ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 10: اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الأول: أخلاقيات الأعمال	13	0.626
المحور الثاني: جودة الخدمة الصحية	13	0.702
كامل الاستبيان	26	0.777

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه اتضح أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان بلغت (0.777) أي بنسبة (77.7%) تقريبا وهي أعلى من (60%)، وهذا يعكس ثبات الاستبيان ويسمح باستعماله والوصول إلى نتائج يمكن الوثوق في خدمتها لحد ما.

المطلب الثاني: تحليل معطيات الاستبيان

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث متغير الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المهنة.

أولا: تحليل معطيات العينة المختارة للاستبيان

تم تحليل معطيات الاستبيان وفقا لعدة متغيرات سيتم ذكرها كالاتي.

1_ متغير الجنس

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

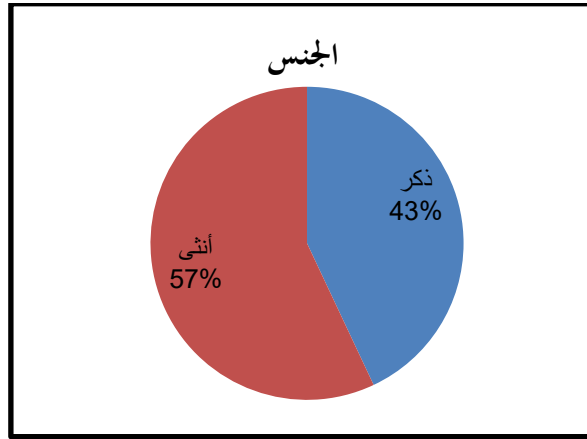
البيان	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	41	43.2
أنثى	54	56.8
المجموع	95	100

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور في العينة المختارة بلغت (43.2%)، وفي المقابل بلغت نسبة الإناث (56.8%)، حيث يظهر هذا التوزيع تفوقاً لعدد الإناث على الذكور في العينة التي تم جمعها، وهم ما يفسر اتجاه العنصر النسوي نحو مجال الخدمة الصحية. ويلخص الشكل الموالي أهم المعطيات المتعلقة بمتغير الجنس:

الشكل 09: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 11.

2_ متغير العمر

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب العمر.

الجدول 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
35.8	34	أقل من 30 سنة
45.3	43	من 30 سنة إلى أقل 45 سنة
18.9	18	من 45 سنة فأكثر
100	95	المجموع

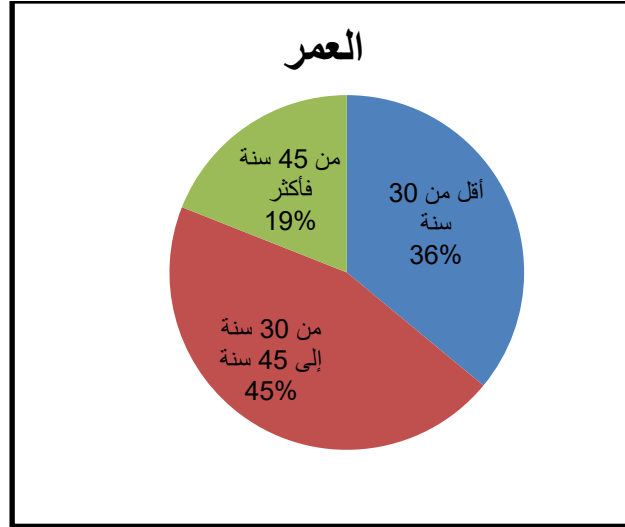
المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول السابق يتضح أن (45.3%) من المستجوبين يتراوح سنهم من 30 سنة إلى 45 سنة، لتأتي بعدها نسبة (35.8%) لفئة أقل من 30 سنة، ثم تليها نسبة (18.9%) لفئة من 45 سنة فأكثر، وهذا ما يفسر بأن مستشفى بوقرة بولعراس بكارية تعتمد في توظيفها للموظفين على مبدأ تكافؤ الفرص وذلك

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

بتوظيف مزيج من الفئات العمرية بتشجيع الطاقات الشابة والحفاظ على الأشخاص ذوي الخبرة الطويلة في مجال عمل المستشفى، ويلخص الشكل الموالي أهم المعطيات المتعلقة بمتغير العمر:

الشكل 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 12.

3- متغير المؤهل العلمي

يمثل الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

الجدول 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
12.6	12	مستوى ثانوي
25.3	24	ليسانس
25.3	24	ماجستير أو ماستر
15.8	15	دكتوراه
21	20	شهادات أخرى
100	95	المجموع

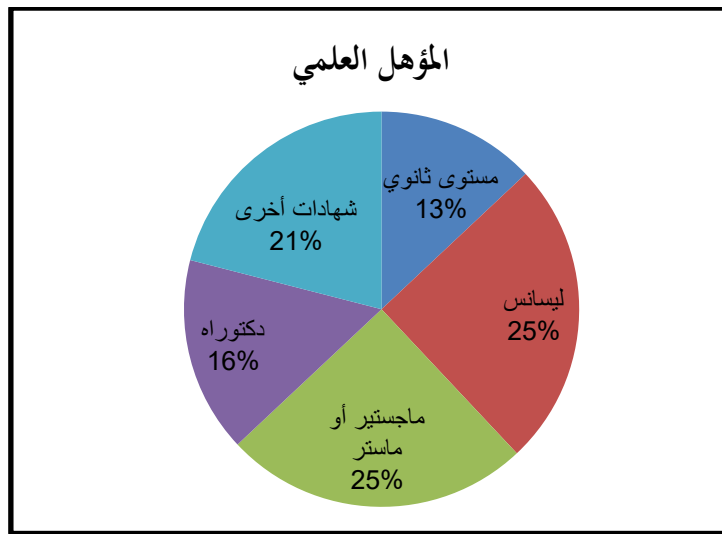
المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول السابق يتبين أن الفئة التعليمية ليسانس وماجستير أو ماستر يمثلان نسبة (25.3%) من أفراد العينة لكل منهما، بينما تمثل فئة شهادات أخرى نسبة (21%)، ونسبة (15.8%) لفئة الدكتوراه،

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

وأخيرا فئة مستوى ثانوي تمثل نسبة (12.6%)، يظهر هذا التوزيع تباينا في المؤهل العلمي للمبحوثين في العينة، حيث تفسر هذه النسب على أن مستشفى بوقرة بولعراس بكارية تتوفر على موظفين ذوي مؤهلات علمية متفاوتة، من مؤهلات جامعية إلى مؤهلات ثانوية ومؤهلات أخرى، وهذا لضمان تنوع المهارات والمعرفة في المستشفى من ناحية ولطبيعة العمل الذي يرتبط بالصحة من ناحية أخرى. ويلخص الشكل الموالي أهم المعطيات المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي:

الشكل 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 13.

4_ متغير الحالة الاجتماعية

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الجدول 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

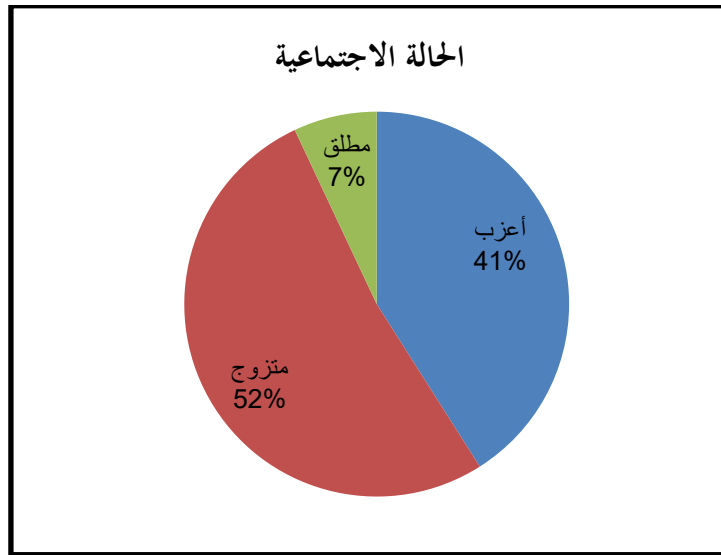
النسبة المئوية %	التكرار	البيان
41	39	أعزب
51.6	49	متزوج
7.4	7	مطلق
100	95	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

بناء على معطيات الجدول أعلاه تبين أن نسبة العاملين المتزوجين (51.6%)، ونسبة العاملين العزاب (41%)، بينما نسبة العاملين المطلقين (7.4%)، حيث يبدو أن هناك نسبة عالية من العاملين المتزوجين مقارنة بالعزاب والمطلقين وهذا ما يفسر استقرار العلاقات الاجتماعية في المستشفى بصفة عامة، ويلخص الشكل الموالي أهم المعطيات المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية:

الشكل 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 14.

5- متغير الخبرة المهنية

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

الجدول 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
32.6	31	أقل من 5 سنوات
33.7	32	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
33.7	32	أكثر من 10 سنوات
100	95	المجموع

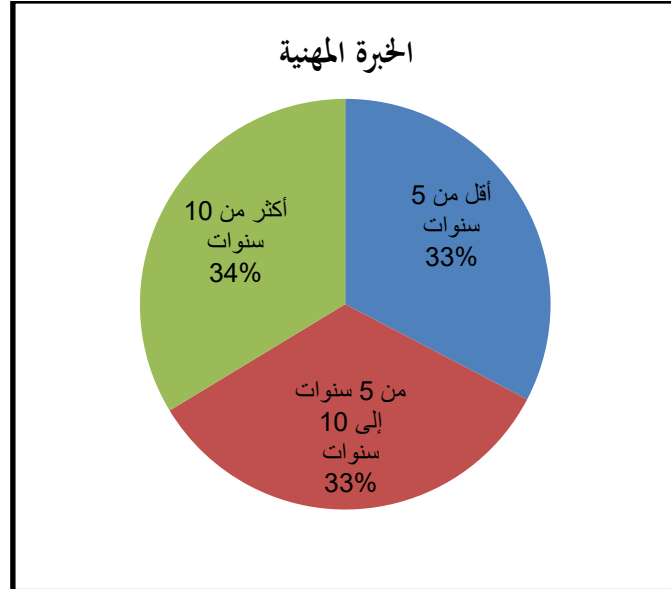
المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يبين الجدول السابق توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، فينقسم العاملين إلى نسبة (33.7%) من العينة لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى 10 سنوات، وكذلك نفس النسبة (33.7%) بالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات، ونسبة (32.6%) للموظفين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

5 سنوات، ويفسر هذا امتلاك مستشفى بوقرة بولعراس بكارية لموظفين ذوي خبرات وكفاءات يتم الاعتماد عليها في تنظيم العمليات الخاصة بمهامها وتطويرها، والشكل الموالي يوضح مختلف الخبرات المهنية التي تحتويها المستشفى:

الشكل 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 15.

6- متغير المهنة

يمثل الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة.

الجدول 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	البيان
13.7	13	طبيب
37.9	36	شبه طبي
4.2	4	صيادلة
35.8	34	إداريين
8.4	8	عمال مهنيين
100	95	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

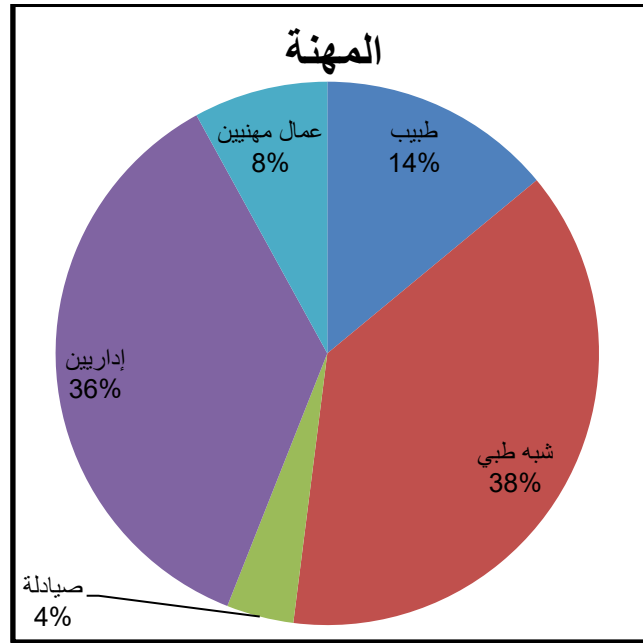
يبين الجدول السابق توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة، فنجد نسبة (37.9%) منهم شبه طبي، ونسبة

(35.8%) منهم إداريين، ونسبة (13.7%) منهم أطباء، ونسبة (8.4%) منهم عمال مهنيين، وأخيرا نسبة

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

(4.2%) من العينة هم صيادلة، حيث يظهر هذا التوزيع تنوعا في المهن والتخصصات الطبية للعينة المدروسة لضمان السير الحسن لمختلف مهام المستشفى، ويفسر أيضا بأنها تسعى لتحسين جودة الخدمة الصحية داخلها وتوفر مثل هذه الوظائف يمكنها من تعزيز العمل فيها، والشكل الموالي يوضح مختلف المهن التي تحتويها المستشفى:

الشكل 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الجدول رقم 16.

ثانيا: تحليل فقرات محور أخلاقيات الأعمال

لعرض الجوانب الأساسية في موضوع الدراسة والخروج بنتائج ذات واقعية، وجب دراسة المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال وتأثيره على المتغير التابع جودة الخدمة الصحية، حيث يوضح الجدول الموالي إجابات الباحثين على عبارات محور أخلاقيات الأعمال من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول 17: يوضح تحليل فقرات محور أخلاقيات الأعمال

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدلالة
3	لا تتحصل على هدايا من المرضى لقاء عملك بشكل دائم	4.40	0.84	1	مرتفع جدا
13	تتحمل المسؤولية عن جميع المهام الموكلة إليك	4.23	0.81	2	مرتفع جدا
7	تتصرف مع المرضى دائما بلطف	4.05	1.04	3	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

مرتفع	4	0.98	3.93	تلتحق بعملك في الوقت المحدد بشكل دائم	2
مرتفع	5	1.11	3.91	توجد ثقة بينك وبين الإدارة	11
مرتفع	6	1.00	3.85	تراعي مصلحة المرضى باستمرار عند تأدية مهامك	12
مرتفع	7	1.11	3.81	توظف المستشفى الأفراد على أساس الكفاءة والتخصص	5
مرتفع	8	1.16	3.72	لا تحتاج إلى الوساطة في أداء عملك	6
مرتفع	9	0.97	3.61	تقدم مساعدتك الشخصية للمرضى بشكل دائم	9
مرتفع	10	1.07	3.54	تهتم بالمحافظة على مصالح الآخرين داخل المستشفى	10
متوسط	11	1.24	3.07	يتم اللجوء إليك في حالة الخصام بين العاملين لحل الخلاف	8
متوسط	12	1.18	3.06	تتعامل مع الحالات المرضية للأشخاص بطريقة واحدة	1
متوسط	13	1.25	2.73	تحتاج لتقديم صفتك الوظيفية عند قضاء مصالح خارج المستشفى	4
/	/	0.46	3.69	محور أخلاقيات الأعمال	

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا المحور احتوى على 13 عبارة ناقشت جوانب مختلفة من أخلاقيات الأعمال، وبين أيضا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث رتبت العبارات ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية، لذلك سيتم تفسير كل عبارة لوحدها لمعرفة الأسباب وراء مستوى دلالة كل عبارة كالتالي:

1_ الرتبة الأولى

احتلتها العبارة رقم 3 والتي تنص على "لا تتحصل على هدايا من المرضى لقاء عملك بشكل دائم" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.40 وانحراف معياري قيمته 0.84 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع جدا، تشير إلى عدم قبول الهدايا من المرضى كممارسة دائمة وثابتة بهدف الحفاظ على النزاهة والاستقلالية المهنية، وتجنب أي تأثير محتمل يمكن أن تفرضه الهدايا على قرارات العلاج أو التشخيص.

2_ الرتبة الثانية

احتلتها العبارة رقم 13 والتي تنص على "تتحمل المسؤولية عن جميع المهام الموكلة إليك" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.23 وانحراف معياري قيمته 0.81 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع جدا، يعني أن العاملين على استعداد تام ودائم لتحمل المسؤولية التامة والقيام بالمهام المطلوبة منه، وهو سلوك إيجابي وحتمي يعزز الثقة في قدرات أفراد العينة ويساهم في فعالية أدائهم في العمل خاصة بيئة العمل الصحية والتي تكون عادة أكثر عرضة لمختلف المخاطر.

3_ الرتبة الثالثة

احتلتها العبارة رقم 7 والتي تنص على "تتصرف مع المرضى دائما بلطف" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.05 وانحراف معياري قيمته 1.04 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، يشير إلى أن العاملين دائما ما يتصرفون بلطف تجاه المرضى وبشكل مستمر، وقد يعكس ذلك التزامهم بتقديم الخدمة الصحية بشكل فعال وكفاءة عالية، مما يساهم في تحسين تجربة المرضى وإدارة العلاقات الطبية بشكل فعال.

4_ الرتبة الرابعة

احتلتها العبارة رقم 2 والتي تنص على "تلتحق بعملك في الوقت المحدد بشكل دائم" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.93 وانحراف معياري قيمته 0.98 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذه العبارة تشير إلى التزام العاملين بشكل دائم بالوقت المحدد في الانضمام إلى العمل أو الحضور في الوقت المحدد، مما يظهر مسؤوليته واحترامه للمهام المكلف بها ولزملائه في العمل، وهذا يمكن أن يكون عاملا إيجابيا، حيث يعكس القدرة على تحديد الأهداف والالتزام بالجدول الزمني.

5_ الرتبة الخامسة

احتلتها العبارة رقم 11 والتي تنص على "توجد ثقة بينك وبين الإدارة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.91 وانحراف معياري قيمته 1.11 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذا يشير إلى وجود علاقة ثقة بين العاملين وبين الإدارة، يعني أن هناك ثقة متبادلة بينهم حيث يعتمد كل منهما على الآخر في أداء الواجبات وتحقيق الأهداف المشتركة، ويكون هذا مؤشرا إيجابيا على العلاقة المحترمة والمتبادلة بينهم، مما قد يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية ويعزز الشعور بالانتماء إلى المستشفى وتحسين التواصل والتعاون بين الجميع.

6_الرتبة السادسة

احتلتها العبارة رقم 12 والتي تنص على "تراعي مصلحة المرضى باستمرار عند تأدية مهامك" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.85 وانحراف معياري قيمته 1.00 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذا يشير إلى أن العاملين يهتمون بمصلحة المرضى في أداء مهامهم، مما يظهر التفاني في توفير أفضل الخدمات الطبية والرعاية الصحية للمرضى، هذا السلوك الإيجابي والمستمر يمكن أن يؤثر إيجاباً على تجربة المرضى ويعزز سمعة المستشفى.

7_الرتبة السابعة

احتلتها العبارة رقم 5 والتي تنص على "توظف المستشفى الأفراد على أساس الكفاءة والتخصص" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.81 وانحراف معياري قيمته 1.11 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذه العبارة تعبر عن سياسة التوظيف في المستشفى التي تؤكد على أهمية اختيار الأفراد بناء على مستوى كفاءتهم وتخصصهم، كما أن المستشفى يولي اهتمام كبيراً لضمان توظيف الأفراد الذين يملكون المهارات والمعرفة اللازمة لتقديم أعلى مستويات الرعاية الصحية.

8_الرتبة الثامنة

احتلتها العبارة رقم 6 والتي تنص على "لا تحتاج إلى الوساطة في أداء عملك" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.72 وانحراف معياري قيمته 1.16 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، يفسر ذلك القدرة على أداء العمل بشكل مستقل ودون الحاجة إلى الوساطة أو التدخل من الآخرين، وتنفيذ مهامه بنجاح وفعالية دون الحاجة إلى توسط الآخرين، مما يظهر الاستقلالية والكفاءة في أداء العمل.

9_الرتبة التاسعة

احتلتها العبارة رقم 9 والتي تنص على "تقدم مساعدتك الشخصية للمرضى بشكل دائم" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.61 وانحراف معياري قيمته 0.97 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، يشير إلى أن مقدمي الخدمة الصحية يقدمون مساعدته الشخصية للمرضى بشكل دائم وبشكل عام أو خاص، سواء كان ذلك عبر تقديم المعلومات والتوجيهات أو الاستماع إلى احتياجاتهم وتقديم الدعم العاطفي والنفسي لهم، يمكن أن يكون هذا مؤشراً إيجابياً على التزام مقدمي الخدمة برعاية المرضى وتقديم الدعم الشخصي لهم.

10_الرتبة العاشرة

احتلتها العبارة رقم 10 والتي تنص على "تتم بالمحافظة على مصالح الآخرين داخل المستشفى" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.54 وانحراف معياري قيمته 1.07 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذا يعني

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

أن العاملين يظهرون اهتماما بالاعتناء على مصالح الآخرين داخل بيئة المستشفى، هذا السلوك يمكن أن يعزز روح الفريق والتعاون داخل الفريق الطبي أو الإداري مما يساعد على تقديم خدمات طبية عالية الجودة.

11_ الرتبة الحادية عشر:

احتلتها العبارة رقم 8 والتي تنص على "يتم اللجوء إليك في حالة الخصام بين العاملين لحل الخلاف" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.07 وانحراف معياري قيمته 1.24 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، يفسر أنه يتم الاستعانة بالزملاء في حالات معينة لحل الخلافات بينهم، دون اللجوء إلى الأطراف الخارجية للمتوسط، مما يساهم في إعادة الهدوء والتواصل الفعال بين الأطراف المتخاصمة.

12_ الرتبة الثانية عشر

احتلتها العبارة رقم 1 والتي تنص على "تتعامل مع الحالات المرضية للأشخاص بطريقة واحدة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.06 وانحراف المعياري قيمته 1.18 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، هذه العبارة تعكس أهمية القدرة على التعامل والتكيف مع الحالات المرضية للأشخاص بطريقة فعالة ومتسقة، كما يمكن أن يعكس هذا التباين في الآراء أساليب مختلفة للتعامل مع الحالات المرضية واحتياجات المرضى، مما يشير إلى تنوع وتعقيد العوامل التي تؤثر على هذه الحالات، مثل الخبرة السابقة، والتدريب، والمواقف الشخصية.

13_ الرتبة الثالثة عشر

احتلتها العبارة رقم 4 والتي تنص على "تحتاج لتقديم صفتك الوظيفية عند قضاء مصالح خارج المستشفى" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 2.73 وانحرافها المعياري قيمته 1.25 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، يمكن تفسير هذا بأن العاملين يرون أهمية تمثيل صفتهم الوظيفية بشكل معقول وليس بشكل دائم عند قضاء مصالحهم خارج المستشفى أو دوامهم، ولكن هناك بعض التباين في الآراء بين العاملين.

وبشكل عام بالنسبة لمحور أخلاقيات الأعمال، فإن المتوسط الحسابي المتحصل عليه قدر ب 3.69 والانحراف المعياري بلغ 0.46 ومستوى دلالة المحور قدرت ب مرتفع، وبصفة عامة يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال متواجدة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية بطريقة جيدة ومحاوله تطبيقهم للأبعاد المدروسة سابقا.

ثالثا: تحليل فقرات محور جودة الخدمة الصحية

لعرض الجوانب الأساسية في موضوع الدراسة والخروج بنتائج ذات واقعية، وجب دراسة المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال وتأثيره على أبعاد المتغير التابع جودة الخدمة الصحية، حيث يوضح الجدول الموالي إجابات الباحثين على عبارات محور جودة الخدمة الصحية من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول 18: يوضح تحليل فقرات محور جودة الخدمة الصحية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدلالة
4	تلتزم بتقديم الخدمة وفق جدول زمني دقيق	4.06	0.98	1	مرتفع
9	تتميز المستشفى بمعدات والأجهزة الطبية	4.00	0.91	2	مرتفع
3	تستعد بصفة دائمة للتعاون مع المرضى	3.97	0.84	3	مرتفع
11	تحرص المستشفى على نظافة المرافق الصحية	3.94	0.97	4	مرتفع
1	ترد بصفة فورية على الاستفسارات والشكاوي	3.83	0.99	5	مرتفع
10	يمتاز العاملون بالمستشفى بمظهر أنيق ولائق	3.73	0.95	6	مرتفع
2	تقدم الخدمة الصحية المطلوبة منك بطريقة سريعة	3.67	0.97	7	مرتفع
6	تهتم بمراجعة عمالك للتأكد من عدم الخطأ	3.59	1.32	8	مرتفع
12	تتحكم في انفعالاتك عند التعامل مع المرضى	3.49	1.09	9	مرتفع
5	تحرص على حل مشاكل المرضى	3.38	1.18	10	متوسط
13	تلبّي حاجات المرضى الشخصية عند الاقتدار	3.36	1.08	11	متوسط
7	لديك المهارات الكافية للتعامل مع جميع الحالات الصحية	3.29	1.31	12	متوسط
8	يبيدي لك المرضى رضاهم وثقتهم بعملك بشكل دائم	3.23	1.22	13	متوسط
محور جودة الخدمة الصحية		3.66	0.50	/	/

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هذا المحور احتوى أيضا على 13 عبارة ناقشت جوانب متخلفة من جودة الخدمة الصحية، ويبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث رتبت العبارات ترتيبا تنازليا حسب المتوسطات الحسابية، لذلك سيتم تفسير كل عبارة لوحدها لمعرفة الأسباب وراء مستوى دلالة كل عبارة كالتالي:

1_ الرتبة الأولى

احتلتها العبارة رقم 4 والتي تنص على "تلتزم بتقديم الخدمة وفق جدول زمني دقيق" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.06 وانحراف معياري قيمته 0.98 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذه العبارة تعبر عن قدرة المستشفى على تقديم الخدمة وفقا لجدول زمني محدد وبشكل دقيق وعال، مما يثبت قوتها في التزامها بالجدول الزمني، حيث يعزز الاستقرار والثقة في جودة الخدمة المقدمة ويساهم في تحسين تجربة المرضى.

2_ الرتبة الثانية

احتلتها العبارة رقم 9 والتي تنص على "تتميز المستشفى بجداثة المعدات والأجهزة الطبية" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.00 وانحراف معياري قيمته 0.91 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، يشير إلى أن المستشفى يتميز بمعدات وأجهزة طبية حديثة ومتطورة، مما يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة الطبية التي يقدمها للمرضى، وهذا التطور الذي تتمتع به مستشفى بوقرة بولعراس بكارية يجب ألا يمنعها من التطوير المستمر وتحديث المعدات والأجهزة للبقاء على اطلاع دائم بأحدث التقنيات الطبية ومواكبة احتياجات المرضى بشكل أفضل.

3_ الرتبة الثالثة

احتلتها العبارة رقم 3 والتي تنص على "تستعد بصفة دائمة للتعاون مع المرضى" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.97 وانحراف معياري قيمته 0.84 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، تفسر قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة الصحية بشكل دائم في تقديم الخدمات للمرضى عند احتياجهم لها وتقديم الدعم والرعاية والمساعدة بما يضمن راحتهم وشعورهم بالاطمئنان.

4_ الرتبة الرابعة

احتلتها العبارة رقم 11 والتي تنص على "تحرص المستشفى على نظافة المرافق الصحية" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.94 وانحراف معياري قيمته 0.97 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، تفسر هذه العبارة أن المستشفى يولي اهتماما كبيرا وحرصا شديدا بنظافة المرافق الصحية التي يستخدمها المرضى والزوار، وهو أمر أساسي لتوفير بيئة صحية لضمان سلامة المرضى مما يقلل من انتشار العدوى وتفشي الأمراض، مع ذلك قد يتطلب الأمر جهودا مستمرة للحفاظ على هذا المستوى من النظافة.

5_الرتبة الخامسة

احتلتها العبارة رقم 1 والتي تنص على "ترد بصفة فورية على الاستفسارات والشكاوي" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.83 وانحراف معياري قيمته 0.99 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، هذا ما يدل على أهمية الاستجابة السريعة والفورية للاستفسارات والشكاوي، وتشير إلى ضرورة التعامل السريع والفعال مع مختلف أسئلة المرضى وسرعة استجابتهم بالرد على طلباتهم واستفساراتهم، وذلك لتحسين تجربتهم وضمان رضاهم.

6_الرتبة السادسة

احتلتها العبارة رقم 10 والتي تنص على "يمتاز العاملون بالمستشفى بمظهر أنيق ولائق" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.73 وانحراف معياري قيمته 0.95 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، مما يدل على أن العاملين في المستشفى يتميزون بمظهر أنيق ولائق بشكل جيد، والذي يظهر بدوره العال توحيد كبير في مظهرهم، كما يساهم في توفير بيئة مريحة واحترافية للمرضى.

7_الرتبة السابعة

احتلتها العبارة رقم 2 والتي تنص على "تقدم الخدمة الصحية المطلوبة منك بطريقة سريعة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.67 وانحراف معياري قيمته 0.97 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، يفسر هذا تقديم الخدمة الصحية المطلوبة بسرعة وفعالية لاحتياجات المرضى مما يعني تقديم الرعاية والعلاج في أقرب وقت ممكن لضمان الراحة والشفاء للمرضى.

8_الرتبة الثامنة

احتلتها العبارة رقم 6 والتي تنص على "تهتم بمراجعة عمالك للتأكد من عدم الخطأ" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.59 وانحراف معياري قيمته 1.32 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، تشير إلى وجود جهود لمراجعة العمل وبوتيرة مستمرة تهدف إلى ضمان عدم وجود أخطاء وكذلك التركيز على إجراء فحص دقيق للعمل المنجز لضمان جودته وصحته، ذلك لضمان جودة الخدمة المقدمة وتحقيق أقصى استفادة للمرضى مما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق النتائج المرجوة بشكل أفضل.

9_الرتبة التاسعة:

احتلتها العبارة رقم 12 والتي تنص على "تتحكم في انفعالاتك عند التعامل مع المرضى" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.49 وانحراف معياري قيمته 1.09 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة مرتفع، أي أن هناك

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

مستوى جيد من القدرة في السيطرة على الانفعالات والتحكم فيها أثناء التعامل مع المرضى مع أهمية الاحتفاظ بالهدوء والتصرف بصورة مهنية وودية في جميع الأوقات، مما يساعد على بناء علاقات إيجابية مع المرضى وتوفير الرعاية الصحية بشكل فعال، ولكن قد تكون هناك اختلافات كبيرة في مدى هذه القدرة بين العاملين، قد يكون من المفيد تقديم التدريب والدعم الملائم للموظفين لتعزيز قدرتهم على التعامل بشكل فعال مع الانفعالات وتوفير تجربة إيجابية للمرضى.

10_ الرتبة العاشرة:

احتلتها العبارة رقم 5 والتي تنص على "تحرص على حل مشاكل المرضى" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.38 وانحراف معياري قيمته 1.18 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، تفسر هذه العبارة على أنه وجود جهود لحل مشاكل المرضى من طرف العاملين قدر الإمكان والحرص على حل مشاكلهم مما يعطيهم احساسا وثقة بأن الخدمات الصحية المقدمة ذات جودة عالية.

11_ الرتبة الحادية عشر

احتلتها العبارة رقم 13 والتي تنص على "تلبي حاجات المرضى الشخصية عند الاقتدار" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.36 وانحراف معياري قيمته 1.08 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، يعني قدرة مقدمي الخدمة الصحية على فهم حاجات المرضى وتحديدتها وتزويدهم بالرعاية والعناية وتحقيق احتياجاتهم بشكل حساس، وذلك من أجل بناء علاقات قائمة على الثقة بين المرضى والفريق الطبي.

12_ الرتبة الثانية عشر

احتلتها العبارة رقم 7 والتي تنص على "لديك المهارات الكافية للتعامل مع جميع الحالات الصحية" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.29 وانحراف معياري قيمته 1.31 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، تفسر هذه العبارة أنه لا توجد شكوكا في قدرة المؤسسة الصحية على التعامل مع جميع الحالات الصحية بشكل كاف، لكن يجب على المؤسسة الصحية محاولة المحافظة على هذه الوتيرة وتحسين وتطوير المهارات اللازمة وتوفير التدريب الملائم لفرق العمل لضمان قدرتها على التعامل بفعالية مع مختلف الحالات الصحية التي قد تواجهها.

13_ الرتبة الثالثة عشر

احتلتها العبارة رقم 8 والتي تنص على "ييدي لك المرضى رضاهم وثقتهم بعملك بشكل دائم" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 3.23 وانحراف معياري قيمته 1.23 وكانت إجابة أفراد العينة بدرجة متوسط، يشير

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

إلى وجود مستوى متوسط من تعبير المرضى عن رضاهم وثقتهم بعمل المستشفى بشكل دائم، مما يعكس تحلي العاملين بالمعرفة والقدرة على جعل احساسهم يتسم بالثقة والأمان وخلو الخدمة من الخطر.

وبشكل عام بالنسبة لمحور جودة الخدمة الصحية، فإن المتوسط الحسابي المتحصل عليه قدر ب 3.66 والانحراف المعياري بلغ 0.50 ومستوى دلالة المحور قدرت ب مرتفع، هذا يعني أن جل موظفي مستشفى بوقرة بولعراس بكارية يتقنون أن تطبيق جودة الخدمة الصحية مرتفع، ويعني ذلك إجماعهم على أن هناك جهود جبارة وتدابير قوية في المستشفى لتطبيق جودة الخدمة الصحية، ويرجع التباين في بعض الإجابات إلى حرصهم على تحسينها مع الوقت قدر الإمكان.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

تعتمد هذه الدراسة على عدد من الفرضيات المحددة لاختبارها وتحليلها بغرض فهم العلاقة المتعلقة بموضوع الدراسة، لذلك سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات الموضوعة سابقا.

أولا: اختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي

تم اجراء اختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي أو ما يسمى باختبار كلمجروف-سمرنوف من أجل قياس مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي كاختبار ضروري، وهو اختبار يستخدم لتحديد ما إذا كانت العينة تتبع توزيعا طبيعيا أم لا. وعليه فإنه تم القيام بإجراء الاختبار بعد توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة وكانت النتائج المتحصل عليها كالتالي:

الجدول 19: نتائج إعتدالية التوزيع الطبيعي

Shapiro-Wilk		Kolmogorov-Smirnov ^a		المحور
مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (Z)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (Z)	
0.839	0.992	0.200	0.063	أخلاقيات الأعمال
0.191	0.981	0.025	0.098	جودة الخدمة الصحية

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول السابق أن محور أخلاقيات الأعمال حسب Kolmogorov-Smirnov^a و Shapiro-Wilk كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، والتي قدرت ب (0.200)، (0.838) على التوالي، وهذا ما يفسر بأن إعتدالية التوزيع الطبيعي حسب كل من محوري الدراسة، بينما محور

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

جودة الخدمة الصحية حسب Kolmogorov-Simirnov^a كانت أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والتي قدرت ب (0.025)، أما حسب Shapiro-Wilk كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والتي قدرت ب (0.191)، وبالتالي التوزيع إعتداليا حسب Shapiro-Wilk.

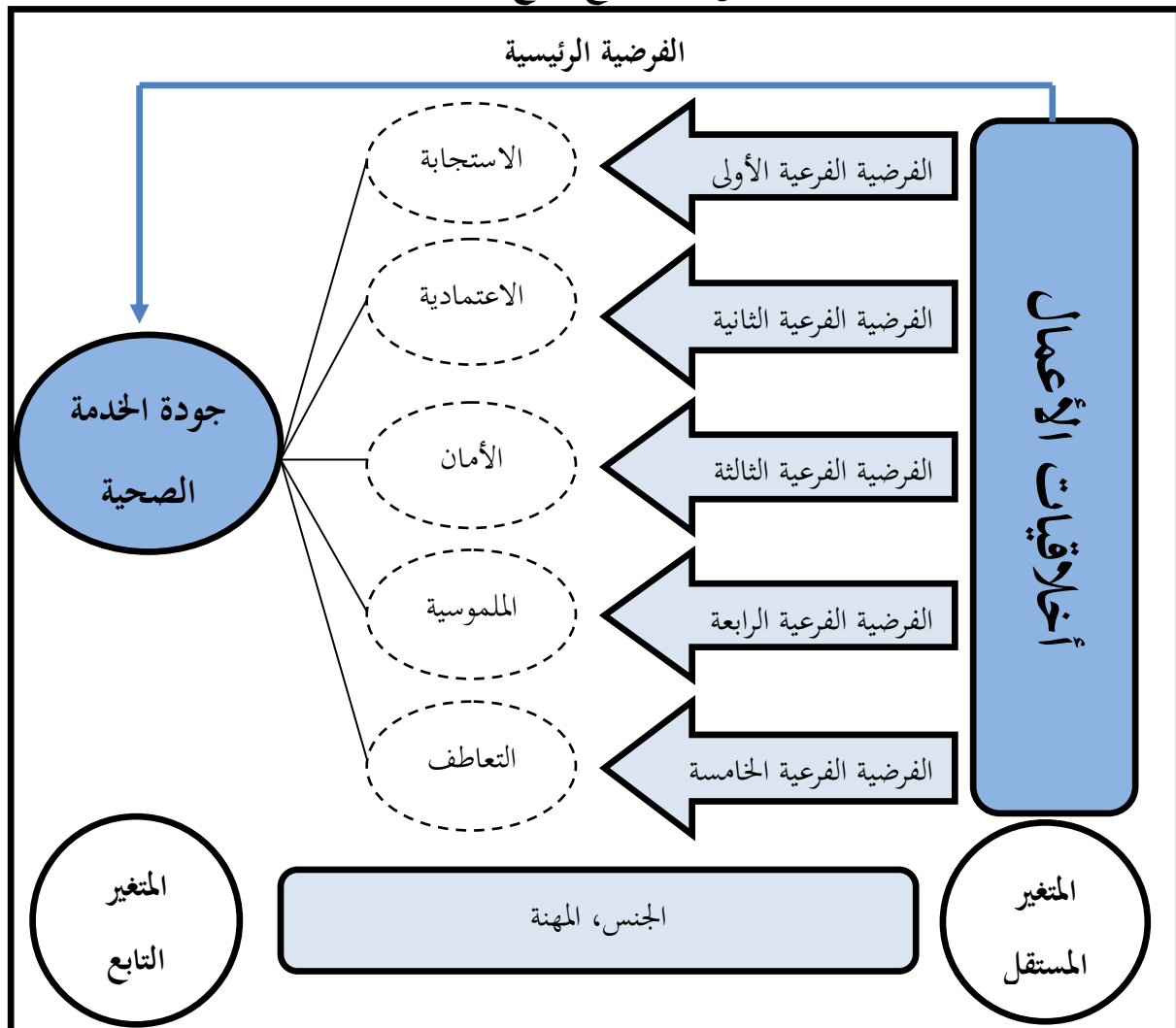
ثانيا: نموذج الدراسة

تناول موضوع الدراسة دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، وبالتالي تشمل المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: يتمثل في أخلاقيات الأعمال؛
- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمة الصحية، وتم تقسيمه إلى عدة أبعاد هي: الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الملموسية والتعاطف.

وعليه يمكن عرض مختلف متغيرات الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل 15: يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الإطار النظري للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على:

1_ الفرضية الصفرية H_0

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2_ الفرضية البديلة H_1

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي يمكن من دراسة إمكانية وجود علاقة ذات أثر بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع جودة الخدمة الصحية، ينتج عن هذه النتائج معادلة احصائية خطية يتم استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين، ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية من خلال الجدول التالي:

الجدول 20: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	جودة الخدمة الصحية	0.315	1.519	0.467	0.218	5.097	25.977	0.01

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

ويتضح من خلال الجدول السابق أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استنادا على قيمة (F) المحسوبة والبالغة (25.977) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما يتضح أن معامل الارتباط بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بقيمة (0.467) والذي يعكس علاقة طردية متوسطة، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.218) وهذا يعني 21.8% من التباين الحاصل في جودة الخدمة الصحية يعود إلى تغيرات حاصلة في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (5.097) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

وبما ان مستوى الدلالة قدر ب (0.01) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن كتابة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية في شكلها الرياضي من خلال

$$Y=0.315X+1.519$$
 كما يلي:

حيث أن: x: أخلاقيات الأعمال؛ y: جودة الخدمة الصحية.

وبالتالي من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال لها دور في

تحسين جودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

رابعا: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى

لاختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي يمكن من دراسة امكانية وجود علاقة ذات أثر بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع جودة الخدمة الصحية، ينتج عن هذه النتائج معادلة احصائية خطية يتم استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين، ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالتالي:

1_ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تتمثل في:

1_1_ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

1_2_ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول 21: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	الاستجابة	0.144	1.950	0.288	0.083	2.901	8.417	0.005

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استنادا إلى القيمة المحسوبة (F) والبالغة (8.417) بقيمة احتمالية (0.005) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل الارتباط بين أخلاقيات الأعمال و بعد الاستجابة بقيمة (0.288) والذي يعكس علاقة طردية ضعيفة، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.083) وهذا يعني 8.3% من التباين الحاصل في الاستجابة يعود إلى تغيرات حاصلة في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.901) بقيمة احتمالية (0.005) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبما أن مستوى الدلالة قدر ب (0.005) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن كتابة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بعد الاستجابة في شكلها الرياضي من خلال المعادلة

$$Y=0.144X+1.950$$

الخطية للانحدار كما يلي:

حيث أن: x: أخلاقيات الأعمال؛ y: بعد الاستجابة.

وبالتالي من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال لها دور في تحسين بعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، وعليه فإن أخلاقيات الأعمال تحسن بعد الاستجابة من خلال تحديد أولويات المرضى وتحديد مختلف احتياجاتهم وترتيبها حسب الأولوية بهذا ستقدم المستشفى خدمات فعالة لمختلف متطلبات المرضى وكذلك تحقيق التواصل المباشر معهم وتلبية مختلف طلباتهم في الوقت المحدد وذات جودة عالية.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تتمثل في:

1.2_ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.2_ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الشكل 22: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	الاعتمادية	0.141	1.981	0.281	0.079	2.825	7.979	0.006

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول السابق أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استنادا إلى القيمة المحسوبة (F) والبالغة (7.979) بقيمة احتمالية (0.006) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل الارتباط بين أخلاقيات الأعمال و بعد الاعتمادية بقيمة (0.281) والذي يعكس علاقة طردية ضعيفة، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.079) وهذا يعني 7.9% من التباين الحاصل في الاعتمادية يعود إلى تغيرات حاصلية في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.825) بقيمة احتمالية (0.006) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبما أن مستوى الدلالة قدر ب (0.006) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن كتابة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بعد الاعتمادية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة

$$Y=0.141X+1.981$$

الخطية للانحدار كما يلي: y : بعد الاعتمادية؛ x : أخلاقيات الأعمال؛ y : حيث أن:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

وبالتالي من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال لها دور في تحسين بعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، وعليه فإن أخلاقيات الأعمال تعمل على توفير خدمات متكاملة للمرضى وتلبية احتياجاتهم في المستشفى، وتحسين أخلاقيات الأعمال لجودة الخدمة الصحية من خلال تدريب العاملين على مهارات خدمة المرضى والتأكد من تواصل العاملين معهم بطريقة فعالة، وأيضاً تظهر من خلال حرص المستشفى على توفير أدوات للتواصل كرقم الهاتف والبريد الإلكتروني وموقع التواصل الاجتماعي، حيث أصبح المرضى يشعر أنه محل اهتمام العاملين بالمستشفى مما يعزز ثقتهم.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تتمثل في:

3-1_ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

3-2_ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الشكل 23: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	الأمان	0.118	2.090	0.380	0.144	3.957	15.655	0.01

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استناداً إلى القيمة المحسوبة (F) والبالغة (15.655) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل الارتباط بين أخلاقيات الأعمال و بعد الأمان بقيمة (0.380) والذي يعكس علاقة طردية متوسطة، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.144) وهذا يعني 14.4% من التباين الحاصل في الأمان يعود إلى تغيرات حاصله في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.957) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

وبما أن مستوى الدلالة قدر ب (0.005) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن كتابة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بعد الأمان في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية

$$Y=0.118X+2.090$$

حيث أن: x: أخلاقيات الأعمال؛ y: بعد الأمان.

وبالتالي من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال لها دور في تحسين بعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، إذ أن أخلاقيات الأعمال تشجع على توفير أساليب لحماية البيانات الشخصية للمرضى والتواصل الشفاف معهم وإبلاغهم بمختلف الاجراءات التي يتم اتباعها أثناء العمل والإجابة على تساؤلاتهم واستفساراتهم لكسب ثقتهم.

4_ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تتمثل في:

1_4_ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2_4_ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الشكل 24: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	الملموسية	0.072	2.148	0.160	0.026	1.562	2.441	0.122

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استنادا إلى القيمة المحسوبة (F) والبالغة (2.441) بقيمة احتمالية (0.122) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل الارتباط بين أخلاقيات الأعمال و بعد الملموسية بقيمة (0.160) والذي يعكس علاقة طردية ضعيفة، كما نلاحظ أن

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

معامل التحديد يساوي (0.026) وهذا يعني 2.6% من التباين الحاصل في الملموسية يعود إلى تغيرات حاصلة في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.562) بقيمة احتمالية (0.122) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبما أن مستوى الدلالة قدر ب (0.122) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال ليس لها دور في تحسين بعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، وعليه فإنه من بين الأمور التي يجب أن تسعى لتحقيقها هي تحسين بيئة العمل من خلال تهيئة المكان ليكون ملائماً ومريحاً للعمل واستقبال المرضى والزوار، وتعمل أيضاً على توفير التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة الصحية، الترتيبات الداخلية للمؤسسة، نظافة المرافق الصحية، حداثة المعدات والأجهزة الطبية وتحسين المظهر الخارجي للعاملين.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تتمثل في:

1.5_ الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.5_ الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الشكل 25: يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	التعاطف	0.157	1.977	0.402	0.162	4.233	17.915	0.01

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول رقم 21 أن النموذج صالح لاختبار الفرضية استناداً إلى القيمة المحسوبة (F) وبالبالغة (17.915) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن معامل

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

الارتباط بين أخلاقيات الأعمال و بعد التعاطف بقيمة (0.288) والذي يعكس علاقة طردية ضعيفة، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.402) وهذا يعني 40.2% من التباين الحاصل في التعاطف يعود إلى تغيرات حاصلة في أخلاقيات الأعمال والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (4.233) بقيمة احتمالية (0.01) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وبما أن مستوى الدلالة قدر ب (0.01) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن كتابة العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بعد التعاطف في شكلها الرياضي من خلال المعادلة

$$Y=0.157X+1.977$$
 الخطية للانحدار كما يلي:

حيث أن: x: أخلاقيات الأعمال؛ y: بعد التعاطف.

وبالتالي من خلال ما سبق ومن خلال التحليل الإحصائي تم برهنة أن أخلاقيات الأعمال لها دور في تحسين بعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، من خلال تشجيع أخلاقيات الأعمال على التواصل الفعال مع المرضى والاستماع الجيد لمختلف مشاكلهم واستفساراتهم والتعامل معهم بصبر.

خامسا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية (فرضية الفروق)

لمعرفة نتائج الفرضيات الفرعية المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية تم وضع متغيرين ذات العلاقة المباشرة

بمتغيري الدراسة لتحليلها واستخلاص النتائج منها.

1_ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تتمثل في:

1.1_ الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.1_ الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول 26: يوضح نتائج اختبار T-Test

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة (T)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	ذكر	41	2.358	0.035	0.380
	أنثى	54	2.356		
جودة الخدمة الصحية	ذكر	41	2.634	0.417	0.128
	أنثى	54	2.677		

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

استنادا إلى بيانات الجدول أعلاه، يبين أن متوسط إجابات أفراد العينة من الذكور حول أخلاقيات الأعمال بلغ (2.358)، بينما بلغ متوسط إجابات أفراد العينة من الإناث (2.356) ونتيجة اختبار (T) هي (0.035) والقيمة الاحتمالية هي (0.380)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي غير دالة إحصائيا، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة من الذكور والإناث حول أخلاقيات الأعمال.

بالنسبة لجودة الخدمة الصحية، يبدو أن متوسط إجابات أفراد العينة من الذكور بلغ (2.634)، بينما بلغ متوسط إجابات أفراد العينة من الإناث (2.677) ونتيجة اختبار (T) هي (0.417) والقيمة الاحتمالية هي (0.128) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي غير دالة إحصائية، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة من الذكور والإناث حول جودة الخدمة الصحية.

وبالتالي وفقا لمتغير الجنس يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2_ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تتمثل في:

1.2_ الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.2_ الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول 27: يوضح نتائج اختبار One Way ANOVA

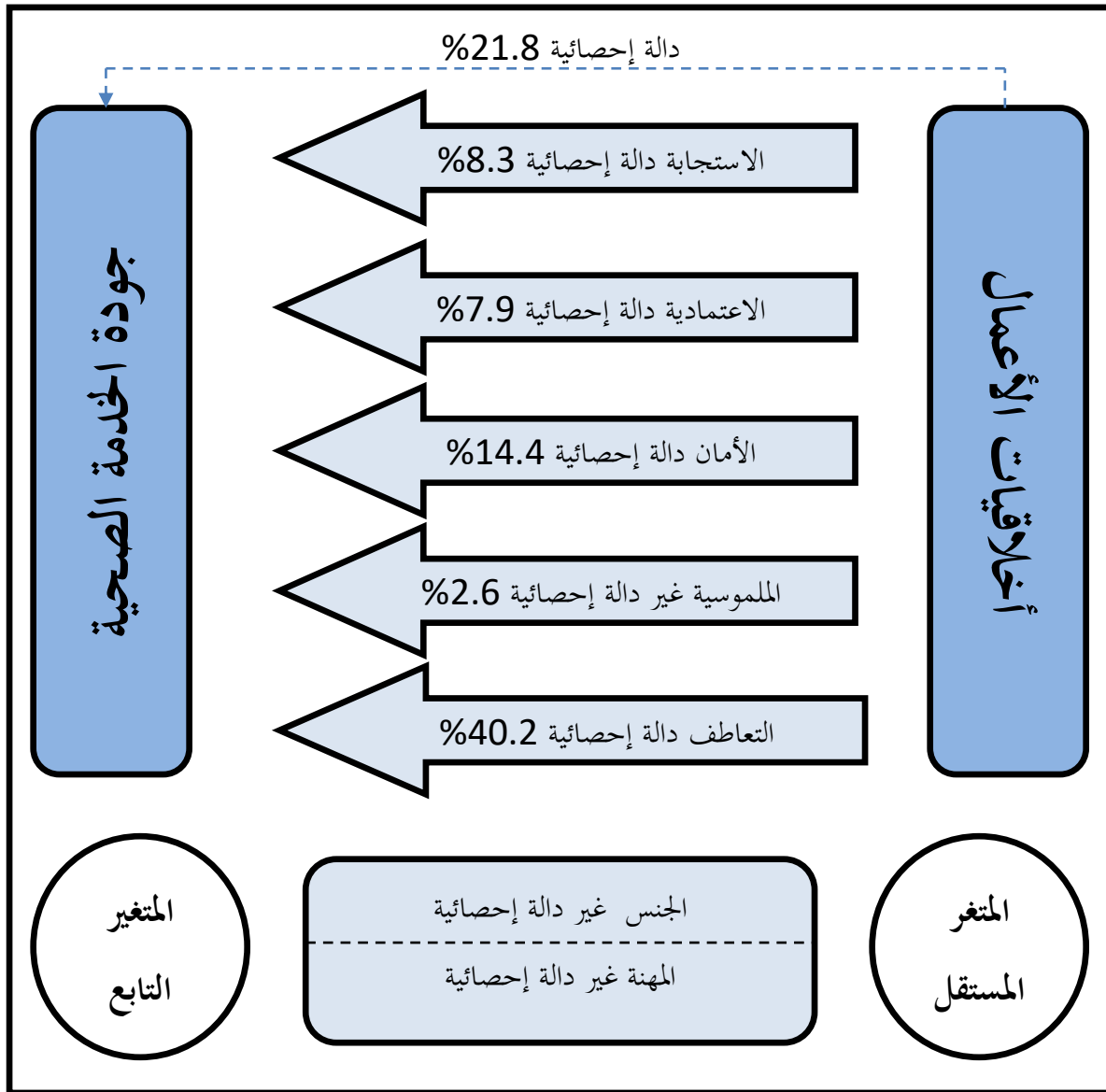
المتغير	المهنة	المتوسط الحسابي	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
أخلاقيات الأعمال	طبيب	2.355	0.215	0.929
	شبه طبي	2.321		
	صيادلة	2.365		
	إداريين	2.380		
	عمال مهنيين	2.423		
جودة الخدمة الصحية	طبيب	2.663	1.167	0.331
	شبه طبي	2.692		
	صيادلة	2.577		
	إداريين	2.713		
	عمال مهنيين	2.308		

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على بيانات الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه لمتغير أخلاقيات الأعمال أن قيمة (F) بلغت (0.215) والقيمة الاحتمالية (0.929) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات العينة حول أخلاقيات الأعمال بالنسبة لمتغير المهنة، كما يبين الجدول نفسه لمتغير جودة الخدمة الصحية أن قيمة (F) بلغت (0.167) والقيمة الاحتمالية (0.331) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروق في إجابات العينة حول جودة الخدمة الصحية بالنسبة لمتغير المهنة.

وبالتالي وفقاً لمتغير المهنة يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الشكل 16: يوضح نموذج خاص بنتائج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الإطار التطبيقي للدراسة.

خلاصة الفصل الثاني

تعتبر المستشفيات المحرك الأساسي للنظام الصحي في الجزائر، إذ تعمل على توفير الخدمات الصحية للأفراد ويعتبر مستشفى بوقرة بولعراس بكارية من أهم المستشفيات في الولاية التي تسعى لتحقيق التميز وتقديم خدمات ذات جودة عالية، والتي تسهر كل السهر على راحة المرضى من خلال احتلالها لموقع جغرافي مميز وكذلك حسن تعاملها مع مختلف أفراد المجتمع.

وتعمل المستشفى على توفير مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية كالعلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي وهذا بهدف تبسيط العمليات الطبية للمرضى، وتعمل المستشفى أيضا على أخلاقيات الأعمال بغرض تنظيم وحسن العمل داخلها، وتعتمد على تحقيق جودة الخدمات الصحية بهدف تلبية احتياجات المرضى وكسب رضاهم وولائهم.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي تم إجرائها اتضح أن المستشفى تعمل جاهدة على توفير خدمات صحية ذات مستوى عالي للمرضى من خلال اعتمادها على حسن أخلاقيات الأعمال في المستشفى، وكذلك حرصها على تطبيق معايير الجودة في الخدمة الصحية، وبالتالي تسعى دائما لتحقيق استفسارات ورغبات المرضى.

خاتمة

ختاما لما سبق وبعد الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية لأخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، لخصت الدراسة في شقها النظري إلى وجود علاقة وثيقة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية، هذه العلاقة تتجلى في كون أخلاقيات الأعمال مرتبطة بالموارد الثمينة التي يجب استثمارها بشكل فعال لتحقيق النجاح والتميز، على عكس المؤسسات قديما كانت يتحدد مدى تفوقها بمدى توفرها على الموارد والمعدات، وبالتالي أصبحت ضرورية فهي تعمل على تحسين المهارات والكفاءات في المؤسسة، وتلعب دورا هاما في بناء سمعتها، حيث أن جودة الخدمة الصحية تؤدي إلى تقديم خدمات تستجيب لتوقعات وحاجات المرضى، وامتلاك تجربة إيجابية عنها، ويتطلب تحقيق جودة الخدمة الصحية الاهتمام بعدة جوانب كإجراء تقييمات دورية، الاستماع لملاحظات المرضى وتحسين الخدمات استنادا على ملاحظاتهم.

أما بالنسبة للدراسة التطبيقية التي تمت على مستوى مستشفى بوقرة بولعراس بكارية فقد توصلت إلى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحقيق جودة الخدمة الصحية بأبعادها المختلفة: الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، إلا بعد الملموسة الذي كان لا يساهم في تحقيق أخلاقيات الأعمال.

أولا: نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات

- من خلال الدراسة واختبار صحة الفرضيات توصلنا إلى مجموعة من النتائج، نوجز أهمها فيما يلي:
- تم التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى، وتم إثبات أن الفرضية البديلة صحيحة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن هناك علاقة متكاملة بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية، لأن أخلاقيات الأعمال تعتبر إحدى أهم الأدوات الرئيسية لتحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفى.
 - تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، وتم إثبات أن الفرضية البديلة صحيحة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحسين بعد الاستجابة وذلك بسرعة استجابتهم لاحتياجات المرضى والرد الفوري على استفساراتهم وشكاويهم.
 - تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية، وتم إثبات أن الفرضية البديلة صحيحة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاعتمادية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تحسين بعد الاعتمادية وذلك بثقة المرضى في الطاقم الطبي وكفائتهم، الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة بجودة عالية وبدون أخطاء في التشخيص.

■ تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة، وتم إثبات أن الفرضية البديلة صحيحة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الأمان بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن المستشفى توفر أساليب لحماية بيانات المرضى والتواصل معهم لإبلاغهم بمختلف الإجراءات التي يتم اتباعها أثناء العمل.

■ تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة، وتم إثبات أن الفرضية الصفرية صحيحة والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال لا تساهم في تحسين بعد الملموسية، وذلك يشير بأن المستشفى تمتلك نقص في الجوانب الملموسة والمادية كالتجهيزات والأدوات المستخدمة، المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية والمظهر الخارجي للعاملين.

■ تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الخامسة، وتم إثبات أن الفرضية البديلة صحيحة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد التعاطف بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن المستشفى تفهم وتحقق حاجات المرضى، وتقدم لهم الدعم العاطفي والاهتمام بمشاكلهم.

■ تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى (للفرضية الرئيسية الثانية)، وتم إثبات أن الفرضية الصفرية صحيحة والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال التي تتبعها المستشفى تؤثر على جودة الخدمة الصحية بشكل متساوي بين جميع العاملين بغض النظر عن جنسهم سواء كان ذكر أو أنثى.

■ تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية (للفرضية الرئيسية الثانية)، وتم إثبات أن الفرضية الصفرية صحيحة والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمة الصحية تعزى لمتغير المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث توصلنا إلى أن كل المهنة

الموجودة داخل المستشفى وجب عليها تطبيق أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية دون فرق بين المهن.

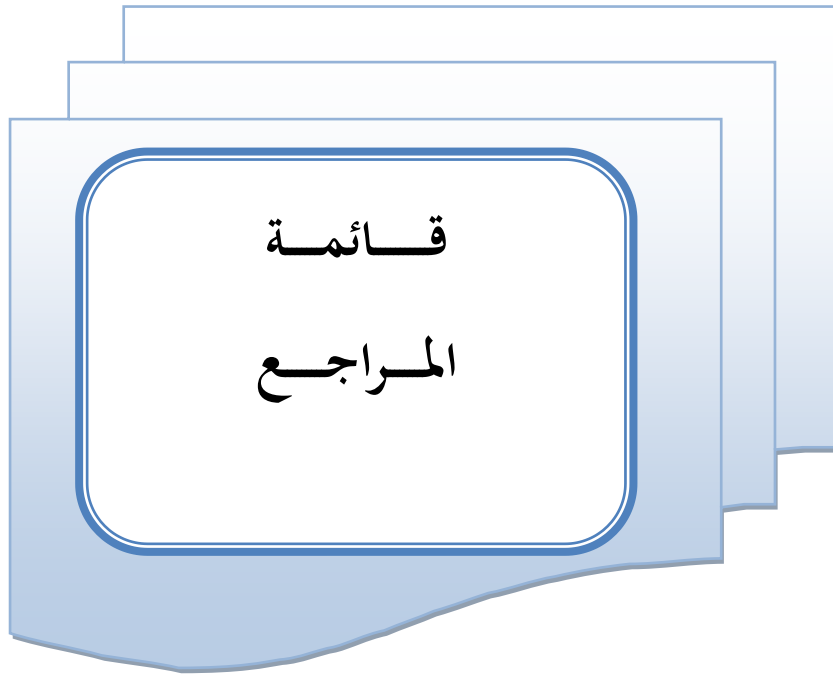
ثانياً: الاقتراحات والتوصيات

- في ظل النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات تتمثل في:
- على إدارة المستشفى محل الدراسة نشر وثيقة أو ما تعرف بالمدونة الأخلاقية، لما تحققه من فوائد على الصعيد الشخصي للموظفين أو العملي وتحقيق التوازن في العمل ككل؛
 - على إدارة المستشفى محل الدراسة توفير دورات تدريبية وتكوينية للعاملين حول قواعد أخلاقيات الأعمال وضرورة السلوك المهني؛
 - تشجيع التواصل والتعاون بين مختلف المصالح لتحسين تجربة المرضى؛
 - إنشاء لجنة أخلاقية تتولى تقديم توجيهات ونصائح للعاملين لتحسين الرعاية الصحية للمرضى؛
 - استخدام تقنيات التقييم المستمر لأداء العاملين وتقديم التدريب الملائم لتحسين جودة الخدمة الصحية؛
 - إنشاء نظام لإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية أو السلوك غير المهني.

ثالثاً: آفاق الدراسة

بعد دراسة موضوع دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية هناك بعض الجوانب التي يمكن البحث فيها والمتمثلة فيما يلي:

- أثر أخلاقيات الأعمال في تطوير كفاءات الموارد البشرية بالمؤسسات الخدمية؛
- دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات؛
- أثر أخلاقيات الأعمال على زيادة الإنتاجية بالمؤسسات الصناعية.



قائمة

المراجع

- 1_ أبوبكر مصطفى محمود، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.
- 2_ الإئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، الطبعة الرابعة، كولاج للإنتاج الفني، القدس، رام الله، 2016.
- 3_ جبريل رامي صلاح، تحليل البيانات خطوة بخطوة في SPSS، الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2020.
- 4_ الدوري زكريا مطلق، صالح أحمد علي، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 5_ السامرائي مهدي صالح، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2021.
- 6_ صالح النجار نبيل جمعة، الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية SPSS، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015.
- 7_ غواري مليكة، جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020.
- 8_ محمد رشيد محمد حسين، الإحصاء الوصفي والتطبيقي والحيوي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

- 1_ أبو النصر مدحت محمد، التغذية العكسية مدخل لتطوير المنظمات، المجلة العربية للمعلومات وأمن المعلومات، جامعة حلوان، مصر، المجلد3، العدد8، 2022.
- 2_ الأسود الزهرة، العينات في البحث العلمي: إجراءات واعتبارات، مجلة تنوير للبحوث الإنسانية والإجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد12، 2019.
- 3_ بنحاش وفاء، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد4، العدد2، 2019.
- 4_ بريطل فطيمة الزهرة، رحمون رزيقة، واقع أخلاقيات الأعمال في تسيير الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية، مجلة الإقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد4، العدد2، 2015.

- 5_ بلعلياء خديجة، جدادو عبد الحق، أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية دراسة عينة من مقدمي الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية الشلف أولاد محمد، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد16، العدد23، 2020.
- 6_ بوزادة براهيم، فراج الطيب، أثر حوكمة رأس المال البشري في تعزيز أخلاقيات العمل دراسة حالة مؤسسة موبيليس بشار، مجلة الإبداع، جامعة الطاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد12، العدد2، 2022.
- 7_ بوزادة براهيم، مومني يوسف، أثر معايير حوكمة الموارد البشرية على مكونات أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال الجزائرية دراسة حالة عينة من المؤسسات، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة الطاهري محمد بشار، المركز الجامعي نور البشير البيض، المجلد9، العدد2، 2023.
- 8_ تلي مريم، الحوكمة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية - مع إشارة إلى تجربة الجزائر-، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد3، العدد2، 2021.
- 9_ الحاج مكي، حواس مولود، جودة الخدمات الصحية وأثرها في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة المستشفى المختلط هتهات بوبكر بالجلفة، مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر3، المجلد9، العدد1، 2020.
- 10_ حاكم أسماء، التأثير المباشر لأخلاقيات الأعمال على وظائف إدارة الموارد البشرية باستعمال تحليل المسار، مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2022.
- 11_ حرواش لمين، عباس لخضر، أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وأهميتها في تحسين قدرات الطلبة، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد6، 2019.
- 12_ حمدي محمد ياسين ، خنيش يوسف، العلاقة بين أخلاقيات المهنة والثقة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة الصحية، مجلة طنبه للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة غرداية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد6، العدد1، 2023.
- 13_ حوتية فطيمة الزهراء، حوتية عفيفة، تقنيات أدوات البحث العلمي في جمع البيانات، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد3، العدد1، 2020.
- 14_ خان أحلام، جغبلو وسيلة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة بسكرة، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد14، العدد3، 2020.

- 15_ خروف منير، فريجة لندة، بوعزيز ناصر، قياس مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية باستخدام مقياس SERVQUAL دراسة عينة من مرضى المؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية عنابة، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021.
- 16_ خليفي رزقي، شيقارة هجيرة، منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة معارف، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، المجلد 12، العدد 23، 2017.
- 17_ دريش زهرة، غزال مريم، التسويق الصحي مطلب استراتيجي لتحقيق جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مؤسسة عمومية استشفائية بولاية سيدي بلعباس الجزائر، مجلة التحليل والاستشراف الإقتصادي، جامعة جيلالي لباس سيدي بلعباس، الجزائر، المجلد 2، العدد 2، 2021.
- 18_ زبير محمد، حللمي سارة، أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الإجتماعية بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة الفوسفات تبسة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة تبسة، الجزائر، المجلد 11، العدد 1، 2022.
- 19_ زيد أيمن، بودراع أمنية، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية في المؤسسات الصناعية الكهرومنزلية بالجزائر، مجلة المراجعة الجزائرية للإقتصاد والإدارة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 15، العدد 1، 2021.
- 20_ سالم سهير، خياط خالد، الشجاعة في ضوء علم النفس الإيجابي، مجلة أبعاد، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 1، 2023.
- 21_ سالم عطية عبد الواحد، تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية عن مستشفى طرابلس الجامعي في بلدية طرابلس الكبرى، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة طرابلس، المجلد 8، العدد 1، 2021.
- 22_ سالم رشيد، فلاق علي، زيتوني سارة، الرفع من جودة الخدمات الصحية من خلال تبني أسلوب التحسين المستمر (الكايزن)، مجلة معارف الأكاديمية، جامعة البويرة، الجزائر، العدد 20، 2016.
- 23_ سعدي سعدي، مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، المجلد 5، العدد 1، 2018.
- 24_ سيفي يوسف، جودة الخدمات الصحية بين المتطلبات والإمكانيات، مجلة التكامل، جامعة محمد بن أحمد، وهران، الجزائر، العدد 10، 2020.
- 25_ صافي بوبكر، تيقاوي العربي، دور أخلاقيات أعمال المقاول في تفعيل عمليات إدارة المعرفة التنظيمية في المؤسسات المقاولاتية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية أدرار أنموذجا، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 5، العدد 3، 2019.

- 26_ صرصار فاطمة الزهرة، أثر أخلاقيات الأعمال في مواجهة الفساد الإداري دراسة قياسية في الجزائر خلال الفترة (2007-2019)، مجلة التنظيم والعمل، جامعة سعيدة، الجزائر، المجلد12، العدد2، 2023.
- 27_ الطاهر أحمد محمد علي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلة المغربية للإقتصاد والمناجمت، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، المجلد7، العدد2، 2021.
- 28_ طواهر عبد الجليل، سرداني خير الدين، أدوات البحث العلمي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد4، العدد8، 2022.
- 29_ عامر عسيري أحمد حسن، سالم المعمرى ياسر حسن، واقع تطبيق أخلاقيات العمل في قطاع التعليم بمحافظة محامل عسير، مجلة البحوث والدراسات التجارية، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية، كلية إدارة الأعمال، جامعة حائل المملكة العربية السعودية، المجلد4، العدد1، 2020.
- 30_ عثمانى أمينة، تحليل الأسس النظرية للأخلاقيات في الإدارة وآليات إرسائها دراسة حالة الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المدية، العدد14، 2015.
- 31_ العلواني عديلة، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد29، 2018.
- 32_ غواطى مليكة، المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر، المجلد5، العدد2، 2022.
- 33_ القينعي عبد الحق، قرواط يوسف، انعكاسات تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بمؤسسة التركيب الصناعي ببوفاريك، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد12، العدد1، 2021.
- 34_ كواديك حمزة، تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البليدة للفترة (2014-2017) من منظور التغطية الصحية، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، جامعة المدية، الجزائر، المجلد12، العدد1، 2021.
- 35_ كواديك حمزة، أهمية تمكين العاملين في تحقيق جودة الخدمات الصحية مقارنة نظرية، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، المجلد4، العدد1، 2022.
- 36_ مطالي ليلي، شيخاوي سهام، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة المنهل الإقتصادي، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد2، العدد2، 2019.

37_ معمري حسينة، غربي وهيبية، أثر أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة دراسة حالة مستشفى محمد بوضيف أم البواقي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد11، العدد4، 2022.

38_ منتصر أمل فوزي، الأيديولوجية الأخلاقية لمنظمات العلاقات العامة المهنية على المستوى الدولي راسة تحليلية لمواثيق أخلاقيات المنظمات ومواقعها الإلكترونية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، المجلد2018، العدد62، 2018.

39_ مهني أشواق، موسي سهام، أثر الحوافز على إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد16، العدد3، 2021.

40_ يحيوي مريم، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد21، 2017.

41_ يوسف أسماء، تيشات سلوى، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الإستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر_ كوبا_ (ورقلة)، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد7، العدد1، 2020.

ثالثا: الندوات والملتقيات

1_ أويابة صالح، أدوات جمع البيانات والمعلومات في الدراسة الميدانية، الندوة العلمية حول منهجية IMRAD وتطبيقات SPSS، جامعة غرداية، الجزائر، 2018.

2_ بوفاس الشريف، بلايلية ربيع، استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية -دراسة تحليلية-، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول بعنوان: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير ورهانات التمويل، جامعة 8ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2018.

3_ صوفي إيمان، قوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني بعنوان: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012.

رابعا: المذكرات والأطروحات

1_ أبوعودة محمد حسن، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية على مجموعة الإتصالات الفلسطينية قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.

2_ بودور سناء، بولاحة ميساء، جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم عقبي ولاية قالمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة 8ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021.

3_ دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013.

4_ ركيي أمال كريمة، الفيسبوك وعلاقته بتشكيل الهوية الافتراضية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

5_ شيخاوي محمود، أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بأردار نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، أدرار، 2013.

6_ مصطفىاوي إلهام، براهيمية سارة، أثر الصفات الشخصية للقائد على أداء المؤسسات الناشئة دراسة حالة حاضنة المؤسسات الناشئة Innoest Company تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2022.

7_ هرماس محمد، متطلبات الموارد البشرية لجودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالجللفة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، الجللفة، الجزائر، 2020.

خامسا: مواقع الأترنت

1_ بن الجف يحيى عبد الله، العدالة من منظور القرآن الكريم، 28 نوفمبر 2021، الجزيرة، على الرابط الإلكتروني:

<https://www.aljazeera.net/blogs/2021/11/28/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B1%D8%A2%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%B1%D9%8A%D9%85>

2_ محمد عبد الرحيم، مفهوم الأهداف الإستراتيجية، مستشار التخطيط الإستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي، 2017، على الرابط الإلكتروني:

<https://dr-ama.com/wp-content/uploads/2017/05/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%81->

[%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%A](#)
.21:16 ,2024/01/24 ، [A%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A9.pdf](#)

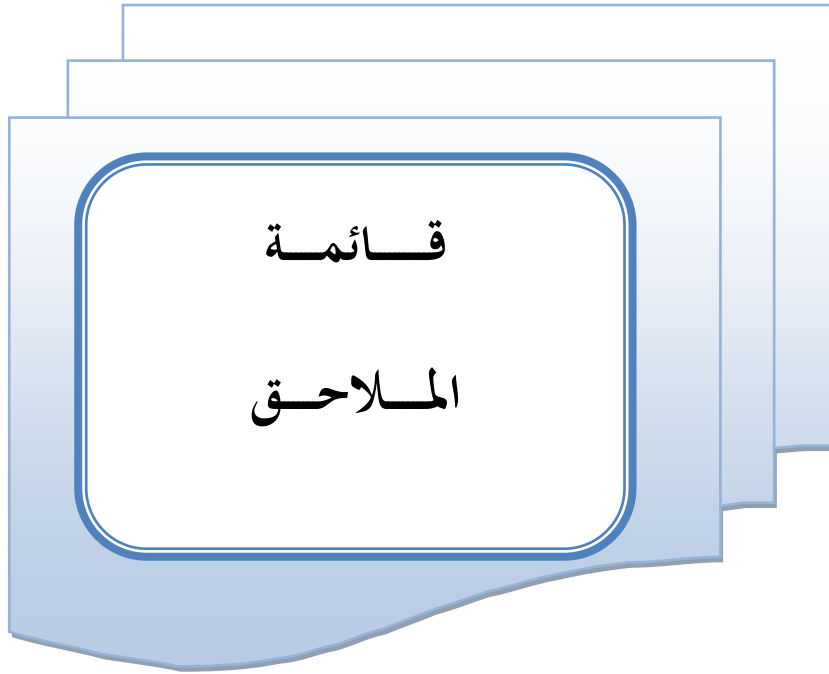
3. **Business Ethics**, Tutorials Point, Simply Easy Learning, On the electronic:
https://www.tutorialspoint.com/business_ethics/business_ethics_tutorial.pdf,
22/12/2023, 15:45.

سادسا: المجالات باللغة الأجنبية

1. Abbas Abdel Hafid, Chib Djazia Amina, Chentouf Kheira, **Measuring the quality of health service on the confidence and satisfaction of patients in private health clinics case study a private health clinic (azzouni) in tlemcen**, journal of economic integration, University Abdou Bekr Belkaid Tlemcen, Graduate school of economics oran, Algeria, v11, n°5, 2023.
2. Boudjelthia Kouadri Amina, Belhadia Amar, Mezrig Achour, **the reality of business ethics in companies: a case study of the plastic pipe company chlef-**, journal of north african economies, University Hassiba Ben Bouali, Chlef, Algeria, v19, n°32, 2023.
3. Djemaa Tayeb, **les role de la satisfaction au travail dans l'amélioration de l'impact de la gestion de la qualité sur la qualité du service de santé en utilisant l'analyse de chemin (etude de cas)**, journal revue d'études et recherches économiques en énergies renouvelables, University Batna 1, Algeria, n°7, 2017.
4. Elhannani Farah Elias, Draou Azzeddine, **E-governance and its relation to the quality of health services, field study in laghounat hospital institution**, journal al bashaer economic, University centre of mila, Algeria, v4, n°2, 2018.
5. Gouader Nasrine, Melikaoui Mouloud, **Analyzing the impact of business ethics in rationalizing investment decisions using PLS-SEM**, journal el-bahith review, University Bordj Bou Arreridj, University Blida 2, Algeria, v1, n°20, 2020.
6. Mebarki Louiza, Korichi Mohamed Salah, **Professional ethics : from theory to practice-evaluating ethical commitment among medical doctors in constantine province-**, journal of financial, accounting and managerial, accounting and managerial studies, University Constantine 2, Algeria, v7, n°1, 2020.
7. sebaa fatima, Dahou Khadra, Hacini Ishaq, **the impact of business ethics on human resources recruitment**, journal of economic integration, University Mustapha Stambouli, LAPDEC Laboratory Mascara, Algeria, v11, n°4, 2023.
8. Serai Oumessaad, Knouch Mohamed, Mimoun Nabila, **Shifing towards the use of electronic health records to improve the quality of health care services-Australian experience-**, journal of development research and studies, university Mohamed El Bachir Ibrahim of Bordj Bou Arreridj, Higher National

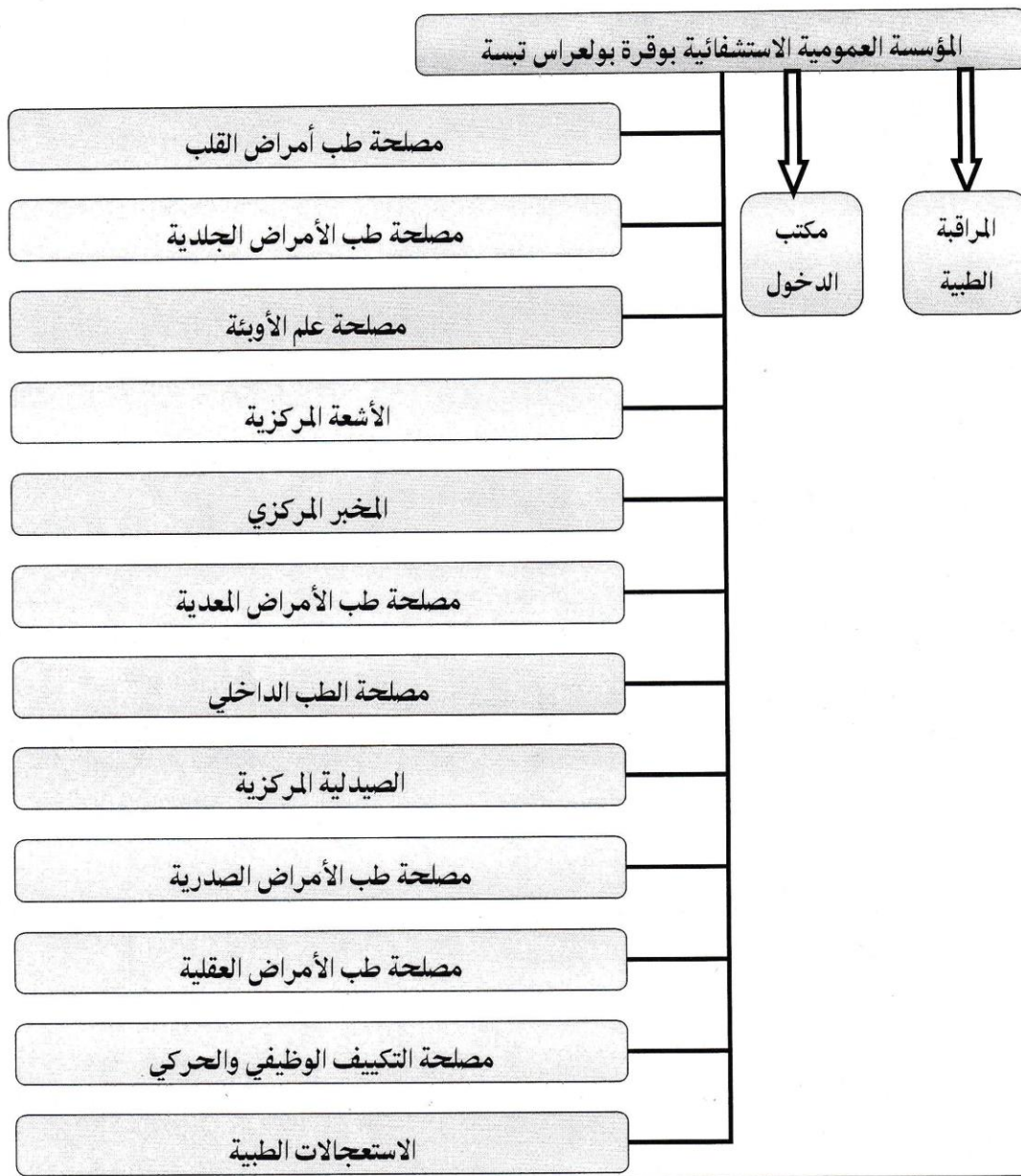
school of tourism, university Mohamed Boudiaf M'sila, Algeria, v10, n°1, 2023.

9. Serai Oumessaad, Hadjab Nadjat, **Digital transformation in health institutions and its role in improving the quality of health care services in light of the corona pandemic.the experience of the Kingdom of Saudi Arabia.**, journal of contemporary economic studies, university of Mohamed Bachir Ibrahimi Bordj Bou Arreridj, university of Mohamed Boudiaf M'sila, Algeria, v7, n°1, 2022.



الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمصالح الإستشفائية

◆ الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية:



الملحق رقم 02: مقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مقابلة مع السيد: بهلول زهر الدين

المدير الفرعي للموارد البشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

الولاية: تبسة

البلدية: بكارية

التاريخ: 03 مارس 2024 على الساعة 14:00

تم اللقاء مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية لمستشفى بوقرة بولعراس بكارية وتم تقديم مجموعة من

الأسئلة كالتالي:

س1: ما هو عدد العاملين في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؟

ج1: عدد العاملين في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية هو 430 موظف؛ منهم: 31 طبيب مختص، 37

طبيب عام، 224 شبه طبي، 64 إداريين، 69 عمال مهنيين، 05 صيادلة.

س2: ما هو عدد الأسرة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؟

ج2: عدد الأسرة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية هو 160 سرير.

س3: ماهي المعدات والأجهزة الموجودة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية؟

ج3: هناك العديد من المعدات والأجهزة الموجودة في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية نذكر بعضها:

IRM (01)

Scanner (01)

Mammographie (01)

Radio Fix (02)

Radio Mobile (01)

ECG (21)

Spirometre (02)

Microscopes de laboratoire (10)

Centrifugeuses (10)

Spectrophotometrie (05)

Ionogramme (03)

Diffibrillator (10)

Respirateur (10)

Banque de sang (03)

EMG (01)

Autoclave (12)

Moniteur de surveillance (24)



الملحق رقم 03: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان حول

دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية

دراسة حالة مستشفى بوقرة بولعراس بكارية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السيدات والسادة المحترمين العاملين في المؤسسة

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير تحت عنوان :

"دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية".

نأمل أن تتكرموا وتخصصوا جزء من وقتكم لملء هذا الاستبيان لتساهموا في إنجاز هذا العمل، بالإجابة عن كل الأسئلة الواردة في الاستبيان بكل

مصادقية وموضوعية؛

علما أن هذه المعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال إجاباتكم القيمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط

بالسرية التامة.

"و تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على تعاونكم"

إشراف الأستاذ:

د. يحيى دريس

إعداد الطالبة:

زغلامي شروق

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الاول : البيانات الشخصية والوظيفية

الهدف من هذا المحور هو الحصول على المعلومات الشخصية و الوظيفية لغرض تحليل النتائج، لذا نرجوا منكم وضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة.

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة
من 45 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

مستوى ثانوي ليسانس ماجستير أو ماستر
دكتوراه شهادات اخرى

4. الحالة الإجتماعية:

أعزب متزوج مطلق

5. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات
أكثر من 10 سنوات

6. المهنة:

طبيب شبه طبي صيادلة
إداريين عمال مهنيين

المحور الثاني: أخلاقيات الأعمال

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد أخلاقيات الأعمال، لذا نرجوا منكم الإجابة بوضع علامة (X) أمام المكان المناسب.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تتعامل مع الحالات المرضية للأشخاص بطريقة واحدة					
02	تلتحق بعملك في الوقت المحدد بشكل دائم					
03	لا تتحصل على هدايا من المرضى لقاء عملك بشكل دائم					
04	تحتاج لتقديم صفتك الوظيفية عند قضاء مصالح خارج المستشفى					
05	توظف المستشفى الأفراد على أساس الكفاءة والتخصص					
06	لا تحتاج إلى الوساطة في أداء عملك					
07	تتصرف مع المرضى دائما بلطف					
08	يتم اللجوء إليك في حالة الخصام بين العاملين لحل الخلاف					
09	تقدم مساعدتك الشخصية للمرضى بشكل دائم					
10	تتم بالمحافظة على مصالح الآخرين داخل المستشفى					
11	توجد ثقة بينك وبين الإدارة					
12	تراعي مصلحة المرضى باستمرار عند تأدية مهامك					
13	تتحمل المسؤولية عن جميع المهام الموكلة إليك					

المحور الثالث: جودة الخدمة الصحية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمة الصحية، لذا نرجوا منكم الإجابة بوضع علامة (X) أمام المكان المناسب.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	ترد بصفة فورية على الإستفسارات والشكاوي					
02	تقدم الخدمة الصحية المطلوبة منك بطريقة سريعة					
03	تستعد بصفة دائمة للتعاون مع المرضى					
04	تلتزم بتقديم الخدمة وفق جدول زمني دقيق					
05	تحرص على حل مشاكل المرضى					
06	تهتم بمراجعة عملك لتأكد من عدم الخطأ					
07	لديك المهارات الكافية للتعامل مع جميع الحالات الصحية					
08	يُبدي لك المرضى رضاهم وثقتهم بعملك بشكل دائم					
09	تتميز المستشفى بجدائة المعدات والأجهزة الطبية					
10	يمتاز العاملون بالمستشفى بمظهر أنيق ولائق					
11	تحرص المستشفى على نظافة المرافق الصحية					
12	تتحكم في انفعالاتك عند التعامل مع المرضى					
13	تلي حاجات المرضى الشخصية عند الاقتدار					

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم 04: نتائج برنامج SPSS

معامل الارتباط بيرسون بين كل محور وآخر

		محور أخلاقيات الأعمال	محور جودة الخدمة الصحية
محور أخلاقيات الأعمال	Corrélacion de Pearson	1	,467**
	Sig. (bilatérale)		<,001
	N	95	95
محور جودة الخدمة الصحية	Corrélacion de Pearson	,467**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	
	N	95	95

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل ألفا كرونباخ الإجمالي

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	95	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	95	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,777	26

معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول: أخلاقيات الأعمال

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	95	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	95	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,626	13

معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني: جودة الخدمة الصحية

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	95	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	95	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité					
Alpha de Cronbach		Nombre d'éléments			
,702		13			
تحليل البيانات الشخصية					
الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	41	43,2	43,2	43,2
	أنثى	54	56,8	56,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	34	35,8	35,8	35,8
	من 30 سنة إلى 45 سنة	43	45,3	45,3	81,1
	أكبر من 45 سنة	18	18,9	18,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

المؤهل العلمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مستوى ثانوي	12	12,6	12,6	12,6

قائمة الملاحق

	ليسانس	24	25,3	25,3	37,9
	ماجستير أو ماستر	24	25,3	25,3	63,2
	دكتوراه	15	15,8	15,8	78,9
	شهادات أخرى	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	39	41,1	41,1	41,1
	متزوج	49	51,6	51,6	92,6
	مطلق	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	31	32,6	32,6	32,6
	من 5 إلى 10 سنوات	32	33,7	33,7	66,3
	أكثر من 10 سنوات	32	33,7	33,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طبيب	13	13,7	13,7	13,7
	شبه طبي	36	37,9	37,9	51,6
	صيادلة	4	4,2	4,2	55,8

قائمة الملاحق

إداريين	34	35,8	35,8	91,6
عمال مهنيين	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول: أخلاقيات الأعمال

			Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
تتعامل مع الحالات المرضية للأشخاص بطريقة واحدة	95	0	3,06	1,183
تلتحق بعملك في الوقت المحدد بشكل دائم	95	0	3,93	,981
لا تتحصل على هدايا من المرضى لقاء عملك بشكل دائم	95	0	4,40	,843
تحتاج لتقديم صفتك الوظيفية عند قضاء مصالح خارج المستشفى	95	0	2,73	1,250
توظف المستشفى الأفراد على أساس الكفاءة والتخصص	95	0	3,81	1,114
لا تحتاج إلى الوساطة في أداء عملك	95	0	3,72	1,164
تتصرف مع المرضى دائما بلطف	95	0	4,05	1,035
يتم اللجوء إليك في حالة الخصام بين العاملين لحل الخلاف	95	0	3,07	1,240
تقدم مساعدتك الشخصية للمرضى بشكل دائم	95	0	3,61	,971
تهتم بالمحافظة على مصالح الآخرين داخل المستشفى	95	0	3,54	1,070
توجد ثقة بينك وبين الإدارة	95	0	3,91	1,112
تراعي مصلحة المرضى باستمرار عند تأدية مهامك	95	0	3,85	1,000
تتحمل المسؤولية عن جميع المهام الموكلة إليك	95	0	4,23	,805
محور أخلاقيات الأعمال	95	0	3,6850	,45537

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني: جودة الخدمة الصحية				
			Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
ترد بصفة فورية على الاستفسارات والشكاوي	95	0	3,83	,996
تقدم الخدمة الصحية المطلوبة منك بطريقة سريعة	95	0	3,67	,972
تستعد بصفة دائمة للتعاون مع المرضى	95	0	3,97	,844
تلتزم بتقديم الخدمة وفق جدول زمني دقيق	95	0	4,06	,976
تحرص على حل مشاكل المرضى	95	0	3,38	1,178
تهتم بمراجعة عملك للتأكد من عدم الخطأ	95	0	3,59	1,317
لديك المهارات الكافية للتعامل مع جميع الحالات الصحية	95	0	3,29	1,312
ييدي لك المرضى رضاهم وثقتهم بعملك بشكل دائم	95	0	3,23	1,216
تتميز المستشفى بحدثة المعدات والأجهزة الطبية	95	0	4,00	,911
يمتاز العاملين بالمستشفى بمظهر أنيق ولائق	95	0	3,73	,950
تحرص المستشفى على نظافة المرافق الصحية	95	0	3,94	,965
تتحكم في انفعالاتك عند التعامل مع المرضى	95	0	3,49	1,090
تلبّي حاجات المرضى الشخصية عند الاقتدار	95	0	3,36	1,081
محور جودة الخدمة الصحية	95	0	3,6575	,50151

اختبار التوزيع الطبيعي						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور أخلاقيات الأعمال	,063	95	,200*	,992	95	,839
محور جودة الخدمة الصحية	,098	95	,025	,981	95	,191

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

نتائج اختبار الفرضيات

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور جودة الخدمة الصحية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,467 ^a	,218	,210	,29904

a. Prédicteurs : (Constante), محور جودة الخدمة الصحية

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,323	1	2,323	25,977	<,001 ^b
	de Student	8,316	93	,089		
	Total	10,639	94			

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Prédicteurs : (Constante), محور جودة الخدمة الصحية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,519	,167		9,076	<,001
	محور جودة الخدمة الصحية	,315	,062	,467	5,097	<,001

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	بعد الاستجابة ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,288 ^a	,083	,073	,32390

a. Prédictors : (Constante), بعد الاستجابة

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,883	1	,883	8,417	,005 ^b
	de Student	9,756	93	,105		
	Total	10,639	94			

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Prédictors : (Constante), بعد الاستجابة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,950	,144		13,511	<,001
	بعد الاستجابة	,144	,050	,288	2,901	,005

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	بعد الاعتمادية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,281 ^a	,079	,069	,32460

a. Prédicteurs : (Constante), بعد الاعتمادية

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,841	1	,841	7,979	,006 ^b
	de Student	9,799	93	,105		
	Total	10,639	94			

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الاعتمادية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,981	,137		14,422	<,001
	بعد الاعتمادية	,141	,050	,281	2,825	,006

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	بعد الأمان ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,380 ^a	,144	,135	,31292

a. Prédicteurs : (Constante), بعد الأمان

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,533	1	1,533	15,655	<,001 ^b
	de Student	9,107	93	,098		
	Total	10,639	94			

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الأمان

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,090	,075		27,997	<,001
	بعد الأمان	,118	,030	,380	3,957	<,001

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بعد الملموسية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,160 ^a	,026	,015	,33388

a. Prédicteurs : (Constante), بعد الملموسية

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,272	1	,272	2,441	,122 ^b
	de Student	10,367	93	,111		
	Total	10,639	94			

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Prédicteurs : (Constante), بعد الملموسية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,148	,138		15,575	<,001
	بعد الملموسية	,072	,046	,160	1,562	,122

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بعد التعاطف ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,402 ^a	,162	,153	,30972

a. Prédicteurs : (Constante), بعد التعاطف

b. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,718	1	1,718	17,915	<,001 ^b
	de Student	8,921	93	,096		
	Total	10,639	94			
a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال						
b. Prédicteurs : (Constante), بعد التعاطف						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,977	,095		20,746	<,001
	بعد التعاطف	,157	,037	,402	4,233	<,001
a. Variable dépendante : محور أخلاقيات الأعمال						

اختبار الفروق

Test T

Statistiques de groupe					
	جنس العينة المدرسة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
محور أخلاقيات الأعمال	ذكر	41	2,3583	,35817	,05594
	أنثى	54	2,3559	,32237	,04387
محور جودة الخدمة الصحية	ذكر	41	2,6341	,45954	,07177
	أنثى	54	2,6765	,52960	,07207

Test des échantillons indépendants			
	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes
	F	Sig.	T

محور أخلاقيات الأعمال	Hypothèse de variances égales	,780	,380	,035
	Hypothèse de variances inégales			,035
محور جودة الخدمة الصحية	Hypothèse de variances égales	2,359	,128	-,409
	Hypothèse de variances inégales			-,417

Test des échantillons indépendants					
		Test t pour égalité des moyennes			
		Df	Signification		Différence moyenne
			p unilatéral	p bilatéral	
محور أخلاقيات الأعمال	Hypothèse de variances égales	93	,486	,972	,00246
	Hypothèse de variances inégales	81,164	,486	,972	,00246
محور جودة الخدمة الصحية	Hypothèse de variances égales	93	,342	,684	-,04237
	Hypothèse de variances inégales	91,288	,339	,678	-,04237

Test des échantillons indépendants				
		Test t pour égalité des moyennes		
		Erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
			Inférieur	Supérieur
محور أخلاقيات الأعمال	Hypothèse de variances égales	,07006	-,13667	,14159
	Hypothèse de variances inégales	,07109	-,13898	,14390
محور جودة الخدمة الصحية	Hypothèse de variances égales	,10371	-,24832	,16358
	Hypothèse de variances inégales	,10171	-,24440	,15965

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
						Borne inférieure
محور أخلاقيات الأعمال	طبيب	13	2,3550	,33314	,09240	2,1537
	شبه طبي	36	2,3205	,36057	,06009	2,1985
	صيادلة	4	2,3654	,07365	,03682	2,2482
	إداريين	34	2,3797	,33935	,05820	2,2613
	عمال مهنيين	8	2,4231	,34646	,12249	2,1334
	Total	95	2,3570	,33643	,03452	2,2884
محور جودة الخدمة الصحية	طبيب	13	2,6627	,41250	,11441	2,4135
	شبه طبي	36	2,6921	,47338	,07890	2,5320
	صيادلة	4	2,5769	,04441	,02221	2,5063
	إداريين	34	2,7127	,48180	,08263	2,5446
	عمال مهنيين	8	2,3077	,81512	,28819	1,6262
	Total	95	2,6582	,49845	,05114	2,5567
ANOVA						
		Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
محور أخلاقيات الأعمال	Entre groupes	,101	4	,025	,215	,929
	Intra-groupes	10,539	90	,117		
	Total	10,639	94			
محور جودة الخدمة الصحية	Entre groupes	1,152	4	,288	1,167	,331
	Intra-groupes	22,202	90	,247		
	Total	23,354	94			

المادة الثانية: يهدف هذا التريص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في

تخصص الطلبة المعنيين



المادة الثالثة: التريص التطبيقي يجري في مصلحة

الفترة من: 2024/02/15 الى 2024/04/15

المادة الرابعة: برنامج التريص المعد من طرف الكلية مرادب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمساعدة تنفيذ التريص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمترين ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المملئة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال التريص التطبيقي والمحدد بتلاين يوما يتبع المترين مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه بحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في ايقاف تريض الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة وبإمينة الوصول.

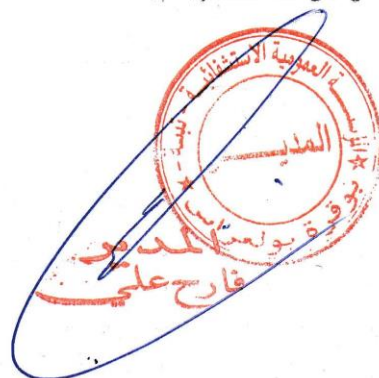
المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية التريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهل بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والامن المتعلقة بمكان العمل للمعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المترين يمكن التوجه بحسب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل . المسكن . المطعم.

ادارة القسم

ادارة المؤسسة المستقبلة



الملحق رقم 06: إذن بالطبع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نهاية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج ماستر / تقارير التريص ليسانس

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة) :
المشرف على مذكرة التخرج ماستر / تقرير تريص ليسانس للجنة الجامعية : 2024/2023

فئة ليسانس

عنوان التقرير بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
		-1*
		-2*
		-3*
		-4*
		-5*

فئة الماستر

عنوان التقرير بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
دور أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية - دراسة حالة مستشفى بوفرة بولعراس بكارنية -	إدارة أعمال	1* - زغلامي شروق
		2*

أوفق على تقديم المذكرة أو تقرير التريص وهذا بعد المراجعة الكاملة .

تاريخ الإمضاء : 2024/05/16
الإمضاء :
اللقب والاسم :
الإدارة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى بوقرة بولعراس بكارية، من خلال إسقاط المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال على أبعاد المتغير التابع جودة الخدمة الصحية المتمثلة في الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الملموسية والتعاطف، وقد اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام ثلاث أدوات لجمع البيانات وهي: الملاحظة، المقابلة واستبيان تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 100 موظف بما تمثل 23.26% من المجتمع الكلي للدراسة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS؛

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وجودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد الأمان وبعد التعاطف عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال وبعد الملموسية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق، أخلاقيات الأعمال، جودة الخدمة الصحية، المؤسسات الصحية، المرضى، مستشفى بوقرة بولعراس بكارية.

Abstract

This study aimed to identify the impact of business ethics in improving the quality of health service at Bougara Boulerass Bakaria Hospital, by projecting the independent variable business ethics onto the dimensions of the dependent variable health service quality represented by responsiveness, reliability, safety, tangibility and empathy. This study was based on Using the descriptive analytical approach, using three data collection tools: observation, interview, and a questionnaire that was distributed to a random sample of 100 employees, representing 23.26% of the total population of the study. The collected data was analyzed using the SPSS program ;

The study reached a number of results, the most important of which are: There is a statistically significant effect between business ethics and health service quality at the level of significance $(\alpha \leq 0.05)$, and there is also a statistically significant effect between business ethics and the responsiveness dimension, the dependability dimension, the safety dimension and the empathy dimension at the level of Significance $(\alpha \leq 0.05)$, and there is no statistically significant effect between business ethics and the tangibility dimension at the significance level $(\alpha \leq 0.05)$.

Keywords: Ethics, Business ethics, Quality of health service, Health institutions, Patients, Bougara Boulerass Bakaria Hospital.