

أثر أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة  
(دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف أم البواقي)

**The impact of the ethics of individuals within the institution on  
the quality of the health service provided (case study of Mohamed  
Boudiaf Oum El Bouadji Hospital)**

تاريخ الإرسال: 2022/ 03 /30 تاريخ القبول: 2022 /08 / 14 تاريخ النشر: 2022 / 12 / 31

حسينة معمري<sup>1</sup> وهيبة غربي<sup>2</sup>

1 جامعة محمد خيضر، مخبر مالية بنوك وإدارة الأعمال، بسكرة، الجزائر،

Email : [hassina.maamri@univ-biskra.dz](mailto:hassina.maamri@univ-biskra.dz)

2 جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، Email : [ouahiba.gherbi@univ-biskra.dz](mailto:ouahiba.gherbi@univ-biskra.dz)

الملخص:

نظرا لأهمية القيم الأخلاقية في المؤسسات الصحية باعتبارها من أساسيات النجاح، هدفت الدراسة هذه لمعرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة من خلال ثلاثة أبعاد: المسؤولية الأخلاقية، الأمانة والاستقامة، العدل والنزاهة. تكونت عينة الدراسة من 55 فرد عامل بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي. اعتمدنا الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بعد تحليل النتائج باستخدام برنامج spss كانت أهم نتائج الدراسة المتوصل إليها أنه يوجد تأثير لأخلاقيات الأفراد بأبعادها الثلاثة في تحسين جودة الخدمة بالمستشفى محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأفراد؛ المسؤولية الأخلاقية؛ الأمانة والاستقامة؛ العدل والنزاهة؛ جودة الخدمة.

المؤلف المرسل: حسينة معمري، Email : [hassina.maamri@univ-biskra.dz](mailto:hassina.maamri@univ-biskra.dz)

**Abstract:**

Given the importance of ethical values in health institutions as one of the basics of success, this study aimed to find out the extent to which the ethics of individuals within the institution contribute to improving the quality of health service provided through three dimensions: moral responsibility, honesty and integrity, and justice and integrity. The study sample consisted of 55 individuals working at Mohamed Boudiaf Hospital in Oum El Bouadji. We adopted the questionnaire as a tool for data collection. The most important results of the study were that there is an impact of the ethics of individuals in its three dimensions on improving the quality of service in the hospital under study.

**Keywords:** individual ethics; moral responsibility; honesty and integrity; fairness and integrity; service quality.

**مقدمة:**

تشهد بيئة الأعمال اليوم تحديات متعددة على كافة الأصعدة، ولمواجهة ذلك اعتمدت أغلب المؤسسات إلى إدارة الجودة كإستراتيجية لتطوير الأداء والحصول على رضا الزبائن، ويستوجب ذلك عدم تجاوز القواعد والمعايير الأخلاقية لكي لا تفقد سمعة المؤسسة. ويحتل قطاع الخدمات الصحية مكانة بارزة كونه يهتم بصحة الإنسان وزيادة قدرته على التنمية، ومع نمو حجم المنافسة بين المؤسسات الصحية من جهة، وتزايد وعي واهتمام الزبون بالحصول على الخدمات الصحية الملمية لرغباته في الوقت المناسب من جهة أخرى، هنا ظهرت رهانات جديدة أمام هذه المؤسسات الصحية في كيفية



الحفاظ على رضا الزبون، والتي اعتبرت الدافع وراء الاهتمام بجودة خدماتها والتميز في خدمة زبائنها.

تعد أخلاقيات الأفراد في مؤسسات الأعمال من أساسيات النجاح كونها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل على خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يؤدي إلى تطوير العاملين وتحسين أدائهم الأمر الذي سيؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة وبالتالي علة سمعة المؤسسة، بناءً على ذلك كان لزاماً على الإدارة والأفراد العاملين بالمؤسسات الصحية التحلي بالقواعد والقيم الأخلاقية للرفع من كفاءة الأداء وتحسين الخدمة لكسب رضا المريض.

مما سبق جاء هذا البحث لدراسة الأثر بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة المقدمة، وانطلاقاً من أهمية البحث في الأخلاقيات المهنية ودورها الفعال في تحسين جودة الخدمة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- هل تؤثر أخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

ويتفرع تحت هذا السؤال أسئلة فرعية كالتالي:

- هل تؤثر المسؤولية الأخلاقية في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

- هل تؤثر الأمانة والاستقامة في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

- هل تؤثر النزاهة والعدل في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

انبثقت من خلال هذه الأسئلة فرضية رئيسية وفرعية هي:

- لأخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟
- للمسؤولية الأخلاقية داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟
- للأمانة والاستقامة داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟
- للنزاهة والعدل داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟

#### الدراسات السابقة:

- دراسة (الرواشدة، 2007) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع العاملين في المؤسسات العامة الأردنية بلغ تعدادها (582) وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل بيانات الاستبانة، وتوصلت الدراسة في إلى أن تصورات المبحوثين لأبعاد الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في المؤسسات العامة الأردنية كانت مرتفعة، وأن تصوراتهم على أبعاد الولاء التنظيمي كانت متوسطة، هناك أثر لأبعاد أخلاقيات الإدارة (الواجبات الوظيفية، المسؤولية الاجتماعية، الحقوق الوظيفية، المناخ الأخلاقي) في الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية.

- دراسة (بختة، 2019) هدفت الدراسة إلى إظهار دور المسؤولية الأخلاقية في تفعيل حوكمة الشركات العائلية. ولذا قام الباحث بدراسة ميدانية بمؤسسة حمود بوعلام، حيث تم اعتماد الاستبانة كأداة جمع البيانات، حيث تم توزيع 80 استمارة وتم استرجاع منها 35 استمارة أي ما يقدر ب % 22.63 من الاستمارات الموزعة. وبعد التحليل والمعالجة

باستخدام برنامج SPSS تبين لنا انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات العائلية.

- دراسة (مشور، 2018) هدفت هذه الدراسة إلى كشف مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال في تطوير أداء الموارد البشرية في المنظمات، تمت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة قارورات الغاز بمعسكر، من أهم النتائج المتوصل إليها وجود تأثير إيجابي لكل من الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية على تطوير أداء الأفراد، في حين أن هذا الأخير لا يوجد تأثير للاستقلالية والموضوعية عليه.

نلاحظ من الدراسات الثلاث السابقة أنها متشابهة إلى حد كبير في أهدافها وسياقها، ولكن كل منها درس الموضوع في مجتمع دراسي مختلف عن الآخر، مما جعل نتائجه تختلف، ومع ذلك يمكن القول اتفقت دراستنا بنسبة كبيرة مع الدراسة الثالثة لعلاقة الأثر الإيجابي بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء الموارد البشرية (تقديم الخدمة).

## 2. الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الأفراد

### 1.2 أخلاقيات الأفراد:

تعد أخلاقيات الفرد داخل المؤسسة من المعايير الأساسية التي يجب على الأفراد التقيد بها، بحيث تعتبر أخلاقيات الفرد من الأمور التي يعتمد عليها صاحب العمل في كل مؤسسة، لتقييم سلوكيات وتصرفات الموظف هل جيدة أو سيئة، كما ويجب توفر هذه الأخلاقيات في الجميع ممن يعملون في المؤسسة، مثل المديرين والموظفين. ويعتبر المدراء هم الفئة الرئيسية للأفراد الذين يشكلون أساس التنظيم الأخلاقي، ومن المهم أن نلاحظ هنا أهمية تمييز هؤلاء الأفراد بالأمانة والنزاهة، وأن هذه الخصائص تنعكس في قراراتهم وسلوكياتهم، بسبب ثقة باقي الأفراد داخل وخارج المنظمة في المديرين كأداة لتطبيق المعايير الأخلاقية والمعاملة الصادقة. وهم أخلاقيون في تعاملهم مع الآخرين، وهم الذين يسعون جاهدين للوصول إلى مدونات أخلاقية متطورة، ويتربط عليهم

تحديد طرق لتركيز الانتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وخلق بيئة تنظيمية تشجع وتوجه وتدعم السلوك الأخلاقي لجميع العاملين، ولهذا يجب على المديرين العمل على خلق مناخ عمل أخلاقي مناسب يمكن للآخرين من خلاله ممارسة عملهم، والذي يتضمن خمسة جوانب أساسية هي: (الرواشدة، 2007، صفحة 28)

- 1- الأفراد: من خلال تحديد ما هو أفضل للأفراد داخل المنظمة وخارجها؛
- 2- الجوانب القانونية: من العوامل الأخلاقية الأساسية في المؤسسة التأكيد على الالتزام بالقوانين والأعراف المهنية وعدم انتهاكها؛
- 3- الالتزام بالقواعد: هو الالتزام بقواعد وإجراءات ولوائح المؤسسة؛
- 4- التركيز على الأداء التنظيمي: من خلال الأفراد العاملين على تحقيق النتائج لصالح المؤسسة واستفادتها.

2.2 مبادئ أخلاقيات الأفراد: هناك العديد من القيم الأخلاقية الأساسية التي تمثل مجموعة من المبادئ وتحدد في إطار عام ما هو الصواب أو الخطأ ولكن أهم القيم التي ترتبط مباشرة بأداء الفرد هي:

1- المسؤولية الأخلاقية: إن المسؤولية الأخلاقية في الإسلام شخصية محضة، وهناك آيات كثيرة تقر هذا المبدأ الأساسي، وهي تنص على هذه الحقيقة في ألفاظ تامة الوضوح، وتعد الحرية ضابطا من ضوابط المسؤولية الأخلاقية، فالله تعالى تارك الحرية للإنسان أن يفعل الخير والشر مع خلق القدرة فيه لهذا وذلك. (بختة، 2019، صفحة 72)

2- الاستقلالية والموضوعية: وتعني أن يكون الأفراد في المنظمات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدتهم موضوعيتهم واستقلاليتهم عند القيام بأعمالهم.

3- الأمانة والاستقامة: وهي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون الأفراد منظماتهم محل ثقة العميل ويحفظوا أسرارهم.

4- النزاهة والشفافية: وتعني أن يتصف الأفراد بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي عليهم ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير (مشرور، 2018، صفحة 52).

### 3. الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة الصحية:

1.3 جودة الخدمة الصحية: عرفت منظمة الصحة العالمية (OMS) جودة الخدمات الصحية أنها: "تقديم الأنشطة التشخيصية والعلاجية لكل مريض بشكل متجانس والذي يضمن أفضل النتائج في مجال الصحة وفقا للوضع الحالي لعلم الطب وبأفضل تكلفة وبأقل المخاطر". وإن جودة الخدمات الصحية هي الفلسفة الإدارية للمراكز الصحية من خلالها يتم تحقيق حاجات المرضى، فضلا عن تحقيق أهداف المراكز الصحية. (محمد ع.، 2012، صفحة 96). وتمت الإشارة إلى أن أحدث مفهوم للجودة في الرعاية الصحية يعبر عن الدرجة التي تعمل بها الخدمات الصحية على التعزيز والسير نحو تحقيق النتائج الصحية المرغوبة والتي تتوافق مع المعرفة العلمية والمهنية للهيئة الطبية وان هذا المفهوم يعني أن تحسين الجودة يجب أن يركز على المعرفة والممارسات للأطباء وعلى عمليات الرعاية والتي يركز عليها في تقديم الخدمات الصحية وذلك من قبل منظما الرعاية الصحية. (سلامة، محمد، 2009، صفحة 80)

2.3 أبعاد جودة الخدمة الصحية: لجودة الخدمة الصحية جملة من الأبعاد يمكن عرضها في العناصر التالية: (عدمان، 2011، الصفحات 57-59)

- التمكن الفني: يعني مختلف المهارات والقدرات لمقدم الخدمة بالدقة المطلوبة بما يشبع رغبات المستفيد. ويشمل هذا البعد المهارات الإكلينيكية المتعلقة بالرعاية الوقائية والتشخيص والعلاج وتقديم المشورة الصحية والإشراف والتدريب وحل المشاكل.

- الملموسية: يرتبط هذا البعد بالجوانب الملموسة والمتعلقة بتقديم الخدمة، التسهيلات المادية، والمعدات، الحالة العامة للمباني والبيئة، مظهر العاملين وحداثة الآلات، مواد الاتصال... (بودي، مهداوي، 2017، صفحة 240)
- التعاطف والتفاني: يعبر هذا العنصر عن مدى إحساس العملاء بالتعاطف والرعاية من جانب المستشفى لهم، وحسن استقبالهم ومدى الاهتمام الشخصي لكل منهم، كما يعكس هذا البعد أثر الثقافة التنظيمية للمستشفى في تكوين شعور لدى العاملين بأهمية جودة الخدمة المقدمة وضرورة التحسين المستمر فيها.
- الأمان: يعني معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع العملاء وفي خلق الثقة لديهم (سامي، 2021، صفحة 271).
- الاستمرارية: أي تقديم الخدمات الصحية باستمرار دون توقف أو انقطاع، على أن تصمم هذه الخدمات على أساس مبدأ الاستمرارية وأن يحصل عليها المريض مباشرة عند الحاجة... وغياب الاستمراري قد يضعف تأثير وفعالية وكفاءة الخدمة ويقلل من ضمان الجودة.
- الاعتمادية: تعني القدرة على أداء الخدمة التي تم وعد العملاء بها بدقة واستقلالية (محسن مخامرة وآخرون، 2014، صفحة 131). إذ تعبر عن درجة ثقة العميل في المستشفى ومدى اعتماده عليها في الحصول على الخدمات الطبية التي يتوقعها. ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المستشفى على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة للعملاء، وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة، ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات.

#### 4. أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة المقدمة:

تتصل أخلاقيات العمل بأداء الأفراد من خلال قيم يمكن أن تكون إرثاً للأفراد أنفسهم أو لمنظمتهم، حيث أن علاقة الأخلاقيات بالقيم تقتصر على اعتبار الأخيرة جزءاً من الأولى (الأخلاقيات)، حيث أن القيم تعبر عن مجموعة من القواعد والمعايير

للسلوك تمكن الفرد والمنظمة من التمييز بين الحق والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، كما هو الحال بالنسبة للفرد والمنظمة. ويرى "ماكس شيلر" أن الأخلاقيات هي تطبيق القيم على الطبيعة، لأن غالبية المنظمات ترغب في أن يكون لمواردها البشرية مستوى أعلى من القيم المتصلة بأخلاقيات الأعمال من أجل تحقيق جودة أداء عالية ونوعية في تقديم الخدمة للزبائن.

إن أداء العامل متسقاً مع قيمه. على سبيل المثال، الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون بطريقة تحقق تلك الاستقلالية، وإذا كانوا غير قادرين على تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لهم من خلال العمل، فإن جودة الأداء ستنخفض، وعندما تكون قيم الفرد تشبه قيم الآخرين في نفس مجموعة العمل وهذا يدفعه للتفاعل معهم بعدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يتحسن أدائه. على النقيض من ذلك، فإن الفرد الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بطريقة مختلفة، وهذا الشعور بالاختلاف يؤدي دائماً إلى الصراع، وعندما يقلل الصراع من انجذاب المجموعة. (مشور، 2018، صفحة 54)

## 5 الجانب التطبيقي للدراسة:

❖ تقديم لمؤسسة الدراسة: تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي القطاع الصحي الأول في الولاية، تم إنشائه في 20 مارس 1995 تحت تسمية القطاع الصحي بعد ما كان هذا المبنى مقر لمحافظة الأفلان بالولاية، ويقع في قلب المدينة كون المؤسسة ذات طابع إداري لكن هو في الحقيقة خدماتي بالدرجة الأولى، كونه يسهر على راحة المواطن بالوقاية، والتشخيص، والعلاج والاستشفاء، وإعادة التكيف والتأهيل الطبي التي تغطي حاجات سكان مجموعة البلديات التابعة للولاية. تم تقسيم القطاع الصحي إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 140-07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى سنة 1428 الموافق ل 19 مايو 2007، ويتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها، وسيرها كما نصت عليه المادة 03 من المرسوم التنفيذي 97

140- بأن: "المؤسسة العمومية الاستشفائية تتكون من هياكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 14283 جمادى الأولى الموافق ل7 ماي 2007، صفحة 10)

❖ الأقسام الموجودة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية: الاستجالات الطبية والجراحية؛ قسم الجراحة العامة (رجال ونساء)؛ قسم جراحة الأعصاب؛ قسم جراحة العيون؛ قسم الأمراض المعدية؛ طب النساء والرجال؛ مركز حقن الدم؛ قسم الأشعة والسكاكين؛ مركز تصفية الدم؛ عيادة الولادات والطفولة؛ طب الأطفال؛ المخبر؛ الصيدلة؛ الطب الشرعي

❖ منهجية الدراسة:

● عينة الدراسة وطرق جمع البيانات: اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واشتمل مجتمع الدراسة على أطباء وممرضين بمستشفى محمد بوضياف بلغ عددهم 135 موظف حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية اخترنا عينة قدرت ب 55 فرد وتم توزيع الاستبانة عليهم واسترجاع 54 استبانة وكانت الصالحة للدراسة بعد فحصها 41 في حين الباقي غير صالحة للاستخدام، ليصبح بعد ذلك عدد أفراد العينة المبحوثة 41 استبيان صالح للتحليل الإحصائي.

● بناء أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات والإجابة عن تساؤلات الدراسة، حيث تكون الاستبيان من ثلاث أجزاء هي:

- الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية: (الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، الخبرة)

- الجزء الثاني: خاص بأخلاقيات الأفراد يتكون من 17 عبارة.

- الجزء الثالث: خاص بجودة الخدمة يتكون من 20 عبارة.

● اختبار أداة الدراسة (الاستبيان): وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل (Crombach alpha)، والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول (1): معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الفقرات	ألفا كرونباخ
أخلاقيات الأفراد (المتغير المستقل)	17	,792
جودة الخدمة الصحية (المتغير التابع)	20	,888
المعدل العام للثبات	37	,888

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول (1) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ % 88,8 وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب جدا لأغراض البحث، كما تعتبر معاملات الثبات لمحاور البحث وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث والتي تراوحت ما بين % 79,2 إلى % 88,8. وهذا يدل أن لمتغيرات الدراسة درجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، إذا يمكن التأكد من ثبات أداة البحث (الاستبيان)، ما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

- تحليل خصائص العينة: في هذا الجزء سنقوم بعرض البيانات الشخصية المتعلقة بالعينة من جنس ومستوى تعليمي ومنصب وظيفي وسنوات خبرة، كما سنقوم بتحليل خصائص كل منها وذلك بناء على نتائج البرنامج الإحصائي Spss.

الجدول (2): توزيع أفراد العينة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية للعينة

المتغير	الفئة	النسبة المئوية	المتغير	الفئة	النسبة المئوية	
الجنس	ذكر	26.8	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	12.2	
	أنثى	73.2		[5-10]	22	
	المجموع			100	[15-10]	53.7
	المستوى التعليمي	ثانوي		7.3	[20-15]	12
		جامعي	92.7	المجموع		
المجموع		100	المنصب الوظيفي	طبيب	61	
				ممرض	39	
				المجموع		100

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتضح من الجدول (2) أن 73,2% من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، وما نسبته 26,8% فقط هم من الإناث، إذ يرجع هذا التفاوت بين الذكور والإناث إلى الميول الكبير لفئة الإناث لمهنة التمريض أكثر من فئة الذكور، إضافة إلى أن المستوى التعليمي الغالب لدى المستجوبين هو المستوى الجامعي بنسبة 92,7% ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة 7,3% فقط ما يعني أن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف تهتم باستقطاب وتوظيف الأفراد ذوي المؤهلات والكفاءات العالية، أما فيما يخص عدد سنوات الخبرة

المهنية يتضح من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن الفئة الثالثة [10-15] هي أعلى نسبة 53,7% هذا ما يعكس ما تم التطرق إليه سابقا حيث توظف المؤسسة خريجي الجامعات، تليها الفئة الثانية [5-10] بنسبة 22 %، ثم الفئة الرابعة [15-20] والأولى أقل من 5 بنسبة 12 و 12,2% على التوالي.

● تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الأولى: للمسؤولية الأخلاقية أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟

الجدول رقم (3) : يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة بعد المسؤولية الأخلاقية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	2,80	0,18	محايد
2	3,80	0,64	موافق
3	3,90	0,58	موافق

محاييد	0,68	2,88	أحرص على تقديم المساعدة للعملاء وخاصة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة	4
موافق	0,97	3,95	أحافظ على أوقات العمل والتزم بها	5
موافق بشدة	0,72	4,68	أحافظ على خصوصيات وأسرار المرضى	6
موافق	0,51	3,66	المسؤولية الأخلاقية	

#### المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول رقم (3) تراوحت المتوسطات الحسابية لبعدها المسؤولية الأخلاقية ما بين (2,80- 4,68) وهذا ما يتناسب مع مستوى الموافقة: "موافق" و"موافق بشدة"، أي أن الأفراد يتفوقون على أن تجنبهم للتحيز والتزامهم الكبير بالمسؤولية أثناء تأديتهم لمهامهم إضافة إلى حرصهم على تقديم يد العون للآخرين عند الحاجة إليها، وكذا حرصهم على حفظ خصوصيات وأسرار المرضى.

ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي بلغت (3,66) يمكن القول بشكل عام أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات.

اختبار الفرضية الأولى: للمسؤولية الأخلاقية أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟

الجدول رقم (4): نموذج الانحدار بين توافر المسؤولية الأخلاقية وجودة الخدمة الصحية

البيان	معامل الإنحدار $\beta$	معامل التحديد $R^2$	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر المسؤولية الأخلاقية في تحسين جودة الخدمة الصحية	0,19	0,199	48,49	0,015

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يوضح الجدول (4) أن قيمة مستوى الدلالة الخاص بمعامل التحديد قد بلغ 0,015 وهي قيمة أقل من 0,05 وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى والقول بأنه يوجد هناك قوة تفسيرية معنوية للمسؤولية الأخلاقية اتجاه تحسين جودة الخدمة المقدمة في مستشفى محمد بوضياف أم البواقي. كما يبين الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغت 19,9%. ما يعني أن بعد "المسؤولية الأخلاقية" يفسر 20% تقريبا من التغيرات على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة أي أنه كلما زادت المسؤولية الأخلاقية كلما ساهم ذلك في تحسين جودة الخدمة، إذ يظهر ذلك من خلال شعور الأفراد داخل مستشفى محمد بوضياف أم البواقي أنهم مسؤولين اتجاه المستشفى ما يدفعهم للمحافظة على قيمة الأخلاق وتقديم أفضل أداء في عملهم، كما تبين قيمة F أن نموذج الدراسة معنوي احصائيا أي أن بيانات الدراسة مناسبة للنموذج.

• المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الفرعية الثانية: للأمانة والاستقامة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟

الجدول رقم (5): يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة بعد الأمانة والاستقامة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
موافق	0,51	4,00	1 أقدم معلومات صحيحة ومؤكدّة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والعرض فقط
محايد	0,56	3,00	2 أحرص على عدم استغلال منصبي لأغراض شخصية
موافق	0,64	4,00	3 التزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجه
موافق	0,70	4,00	4 أعطي أسبقية للصدق والإخلاص في عملي بالمستشفى
موافق	0,74	4,00	5 لدي القدرة على التحرر من المؤثرات غير المهنية في أداء عملي
موافق	0,63	3,80	الأمانة والاستقامة

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول رقم (5) تراوحت المتوسطات الحسابية لبعد الأمانة والاستقامة ما بين (3-4) وهذا ما يتناسب مع مستوى الموافقة: "موافق"، أي أن الأفراد يتفوقون على أن للصدق والإخلاص أسبقية في عملهم، والتزامهم الكبير بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجه أثناء تأديتهم لمهامهم إضافة إلى عدم سماحهم لعلاقاتهم الشخصية أن تؤثر على استقلاليتهم وموضوعيتهم مع مقاومتهم لمختلف التأثيرات الجانبية. ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي بلغت (3,80) يمكن القول بشكل عام أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات.

- اختبار الفرضية الثانية: للأمانة والاستقامة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟

الجدول رقم (6): نموذج الانحدار بين الأمانة والاستقامة وجودة الخدمة الصحية

البيان	معامل الإنحدار $\beta$	معامل التحديد $R^2$	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر الأمانة والاستقامة في تحسين جودة الخدمة الصحية	0.25	0.53	52.44	0.00

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يبين الجدول (6) أن معامل الانحدار بين "الأمانة والاستقامة" و"جودة الخدمة الصحية" كان موجب ومساوي لـ 0,252 عند مستوى المعنوية 0,000، ما يعني وقبول الفرضية الثانية. أي أن الأمانة والاستقامة لهما تأثير موجب في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة وهذا التأثير معنوي إحصائياً ما يعني أن حرص أفراد المؤسسة الأخلاقي وتحليمهم بالأمانة والاستقامة وكذا حفظهم لأسرار العمل هذا ما يدفعهم إلى تنمية روح المبادرة لديهم ويجعلهم أكثر بحثاً عن طرق تحسين وتطوير أدائهم وتغيير وجهة نظرهم للعمل ذلك ما يسمح بتحرير قدراتهم الإبداعية وكذا زيادة قدرتهم على حل المشاكل التي تواجههم والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة العامة، كما يبين الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغت 53% يعني أن بعد "الأمانة والاستقامة" يفسر 53% من التغيرات التي تحدث على مستوى تحسين جودة الخدمة الصحية، أي أنه كلما زادت أمانة واستقامة الأفراد العاملين بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي كلما ساهم ذلك في تحسين تقديمهم للخدمة، إذ يظهر ذلك من خلال شعور الفرد كأنه جزء من المستشفى مما يدفعه إلى المحافظة على قيمه الأخلاقية والحرص على تقديم الأفضل في مهامه وواجباته، كما تبين قيمة F المحسوبة أن نموذج الدراسة معنوي إحصائياً أي أن بيانات الدراسة مناسبة للنموذج.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الفرعية الثالثة: للعدل والنزاهة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

الجدول رقم (7) : يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة بعد العدل والنزاهة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
موافق	0,79	4,00	1 أوازن بين مصالح الشخصية ومصالح الآخرين وأهتم بهم
موافق	0,78	4,00	2 يتعامل مسئولك مع العاملين بالعدل والمساواة دون تمييز
موافق	0,83	4,00	3 أمتنع عن قبول هدايا أو أموال من الآخرين لتحقيق أهداف شخصية
موافق	0,73	4,00	4 تعطى فرصة لمناقشة القرارات مع الرؤساء والاعتراض عليها
موافق	0,80	4,00	5 الموظف ذو الأخلاق العالية يكون متفاني في العمل
موافق	0,77	4,00	6 يعمل مسئولك على تعزيز المساواة داخل المستشفى
موافق	0,78	4,00	العدل والنزاهة

المصدر : اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24



من خلال الجدول رقم (7) بلغت المتوسطات الحسابية لبعدهم العدل والنزاهة 4 وهذا ما يتناسب مع مستوى الموافقة: "موافق" أي أن موقف الأفراد لم يتغير كثيرا مقارنة بالبعدين السابقين وخاصة مع البعد الثاني، ما يعني وجود اتفاق في الإجابات حول التعامل بالعدل والمساواة وتجنب التمييز، وعدم السماح للعلاقات الشخصية أن تؤثر على استقلالية العمل. ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي بلغت (4) يمكن القول بشكل عام أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية على جميع العبارات.

- اختبار الفرضية الثالثة: للعدل والنزاهة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي؟

الجدول رقم (8): نموذج الانحدار بين العدل والنزاهة وجودة الخدمة الصحية

البيان	معامل الانحدار $\beta$	معامل التحديد $R^2$	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر العدل والنزاهة في تحسين جودة الخدمة الصحية	0,34	0,433	48,89	0,002

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

الجدول (8) أن معامل الانحدار بين "العدل والنزاهة" و"جودة الخدمة الصحية" كان موجب ومساوي ل0,34 عند مستوى المعنوية 0,002، ما يعني قبول الفرضية الثالثة، أي أن للعدل والنزاهة تأثير موجب في تحسين جودة الخدمة الصحية وهذا التأثير معنوي إحصائيا، ما يعني أن حرص أفراد المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي على

إعطائهم أسبقية للإخلاص والمساواة في العمل، وتحلهم بالصدق وكذا الموازنة بين مصالحهم الشخصية ومصالح الآخرين وتجنب التأثيرات الجانبية على أداء مهنتهم، كما يبين الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغت 43,3% يعني أن بعد "العدل والنزاهة" يفسر 43% تقريبا من التغيرات التي تحدث على مستوى تحسين جودة الخدمة الصحية، أي أنه كلما زاد عدل ونزاهة الأفراد كلما ساهم ذلك في تحسين تقديمهم للخدمة اتجاه المرضى، كما تبين قيمة F المحسوبة أن نموذج الدراسة معنوي احصائيا أي أن بيانات الدراسة مناسبة للنموذج .

• المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمة الصحية:

الجدول رقم (9) : يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة محور جودة الخدمة الصحية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	3,66	0,79	موافق
2	3,76	0,76	موافق
3	3,80	0,90	موافق

موافق	0,92	3,71	يقدم العاملون الخدمات الصحية في الوقت المناسب وبدقة وجودة عالية	4
موافق	0,99	3,83	يبيد العاملون استعداد دائم للإجابة عن جميع أسئلة المرضى	5
موافق	0,92	3,95	حقوق المرضى محفوظة بموجب قانون المؤسسة	6
موافق	0,87	3,88	تنشر إدارة المستشفى رزنامة المواعيد الطبية وقوائم المناوبة للأطباء بمختلف التخصصات	7
موافق	0,84	3,93	تعمل المستشفى وفق مبدأ المرضى دائما على حق	8
موافق	0,91	3,85	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى	9
موافق	0,92	3,59	تعتمد المستشفى برنامجا تدريبيا لتطوير كفاءة العاملين	10
موافق	1,07	3,80	تمثل النظافة بمختلف أبعادها أبرز أولويات النشاط الطبي	11

12	يوبي المستشفى اهتمام مناسب لكل مريض	3,56	1,24	موافق
13	يعطي العاملون أولوية للطبقة المعوزة والفقيرة	3,56	1,22	موافق
14	تسعى المستشفى لتخفيض تكاليف الخدمة بما يتناسب وإمكانية المرضى	3,61	1,26	موافق
15	يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض	3,51	1,27	موافق
16	يقدم العاملون اهتمام شخصي للمريض	3,49	1,28	موافق
17	تتوافر لدى المستشفى الأجهزة الطبية المتطورة	3,59	1,07	موافق
18	يتلاءم المظهر الخارجي للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمريض	2,80	1,18	محايد
19	يستخدم العاملون في المستشفى التكنولوجيا بشكل سريع وبمهارة عالية في تأدية	3,10	1,15	محايد

المهام			
يتوفر المستشفى على مكاتب لاستقبال شكاوي المرضى واستفساراتهم	1,07	3,61	20
جودة الخدمة الصحية	0,59	3,63	موافق

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال 9 الجدول يتبين لنا: المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات المبحوثين حول جودة الخدمة الصحية جاء مساويا ل (3,63) بانحراف معياري (0,59) وهو ضمن فئة الموافقة وهذا يدل على شعور المرضى بالأمان وبعض الثقة في مستشفى محمد بوضياف بأم البواقي، إذ يقدر العاملون ظروف المرضى ويقدموا اهتمام شخصي لكل مريض، ويمكن القول أن هناك اقتناع متوسط من المرضى بجودة الخدمات المقدمة فإجابات الأفراد توحى أن المستشفى يعاني من نقص في المهارة في استخدام التكنولوجيا والأجهزة المتطورة ويمكن ارجاع ذلك لنقص الدورات التدريبية للعاملين على تطوير مهاراتهم في العمل بالأجهزة المتطورة والتكنولوجيا الحديثة، وفيما يخص الاستجابة فإن إجابات المبحوثين في مستوى الموافقة.

- **اختبار الفرضية الرئيسية:** لأخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة أثر ذو دلالة معنوية 0.05 في جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي؟  
الجدول الموالي يوضح مدى ارتباط المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي للقيادة)، والمتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)، من خلال معامل الارتباط لسبيرمان.

الجدول رقم (10): مصفوفة الارتباط بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة الصحية

جودة الخدمة الصحية		
مستوى المعنوية	معامل الارتباط Seperman	
.000	.542**	أخلاقيات الأفراد

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتضح لنا من الجدول أن معامل الارتباط بين السلوك الأخلاقي للقيادة وجودة الخدمة الصحية هو 0,542، وهذا ما يفسر وجود علاقة طردية قوية بينهما.

الجدول رقم (11): نموذج الانحدار بين أخلاقيات الأفراد وجودة الخدمة الصحية

ملخص النموذج			
النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	درجة الحرية DF
	.505*	.443	23.610
المعاملات			
النموذج	اختبار T	المعاملات المعيارية	المعاملات
			مستوى المعنوية

			الأصلية	
			قيمة المعلمة	
الثابت	2.327		23.610	.009
أخلاقيات الأفراد	2.766	.450	.770	.009

#### المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتبين من خلال نتائج نموذج الانحدار أن هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغير المستقل هو أخلاقيات الأفراد والمتغير التابع هو جودة الخدمة الصحية، حيث كان معامل الارتباط المتعدد (0.50) في حين كان معامل التحديد (0.44)، أي أن نموذج المتغير المستقل (أخلاقيات الأفراد) يفسر 44 بالمائة من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)، يعني أن أخلاقيات الأفراد يؤثر بنسبة 44 % فقط في تحسين جودة الخدمة الصحية بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي أما النسبة الباقية فترجع لعوامل أخرى لم تدرج ضمن الدراسة، وحسب قيم المعلمات فإن أي تغير في أخلاقيات الأفراد بوحدة واحدة يقابله تغير في المتغير التابع ب0.77، وقد جاءت معاملات النموذج معنوية إحصائيا إذ أن مستويات المعنوي لاختبار T أقل من 0.05، كما أن النموذج ككل محقق بالنظر إلى مستوى المعنوية ليفشر التي لا تتجاوز 0.05.

● نتائج الدراسة: تم التوصل للنتائج التالية:

- ✓ للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في مستشفى محمد بوضياف أم البواقي، فعند التزام العاملين المستشفى بالمسؤولية والالتزام نحو المستشفى وبالتالي يقدمون خدمات بجودة وأداء عالي.
- ✓ للأمانة والاستقامة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في مستشفى محمد بوضياف أم البواقي، فالتصرفات التي يبديها الموظفون من حفاظ على أسرار العمل والالتزام بالصدق والعمل بإخلاص وتفاني وحفظ حقوق المرضى، وتقديم اهتمام مناسب لكل مريض، وتركيزهم على تحقيق مصالح المستشفى، كلها تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المستشفى.
- ✓ للعدل والنزاهة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في مستشفى محمد بوضياف أم البواقي ذلك أن إعطاء أسبقية للقيم الأخلاقية في العمل من عدل ونزاهة، من شأنه التذكير بالضمير المهني دائما ما يجعل الموظفين يسهرون على تقديم الخدمة بجودة جيدة.
- ✓ لأخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في مستشفى محمد بوضياف أم البواقي.
- 6 خاتمة:

من خلال ما تم استعراضه وتحليله في الدراسة التطبيقية، يمكننا القول أن المؤسسة الإستشفائية (محمد بوضياف) بأم البواقي يتحلى موظفيها بالقيم المهنية الأخلاقية ويظهر ذلك من خلال اهتمامه بالمرضى، والتزامهم بصفات النزاهة والاستقامة والصدق والإخلاص في العمل، والحرص على التحلي بروح المسؤولية وعدم ترك المرضى ينتظرون لوقت متأخر دون فحص. وعليه يمكن تقديم بعض التوصيات لمستشفى ابن سينا يمكن الاستفادة منها:

- ✓ الاهتمام بالدورات التدريبية لتعزيز الأخلاقيات المهنية في المستشفى؛
- ✓ الحرص على رفع الوعي بأهمية القيم الأخلاقية وضرورة التحلي بها.

## قائمة المراجع:

### 1. المؤلفات :

1. عبد الله عادل محمد. (2012). إدارة جودة الخدمات. عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع.
2. محسن مخامرة وآخرون. (2014). تطبيقات في إدارة الخدمات الصحية، "بحوث محكمة منتقاة". القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
3. مريزق محمد عدمان. (2011). مداخل في الإدارة الصحية. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.

### 2. المقالات:

1. بطاهر بختة. (2019). المسؤولية الأخلاقية ودورها في تفعيل حوكمة الشركات العائلية -دراسة حالة مؤسسة حمود بوعلام-. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، 4 (1)، 69-82.
2. زينب، عبد القادر بودي، مهداوي. (2017). أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. مجلة مجاميع المعرفة، 237-248.
3. سويلم النوافعة، عزات الحلاملة سلامة، محمد. (2009). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة. مجلة بحوث التربية النوعية (13)، 74-92.
4. عمري سامي. (2021). أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس -وكالة تبسة-. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 4 (1)، 266-289.



5. مريم الغلم، إسحاق حسيني، محمد الأمين مشرور. (2018). أخلاقيات الأعمال ودورها في الارتقاء بأداء الموارد البشرية. مجلة التنظيم والعمل ، 7 (2)، 49-65.

### 3. المذكرات:

1. ريم ياسر الرواشدة. (2007). أثر الالتزام بأخلاقيات الرظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة، الأردن.

### 4. الجرائد الرسمية:

✓ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (3 جمادى الأولى 1428 الموافق ل7 ماي 2007). (33).