

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى

الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

The impact of commitment to social responsibility on the quality of health service - an applied study at King Khalid Hospital in Najran - Kingdom of Saudi Arabia

بابكر مبارك عثمان الشيخ^{1*}، فاطمة أحمد صالح آل صفحان²

¹ جامعة نجران-المملكة العربية السعودية، bmelsheikh@nu.edu.sa

² جامعة نجران-المملكة العربية السعودية، foof21112@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/05/21 تاريخ القبول: 2023/06/05 تاريخ النشر: 2023/12/31

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية في مستشفى الملك خالد بنجران. ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة مكونة (31) فقرة غطت محوري المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمات الصحية. تكونت عينة الدراسة من (220) وبنسبة (12,8%) من اجمالي مجتمع الدراسة. بعد التحليل خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوي لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الإنساني) للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية. وقدمت الدراسة عدد من التوصيات من بينها ضرورة تشجيع العاملين في مستشفى الملك خالد على التمسك بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة الصحية، الرعاية الصحية، المملكة العربية السعودية.

ترميز JEL : I18 ، M21

Abstract:

The study aimed to identify the impact of the commitment of social responsibility on the quality of health service at King Khalid Hospital in Najran. To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was used through the application of a questionnaire consisting of (31) items that covered the dimensions of social responsibility and the quality of health services. The study sample consisted of (220), with a rate of (12.8%) of the total study population. After the analysis, the study concluded with several results, the most important of which is the existence of a statistically significant effect of the commitment of King Khalid Hospital in Najran to the dimensions (economic, legal, ethical, and human) of social responsibility in the quality of health services. The study presented a number of recommendations, including the need to encourage the employees at King Khalid Hospital to adhere to the dimensions of social responsibility.

Keywords: Social Responsibility, Health Service Quality, Kingdom of Saudi Arabia.

JEL Classification Codes: I18, M21

أولاً-خطة الدراسة

أ- المقدمة:

تواجه المنظمات المعاصرة اليوم بيئة اعمال تتصف بدرجة عالية من الاضطراب والتغير، وتزايد حدة المنافسة بشكل غير مسبوق بين هذه المنظمات. لذا يحظى المستفيد من خدمات هذه المنظمات بتقدير كبير من هذه المنظمات، فهو مصدر بقائها وتميزها ونجاحها. وقد حظي موضوع المسؤولية الاجتماعية باهتمام كبير من هذه المنظمات في السنوات الأخيرة باعتباره أحد الخيارات التي تعين هذه المنظمات في المنافسة وفي التميز على الآخرين. وهذا المفهوم يقوم على الاعتقاد بأن المنظمات المعاصرة عليها أن تلبى أهداف المجتمع ومصالحه إضافة إلى مشروعية تحقيق أهدافها الخاصة. سوف تختبر مفاهيم هذه الدراسة في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران..

ب-مشكلة الدراسة:

يحث مفهوم المسؤولية الاجتماعية المنظمات على الالتزام تجاه المجتمع عبر تقديم الخدمات المقدمة لتحقيق مصالح المجتمع التي تعمل فيه. غير أن هنالك الكثير من المنظمات التي لا تعطي أهمية للمسؤولية الاجتماعية في علاقتها بهذا المجتمع على الرغم من وجود تشريعات في هذا المجال. وتتجسد مشكلة الدراسة في اختبار أثر تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المنظمات الخدمية معبراً عنه بجودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، أي أن مشكلة الدراسة تتمثل في معرفة أثر تبني المستشفيات للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية المقدمة بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران. بناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي: ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ومن هذا السؤال الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية الآتية:

- أ-ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
- ب-ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
- ج-ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
- د-ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟

ج-أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الآتي:

أ-محاولة اختيار مفاهيمها في المنظمات الصحية، وهي منظمات تناط بها مهمة تحسين حياة الافراد واطالة أعمارهم عبر تقديم خدمات صحية مميزة للمجتمع.

ب-التركيز على التطبيق في المنظمات الخدمية ينسجم مع ميل المؤسسات الاكاديمية والدراسية في العالم حالياً لاختبار المفاهيم الإدارية المعاصرة في هذه المنظمات.

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

ج-الأهمية الكبيرة التي توليها المملكة العربية السعودية في برنامج التحول الوطني وفي رؤية المملكة 2030 لتعزيز وتطوير مستوى الجودة التي تقدمها المنظمات السعودية.

د--أهداف الدراسة:

يسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ-دراسة العلاقة بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة الصحية.

ب-تحليل أثر البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية.

ج-معرفة العلاقة بين البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة الصحية.

د-اختبار أثر البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية.

هـ-فرضيات الدراسة:

يقوم الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالمسؤولية الاجتماعية وبين جودة الخدمة المقدمة من هذا المستشفى.

ومن هذا الفرض الرئيسي تشتق الفروض الفرعية الآتية: -

أ-يوجد أثر للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران.

ب-يوجد أثر للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران.

ج-يوجد أثر للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران

4-يوجد أثر للبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران.

و-منهج الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإجابة على تساؤلاته من جميع الجوانب، واختبار الفروض تم إتباع النهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف الى جمع البيانات عن طريق الاستبيان، وتفسير هذه البيانات وتحليلها عن طريق SPSS (برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) للوصول إلى نتائج تمكن من تقديم الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

ز-حدود الدراسة:

تمثل حدود الدراسة في عينة من مجتمع الدراسة، وفي المدى الزمني، المدى المكاني لمجتمع الدراسة يمثل بعض المنظمات ذات العلاقة بمجتمع الدراسة تمثل:

1-الحدود المكانية: تم القيام بالدراسة في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران.

2-الحدود الزمنية: تم القيام بالدراسة ميدانيا في السنة 2021-2022.

3-الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على مستشفى الملك خالد في منطقة نجران.

ثانياً: الدراسات السابقة:

أ-الدراسات العربية:

1-دراسة منير وآخرون، 2021: هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الصحية في المنظمات الاستشفائية العمومية ، وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على مقياس الأداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة على مرضى المستشفيات العمومية ، وتم اختبار فرضيتها على خمسة ابعاد رئيسية لجودة الخدمة الصحية (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وتوصي الدراسة المؤسسات الاستشفائية العمومية بعدد من التوصيات ومن أهمها ضرورة اجراء تكوين وتدريب وتأهيل للموارد البشرية بالمستشفى من حيث تطور اساليب الرعاية الصحية وكذا أساليب التعامل مع المرضى، وركزت الدراسة على مدى اهمية قياس الدقيق لجودة الخدمات الصحية وينعكس على المسؤولية الاجتماعية لدى الكارد البشري في المنظمة الصحية.

2-دراسة أكرام والريم ، 2021: سعت هذه الدراسة إلى ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المسيرين وأهميته تبنيتها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع. وتم استعمال أسلوب الاستبيان في الدراسة ، حيث أشارت الدراسة إلى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في المسؤولية الإنسانية ،المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية ،المسؤولية الاقتصادية، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج التي تهدف للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العملية وإسهامه في تنمية الاقتصاد الوطني وإنجاز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع واحترامه للعادات والتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه، وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدد من التوصيات منها ضرورة إلزام البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل يجب ان يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة مشروعة و ضرورة قيام البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي .

3-دراسة فياض، 2020: اهتمت هذه الدراسة بتحديد دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (البعد الاقتصادي ، البعد الأخلاقي ، البعد الإنساني) في تحسين جودة الخدمة الصحية في مشفى النور التخصصي ، واعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات ، وتوصلت الدراسة إلى انه لم ينجح المستشفى في الحفاظ على مستوى الجودة وفي التدابير المتخذة للتصدي لفيروس كورونا ، وذلك لعدم قدرته على النجاح في اتباع أساليب الوقاية والاحتراز من وجهة نظر أفراد العينة ، كذلك تشير الدراسة مدى تعزيز المسؤولية الاجتماعية في التركيز على جودة الخدمات المقدمة للعاملين من خلال اخذ الوقاية و التباعد الاجتماعي واخذ جرعات اللقاح كما حدث الان للقضاء على فيروسات كفيروس كورونا .

4-دراسة محمد ومحمود، 2019: ركزت هذه الدراسة على التعرف على تأثير عناصر البيئة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الخاصة في مدينة نجران بالسعودية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص بنجران ، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة أن تهتم إدارات المستشفيات بالمشاركة في إنشاء وتمويل بعض مشاريع البنية التحتية في المدينة ما يسهم في بناء صورة ذهنية ايجابية لدى الجمهور تجاه المستشفيات ، كذلك تشير هذه

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

الدراسة أثر المسؤولية الاجتماعية و جودة الخدمات في بيئة المنظمات مما ينعكس على المصالح العامة في المجتمع التي تعمل فيه .

5-دراسة العمري وإبراهيم، 2019: جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات المقدمة في دور رعاية المسنين في عمان، وتم استخدام اداة الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج واهمها وجود مستويات مرتفعة من المسؤولية القانونية والأخلاقية ومتوسطة من المسؤولية الاقتصادية والتطوعية. ومستويات مرتفعة في جودة الخدمات المقدمة بأبعادها الخمسة (الضمان، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) في دور رعاية المسنين الخاصة في عمان الغربية. كذلك وجود أثر متوسط إيجابي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات المقدمة في دور رعاية المسنين في عمان الغربية، وقد أوصت الدراسة تعزيز المستويات المرتفعة من المسؤولية القانونية والأخلاقية والارتقاء بالمستويات المتوسطة من المسؤولية الاقتصادية والتطوعية لدور رعاية المسنين.

6-دراسة المطيري وعايض، 2018: سلطت هذه الدراسة الضوء على واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية و الوقوف على مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة من قبل المنظمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين وكذلك معرفة العلاقة بين المنظمة الاجتماعية لدى المنظمات الصحية ومستوى جودة الخدمات الطبية المحققة، وقد اعتمدت الدراسة على اداة الاستبانة، وأوضحت نتائج الدراسة وجود درجة تأثير مرتفعة لواقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى جودة الخدمات الطبية لدى المؤسسات الصحية ، اما أهم التوصيات التي طرحتها الدراسة فهي التوعية والتثقيف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، مع تخصيص ميزانية إضافية لدعم أبعاد برامج المسؤولية الاجتماعية (القانونية والأخلاقية والإنسانية) في المؤسسات الصحية.

ب -الدراسات الاجنبية:

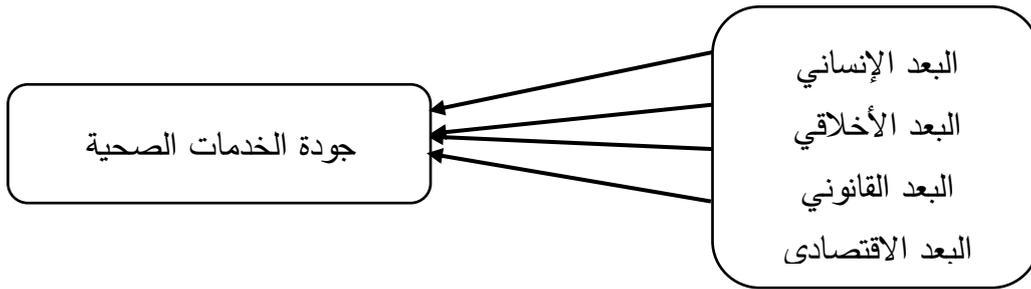
1-دراسة Körükcü and Melek، 2021: الغرض من الدراسة هو تحديد مستويات المسؤولية الاجتماعية الفردية والعالمية لمعلمي الدراسات الاجتماعية قبل الخدمة من حيث المتغيرات المختلفة. كان الدراسة في نموذج مسح. تم استخدام أداة الاستبانة لجمع معلومات وأظهرت نتائج الدراسة أن مستويات المسؤولية الاجتماعية الفردية لدى معلمي الدراسات الاجتماعية مرتفعة في حين أن مستويات المسؤولية الاجتماعية العالمية في مستوى متوسط. كما تبين أن هناك فرقا كبيرا في مستويات المسؤولية الاجتماعية الفردية والعالمية من حيث نوع الجنس لصالح المعلمات قبل الخدمة بينما لا يوجد فرق كبير من حيث متغير العمر. كما أظهرت النتائج أن مستويات المسؤولية الفردية والاجتماعية للمعلمين قبل الخدمة الذين لديهم أصدقاء أجنب أعلى من أولئك الذين ليس لديهم أصدقاء أجنب. نتيجة أخرى للدراسة هي أن مستويات المسؤولية الاجتماعية الفردية تتنبأ بمستويات المسؤولية الاجتماعية.

2-دراسة Tribus and Others، 2020: تهدف الدراسة إلى أكثر من مجرد قيمة مقابل المال، وظيفة المشتريات هي أداة قوية في أيدي الدولة يجب استخدامها من أجل "الصالح العام". "الصالح الأكبر" هو الأهداف المتعلقة بالعمل، مثل الحد الأدنى للأجور أو الصحة والسلامة في مكان العمل، والأهداف البيئية، مثل كفاءة الطاقة أو ببساطة استخدام مواد صديقة للبيئة، أو التجارة العادلة وحقوق الإنسان. تسعى الدولة إلى تحقيق أهداف

الاستدامة من خلال المشتريات العامة لتغيير سلوك الفاعلين الاقتصاديين الذين يتعاملون معهم، تم استخدام أداة الاستبانة لجمع معلومات الدراسة، نتيجة ذلك تغيير سلوك الشركات التي لا تتعامل حتى مع الحكومة من خلال إنشاء أمثلة جيدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في مجتمع الأعمال. توصي الدراسة أنه ينبغي تعزيز الأهداف الأفقية من خلال المشتريات العامة. ومع ذلك، يجب تحقيق توازن مع أهداف أخرى - خاصة ذات القيمة مقابل المال. تشير الدراسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية لتحقيق المصلحة العامة للدولة.

3-دراسة Lubis، 2018: هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير المسؤولية الاجتماعية على المستشفيات الصحية الحكومية، تم اختيار عينة مؤلفة من مريض من مختلف المستشفيات الحكومية ووزعت عليهم استبانة مصممة لأغراض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ايجابي للمسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبائن. كما كان هناك تأثير سلبي للمسؤولية الاجتماعية على قيم المستشفى واوصت الدراسة بضرورة استخدام للمسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية عند عملية تطوير قيم المستشفى. تشير الدراسة ان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي الى رضاء العاملين والمرضى ويحقق مصالحهم الصحية من توفير لهم سبل الراحة الصحية والنفسية.

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية **المتغير التابع:** جودة الخدمات الصحية
الشكل (1): نموذج أثر المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية



ثالثاً: الإطار النظري:

أ-: المسؤولية الاجتماعية

يكثُر في مجتمع منظمات الأعمال تداول مصطلح المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وهو مصطلح حديث ، والذي يشير الى أن هناك رغبة قوية وحرص شديد من قبل العديد من منظمات الأعمال، على أن تكون لهم مشاركة اجتماعية من خلال بعض الأنشطة التي تخدم المجتمع، وتركز نظرية المسؤولية الاجتماعية على أهمية ممارسة العملية الصحية بحرية قائمة على المسؤولية الاجتماعية؛ فالحرية حق وواجب ومسؤولية في الوقت نفسه، ومن هنا يجب أن تقبل على الأفراد العاملين بالقيام بالتزامات معينة تجاه المجتمع.

أ- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

هناك عدة تعاريف مختلفة للمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من القرارات والأفعال تتخذها المؤسسة للوصول إلى تحقيق وتقوية القيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المؤسسات والتي تسعى إلى تحقيقها كجزء من استراتيجياتها ."

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران- المملكة العربية السعودية

والمسؤولية الاجتماعية هي التزام منشأة الأعمال تجاه المجتمع والذي يأخذ بعين الاعتبار توقعات المجتمع من المنشأة في صورة الاهتمام بالعاملين والبيئة.

ب- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تحرص المنظمات الصحية الحديثة على تبنى المسؤولية الاجتماعية التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتها للتعامل والتفاعل مع البيئة بكل متغيراتها وعلى هذا الأساس برزت اهتمامات واتجاهات فكرية متباينة ومتعددة حيال ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية. ابراز اهم النقاط كالآتي:

١. معاونة في حل المشاكل الصحية كتحمل المنظمات الصحية المسؤولية اتجاه المرضى في حالة اي اخطاء طبية.

٢. زيادة المساهمة في عمليات التطوير والابداع والابتكار، من خلال ممارسة الخدمات الصحية وتقديم مساعدتها من أجل تطوير المجتمع الذي تعمل به، وتحسين الأوضاع، وزيادة تأثير مبادراتها في هذا المجال الحيوي.

٣. تسعى المسؤولية الاجتماعية الي حماية الخصوصية هذا المجتمع ومساعدتهم على مواكبة التغيرات والتطورات الاقتصادية والتقنية وما وصلت اليه العلوم الاجتماعية في الدول المتقدمة.

ج- أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب هرم كارول:

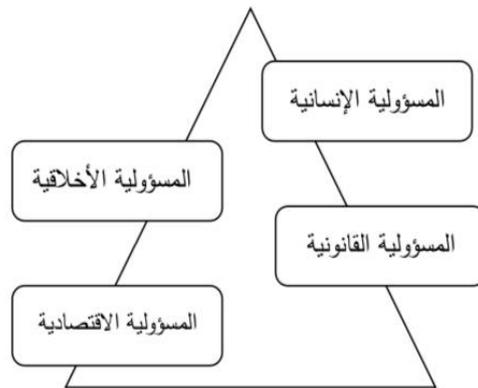
المسؤولية الإنسانية: التصرف كفرد بانه جزء من المجتمع في تحقيق الصالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة.

المسؤولية الأخلاقية: مراعاة المنظمة أيا كان النشاط الذي تمارسه للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح وتحقيق الحق والعدالة.

المسؤولية القانونية: إطاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية.

المسؤولية الاقتصادية: تحقيق المنظمة التي تزاول النشاط المعني عائدا وهذا ما يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الصحية المختلفة.

الشكل (2) أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب هرم كارول.



د- جودة الخدمات الصحية

1- مفهوم جودة الخدمة الصحية:

جودة الخدمات الصحية أشار بعض الباحثين إلى أن جودة الخدمة الصحية بأنها " تبني الإجراءات الكفؤة في العمليات والاهتمام بمفاهيم الجودة ومكوناتها لأغراض تحقيق الأهداف الاستراتيجية حيث انه طالما أن المستشفيات تعمل في بيئة ديناميكية وتسعى الى تحقيق الأهداف المخططة لها لضمان البقاء والاستمرار لذلك فان نوع التعامل مع الشبكة المجتمعية ذات العلاقة وأسلوبه وطبيعته تلقي بظلالها على جودة الخدمة الصحية ونوعيتها ولاسيما أن العالم الحالي هو عالم الخدمات "

- تعريف المنظمة العالمية للمعايرة: ISO " تمثل الجودة مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو النظام، أو العملية الإنتاجية والتي تلبى رغبات العملاء، والأطراف الخاصة الأخرى ".

2- ابعاد جودة الخدمة الصحية:

الاستجابة: وتحتوي الاستجابة في مجال جودة الخدمة الصحية عدة عناصر التالية: (السرعة والاستجابة الفورية لاحتياجات المريض والاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض والرد على استفساراتهم).
الاعتمادية: مدى قدرة المنظمة الصحية على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة.

الضمان: يقصد به تأكيد إدارة المنظمة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين وتوفير المستلزمات المادية الحديثة.

الملموسية: تشمل التسهيلات المادية الملموسة من موارد طبية كالأسرة والكراسي ومعدات طبية الازمة الملموسة والشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية.

التعاطف: ويقصد به وجود الثقة، الاحترام، اللباقة، اللطف، الكياسة، السرية، التفهم، الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين.

الجدول (1): معايير تقييم جودة الخدمات الصحية

المتغيرات الفرعية	المعيار
<ul style="list-style-type: none">• جانب المباني والتسهيلات.• التصميم والتنظيم الداخلي.• حداثة المعدات والأجهزة الطبية.• مظهر العاملين والأطباء.	الجوانب الملموسة
<ul style="list-style-type: none">• الوفاء بتقييم الخدمة الصحية.• الدقة في الفحص والتشخيص والعلاج.• توفر التخصصات المختلفة.• الثقة في الأطباء والأخصائيين.• الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة.	الاعتمادية

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

<ul style="list-style-type: none"> • السرعة في تقييم الخدمة الصحية. • الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض. • الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى. • إخبار المريض بالضبط عن وقت تقديم الخدمة والانتهاؤها. 	<p>الاستجابة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الشعور بالأمان في التعامل. • الأدب وحسن الخلق لدى العاملين. • استمرارية متابعة حالة المريض. • سرية المعلومات الخاصة بالمريض . 	<p>الأمان</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تفهم احتياجات المريض. • وضع مصالح المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين. • ملائمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة. • العناية الشخصية بالمريض. • تقدير ظروف المريض والتعاطف معه. الروح المرحة والصادقة في التعامل مع المريض . 	<p>اللطيف</p>

رابعاً - الجانب التحليلي

يتضمن هذا الجزء وصفاً لمنهج الدراسة وإجراءاتها، ووصفاً لمجتمع الدراسة وعيَّنتها وطريقة اختيارها، وأدوات الدراسة وخطوات بنائها، بالإضافة إلى وصف الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة، وفيما يلي تفصيلاً لذلك:

أ-منهج الدراسة:

أتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة التي تحاول التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية-دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران، واستخراج

بابكر مبارك عثمان الشيخ ، فاطمة أحمد صالح آل صفحان

علاقات الأثر المرتبطة بالدراسة الحالية للوصول الى نتائج تمكن من تقديم الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

ب-مجتمع وعينة الدراسة:

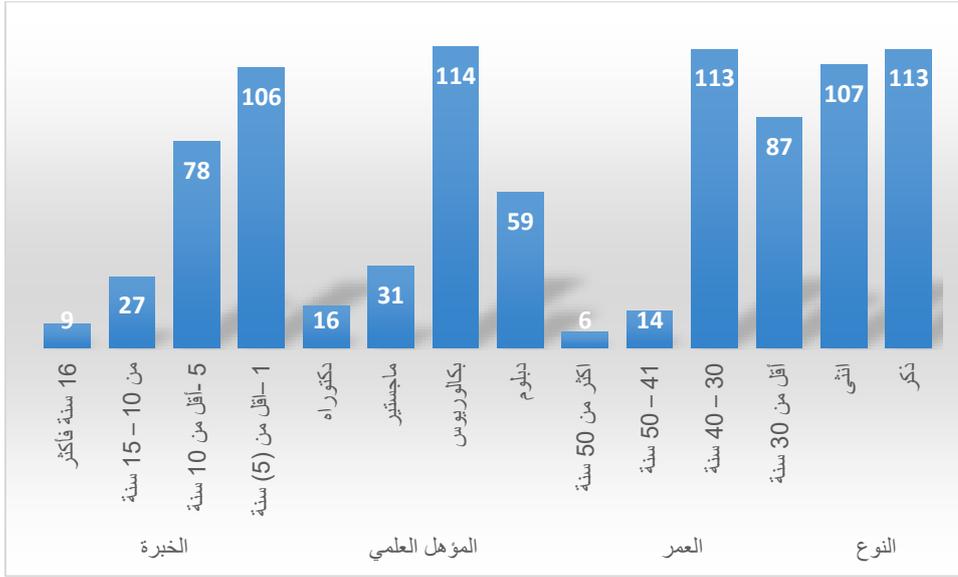
وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من كل العاملين بمستشفى الملك خالد بنجران والبالغ عددهم (1723) فرداً.

وبلغ عدد المستجيبين (العينة) (220) وبنسبة (12,8%) من اجمالي مجتمع الدراسة، والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول (2): التكرارات والنسب لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
النوع	ذكر	113	51.36
	انثى	107	48.64
العمر	أقل من 30 سنة	87	39.55
	30 - 40 سنة	113	51.36
	41 - 50 سنة	14	6.36
	اكثر من 50 سنة	6	2.73
المؤهل العلمي	دبلوم	59	26.82
	بكالوريوس	114	51.82
	ماجستير	31	14.09
	دكتوراه	16	7.27
الخبرة	1 - أقل من (5) سنة	106	48.18
	5 - أقل من 10 سنة	78	35.45
	من 10 - 15 سنة	27	12.27
	16 سنة فأكثر	9	4.09
الإجمالي		220	100

شكل (3): الرسوم البيانية لتوزيع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية



أظهر الجدول (2) أن توزيع أفراد الدراسة حسب المتغيرات تركزت حول بعض فئات المتغير على النحو التالي:

- حسب متغير الجنس هنالك تقارب بأعداد المستجيبين حيث بلغ عدد الذكور (113) بنسبة (51.36%)، وعدد الإناث (107) وبنسبة (48.64%).
- حسب متغير العمر تركزت أعداد المستجيبين حول الفئة العمرية (30 - 40) سنة إذ بلغ العدد (113) بنسبة (51.36) %، تلتها الفئة العمرية من أقل من (30) سنة إذ بلغ العدد (87) بنسبة (39.55) %.
- حسب المستوى التعليمي تركزت أعداد المستجيبين حول مؤهل البكالوريوس إذ بلغ العدد (114) بنسبة (51.82) %.
- حسب متغير الخبرة تركزت أعداد المستجيبين حول مستوى الخبرة أقل من (5) سنوات إذ بلغ العدد (106) بنسبة (48.18) %.

ج-أداة الدراسة:

بعد أن تحديد مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأسئلته تم إعداد استبانة للتعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية-دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والبحوث التي تناولت موضوعات مشابهه للدراسة الحالية، تكونت بصورتها النهائية من (31) فقرة وفق سلم التقدير الخماسي (ليكرت) (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتأخذ القيم (5، 4، 3، 2، 1)، وتكونت الاستبانة من محورين:

المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (12) فقرة وزعت على (4) ابعاد: البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الاخلاقي، البعد الانساني. (المتغير المستقل)

المحور الثاني: جودة الخدمة الصحية (19) فقرة، المتغير التابع.

تم عرض الاستبانة على (3) من المحكمين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس، لإبداء آرائهم في مدى صلاحية الاستبانة من حيث وضوح فقراتها، وارتباط الفقرات مع محاورها وخلوها من الأخطاء اللغوية، وفي ضوء آرائهم ومقترحاتهم تم بتعديل بعض العبارات وحذف البعض الآخر حتى تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة.

د- الأساليب الإحصائية:

للإجابة على الأسئلة الفرعية لتساؤلات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار في برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة (23) بعد تفريغ الاستجابات لفقرات أداة الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال الأسئلة الفرعية (4) أسئلة فرعية:

1. ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
2. ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
3. ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
4. ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟

هـ-: تحليل البيانات.

يهدف هذا الجزء إلى تحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم توزيع أداة الدراسة الاستبانة الالكترونية لجمع البيانات المطلوبة وتحليلها احصائياً، واجراء الاختبارات اللازمة . وقد تم استخدام برنامج (SPSS)، في تحليل البيانات، وذلك للتواصل لنتائج الدراسة المطلوب تحقيقها، يتناول هذا الجزء عرض النتائج التي توصل إليها الدراسة، ومناقشتها وتفسيره في ضوء أهداف الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واختيار الفرضيات الدراسة.

عرض نتائج السؤال الاول: ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟

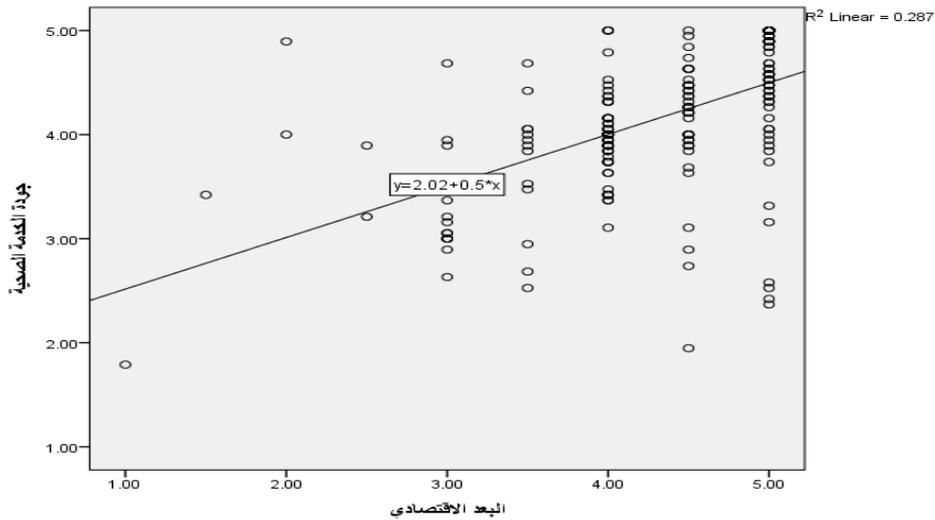
تم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية، والجدول (3) يبين ذلك:

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

جدول (3) تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية							
المتغير المستقل	معامل الانحدار B	ت T	مستوى الدلالة	معامل التحديد التفسير R Square	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square %	معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.05)	
						ف	مستوى الدلالة
الالتزام بالبعد الاقتصادي	2.02	8.74	.000	.287	.284	87.	.000
الثابت	.496	9			%28.4	672	
معادلة الانحدار	$Y = 2.02 + .496x$						

شكل (4) معادلة خط الانحدار لأثر الالتزام بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية.



يتضح من الجدول (3) ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية إذ بلغت مستوى الدلالة لقيمة ف (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير يساوي (0.287)، أي ان الالتزام بالبعد الاقتصادي يفسر ما نسبته (28.7) % من جودة الخدمات الصحية، وعليه تكون معادلة الانحدار:

$$Y = 2.02 + .496x$$

بابكر مبارك عثمان الشيخ ، فاطمة أحمد صالح آل صفحان

وعليه يقبل الفرض " يوجد أثر للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران " اذ بينت النتائج يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية"

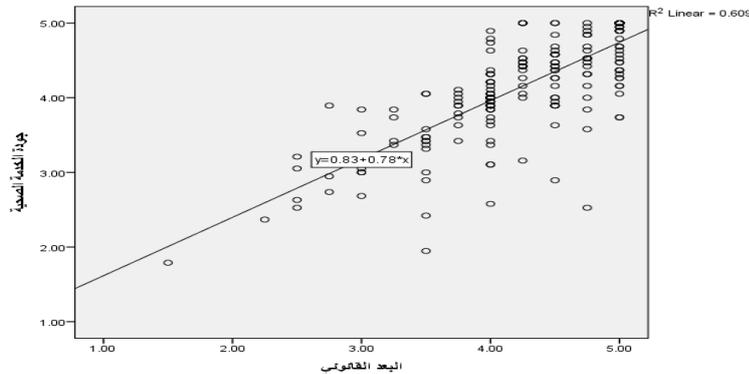
عرض نتائج السؤال الثاني: ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟

تم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية، والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4) تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية								
معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.05)			معامل التحديد المعدل	معامل التحديد التفسيري	مستوى الدلالة	ت T	معامل الانحدار B	المتغير المستقل
النتيجة	مستوى الدلالة	ف	Adjusted R Square %	R Square				
معنوي	.000	339.462	.607 %60.7	.609 %60.9	.000	4.58 0	.835	الالتزام بالقانوني
							.782	الثابت
Y = .835+.782x								معادلة الانحدار

شكل (5) معادلة خط الانحدار لأثر الالتزام بالقانوني للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية



أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

يتضح من الجدول (4) ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي للالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية إذ بلغت مستوى الدلالة لقيمة ف (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير يساوي (0.609)، أي ان الالتزام بالبعد القانوني يفسر ما نسبته (60.9) % من جودة الخدمات الصحية، وعليه تكون معادلة الانحدار:

$$Y = .835 + .782x$$

وعليه يقبل الفرض " يوجد أثر للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران"، إذ بينت النتائج " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية "

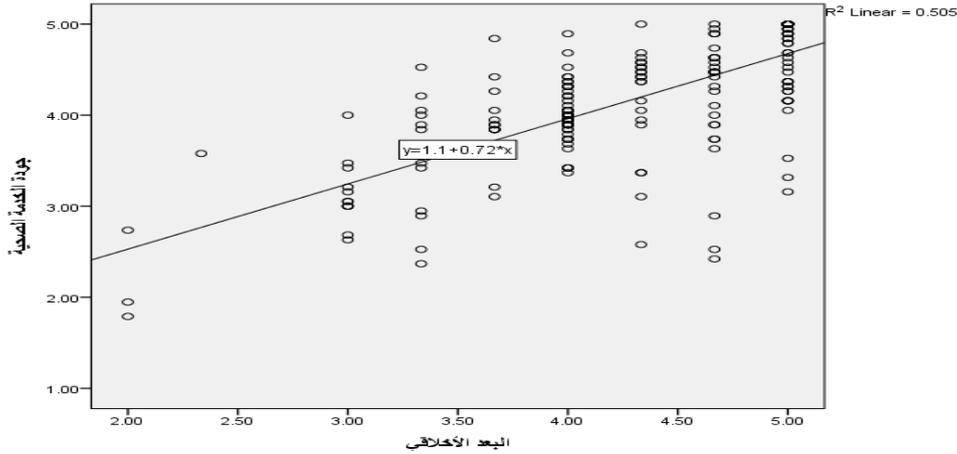
عرض نتائج السؤال الثالث: ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟

تم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية في الجدول (5).

جدول (5) تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية								
معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.05)			معامل التحديد المعدل	معامل التحديد التفسير R Square	مستوى الدلالة	ت T	معامل الانحدار B	المتغير المستقل
النتيجة	مستوى الدلالة	ف	Adjusted R Square %	R Square				
معنوي	.000	222.569	.503 %50.3	.505 %50.5	.000	5.28 8	1.096	الالتزام بالبعد الاخلاقي
							.716	الثابت
Y = 1.096 + .716x								معادلة الانحدار

شكل (6) معادلة خط الانحدار لأثر الالتزام بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية.



يتضح من الجدول (5) ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية إذ بلغت مستوى الدلالة لقيمة ف (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير يساوي (0.505)، أي ان الالتزام بالبعد الاخلاقي يفسر ما نسبته (50.5) % من جودة الخدمات الصحية، وعليه تكون معادلة الانحدار:

$$Y=1.096+.716x$$

وعليه يقبل الفرض " يوجد أثر للبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران"، إذ بينت النتائج " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية "

عرض نتائج السؤال الرابع: ما أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية؟
والجدول (6) يبين ذلك:

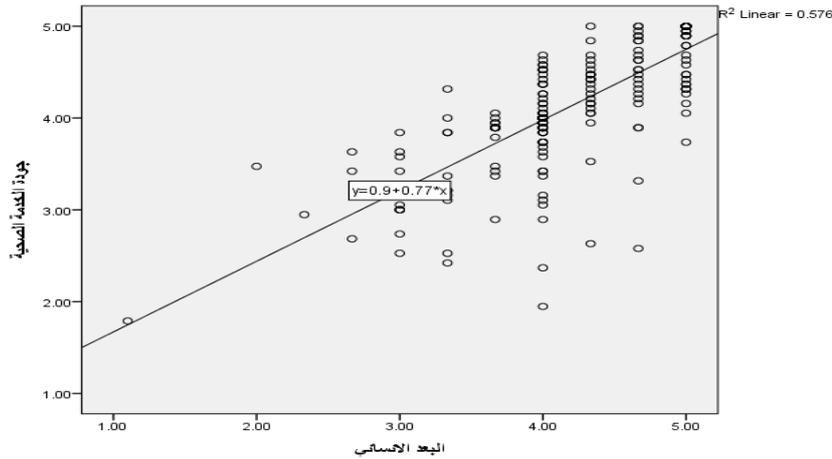
جدول (6) تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية						
المتغير المستقل	معامل B	ت		معامل التحديد	معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.05)	
		T		المعدل		

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

النتيجة	مستوى الدلالة	ف	Adjusted R Square %	معامل التحديد التفسير R Square	مستوى الدلالة		الانحدار	
معنوي	.000	296.722	.575 %57.5	.576 %57.6	.000	4.714	.901	الالتزام بالبعد الانساني
							.770	الثابت
Y = .901 + .770x								معادلة الانحدار

شكل (7) معادلة خط الانحدار لأثر الالتزام بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية



يتضح من الجدول (6) ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي للالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية اذ بلغت مستوى الدلالة لقيمة ف (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير يساوي (0.576)، أي ان الالتزام بالبعد الانساني يفسر ما نسبته (57.6) % من جودة الخدمات الصحية، وعليه تكون معادلة الانحدار:

$$Y = .901 + .770x$$

بابكر مبارك عثمان الشيخ ، فاطمة أحمد صالح آل صفحان

وعليه يقبل الفرض " يوجد أثر للبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة المقدمة من مستشفى الملك خالد بنجران"، اذ بينت النتائج " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية "

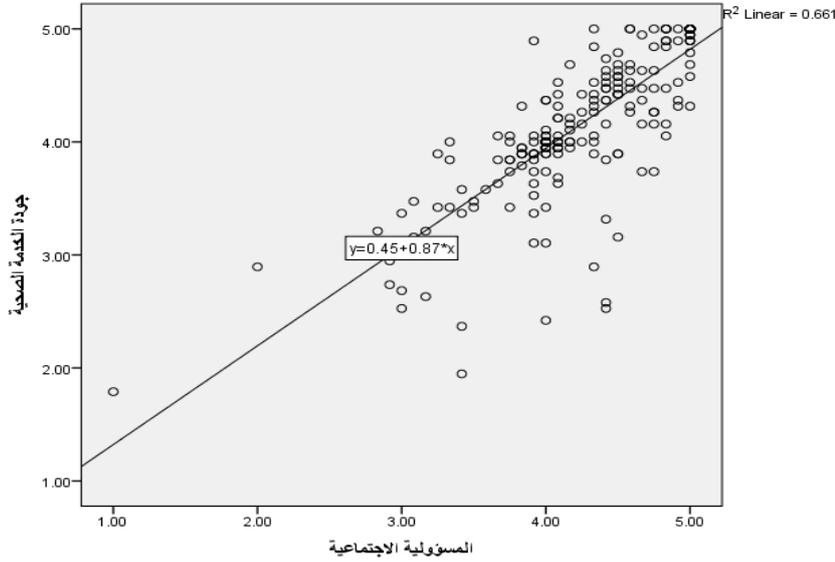
تم استخدام تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية (الدرجة الكلية للأبعاد) على جودة الخدمات الصحية المقدمة والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7) تحليل الانحدار تحليل الانحدار لمعرفة أثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية (الدرجة الكلية للأبعاد) على جودة الخدمات الصحية المقدمة

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية								
معنوية النموذج عند مستوى دلالة (0.05)			معامل التحديد المعدل	معامل التحديد التفسير	مستوى الدلالة	ت T	B معامل الانحدار	المتغير المستقل
النتيجة	مستوى الدلالة	ف	Adjusted R Square %	R Square				
معنوي	.000	425.506	.660 %66.0	.661 %66.1	.014	2.468	.448	الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية
							.874	الثابت
Y = .448+.874x								معادلة الانحدار

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

شكل (8) معادلة خط الانحدار لأثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية المقدمة



يتضح من الجدول (7) ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي لأثر التزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية المقدمة إذ بلغت مستوى الدلالة لقيمة ف (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير يساوي (0.661)، أي ان التزام مستشفى الملك خالد بالمسؤولية الاجتماعية يفسر ما نسبته (66.1) % من جودة الخدمات الصحية، وعليه تكون معادلة الانحدار:

$$Y=.448+.874x$$

وعليه يقبل الفرض " يوجد أثر لالتزام مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات الصحية المقدمة".

خامساً-النتائج والتوصيات

أ-: النتائج.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي لالتزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية.

بابكر مبارك عثمان الشيخ ، فاطمة أحمد صالح آل صفحان

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالبعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوي أثر التزام مستشفى الملك خالد بنجران بالمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية.

ب: التوصيات.

- ضرورة تشجيع العاملين في مستشفى الملك خالد على التمسك بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية وندوات تثقيفية للعاملين في مستشفى الملك خالد حول أهمية تقديم خدمات صحية ذات مستوى جوده عالي.
- ضرورة تشجيع العاملين على التعامل مع المرضى بإنسانية واحترام.
- ضرورة الاطلاع على التجارب الناجحة للمستشفيات والاستفادة منها في تحقيق اعلى مستويات الجودة.

قائمة المصادر

أولاً-المصادر العربية:

1. أحمد أيمن أحمد محمد السخاوي (٢٠١٥): تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مراجعة للأدبيات تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مراجعة للأدبيات، مجلة بمركز البحوث والاستشارات لقطاع النقل البحري -الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الاسكندرية، مصر .
2. إبراهيم علي عبيد الخالدي (٢٠١٤): أثر التزام المستشفيات بالمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية المدركة " (دراسة تطبيقية على عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان / الأردن)، جامعة الزرقاء، الأردن.
3. إيمان أحمية، شهيناز زيتوني (٢٠١٧): تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الصحية وأثرها على رضا الزبون دراسة حالة المؤسسة مجذوب السعيد بالطاهير - جيجل -، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -، الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص: تسويق الخدمات.
4. بديار أمينة (٢٠١٩): المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مؤسسة سونغاز وحدة غليزان، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر، مجلد الرابع، العدد الأولى، ص١٢٥-١٣٦.
5. بوزيان اكرام، حرايز الريم (٢٠٢١): أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
6. بورناز حياة لولاية عنابة (٢٠١٨): الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير ورهانات التمويل للمستشفيات نموذجا، رسالة دكتوراه جامعة باجي مختار، الجزائر.
7. براهيم، ياسين (٢٠١٤): دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمة الصحية -دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران-المملكة العربية السعودية

8. حسام لعمش، نبيل بن عامر (٢٠١٥): تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للتسويق في ترقية الخدمة الصحية دراسة تحليلية مع عرض تجارب، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة سطيف، الجزائر، العدد الثالث، ص ١٩-١.
9. طهار ناصر (٢٠١٨): دور التسويق الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية- دراسة عينة من متلقي الخدمة الصحية بمستشفى الاخوات باح بالشلف، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة الشلف، الجزائر، العدد الثالث عشر العدد.
10. الطاهر ميمون، عبد القادر شارف (٢٠١٨): أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة حالة مستشفيات ولاية الأغواط، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، جامعة عمار تليجي الأغواط، الجزائر، العدد الخامس، ص ٢٠-١.
11. الطيب محمد إسماعيل محمد (٢٠١٧): الدور الوسيط لجودة الخدمة المدركة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء دراسة عينة من عملاء شركات الهاتف النقال في السودان، جامعة السودان، دراسة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال،
12. لينا حسن فياض (٢٠٢٠): دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل تفشي فيروس كورونا (دراسة ميدانية على مشفى النور التخصصي في مدينة جبلة)، مجلة جامعة حماة، جامعة تشرين اللاذقية، سورية، المجلد الرابع، العدد الثاني، ص ١٥-١.
13. محمد الأمين محمود محمد، حنان محمد عبد القادر، العلى، رامي أسامة (٢٠١٩): أثر البيئة التنظيمية على تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات القطاع الخاص، جامعة نيلين وجامعة نجران، السودان والمملكة العربية السعودية، المجلد السادس، العدد الأولى، ص ١٦-١.
14. مرفت مسعود جاب الله علي قطوش (٢٠١٥): دور الجامعة في تعزيز مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدي شبابها " دراسة ميدانية مطبقة على شباب جامعة دمنهور نموذجاً "، جامعة دمنهور، مصر.
15. سناء بودور، ميساء بولاحة (٢٠٢١): جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقبي - ولاية قالمة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة قالمة، الجزائر.
16. سعيدان رشيد (٢٠١٧): واقع المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات دراسة تطبيقية لعينة من مستشفيات الجنوب الغربي ولاية بشار، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص تسيير.
17. عبد الوهاب، ياسر السيد محمد (٢٠١٥): استثمار مفهوم المسؤولية الاجتماعية في دعم وتطوير نظام الإدارة المحلية المصري دراسة ميدانية، مجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومي، مصر، مجلد ثالث والعشرون، العدد الأولى، ص ٥٠-٨٥.
18. العمري، غسان عيسى إبراهيم (٢٠١٩): المسؤولية الاجتماعية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في دور رعاية المسنين الخاصة، مجلة جرش للبحوث الدراسية، جامعة جرش، عمان، المجلد الواحد والعشرون، العدد الأولى، ص ١٩-١.

19. عبد الرزاق بركات: مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
20. رباب صلاح السيد إبراهيم (٢٠٢٠): تقييم النخبة الأكاديمية الإعلامية لأداء وسائل الإعلام في إدارة أزمة كورونا (كوفيد -19) إطار نظرية المسؤولية الاجتماعي، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة المنوفية، مصر، العدد الخمسة والخمسون، ص ٧٤-١.
21. تلي مريم (٢٠٢١): الحوكمة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية - مع الاشارة إلى تجربة الجزائر -، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد الثالث، العدد الثاني، ص ٥٥-٧١.
22. خلود بنت سعد عبد العزيز اليوسف (٢٠١٩): مؤشرات تخطيطية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، مجلة الجامعة العراقية، الجامعة العراقية، العراق، المجلد، الثالث والاربعون، العدد الأول، ص ٤١٧-٣٣٩.
23. خروف منير، فريحة ليندة، بوعزيز ناصر (٢٠٢١): قياس مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية باستخدام مقياس Servqual، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، مجلد الحادي عشر، العدد الأول.

ثانياً- المصادر الأجنبية:

1. Arlina Nurbaity Lubis (2018), Corporate social responsibility in the health sector: a case study in government hospitals in Medan, Indonesia.
2. Tripos, Martin (2020), Beyond competition and value for money: corporate social responsibility in public procurement.
3. Körükcü, Melek Tangülü, Zafer (2021), Levels of individual and global social responsibility for pre-service social studies teachers in terms of different variables.