

أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية "

المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي ")

The impact of the ethical behaviour of leadership in the quality of health services in the hospital institution Ben Sina in Oum El Bouaghi

غربي وهيبة^{1*}، معمري حسينة²

ouahiba.gherbi@univ-biskra.dz جامعة محمد خيضر (بسكرة)،¹

hassina.maamri@univ-biskra.dz جامعة محمد خيضر (بسكرة)،²

تاريخ النشر: 2022/01/31

تاريخ القبول: 2021/10/26

تاريخ الاستلام: 2021/05/19

ملخص:

تهدف الدراسة إلى اختبار أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي. وقصد تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، وتوزيعه على عينة بلغت 50 فرد مكونة من أطباء وممرضين بالمستشفى. توصلت الدراسة في الأخير لوجود ارتباط وتأثير معنوي بين السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي) وجودة الخدمة الصحية في المستشفى القديم ابن سينا بولاية أم البواقي. كلمات مفتاحية: القيادة الأخلاقية، جودة الخدمة الصحية، السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي.

Abstract:

This study aims to test the impact of the ethical behaviour of leadership in the quality of health services in the hospital institution Ben Sina in Oum El Bouaghi. In order to achieve the objectives of the study, the questionnaire was used to collect data, and distributed to a sample of (50) individuals made up of doctors and nurses in the old Ibn Sina Hospital. Finally, the study found that there is a correlation and a moral effect between the ethical behaviour of leadership in its three dimensions (availability of ethical behaviour, practices of ethical behaviour, reinforcement of ethical behaviour) and the quality of health service in the old Ibn Sina Hospital in the wilayat of Oum El Bouaghi.

Keywords: *ethical leadership, health service quality, ethical behaviour, ethical behaviour practices, strengthening ethical behaviour.*

1. مقدمة :

بدأت قضايا أخلاقيات المهنة تحظى باهتمام متزايد، وذلك بعد أن اتسع نطاق الأعمال وبدأ المجتمع الدولي يولي هذه القضية اهتماما متزايدا خاصة وأن الأخلاق تلعب دورا هاما في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وفلسفات التي تتبناها. تعتبر القيادة الأخلاقية واحدة من الموضوعات ذات التأثير في مجال أخلاقيات المهنة، خاصة بعد انتشار الفضائح الأخلاقية في العديد من منظمات الأعمال، الأمر الذي أدى إلى اهتمام بالغ من قبل الباحثين بدراسة الأخلاقيات داخل بيئة العمل، حيث تتسبب هذه المشكلات الأخلاقية في تدمير صورة وسمعة المنظمة أمام العملاء، فضلا عن انخفاض الروح المعنوية للعاملين (Mulki, Jaramillo, and Locander, 2006, p 20). إذ تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة في خدماتها المقدمة من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل أو آداب المهنة والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع، ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين كما إنها عنصر أساس في والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق.

أولا: مشكلة الدراسة:

في العقدين الأخيرين من القرن الماضي، حقق قطاع الخدمات الصحية في الجزائر تقدما كبيرا، وهو ما يتماشى مع التغيرات التي يشهدها المجتمع الجزائري بأكمله والتنمية الاقتصادية، الاجتماعية وعلى الرغم من استثمار الجزائر الضخم في الرعاية الصحية، وما تبذله الدولة من جهود في سبيل رفع مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها القطاعات العمومية خاصة ومع ذلك، لا تزال الفوائد التي يتم الحصول عليها أقل من المستوى المطلوب، ولا يزال القطاع الصحي عرضة للعديد من المشاكل التي لها تأثير سلبي على تطوير الخدمات الصحية وجودة الرعاية المقدمة للمواطنين ولعل من أهم العوامل التي تسهم في حدوث ذلك، تتمثل أساسا في غياب أو تدني لبعض الأخلاقيات المهنية للعاملين في القطاع الصحي. وفي خضم ما تقدم تهدف هذه المقالة لإظهار واقع الالتزام بالسلوك القيادي الأخلاقي داخل المؤسسات الإستشفائية، وأثره في تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال الإشكالية التالية:

- هل يؤثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات الاستشفائية العمومية

بأم البواقي؟

وتم تقسيم الإشكالية إلى أسئلة فرعية كالتالي:

- هل يؤثر توافر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟

- هل يؤثر ممارسات السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟

- هل يؤثر تعزيز السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟
تم اقتراح فرضي حول الدراسة تمثلت في:

الفرضية الرئيسية:

- للسلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.

الفرضيات الفرعية:

- لتوافر السلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.

- لممارسات السلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.

- لتعزيز السلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.

ثانيا : أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول متغيرا حديثا نسبيا وهاما في أدبيات الموارد البشرية هو القيادة الأخلاقية في المؤسسات كونها تنعكس بشكل ايجابي في ممارسة الوظيفة، كما تعمل على تنظيم العلاقات الإدارية والمهنية بين مختلف الموظفين والمستويات الإدارية والعملاء، ما يؤدي لتحقيق جودة في الخدمة المقدمة لمختلف شرائح المجتمع المدني وذلك ينعكس على تحسين صورة وسمعة المؤسسة.

ثالثا : أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الكبير للأخلاق والتربية الأخلاقية، بحيث تعمل على ترشيد عمل الموظف، وتساهم بشكل فعال في تفادي العديد من السلوكيات التي من شأنها الإخلال بالسير الرشيد للعملية الإدارية.

رابعا: منهج الدراسة : اخترنا في معالجتنا للإشكالية اعتماد المنهج الوصفي، لأنه مناسب في الدراسة.

خامسا: الدراسات السابقة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة أهمها:

- دراسة: (سعيدة، 2020) تمحورت إشكالية الدراسة فيما مدى مساهمة القيادة الأخلاقية في تبني

المسؤولية البيئية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية الجلفة؟ هدف من هذه الدراسة هو التطرق إلى القيادة الأخلاقية ومعرفة مدى ممارستها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية الجلفة وقياس مستوى المسؤولية البيئية في هذه المؤسسات، ومحاولة معرفة مستوى أثر القيادة الأخلاقية على المسؤولية البيئية، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية واختبار الفرضيات تم تطوير إستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تطرقت للمتغيرين، كما تم اختيار عينة عشوائية مقدرتها ب 60 عامل من مؤسستي مدبغة الهضاب العليا بالجلفة ومؤسسة سويتلي بالجلفة وقد تمت المعالجة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي وكانت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للقيادة الأخلاقية بأبعادها الثلاثة توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي على المسؤولية البيئية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجلفة.

- دراسة: (حسن، 2010) تبلورت اشكالية الدراسة في كيف تؤثر القيادة الأخلاقية على الالتزام التنظيمي؟ استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة أو الأثر بين أبعاد سلوك القيادة الأخلاقي (الثلاث) توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، وتعزيز السلوك الأخلاقي (والالتزام التنظيمي لعينة من تدريسي كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية، منطلقاً من فرضية مفادها)) توجد علاقة واثرة لأبعاد سلوك القيادة الأخلاقي على الالتزام التنظيمي . وقد تم توزيع الاستبانة على 34 تدريسي لتشكيل نسبة 50 % من تدريسي الكلية. وبعد تحليل البيانات لإجابات عينة البحث، واختبار الفرضيات بالاستعانة بعدد من الوسائل والأدوات الإحصائية تم التحقق من صحة الفرضية التي أنطلق منها البحث (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي للعاملين).

- دراسة: (النفراوي، 2020) استهدفت هذه الدراسة اختبار العلاقة بين القيادة والارتباط الوظيفي بشكل مباشر وغير مباشر، بالتطبيق على العاملين بالمراكز الطبية الخاصة المجمععة بالمملكة العربية السعودية، لتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان الكتروني مكون من 42 عبارة وبلغ حجم العينة 180 مفردة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين كل من القيادة الأخلاقية والمناخ الأخلاقي والارتباط الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي مباشر للقيادة الأخلاقية علي المناخ الأخلاقي وأيضاً علي الارتباط الوظيفي ، كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي مباشر للمناخ الأخلاقي علي الارتباط الوظيفي، وكذلك أسفرت النتائج عد توسط المناخ الأخلاقي جزئياً في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والارتباط الوظيفي في المراكز الطبية محل الدراسة.

- دراسة: (الحاج، 2015) تهدف هذه الدراسة إلى تقييم كفاءة خدمات المستشفيات الخاصة الجزائرية،

من خلال قياس الكفاءة النسبية لخمسة مستشفيات من الجنوب الشرقي الجزائري، حيث طبقنا أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA) بنموذجيه لعوائد الحجم الثابتة وعوائد الحجم المتغيرة بالتوجيه الداخلي والإخراجي. وتمثلت متغيرات الدراسة في: عدد الأطباء وعدد المرضى كمدخلات، عدد المرضى الداخليين وعدد المرضى الخارجيين كمخرجات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستشفيين حققا الكفاءة التامة (داخليا وخارجيا)، ومستشفيين كفاءة داخلية وغير كفاءة خارجية، ومستشفى غير كفاءة داخلية وخارجية.

2. الاطار النظري للقيادة الأخلاقية

تواجه المجتمعات الانسانية اليوم العديد من التحديات والصراعات في مجال المحافظة على القيم الاخلاقية (Ethical Values) بشكل عام، والقواعد الاخلاقية المهنية (Professional Code of Ethics) بشكل خاص الامر الذي يستدعي ضرورة الوقوف على الممارسات المهنية في مجالات الوظائف المختلفة والتي تنطلق من مواثيق أخلاقية للسلوك المهني (Al-Ani et al, 2018, p 42).

و في هذا الاطار سنتطرق لمفهوم هذه الاخلاقيات والقيادة الأخلاقية .

1.2 مفهوم أخلاقيات المهنة :

تعد أخلاقيات المهنة من أهم المواضيع في مجتمعنا، إذ تستوجب اهتمام خاص من قبل المؤسسات، ويتطلب من المؤسسات الاستشفائية العمومية خاصة باعتبار طبيعة خدماتها تستوجب السلوك الانساني اللائق، تكريسها والتزام الموظفين بهذه المعايير لتحقيق جودة الخدمة المقدمة للمواطن والمجتمع المدني.

حيث تعددت المسميات لأخلاقيات المهنة، فنجد من يطلق عليها أخلاقيات الوظيفة، وهناك من يسميها أخلاقيات العمل، أو قواعد السلوك المهني والوظيفي، وكلها تشير إلى نفس المعنى، باعتبار أنها توجيهات مستمدة من المبادئ والقيم تعنى بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، فهي مجموعة من الصفات الحسنة، التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل . (عروس، 2020، صفحة 69) وتعرف أيضا أخلاقيات المهنة أنها هي القيمة الحقيقية للعمل الوظيفي، إذا التزم بها الموظف، لأنها فقط مجموعة الضوابط التي تحددها لائحة السلوك الوظيفي في المؤسسة التي يعمل بها الفرد، وإذا ما غادر مكان العمل لم يعد ملزما بها، فهي سلوك ملازم له يفترض أن يكون انعكاسا للعقيدة الإسلامية التي تحكم حياته كلها. (المضوي، 1985، الصفحات 47-50)

2.2 مفهوم القيادة الأخلاقية:

يعرف (Trevino, et al, 2000, p 12) القائد الأخلاقي بأنه القائد الذي يتميز بالعدالة والنزاهة

والخلاق ويكون اهتمامهم عند اتخاذ القرار بالأخلاقيات ويعملون وفقاً للسلوك الأخلاقي ويهتمون بمصالح كل من المرؤوسين والمجتمع على حد سواء، فهم ببساطة يفعلون الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة.

تعرف القيادة الأخلاقية بأنها: " التوضيح العملي للسلوك المناسب طبيعياً من خلال التصرفات الشخصية، والعلاقات التفاعلية، وتعزيز هذا السلوك لدى العاملين من خلال الاتصال باتجاهين، واتخاذ

القرار" (Ponnu and Tennakoon, 2009, p 21)

إن إدارة الأخلاقيات في منظمات الأعمال تتطلب أن يشارك المديرون في جهد مركز يتضمن تبني الأخلاق، والتصرف بشكل أخلاقي، وتطوير آليات الفحص، وتوفير التدريب الأخلاقي، وإنشاء وحدات أخلاقية

وتعزيز السلوك الأخلاقي (Stead, et al, 1990, p37).

3.2 عناصر القيادة الأخلاقية: تتمثل عناصر القيادة الأخلاقية في ما يلي: (النفراوي،

2020) (رجب، 2020، ص 202)

أ. **مصادقية القائد:** إدراك مصادقية القائد من قبل التابعين يكون من خلال ملاحظة أفعاله وتصرفاته وتوافقها مع وعوده وأقواله؛

ب. **العدالة:** إدراك عدالة القائد وشعور المرؤوسين بالمساواة يكون له أثر إيجابي على اتجاهاتهم وتصرفاتهم؛
ت. **الإيثار:** ويشير إلى اهتمام القائد بمصالح المرؤوسين وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية أو الفردية؛

ث. **مناقشة القضايا الأخلاقية:** يجب على القادة التواصل بشكل واضح ومستمر مع المرؤوسين بشأن القضايا الأخلاقية، وإثبات أن الأخلاقيات من أولويات العمل؛

ج. **تشجيع ومكافأة السلوك الأخلاقي:** يجب أن يضع القائد القيم الأخلاقية للمرؤوسين حتى يستطيع ربط الحوافز بالالتزام بتلك السلوكيات الأخلاقية.

3.3 أبعاد القيادة الأخلاقية:

أ. **توافر السلوك الأخلاقي:** إن توفر السلوك الخلاقي لدى القائد ضروري لنجاحه، فإن النماذج المتعددة للفاعلية التنظيمية والقيادة أكدت على أن أهم عناصر القيادة الاهتمام بالقضايا الأخلاقية. فالقائد الإداري ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى المبادئ الأساسية: الاحترام، والنزاهة، والعدالة، والأمانة والاحترام يتضمن تقدير أفكار الآخرين واحترامهم. وتستلزم العدالة أن يضع القائد قضايا المساواة محور اتخاذ قراراته، خاصة عند توزيع المكافآت أو توجيه العقوبات، أما الصدق فالقائد الأخلاقي بحاجة أن يكون صادقا، إذ أن عدم الأمانة تجر العديد من النتائج المرفوضة، وأولها انعدام الثقة.

فيجب أن يتمسك القائد بالقيم الأخلاقية مثل: الإخلاص، والنزاهة، والتسامح، والشجاعة، والجدارة بالثقة؛ (حسن، 2010، صفحة 11)

ب. ممارسات السلوك الأخلاقي : يمكن للقائد توضيح السلوك الأخلاقي عمليا عندما يفعل ما هو صحيح، وعادل، وجيد أخلاقيا، إذ ينبغي على القائد أن يجعل الأخلاق من أساسيات عمله من خلال ممارسة السلوك الأخلاقي في حياته الشخصية، وفي منظمته، وفي علاقاته، ومن أهم المكونات التي تميز سلوكيات القائد الأخلاقي : تجنب إلحاق الأذى بالغير، احترام حقوقهم، تقديم المساعدة، العدل، وتعزيز هذه الضروريات لدى الغير **(Ponnu and Tennakoon, 2009, p22).**

ج. تعزيز السلوك الأخلاقي : يمكن للمدراء تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال الآتي : (سعيدة، 2020، صفحة 85)

- ✓ التصرف الأخلاقي: القائد الذي يمكن أن يكون نموذجا قويا للدور هو الذي تكون سلوكياته الفعلية ومهاراته تعطي رسالة واضحة بأهمية التصرف الأخلاقي؛
- ✓ مراقبة العاملين ومعاينة الذين يتعدون عن السلوكيات الأخلاقية؛
- ✓ تطوير مدونات أخلاقية قيمة؛
- ✓ توفير التدريب الأخلاقي.

3. الإطار النظري لجودة الخدمة الصحية

إن جودة الخدمات الصحية ليست مطلبا اختياريا تقبل فيه أدنى المستويات والشروط، فله دور يختلف عن دور تعزيز التنافسية في باقي المجالات، لأنه مطلب يجب ضمانه بأعلى المستويات المتاحة لتعلقه برأس المال البشري.

1.3. مفهوم الخدمة الصحية

تعرف الخدمة الصحية بأنها : " عبارة عن جميع الخدمات المقدمة من قبل النظام الصحي على مستوى الدولة سواء كانت هذه الخدمات علاجية مقدمة للفرد، أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة التعويضية وغيرها، وذلك بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية ". (عدمان، 2011، صفحة 35)

2.3. مفهوم جودة الخدمات 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، 2012، صفحة 96) .

3.3. أبعاد جودة الخدمات الصحية:

يعتمد المرضى في تقييمهم للخدمة الصحية المقدمة لهم على خمسة أبعاد (ولكل بعد أهمية نسبية حسب مقياس Kotler) وهي : (صادق، 2010، صفحة 169) وقد تم تلخيص هذه المؤشرات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 1: مؤشرات تقييم جودة الخدمة الصحية

المؤشر	الشرح
الملموسية	ظهور العنصر المادي - حداثة وجاذبية مظهر المنظمة الصحية - مظهر العاملين - تسهيلات مادية... الخ
الاعتمادية / المعولية	أداء صادق وصحيح - القدرة على الوفاء بالوعد في الآجل المحدد - معلومات دقيقة وصحيحة - مصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على المنظمة.
الاستجابة	السرعة والمساعدة - إعلام الزبون بآجال الوفاء بالخدمة - سرعة تنفيذ المعاملات - مؤهلات وكفاءات ومعارف
الأمان	ثقة الزبائن في المنظمة - ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد - انعدام الخطر والشك في تعاملات المنظمة - أداء سليم من طرف الموظفين
التعاطف	الاهتمام بالزبون - فهم ومعرفة حاجاته - الوعي بأهميته - ملائمة ساعات العمل مع التزاماته

المصدر: (صادق، 2010، صفحة 170)

4.3 الالتزام بالسلوك الأخلاقي في الخدمة الصحية

الالتزام بأخلاق العمل واجب في المؤسسات العمومية والخاصة على حد سواء نظرا لأهميتها البالغة في حياة الفرد والمنظمة. ونظرا إلى أن الأخلاق تلعب دور هام في حياة كل فرد فإن هناك عدة آليات تساهم في تحسين ذلك تمثلت في النقاط التالية: (الرشيد، 2005، صفحة 50)

- التحديد الواضح لسطات الموظفين الإداريين: إن تحديد سلطة كل موظف يساعد في السير

الحسن داخل المؤسسات ويخلق جو من التفاهم داخل أوساط أفراد العمل.

- مراجعة التعليمات الإدارية القديمة المتعلقة بالسلوك الأخلاقي.
- وضع عقوبات ردعية اتجاه كل من يرتكب خطأ أخلاقي من طرف الموظفين.
- الاعتراف والتقدير بالأداء الأخلاقي المتميز للموظفين عن طريق تخصيص المكافآت والحوافز.
- الاستفادة من كل الوسائل المتاحة التي تعزز احترام العمل الأخلاقي ويجب أن يتم التركيز على دراسة الأخلاق فيما يتعلق بفهم فضائل الديمقراطية وتشكيل السلوك لزيادة المهارات وتعليم الأخلاقيات والسلوك بشكل رسمي.
- الاستفادة من الطرق غير الرسمية التي يمكن من خلالها غرس السلوك الأخلاقي الذي يقوم على العقل والضمير الذاتي مما يضمن الاستمرارية وتشكيل جمعيات اجتماعية ودينية مهنية وبعض القنوات لغرس القيم الأخلاقية.
- الشفافية والمساءلة والقدوة الحسنة.

4. الإطار التطبيقي للدراسة

من أجل الوقوف على معرفة أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية (المستشفى القديم ابن سينا) بأم البواقي وتحليل العلاقة بين السلوك الأخلاقي وجودة الخدمة الصحية، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين بالمؤسسة التي تتناسب مع أبعاد موضوعنا، وعن طريق استخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

1.4 مجتمع وعينة الدراسة

استهدفت الدراسة الطاقم الطبي (أطباء عامين وخاصين) والشبه الطبي بالمؤسسة الإستشفائية (المستشفى القديم ابن سينا) أم البواقي، تم توزيع الاستبيان على 50 موظف ويعود سبب اختيار هذه العينة كونها تحقق أغراض الدراسة. وقد كان عدد الاستمارات المسترجعة 50 استمارة أي بنسبة 100%، تم استبعاد سبع 7 منها غير مكتملة البيانات، أما الاستمارات الصالحة للتحليل فكانت 43 استمارة.

2.4 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، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، الخبرة)

- الجزء الثاني: خاص بالسلوك الأخلاقي القيادي يتكون من 17 عبارة.

- الجزء الثالث: خاص بجودة الخدمة الصحية يتكون من 18 عبارة.

3.4 اختبار أداة الدراسة (الاستبيان)

قد تم استخدام مقياس خماسي يسمى سلم ليكارت لقياس إجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وهو مقسم إلى خمسة درجات موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (2): مقياس ليكارت

المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: إعداد الطالبة

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

الجدول (3): الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محاور الاستبيان

عدد العبارات	معامل ثبات الدراسة (ألفا كرونباخ)
35	,964

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة ما يلي:

مؤشر الثبات جيد إذ فاق 0.8 كما أن إلغاء أي عبارة لن يحدث farkا كبيرا وعلى هذا الأساس نقول أنه تم تمثيل هذا المحورين جيدا، وأي إعادة لهذا الاستبيان على نفس العينة سوف تأتي بنفس النتائج تقريبا.

3.4 تحليل خصائص العينة

في هذا المطلب سنقوم بعرض البيانات الشخصية المتعلقة بالعينة من جنس و سن ومستوى تعليمي

ومنصب وظيفي وسنوات خبرة، كما سنقوم بتحليل خصائص كل منها وذلك بناء على نتائج البرنامج

الإحصائي Spss .

• الجنس

الجدول رقم (4) : يمثل النسبة المتوية والتكرار لجنس العينة

النسبة %	التكرار	الجنس
39.5	17	ذكر
60,5	26	أنثى
100	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتضح من خلال الجدول أن معظم الأفراد المبحوثين هم إناث بنسبة 60.5% في حين كانت نسبة الذكور 39.5%، ويمكن تفسير ذلك بميول الإناث نحو مهنة التمريض.

• السن

الجدول رقم (5) : يمثل النسبة المئوية والتكرار لعمر العينة

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
7	3	أقل من 25
39.5	17	[35-25]
44.2	19	[45-35]
9.3	4	[55-45]
100	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يلاحظ من خلال الجدول توزع أفراد العينة على الفئات الخمس حيث كانت أكبر نسبة في الفئة الثالثة [45-35] أي فئة الشباب بنسبة 44.2% وهذا مؤشر إيجابي للمؤسسة يدل على خبرة موظفيها بالتالي فعالية الأداء في تقديم الخدمة، تليها الفئة الثانية [35-25] بنسبة 39.5%، فالفئة الرابعة -[55-45] بنسبة 9.3% وهي المقبلة على التقاعد، أما الفئة الأولى أقل من 25 بنسبة 7% ويمكن تفسير ذلك أن مستشفى توظف جميع الفئات العمرية للمجتمع ولا تستهدف سن معين.

• المستوى التعليمي

الجدول رقم (6) : يمثل النسبة المئوية والتكرار للمستوى التعليمي للعينة

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
11.6	5	ثانوي
88.4	38	دبلوم
100	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسات توظف الجامعيين بنسبة أكبر 88.4% وهذا مؤشر إيجابي يمكن المؤسسة من الاستفادة من معارفهم العلمية، ثم المستوى الثانوي بنسبة 11.6%.

• المنصب الوظيفي

الجدول رقم (7): يمثل النسبة المئوية وتكرارات المنصب الوظيفي للعينة

النسبة %	التكرار	المنصب الوظيفي
53.5	23	طبيب
46.5	20	ممرض
100	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين من المبحوثين هم أطباء أعلى مرتبة بنسبة 53.5%، تليها نسبة 46.5% للممرضين وهذا راجع كون المستشفى يتوسط الولاية ما يجعله محل استقطاب الكثير من المرضى.

• سنوات الخبرة

الجدول رقم (8): يمثل النسبة المئوية وتكرارات سنوات الخبرة للعينة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
25.6	11	أقل من 5
25.6	11	[10-5]
37.2	16	[15-10]
11.6	5	[20-15]
100	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن الفئة الثالثة [15-10] هي أعلى نسبة 37.2% هذا ما يعكس ما تم التطرق إليه سابقا حيث توظف المؤسسات خريجي الجامعات، تليها الفئة الثانية [10-5] والأولى أقل من 5 بنسبة 25.6%، ثم الفئة الرابعة [20-15] بنسبة 11.6%.

4.4 تحليل بيانات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول عرض إجابات أفراد العينة وتحليلها بالاعتماد برنامج Spss.

1.4.4 اتجاهات عينة الدراسة حول المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي للقيادة)

أ. اتجاهات عينة الدراسة حول البعد الأول (توافر السلوك الأخلاقي)

في هذا الإطار سيتم دراسة اتجاهات المبحوثين حول عبارات البعد الأول (توافر السلوك الأخلاقي)

الجدول رقم (9): يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة توافر السلوك الأخلاقي للقيادة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
موافق	0.8332	4.139	1 تعبر عن آراءك ومقترحاتك دون خوف
موافق	1.3869	3.069	2 لا تنتشر مظاهر الفساد الإداري في المستشفى
موافق	1.2227	3.069	3 يقدر مسئولك أفكارك وآراءك ويحترمها
محايد	1.2420	2.930	4 يلتزم المستشفى بوعوده مع العاملين
موافق	1.0428	3.767	5 يحافظ مسئولك على خصوصيات المرضى ويلزم العاملين بذلك
محايد	1.14552	3.3948	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

تبين لنا من خلال الجدول النقاط التالية:

أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول محور توافر السلوك الأخلاقي جاء مساوي ل: (3.3948) وانحراف معياري مقدر ب(1.14552) وهو من فئة محايد، يرجع ذلك أن هناك ميول في إجابات المبحوثين بين الموافقة من عدمها بخصوص توافر السلوك الأخلاقي في المؤسسة الإستشفائية (المستشفى القديم ابن سينا)، هنا يمكن القول أن توافر السلوك الأخلاقي تجسد في أن مدير المستشفى يسمح لموظفيه بالتعبير عن آرائهم بحرية ويقدر ويحترم أفكارهم، علاوة على ذلك فهو يهتم ويحافظ على خصوصيات المرضى ويلزم العاملين بذلك، كما أشارت النتائج إلى عدم انتشار للفساد الإداري في المستشفى، من جانب آخر فقد بينت النتائج عدم اهتمام المدير بالوعود التي قطعها مع العاملين.

ب. اتجاهات عينة الدراسة حول البعد الثاني (ممارسات السلوك الأخلاقي)

الجدول رقم (10): يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة ممارسات السلوك الأخلاقي

الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
موافق	1.3692	3.511	1 يولي مسئولك اهتمام باحترام حقوق المرضى ويلزم الطاقم الطبي والعاملين باحترامها
موافق	1.4367	3.465	2 يمكن الوثوق بمسئولك
محايد	1.4325	3.255	3 يعطي مسئولك أسبقية للصدق والإخلاص في عمله بالمستشفى
محايد	1.3331	3.279	4 يوازن مسئولك بين مصالحه الشخصية ومصالح الآخرين ويهتم بهم
موافق	1.3147	3.558	5 يحافظ مسئولك على أوقات العمل ويلزم الآخرين بها
موافق	1.2095	3.674	6 يتعامل مسئولك مع العاملين بالعدل والمساواة دون تمييز
موفق	1.3492	3.457	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول يتضح لنا:

النتائج التي أفرزتها إجابات المبحوثين حول محور ممارسات السلوك الأخلاقي تبين أن المتوسط الحسابي العام هو (3.457) وانحراف معياري (1.3492) في اتجاه موافق، ما يعكس ميول اجابات المبحوثين نحو الموافقة، ويمكن القول أن مدير المستشفى القديم ابن سينا يتحلى بسلوك أخلاقي في عمله إذ يحافظ على أوقات العمل ويركز عليها ويهتم بالمرضى ويحافظ على حقوقهم، فقد لاحظنا أثناء زيارتنا أنه ينشر مذكرات تنبيه فيما يخص التأخر عن العمل ينهي إلى جميع الموظفين وخاصة الطاقم الطبي والشبه طبي بضرورة التقيد بالتوقيت الرسمي للعمل وعدم ترك المرضى ينتظرون فهو يركز على تحقيق مصالح الغير، ويتخذ قرارات عادلة ومتوازنة، ويحظى بدرجة حسنة من الثقة في المستشفى.

ح. اتجاهات عينة الدراسة حول البعد الثالث (تعزيز السلوك الأخلاقي)

الجدول رقم (11): يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة تعزيز السلوك الأخلاقي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
موافق	0.9983	3.837	1 يوضح مسئولك عواقب السلوك غير الأخلاقي
محايد	1.2750	3.395	2 يعد مسئولك نموذجا في التزامه بالسلوك الأخلاقي في عمله
محايد	1.2447	3.697	3 يشجع مسئولك العاملين للإبلاغ عن أي انتهاكات للمعايير الأخلاقية
موافق	1.3012	3.790	4 يوفر مسئولك دورات تدريبية من أجل تعزيز السلوك الأخلاقي في المستشفى
موافق	1.3538	3.976	5 يوضح مسئولك أمور القضايا الأخلاقية المتعلقة بقواعد السلوك
محايد	1.3509	3.279	6 يعمل مسئولك على تعزيز المساواة داخل المستشفى
موافق	1.2539	3.665	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتضح من الجدول ما يلي:

تشير المؤشرات التي تحصلنا عليها من إجابات المبحوثين عن أسئلة محور تعزيز السلوك الأخلاقي أن المتوسط الحسابي العام للعبارات (3.665) بانحراف معياري (1.253) في اتجاه موافق، يعكس ذلك أن مدير مستشفى ابن سينا يركز على تعزيز السلوك الأخلاقي وتجسد ذلك من خلال إعطاء أسبقية للقيم الأخلاقية في عمله ونشر مذكرات تنبيه توضح ضرورة التحلي بروح المسؤولية ويوضح فيها عواقب الانتهاكات كالخصم من الراتب، فيعد بمستوى متوسط نموذج في الالتزام بالسلوك الأخلاقي والحث على الالتزام به في المستشفى.

2.4.4 اتجاهات عينة الدراسة حول المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)

الجدول رقم (12): يمثل إجابات أفراد العينة لأسئلة جودة الخدمة الصحية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
محايد	1,28239	3,3023	1 يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من الخدمات الصحية المقدمة
موافق	1,22226	3,5116	2 يركز المستشفى على الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمة الصحية للمرضى
محايد	1,06281	3,3256	3 يقدم المستشفى خدمات صحية في الوقت المناسب وبدقة وجودة عالية
محايد	1,13145	2,6512	4 ينتظر المريض طويلا للحصول على الخدمة
محايد	1,22903	3,3256	5 يقوم المستشفى بالرد الفوري على شكاوي واستفسارات المرضى
موافق	1,37128	3,9767	6 تنشر إدارة المستشفى رزنامة المواعيد الطبية وقوائم المناوبة للأطباء بمختلف التخصصات

7	يشعر المرضى بالأمان عند تلقي العلاج والفحص	3,8372	9,9834	موافق
8	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى	3,6744	1,22903	موافق
9	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع الممرضين	3,6977	9,8886	موافق
10	تمثل النظافة بمختلف أبعادها أبرز أولويات النشاط الطبي	3,6744	1,16947	موافق
11	يعطي العاملون أولوية للطبقة المعوزة والفقيرة	3,5581	1,25930	موافق
12	تمثل مصالح المرضى أبرز أولويات اهتمامات إدارة المستشفى والعاملين	3,7209	1,18172	موافق
13	يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض	3,7209	1,05392	موافق
14	يقدم العاملون اهتمام شخصي للمريض	3,9302	9,8550	موافق
15	تتوافر لدى المستشفى الأجهزة الطبية المتطورة	3,2326	1,26937	محايد
16	يتلاءم المظهر الخارجي للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمريض	3,2326	1,19198	محايد
17	يتلاءم نوع الطعام المقدم مع حالة المرضى	2,9767	1,40557	محايد
18	يتوفر المستشفى على مكاتب لاستقبال شكاوي المرضى واستفساراتهم	3,2558	1,34683	محايد
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.4775	1.1872	موافق

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

من خلال الجدول يتبين لنا:

المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات الباحثين حول جودة الخدمة الصحية جاء مساويا ل (3.4775) بانحراف معياري (1.1872) وهو ضمن فئة الموافقة وهذا يدل على شعور المرضى بالأمان وبعض الثقة في المستشفى القديم ابن سينا، إذ يقدر العاملون ظروف المرضى ويقدموا اهتمام شخصي لكل مريض، ويمكن القول أن هناك اقتناع متوسط من المرضى بجودة الخدمات المقدمة فإجابات الأفراد توحي أن المستشفى يعاني من نقص في الأجهزة المتطورة وكذا الطعام المقدم للمرضى غير ملائم، وفيما يخص الاستجابة فإن إجابات الباحثين حيادية ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم التزام المستشفى بتقديم الخدمة في الموعد وعدم الرد الفوري على مشاكل واستفسارات المرضى وتعود هذه المشاكل بدرجة كبيرة لضعف الرقابة وانعدام الضمير المهني الأخلاقي لدى الطاقم الطبي والشبه طبي بالمستشفى، فأغلبهم يرى الجانب المادي من الوظيفة فقط مع اهمال الجانب الأخلاقي فيها.

5.4 اختبار الفرضيات وعرض النتائج

الفرضية الرئيسية: " للسلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي "

لاختبار صحة هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية :

1.5.4 الفرضية الفرعية الأولى

" لتوافر السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي ."

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط ومعامل التحديد، ومعامل الانحدار ويكون الدور ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 كما هو موضح في الشكل الموالي:

الجدول رقم (13): نموذج الانحدار بين توافر السلوك الأخلاقي وجودة الخدمة الصحية

البيان	معاملات الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر توافر السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية	.691 ^a	.478	37.548	.000

المصدر : اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

✓ يكون التأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول أعلاه، وجدود أثر ذو دلالة معنوية لمحور توافر السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.691) عند مستوى دلالة 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.478)، أي ما قيمته (0.478) من التغيرات في تحسين جودة الخدمة الصحية ناتج عن التغير في محور توافر السلوك الأخلاقي والباقي (0.522) من التغير يعود إلى عوامل أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، كما بلغت درجة المعنوية (Sigg) 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى وبالتالي يتم قبولها.

2.5.4 الفرضية الفرعية الثانية

" لممارسات السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي ."

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط ومعامل التحديد، ومعامل الانحدار ويكون الدور ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 كما هو موضح في الشكل الموالي:

الجدول رقم (14): نموذج الانحدار بين ممارسات السلوك الأخلاقي وجودة الخدمة الصحية

البيان	معاملات الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر ممارسات السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية	.535 ^a	.286	16.461	.000

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

✓ يكون التأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول أعلاه، وجود أثر ذو دلالة معنوية لمحور ممارسات السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.535) عند مستوى دلالة 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.286)، أي ما قيمته (0.286) من التغيرات في تحسين جودة الخدمة الصحية ناتج عن التغير في محور ممارسات السلوك الأخلاقي والباقي (0.714) من التغير يعود إلى عوامل أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، كما بلغت درجة المعنوية (Sig) 0.000 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية وبالتالي يتم قبولها.

3.5.4 الفرضية الفرعية الثالثة

" لتعزيز السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأبم البواقي "

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط ومعامل التحديد، ومعامل الانحدار ويكون الدور ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 كما هو موضح في الشكل الموالي:

الجدول رقم (15): نموذج الانحدار بين تعزيز السلوك الأخلاقي وجودة الخدمة الصحية

البيان	معاملات الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية DF	درجة المعنوية Sig
أثر تعزيز السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية	.481 ^a	.231	12.320	.001

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

✓ يكون التأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول أعلاه، وجود أثر ذو دلالة معنوية لمحور تعزيز السلوك الأخلاقي في تحسين جودة الخدمة الصحية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.481) عند مستوى دلالة 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.231)، أي ما قيمته (0.231) من التغيرات في تحسين جودة الخدمة الصحية ناتج عن التغير في محور تعزيز السلوك الأخلاقي والباقي (0.769) من التغير يعود إلى عوامل

أخرى غير واردة في نموذج الدراسة، كما بلغت درجة المعنوية (Sig) 0.001 وهي أقل من 0.05 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية وبالتالي يتم قبولها.

4.5.4 اختبار فرضيات الدراسة

الجدول الموالي يوضح مدى ارتباط المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي للقيادة)، والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمة الصحية)، من خلال معامل الارتباط لسبيرمان .

الجدول رقم (16) : مصفوفة الارتباط بين السلوك الأخلاقي للقيادة وجودة الخدمة الصحية

جودة الخدمة الصحية		معامل الارتباط Seperman	السلوك الأخلاقي للقيادة
مستوى المعنوية			
	.000	.685**	

المصدر : اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتضح لنا من الجدول أن معامل الارتباط بين السلوك الأخلاقي للقيادة وجودة الخدمة الصحية هو 0.685، وهذا ما يفسر وجود علاقة طردية قوية بينهما.

"للسلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الإستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي "

الجدول رقم (17) : نموذج الانحدار بين السلوك الأخلاقي للقيادة وجودة الخدمة الصحية

ملخص النموذج				
النموذج	معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²	درجة الحرية DF
		.596 ^a		.356
المعاملات				
النموذج	اختبار T	المعاملات المعيارية	المعاملات الأصلية	
			قيمة المعلمة	مستوى المعنوية
الثابت	4.440		30.846	.000
السلوك الأخلاقي للقيادة	4.758	.596	.588	.000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSSV24

يتبين من خلال نتائج نموذج الانحدار أن هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغير المستقل هو السلوك الأخلاقي للقيادة والمتغير التابع هو جودة الخدمة الصحية، حيث كان معامل الارتباط المتعدد (0.59) في حين كان معامل التحديد (0.35)، أي أن نموذج المتغير المستقل (السلوك الأخلاقي للقيادة) يفسر 35 بالمائة من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)، يعني أن السلوك الخلاق للقيادة يؤثر بنسبة 35 % فقط في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا أم البواقي أما النسبة الباقية فترجع لعوامل أخرى لم تدرج ضمن الدراسة، وحسب قيم المعلمات فإن أي تغير في جودة السلوك الأخلاقي

بوحدرة واحة يقابله تغير في المتغير التابع ب 0.58، وقد جاءت معلمات النموذج معنوية إحصائيا إذ أن مستويات المعنوي لاختبار T أقل من 0.05، كما أن النموذج ككل محقق بالنظر إلى مستوى المعنوية لفيشر التي لا تتجاوز 0.05 .

6.4 نتائج الدراسة

تم التوصل للنتائج التالية:

- ✓ لتوافر السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في المستشفى القديم ابن سينا أم البواقي، فعند التزام مدير المستشفى بوعوده مع موظفيه وتركيزه على العدل والمساواة بينهم، والسماح لهم بالتعبير عن آرائهم بحرية دون خوف واحترام أفكارهم هذا يجعلهم يشعرون بالمسؤولية والالتزام نحو المستشفى وبالتالي يقدمون خدمات بجودة وأداء عالي .
- ✓ لممارسات السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في المستشفى القديم ابن سينا أم البواقي، فالتصرفات التي يبديها المدير من اهتمام بالسلوك الأخلاقي وحث العاملين على التحلي بها وحفظ حقوق المرضى، وتقديم اهتمام مناسب لكل مريض، وتركيزه على تحقيق مصالح العاملين في المستشفى، وأنه يمكن الوثوق به، وأنه يمثل نموذجا للسلوك الأخلاقي كلها تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المستشفى .
- ✓ لتعزيز السلوك الأخلاقي أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في المستشفى القديم ابن سينا - أم البواقي - ذلك أن ذلك إعطاء أسبقية للقيم الأخلاقية في العمل ونشر مذكرات تنبيه توضح ضرورة التحلي بروح المسؤولية وعواقب الانتهاكات، من شأنه التذكير بالضمير المهني دائما ما يجعل الموظفين يسهرون على تقديم الخدمة بجودة جيدة .
- ✓ للسلوك الأخلاقي للقيادة أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية عند مستوى دلالة 0.05 في المستشفى القديم ابن سينا - أم البواقي - .

5 . خاتمة

من خلال ما تم استعراضه وتحليله في الدراسة التطبيقية، يمكننا القول أن المؤسسة الإستشفائية (المستشفى القديم ابن سينا) بأم البواقي يتحلى مديره بالسلوك الأخلاقي ويعمل على تعزيزه في المستشفى من خلال نشره لإعلانات ومذكرات تدل على تركيزه على القيم المهنية الأخلاقية واهتمامه بالمرضى توضح ضرورة التقيد بأوقات العمل الرسمية والتحلي بروح المسؤولية وعدم ترك المرضى ينتظرون لوقت متأخر دون فحص أو دواء مما ينجر سلبا على تدهور صحتهم، وتجنب الانتهاكات الأخلاقية، كما ينبه بتوجيه عقوبات لكل

مخالف. وعليه يمكن تقديم بعض التوصيات لمستشفى ابن سينا يمكن الاستفادة منها:

- ✓ مواكبة التكنولوجيا ومعدات تقنية حديثة في مجال الطب لضمان تحسين مستمر لجودة الخدمات الصحية؛
- ✓ الاهتمام بالدورات التدريبية لتعزيز الأخلاقيات المهنية في المستشفى؛
- ✓ الحرص على تقديم وجبات تلائم المرضى؛

6. قائمة المراجع:

أ. المراجع باللغة العربية:

- أحمد عبد السلام رجب النفراوي، أ. (2020). توسيط المناخ الأخلاقي في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*، مجلد 4، عدد 50.
- أحمد عبد السلام رجب النفراوي، أ. (2020). توسيط المناخ الأخلاقي في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والارتباط الوظيفي دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*، مجلد 50، عدد 4.
- جواد محسن راضي، عبد الله كاظم حسن. (2010). العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي - دراسة اختبارية في كلية الادارة والاقتصاد. *العربي للعلوم الاقتصادي والادارية*، المجلد 7، عدد 21.
- رأفت عبد الرشيد. (2005). *حقوق وحرريات الموظف العام*. القاهرة: مصر: مؤسسة الطوبجي للتجارة والطباعة والنشر.
- عبد الله عادل محمد. (2012). *إدارة جودة الخدمات*. عمان: الأردن: دار الوارق للنشر والتوزيع.
- فريد بلخير كورتل، درمان سليمان صادق. (2010). *تسويق الخدمات الصحية*. عمان: دار كنوز للمعرفة للنشر والتوزيع.
- قهيري فاطنة، ضيق سعيدة. (2020). أثر القيادة الأخلاقية على المسؤولية البيئية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية. *مجلة بحوث الادارة والاقتصاد* مجلد 2، عدد 1.
- مرزوق عدمان. (2011). *مدخل في الإدارة الصحية. الطبعة الأولى*، عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع.
- المضيوي. (1985). أخلاقيات المتعلم، دراسات تربوية. *مجلة كلية التربية*، عدد 2، 47-50.

ب. المراجع باللغة الأجنبية:

- Al-Ani, W., Al Harthi, A., Al Sulaimani, H., Al-Mandhari, R., & Al Siyabi, F. (2018). "Taking measures in light of the ethics of the profession from the viewpoint of some educators in the Sultanate of Oman". *Journal Af Educational & Psychological Studies*, 12(2), 321-339.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intentions to quit. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(1), 19-26.
- Ponnu, C. H., & Tennakoon, G. (2009). The association between ethical leadership and employee outcomes-the Malaysian case. *EJBO-Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*.
- Stead, W. E., Worrell, D. L., & Stead, J. G. (1990). An integrative model for understanding and managing ethical behavior in business organizations. *Journal of Business Ethics*, 9(3), 233-242.
- Trevino, L. K., Hartman, L. P., & Brown, M. (2000). Moral person and moral manager: How executives develop a reputation for ethical leadership. *California Management Review*, 42(4), 128-142.