



"عوامل البيئة الخارجية وأثرها على تحسين جودة الخدمات الصحية"

(دراسة ميدانية على العيادة المجمعـة بأبو عيسى)

الهادي رحومة خليفة خلف الله
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان
alhadi.khalfallah@sabu.edu.ly

فتحي ابوالقاسم سالم منصور
كلية هندسة الموارد الطبيعية بئر الغنم
f.mansour@zu.edu.ly

الملخص.

تهدف الدراسة إلى التعرف على عوامل البيئة الخارجية وأثرها على تحسين جودة الخدمات الصحية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتتمثل بيئة الدراسة بالعيادة المجمعـة ابوعيسى، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية بسيطة ويتكون مجتمع الدراسة من الكادر الوظيفي من الأطباء والأطباء المساعدين (طاقم التمريض) والموظفين والإداريين داخل العيادة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها. قلة اهتمام الإدارة العليا بدراسة وتحليل عناصر البيئة الخارجية بالعيادة المجمعـة، وعدم توفر الاستقرار الأمني الذي يشكل عائق أمام الكادر الوظيفي لتقديم الخدمات الصحية للمواطنين، وعدم توفر المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة المرتبطة بتقديم الخدمات الطبية، وعدم وجود الدورات التدريبية التي تساعد في الرفع من كفاءة العناصر الطبية داخل العيادة، كما انه لا توجد فرق متخصصة للقيام بالمهام الطارئة في وقت الأزمات، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتكثيف الدورات التدريبية للرفع من كفاءة العناصر الطبية، والعمل على استراتيجية لتوفير المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة التي تساعد في تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية، وكذلك توفير البيئة الأمنية لتساعد على حماية العناصر الطبية للقيام بأداء الاعمال بالشكل المطلوب، العمل على اعداد فرق متخصصة للقيام بالاعمال التي تكلف بها في وقت الازمات.

الكلمات المفتاحية. البيئة، البيئة الخارجية، جودة الخدمات الصحية.



Abstract

The study aims to identify the external environment factors and their impact on improving the quality of health services. A descriptive–analytical approach was carried out to describe the phenomenon and analyze the data. The study population was identified to be the staff of Abu–Issa Collective health clinic, including doctors, assistant doctors, nursing staff, and administrative staff. A stratified random sample approach was used to select participants in the study. Results indicate that there a lack of interest by senior management in studying and analyzing the external environment elements. Also, there is a lack of security stability, which constitutes an obstacle for the staff to provide health services to citizens. Besides, there is a lack of equipment, devices, and modern technologies associated with the provision of medical services as well as, the absence of training that helps in raising the efficiency of the medical personnel inside the clinic. The study recommended that there is a need for senior management to focus on intensifying training to raise the efficiency of medical personnel, and build up a strategy to provide modern equipment, devices, and technologies that help provide high–quality medical services. The study also recommends providing a necessary security environment to help protect medical personnel, especially in the worksite. It also endorses the work to prepare specialized teams to carry the assigned work in times of crisis.

Keywords: Environment, External Environment, Quality of Health Services.



المقدمة.

تسعي المنظمات الصحية اليوم جاهدة إلى تحقيق اهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها وهي تقديم الخدمات الصحية الجيدة للمواطن. كما تسعي إلى تحسين جودة هذه الخدمات التي تقدمها سواء بتوفير الإمكانيات البشرية من أطباء وفنيين أو المادية من أجهزة ومعدات طبية وذلك لتقديم أفضل الخدمات ولا سيما إن هذه المنظمات تعيش في بيئة خارجية سريعة التطور وخاصة في ظل عصر التكنولوجيا والمعلومات وانفتاح المجتمعات ووجود شبكة الإنترنت فنجد أن هذه المنظمات تتأثر بالبيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة.

مشكلة الدراسة.

من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية التي قام بها الباحثان بالعيادة المجمع بأبوعيسي تبينت وجود عدة مشاكل منها ما يتعلق بالمنظمة الصحية من حيث قلة الامكانيات المادية والبشرية، وضعف الشعور بالمسؤولية المهنية لدي بعض العاملين لديها، كذلك وجود تدني في البني التحتية والأجهزة الخاصة بالعيادة المجمع كذلك ضعف الوعي الصحي لدي افراد المجتمع ، ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تكمن في السؤال التالي.

(ما دور عوامل البيئة الخارجية في تحسين جودة الخدمات الصحية)

فرضية الدراسة .

(هل يوجد أثر لعوامل البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري)

أهداف الدراسة.

تسعي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- القاء الضوء على عناصر البيئة الخارجية في مراكز الرعاية الصحية.
- 2- التعرف على طبيعة الأثر الذي تتركه البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية.



3- توضيح مفهوم جودة الخدمات الصحية وأهميتها والأساليب التي تنتجها المنظمات الصحية للوصول بها إلى اعلى المستويات.

أهمية الدراسة .

تبرز أهمية الدراسة من خلال تناولها لموضوع مهم في مجال الإدارة وهو عوامل البيئة الخارجية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتنبثق أهمية الدراسة من زاويتين الأولى علمية والثانية عملية.

- 1- الأهمية العلمية. حيث تكتسب الدراسة أهميتها العلمية من خلال قيام الباحث باستخدام منهج علمي يثري المعرفة العلمية في مجال عوامل البيئة الخارجية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، كما يؤمل ان تؤدي هذه الدراسة إلى إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل الأكاديمي
- 2- الأهمية العملية. تتمثل أهمية الدراسة من الناحية العلمية في تقديم المساعدة للمسؤولين في قطاع الخدمات لزيادة تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات الصحية في ضوء ما توصلت اليه الدراسة من نتائج.

حدود الدراسة.

حدود مكانية. العيادة المجمعّة بابوعيسي.

الحدود الزمنية. تم اجراء الدراسة في الفترة من 1 / 1 / 2019 إلى 31 / 12 / 2019

الدراسات السابقة .

- 1- دراسة/ سلوى احمد العبيد (2004). بعنوان "أثر البيئة الخارجية في التغيير الإداري وفاعلية المنظمة". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد البيئة الخارجية والتغيير الإداري وفاعلية المنظمة ومحاولة التحقق من تأثير البيئة الخارجية والتغيير الإداري وفاعلية المنظمة. وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها. ويعتبر العامل السياسي هو اقوي عوامل البيئة الخارجية في تغيير الإدارة العليا. كما أن هناك علاقة طردية بين عوامل البيئة الخارجية وفاعلية الإدارة .



2 - دراسة/ فتحي محمد ميلاد (2017 / 2018). بعنوان "عوامل البيئة الداخلية والخارجية وأثرها على مستوى الخدمة التسويقية في المصارف الإسلامية"، وهدفت الدراسة إلى وصف وتحليل عوامل البيئة الداخلية والخارجية وأثرها على مستوى الخدمة التسويقية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها. اثبتت الدراسة صحة الفرضية الثانية وهي ان عوامل البيئة الخارجية تؤثر ايجابيا في مستوى الخدمة التسويقية .

3 - دراسة/ الهاشمي بن واضح (2013 / 2014). بعنوان "تأثير متغيرات البيئة الخارجية على اداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر"، وقد هدفت الدراسة إلى المساهمة في بلورة أهم الأسس العلمية التي تقوم عليها عملية البيئة الخارجية وأثرها على أداء المؤسسة، وتحليل عوامل ومتغيرات البيئة الخارجية ومحاولة تطبيقها في المؤسسة محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج اهمها. يخضع القطاع محل الدراسة لعوائق دخول طبيعية من وفورات الحجم ومتطلبات رأس المال والتركيز في البحث والتطوير ويتأثر السلوك الاستراتيجي للمؤسسات بمجموعة من العوامل المكونة لبيئتها الخارجية من منافسين وتهديدات دخول منافسين جدد.

4 - دراسة/ اكرم احمد الطويل (2010). بعنوان "إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية". وتهدف هذه الدراسة إلى تعريف الأفراد العاملين في المستشفيات بمفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وتحديد إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات قيد الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وصف وتشخيص أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات إلى الاتي. حقق كل من بعد الملموسية والاعتمادية على اعلى نسبة اتفاق بين المبحوثين بينما حصل بعد الضمان على أقل نسبة اتفاق .

5 - دراسة/ عبدالقادر شارف (2018). بعنوان " أثر التغيير على جودة الخدمات الصحية"، وقد هدفت الدراسة إلى التعريف بإدارة التغيير ومتطلباتها واستعراض ماهية جودة الخدمات الصحية، وإبراز مداخل إدارة التغيير التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. وقد توصلت إلى عدة نتائج أهمها. يعتبر نجاح التغيير على الفهم العميق لجوانبه وأهدافه واقتناع الأفراد ومشاركتهم كما أن المؤسسة



العمومية محل الدراسة لا تزال بعيدة عن تطبيق إدارة التغيير فهي لاتعي أهمية هذا لأسلوب الإداري في الارتقاء بمستوي أدائها.

6 - دراسة/ مختار عطية بن سعد وحليمة على امشيرى (2017). بعنوان " جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي"، وقد هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهة نظر المستفيدين منها ، والتعرف على الفروق بين المتوسطات استجابات المستفيدين حول مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم في مستشفى الخمس. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها. ام تقييم المستفيدين لمستوي جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم في مستشفى الخمس غير مرضية. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية $a \leq 0.05$ على المتغيرات (النوع، العمر، المستوى التعليمي).

7 - دراسة/ مشاعل احمد عبدالله (2015). بعنوان "مدي تطبيق أبعاد الجودة للخدمات الصحية في المستشفيات العامة بمدينة طرابلس"، وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها التعرف على مدي تطبيق أبعاد الجودة للخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات العامة بمدينة طرابلس في ليبيا ، والتعرف على مستوى إدراك الأطباء لأبعاد الجودة في الخدمات الصحية المطلقة من قبل المستشفيات العامة قيد الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي. إن إدارة المستشفيات العامة قيد الدراسة لا تقوم بتطبيق أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد) للخدمات الصحية التي تقدمها للمستفيدين. كما أن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات العامة قيد الدراسة لا تتميز بالجودة المطلوبة من وجهة نظر الأطباء العاملين بتلك المستشفيات وإن مستوى جودة تلك الخدمات منخفض مقارنة بما هو متوقع .



الجانب النظري

تعريف البيئة.

وهي جميع العوامل والمتغيرات البيئة المحيطة بالمنظمة سواء أمكن قياسها أو لم يمكن قياسها، والتي تقع داخل المنظمة وخارجها والتي يمكن أن تساعد في تحقيق فعالية المنظمة (القيرو، بشينة، 2016، ص27).

مفهوم البيئة الخارجية.

وهي مجموعة العوامل التي تؤثر على كافة المنظمات وتقع خارج حدود المنظمة ونطاق رقابة الإدارة (مرسي، 2008، ص57).

هي جميع العناصر التي تقع خارج حدود المنظمة ولها تأثير فعلى إما على كل أو جزء من المنظمة (الطراونة وآخرون، 2012، ص67).

مكونات البيئة الخارجية.

إن مكونات البيئة الخارجية للمنظمات شاملة ومعقدة، فقد طورت منهجيات مختلفة لعرضها وتبسيطها والتعامل معها. ونجد أن من بين أهم هذه المنهجيات تلك التي أشارت إلى وجود مستويين أساسيين لهذه البيئة ويتمثل المستوى الأول بالبيئة الخارجية العامة وتسمى أيضاً بالبيئة الكلية غير المباشرة فيما يتمثل المستوى الثاني بالبيئة الخارجية الخاصة وتسمى أيضاً ببيئة العمل أو بيئة المهام (مساعد، 2013، ص135).

1- البيئة الخارجية العامة أو الكلية.

وهي تلك العناصر التي تقع خارج سيطرة المنظمة الفردية وليس لها علاقة مباشرة بموقفها التشغيلي أو نوعية الصناعة التي تنتمي إليها أو النشاط الذي تخصص فيه أو نوعية الخدمات التي تقدمها وتشتمل البيئة الخارجية العامة على عدة عوام .

- العوامل الاقتصادية.



- العوامل الاجتماعية.
- العوامل السياسية.
- العوامل القانونية.
- العوامل التكنولوجية (إدريس، 2006، ص 149).

2- البيئة الخارجية الخاصة أو بيئة المهام.

إن كون المنظمة نظام مفتوح يتعامل مع البيئة الخارجية، فإن هذه البيئة الخارجية يمكن أن تكون بيئة عامة ذات تأثير على مجمل المنظمات أو أن تكون بيئة خاصة لمنظمات بذاتها دون غيرها من منظمات أخرى. لذلك فإن البيئة الخاصة أو بيئة المهام تتمثل بمجمل العناصر والمتغيرات ذات التأثير المباشر على عمليات المنظمة والتي يجب أن تأخذها المنظمة بأهمية كبيرة.

ومن الضروري الإشارة إلى أن الكثير من الباحثين ينطلق في تحليل هذا المستوى من البيئة من اتجاهات متعددة تتسم بالتكامل وليست متعارضة. فالبعض ينطلق من التحليل الأكثر شمولية الصناعة والمنافسة مركزين على التأثيرات المتبادلة بين المنظمة وبين بيئتها التنافسية، في حين ينطلق آخرون من بيئة العمل الخاصة من خلال توضيح مفردات هذه البيئة من تجهيز، وعملاء، وموردين، وغيرهم (مساعد، 2013، ص 138).

مفهوم جودة الخدمات الصحية.

إن جودة الخدمات الصحية القائمة في بلد ما تعكس تطورات الماضي في هذا المجال بما يظهر في الغالب خليط من المبادرات الخارجية والخيرية والدينية والحكومية، مع احتمال حدوث العديد من الإصلاحات لتعديل نمط الخدمة (نورماند، وبيبر، 1997، ص 53).

ومن هنا يمكن أن توضح جودة الخدمات الصحية وتعرض بعض من التعريفات.

- عرفت بأنها "تمثيل مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياساً بما كان عليه في مرحلة سابقة (البكري، 2005، ص 199).



- ويعرفها عوض خلف الغنزي بأنها "كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية".
- كما عرفت بأنها "مجموعة البرامج والأنشطة الصحية التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية وعلاج هذه المشكلات في حالة حدوثها (النصر، 2008، ص195).

أهمية جودة الخدمات الصحية.

تشكل أهمية الجودة في خدمة العملاء مركز الصدارة لدى كافة المنظمات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في دنيا الأعمال، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام واعتماد التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات على الأرفف بانتظار العملاء أما في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون سوية لخلق جودة الخدمة وتقديمها، ولذا فإن مقدمي الخدمات لا بد وأن يتعاملون بشكل فعال مع العملاء ليقدموا مستوى راق من الخدمة.

وتكمن أيضا هذه الأهمية في الآتي.

- أ- الجودة في الخدمات الصحية لا تعبر عن حالة سكون لما تقدم للمريض، بل هي تخضع للتحسين المستمر عن إدارة متخصصة وهي هادفة إلى تحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.
- الشمولية. تعني التوسع في مستوى نوعية الخدمات التي يتوقعها المرضى من خدمات الطبية والسريرية المقدمة لهم وبكافة جوانبها الأخرى.
- التكاملية. وهي في كون المنظمات الصحية نظام مكون من أنظمة فرعية يعتمد بعضها على البعض الآخر ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة، إلا أنه يتكامل مع البرامج الأخرى، على سبيل المثال إن الهيئة الطبية لا تستطيع ممارسة وظائفها الطبية السريرية من دون وجود التكامل مع الهيئة التمريضية أو الخدمات المساندة الأخرى كالمختبر، الأشعة، الصيدلانية..... الخ (البكري، 2005، ص202).



ب- جودة الخدمات الداخلية ويقصد من ذلك القيام باختيار السبل التدريبية لتدعيم أهمية الكفاءة الشخصية للعاملين وكذلك توفير بيئة عمل داخلية تتسم بالجودة العالية وإمداد الأفراد الذين يتعاملون مع جمهور العملاء بالدعم اللازم (محمود، 2002، ص213).

ت- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل. أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالى على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها وهذا يعني أن المنظمات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أيضاً أن تحافظ على العملاء الحاليين (الدرادكة، 2006، ص194).

ث- تعد الجودة في الخدمات الصحية مؤشر مهم في قياس مستوى الرضاء المتحقق لدى المريض عن الخدمة المقدمة له من قبل أي منظمة صحية (البكري، 2005، ص202).

محددات جودة الخدمة الصحية.

تتفق العديد من الكتب على أن جودة الخدمة تتحدد وفق المحددات الخمسة التالية.

1. قدرة المنظمة على الوفاء بوعودها للعملاء فيما يتعلق بتقديم مستوى متميز من الجودة بصورة صحيحة ودقيقة مما يخلق ثقة العملاء في المنظمة.
 2. قوة الاستعداد وسرعة الاستجابة من أفراد المنظمة لخدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم.
 3. توفر القدر الكاف من المعرفة والوعي لدى أفراد المنظمة باحتياجات العملاء من الخدمة. ووضوح الرغبة والقدرة على الالتزام بأداب التعامل. وخلق الثقة والطمأنينة لدى العملاء في المنظمات.
 4. توفر الإدارة والقدرة لدى أعضاء المنظمة للإحساس بمشاعر ورغبات العملاء من الخدمة بما يمكنهم من تفحص شخصيتهم ومن ثم التعاطف معهم ورعايتهم والعناية بهم.
- جودة الجوانب الملموسة المرتبطة بالخدمة سواء ما يتعلق بالأدوات أو الأجهزة أو الأفراد أو السياسات أو الأنظمة (أوبكر، 2005، ص148).



تقييم جودة الخدمات الصحية.

من الصعوبات الكبيرة التي يواجهها العملاء تقييمهم جودة الخدمات لكونها غير ملموسة فكيف الأمر إذا لم يتمكن من رؤيتها أو الشعور به أو سماعها. كما أن الخدمات ومنها الصحية تمتلك بدلا من ذلك مواصفات نوعية تجريبية أو موثوقية تعتمد على التجربة والخبرة كالرضاء، السعادة، السرور... الخ وهي صفات يمكن تقييمها فقط من خلال الشراء والاستخدام للخدمات الصحية (البكري، 2005، ص211). لذلك يجب أن تطبق المنظمات الصحية إطار متكامل لتقييم جودة الخدمات الصحية وذلك من خلال.

أ. اقتراح مجموعة من المعايير والمواصفات المعيارية. مثال ذلك تشغيل الأجهزة الطبية والصيانة الدورية والتدريب المستمر.

ب. تحديد عناصر الأداء محل التقييم المنظمات الصحية ككل.

ت. قياس الجودة إما عن طريق الحكم على مهارات الطبيب أو عن طريق أثر الرعاية الصحية على تقدم صحة المريض (النجار، 2007، ص486).

وعلى الرغم من كل ذلك فإن المرضى يعتمدون في تقييمهم لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم على أساس مستوى أو درجة نوعيتها أو معتمدين في ذلك التقييم على عدة أبعاد هي (البكري، 2005، ص212).

• **الجوانب الملموسة.** وهي نظم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين في المنظمة (إدريس، 2003، ص426).

• **الاعتمادية.** وهي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة. فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية (الضمور، 2005، ص444).

• **الاستجابة.** وهي تعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة (إدريس، 2003، ص497).

• **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل.** ويشير هذا إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية الصحية، مثال ذلك، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه



مقدم الخدمة حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها أو ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته (الضمور، 2005، ص445).

• **المصادقية.** وهي تشير إلى السمعة الطبيعية عن منظمة الخدمة والأمانة لدى العاملين مقدمي الخدمة والصدق في المخاطبة والوعد وتحديد المواعيد والصدق في المعلومات المنشورة (إدريس، 2003، ص498).

• **الأمان.** وهذه تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة أو من مقدمها أو كلاهما (الضمور، 2005، ص444).

• **مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة الطبية.** أي توفرها في الوقت المناسب والمكان الذي يرغب العميل وهل من السهل الوصول إلى مكان تلقيها.

• **الكفاءة والجدارة.** أي كفاءة القائمين على إدارة الخدمة من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة. فكثير ما يلجأ لمثل هذا المعيار فيفضلون تلقي خدماتهم من أشخاص ذوي شهادات علمية عالية المستوى (كورتل، 2009 ص364).

الجانب العملي

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات اللازمة باستخدام المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والدوريات، بالإضافة إلى المصادر الأولية من خلال أداة الاستبانة الذي طور لهذا الغرض لجمع البيانات، واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) إصدار 25 لتحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

بيئة الدراسة.

تتمثل بيئة الدراسة بالعيادة المجمع ابوعيسي والتي تم استحداثها سنة 2018 م وذلك لما يوليه قطاع الصحة من اهتمام بالرعاية الصحية لجميع أفراد المجتمع وتوفير الخدمات الصحية داخل نطاق بلدية الزاوية الغرب. حتى يتمكن هذا المرفق من خلق مواطن سليم خالي من الأمراض.

مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من الكادر الوظيفي من الأطباء والأطباء المساعدين (طاقم التمريض) والموظفين والإداريين داخل العيادة والبالغ عددهم (182) شخص ونظراً لوجود أكثر من شريحة في مجتمع الدراسة فقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية. ولقد تم تحديد عينة البحث والبالغ عددها (118) عنصر، والتي تم تحديدها بناء على الجدول الذي قدمه كل من (Krejcie & Morgan) اعتماد على حجم المجتمع وهامش الخطأ المسموح به (5%).

جدول رقم (1) يوضح حجم مجتمع الدراسة

ت	مجتمع الدراسة	العدد
1	الأطباء	62
2	التمريض	88
3	الإداريين	32
	اجمالي مجتمع الدراسة	182

كما تم الاعتماد على اخذ العينة الطبقية بناء على المعادلة الآتية.

$$n_i = n * \frac{N_i}{N}$$

حيث N يمثل حجم المجتمع و n حجم العينة و n_i يمثل عدد الفئات التي يتكون منها المجتمع والعينة.

جدول رقم (2) يوضح حجم عينة الدراسة

ت	عينة الدراسة	العدد
1	الأطباء	40
2	التمريض	57
3	الإداريين	21
	إجمالي عينة الدراسة	118

كما تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة، استرجع منها (106)، إستبانته وعند فحص الإستبانات أتضح وجود (7) منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها. وبذلك أصبح عدد الاستبانة التي تم استخدامها في تحليل البيانات (99) استبانة.

مصادر وأداة جمع البيانات.

1- المصادر الأولية. استخدم الباحثان الإستبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة التي تتعلق بعوامل البيئة الخارجية وأثرها على تحسين جودة الخدمات الصحية، ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتكون الأوزان على النحو التالي.

جدول (3) مقياس الدراسة المعتمد ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

كما أن أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى ثلاث أجزاء على النحو التالي.

أ- معلومات عامة. تتضمن معلومات شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (الجنس، العمر، المؤهل، التخصص، عدد سنوات العمل في القطاع)

ب- محور عوامل البيئة الخارجية. تتضمن (أربعة عشر) فقرة.

ت- محور جودة الخدمات الصحية . تتضمن (أربعة عشر) فقرة.

2- المصادر الثانوية. جمعت المعلومات الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تمثلت في المراجع والكتب ذات العلاقة والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة.

صدق وثبات اداة الدراسة :-

• صدق اداة الدراسة. قام الباحثان بمراجعة الادبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ثم قام الباحثان بإعداد استبانته تكونت من محورين المحور الأول يتعلق بقياس البيئة الخارجية والمحور الثاني يتعلق بقياس جودة الخدمات الصحية وقمنا بالتأكد من صدق اداة الدراسة من خلال.

1-الصدق الظاهري. عرضت الاستبانة على (3) محكمين مختصين في المجال وتم اجراء التعديلات وتصميمها بصورتها النهائية الحاليه وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهري.

2- صدق المقياس (الاتساق الداخلي). صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي تنتمي اليه العبارة فقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه، والموضحة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات جودة الخدمات الصحية والدرجة الكلية لها			معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات عوامل البيئة الخارجية والدرجة الكلية لها		
Sig.		ت	Sig.		ت
.000	.935**	1	.000	.949**	1
.000	.876**	2	.000	.970**	2
.000	.900**	3	.000	.941**	3
.000	.875**	4	.000	.966**	4
.000	.923**	5	.000	.803**	5
.000	.914**	6	.000	.954**	6
.000	.878**	7	.000	.939**	7
.000	.927**	8	.001	.964**	8
.000	.914**	9	.000	.921**	9
.000	.882**	10	.000	.813**	10
.000	.860**	11	.000	.830**	11
.000	.866**	12	.000	.963**	12
.000	.885**	13	.000	.947**	13
.000	.815**	14	.000	.780**	14
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات عوامل البيئة الخارجية والدرجة الكلية لها ومعامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات جودة الخدمات الصحية والدرجة الكلية لها والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.



الصدق البنائي. يعتبر الصدق البنائي احد مقاييس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقيق الاهداف التي تريد الاداة الوصول اليها وبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الإستبانه والمبينة بالجدول رقم (4) أي ان جميع معاملات الارتباط لجميع متغيرات الاستبانه دالة احصائية وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات اداة القياس. يقصد بثبات أداة القياس هي أن تعطي الاستبانه نفس النتيجة لو تم اعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط ولقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار مقياس (الفا كرو نباخ) وتعتبر النسبة الموضحة الجدول رقم (5) عالية ومقبولة لإغراض الدراسة.

جدول رقم (5) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانه

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
محور عوامل البيئة الخارجية	14	0.983
محور جودة الخدمات الصحية	14	0.976
القيمة الكلية للاستبيان	28	0.988

ومن خلال الجدول رقم (5) نجد ان النتيجة تدل على ان الاستبانه تتمتع بدرجة عالية من الثبات وصالحة لإجراء الدراسة عليها.

اساليب المعالجة الاحصائية.

استخدم الباحثان نظام (SPSS .V25) لاستخراج النتائج الاحصائية لتحليل البيانات وهي.

- التكرارات والنسبة المئوية . لوصف عينة الدراسة .
- معامل ارتباط بيرسون. لتحديد صدق الاداة وطبيعة الأثر بين عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- معامل الثبات (الفاكرو نباخ). لتحديد معامل ثبات المقياس .
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. لتحديد مستوى عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية وفق اجابات افراد العينة.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط. لاختبار الفرضيات.

عرض البيانات.

أولا : وصف خصائص الدراسة

الجدول رقم (6) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب الخصائص الديمغرافية

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	35	35.4%
	انثي	64	64.6%
	المجموع	99	100%
العمر	اقل من 30 سنة	9	9.1%
	من 30 سنة إلى اقل من 40 سنة	26	26.3%
	من 40 سنة إلى اقل من 50 سنة	45	45.5%
	من 50 سنة فأكثر	19	19.2%
	المجموع	99	100%
المؤهل العلمي	بلوم متوسط	47	47.5%
	دبلوم عالي	26	36.9%
	جامعي	24	24.2%
	ماجستير	2	2.0%
	المجموع	99	100%
التخصص	تمرير	43	34.4%
	فني تحليل	9	9.1%
	صيدلة	6	6.1%
	فني اشاعة	3	3.0%
	اداري	17	17.2%
	طبيب	21	21.2%
	المجموع	99	100%
عدد سنوات العمل	اقل من 5 سنوات	16	16.2%
	من 5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات	21	21.2%
	من 10 سنوات إلى اقل من 20 سنة	51	51.5%
	من 20 سنة فأكثر	11	11.1%
	المجموع	99	100%

ويتضح من الجدول السابق رقم (6)

- الجنس. إن معظم أفراد العينة كانوا من الإناث حيث بلغت نسبتهم (64.6%) من عينة الدراسة في حين بلغت نسبت الذكور (35.4%) .



المؤتمر العلمي الأول لكلية الصحة العامة
27- 28 مارس 2021 الجميل - ليبيا



- العمر. تبين أن الأغلبية كانت من فئة (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) حيث بلغت نسبتهم (45.5%) .
- المؤهل العلمي. يلاحظ ان النسبة الكبرى من العينة يحملون مؤهل معهد (دبلوم عالي) حيث بلغت نسبتهم (26.3%) .
- التخصص. يتضح أن أغلب أفراد العينة من فئة التمريض حيث بلغت نسبتهم (43.4%) من عينة الدراسة
- عدد سنوات العمل. يتضح من خلال الجدول السابق ان معظم افراد العينة من الفئة الثالثة وهي (من 10 سنوات إلى 20 سنة) حيث بلغت نسبتهم (51.5) من عينة الدراسة وهذا يشير إلى أن العيادة تمتلك خبرات جيدة.

عرض البيانات

- تحليل البيانات. للتعرف على عوامل البيئة الخارجية وأثرها على جودة الخدمات الصحية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة ، ليكون مؤشراً على ذلك ، وتم تحديد خمسة مستويات لدرجة الممارسة المبينة بالجدول رقم (4) ، بناء على المعادلة التالية.

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الاعلى في المقياس} - \text{الدرجة الادنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

جدول رقم (7) مستويات درجة الممارسة عوامل البيئة الخارجية وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

ت.ر	المستويات	درجة الممارسة
1	من 1 إلى أقل من 1.80	منخفضة جداً
2	من 1.81 إلى أقل من 2.60	منخفضة
3	من 2.61 إلى أقل من 3.40	متوسطة
4	من 3.41 إلى أقل من 4.20	مرتفعة
5	من 4.21 إلى أقل من 5	مرتفعة جداً

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة لعبارات محور عوامل البيئة الخارجية

رق.	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
10	هل ظروف عدم الاستقرار الأمني يشكل عائق للعيادة.	4.09	0.757	مرتفعة
9	هل يتأثر العاملون بالعيادة المجمعّة بالعوامل الاقتصادية.	3.99	1.199	مرتفعة
7	تقوم الإدارة بتذليل الصعوبات التي تعترض العمل بالعيادة المجمعّة.	3.96	1.068	مرتفعة
3	يتم تقسيم العمل داخل العيادة المجمعّة ليساعد في تحقيق أداء العمل	3.83	1.170	مرتفعة
4	هل تعتقد أن الأجهزة الرقابية تساهم في نجاح العيادة المجمعّة .	3.78	1.191	مرتفعة
8	هل يتأثر العاملون بالعيادة المجمعّة بالعوامل الاجتماعية والثقافية.	3.71	1.280	مرتفعة
1	هل يتوقف نجاح العيادة المجمعّة على التأقلم مع البيئة الخارجية.	3.65	1.137	مرتفعة
2	هل امكانية العيادة المجمعّة تسمح بتقديم الخدمات داخل نطاق البلدية.	3.60	1.250	مرتفعة
12	إلى أي مدى تسهم اللوائح القانونية الحالية على تطور القطاع.	3.55	1.296	مرتفعة
13	تسعي إدارة العيادة المجمعّة لتحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال التحسين المستمر لتقديم الخدمات.	3.39	1.244	متوسطة
6	يتم مواكبة التطور التكنولوجي في العيادة المجمعّة بشكل دوري ومستمر.	3.35	1.253	متوسطة
11	هل توجد بدائل لتوريد احدث الأجهزة والمعدات الطبية.	2.38	1.243	منخفضة
14	هل تلتزم العيادة المجمعّة بالمتطلبات البيئية المتعلقة بمكافحة التلوث.	1.94	0.913	منخفضة
5	هل يوجد في العيادة المجمعّة فرق متخصصة للقيام بالمهام الطارئة والصعبة.	1.84	0.752	منخفضة
	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور الأول	3.36	1.036	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (8) أن نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمحور عوامل البيئة الخارجية جاءت بدرجة ممارسة متوسطة. فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.36) وانحراف معياري قدرة

(1.036) كما نجد أن ظروف عدم الاستقرار الأمني تشكل عائق للعيادة المجمع، وذلك لعدم ممارسة الأعمال التي يقومون بها الأطباء وطاقم التمريض وذلك نظراً لغياب الأمن وخاصة في الفترة المسائية. أيضاً نجد ان العيادة المجمع لا تلتزم بالمتطلبات البيئية المتعلقة بمكافحة التلوث داخل العيادة كما أنه لا يوجد مكان مخصص لوضع المخلفات الطبية، كما نلاحظ من التحليل الاحصائي انه لا توجد فرق متخصصة للقيام بالمهام الطارئة والصعبة خلال الأزمات. وايضاً نجد ان العاملين بالعيادة يتأثرون بالعوامل الخارجية (الاجتماعية والاقتصادية والثقافية) في اداء الأعمال المناطة بهم.

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة لعبارات محور عوامل البيئة الخارجية

ر. ق	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
4	تتلاءم تخصصات العاملين بالعيادة المجمع مع مجالات الأعمال التي يقومون بتأديتها.	3.98	0.742	مرتفعة
2	عدد مساعدي الأطباء من هيئة التمريض كاف للتمكن من تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية.	3.85	1.034	مرتفعة
10	العيادة المجمع مزوده بلوحات إرشادية واضحة لتسهيل وتيسير وصول المرضى إلى أماكن تلقي الخدمات الصحية المختلفة.	3.85	0.930	مرتفعة
12	استخدام الأساليب الحديثة في حفظ سجلات المرضى والتقارير الطبية.	2.83	1.178	متوسطة
6	الاهتمام بحسن مظهر العيادة المجمع الصحي من الداخل مثل الديكور والأثاث.	2.65	1.146	متوسطة
8	أماكن الانتظار للمرضى وذويهم مناسبة ومريحة حيث تتوفر فيها الأثاث المناسب وشاشات العرض.	2.25	0.896	منخفضة
5	تتوفر الخدمات الطبية المساندة مثل الأشعة، التحاليل الطبية بشكل متكامل لأداء الخدمات الطبية.	2.20	0.947	منخفضة
1	تهتم الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة الشاملة .	2.15	0.919	منخفضة
9	إقامة مؤتمرات وندوات علمية حول التوعية الصحية للمواطنين.	2.15	0.861	منخفضة
11	توجد إدارة مهتمة للتعرف على آراء وشكاوي ومقترحات المرضى.	2.00	0.782	منخفضة
3	تقوم الإدارة العليا بتوفير المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة المرتبطة بتقديم خدمات طبية ذات جودة عالية	1.99	0.839	منخفضة

منخفضة	0.746	1.93	إقامة دورات تدريبية بصورة متكافئة لجميع العاملين لتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية.	7
منخفضة	0.484	1.90	وجود ضمان صحي يزيد من مستوى جودة الخدمات الطبية.	13
منخفضة جداً	0.684	1.40	تمنح الإدارة العليا مكافآت متميزة إلى الذين يبذلون مجهودات متميزة في تقديم الخدمات ذات جودة عالية.	14
منخفضة	0.776	2.51	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور الأول	

يتضح من الجدول رقم (9) ان نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بمحور المعوقات تحسين جودة الخدمات الصحية جاءت بدرجة ممارسة منخفضة. فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (2.51) وبانحراف معياري قدرة (0.776) ونلاحظ من الجدول رقم (9) أن الإدارة العليا لا تمنح مكافآت متميزة للعاملين المتميزين في تقديم الخدمات الطبية ذات الجودة العالية. ونلاحظ أيضاً عدم وجود ضمان صحي للعاملين داخل العيادة وعدم إقامة الدورات التدريبية المتخصصة لتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. كما إن الإدارة لا تقوم بتوفير المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة وهذا ينعكس سلباً على أداء العاملين في تقديم خدمات متميزة.

اختبار الفرضية.

لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) على متوسطات إجابيات أفراد العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوي عوامل البيئة الخارجية ومتوسطات إجابات أفراد العينة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى تحسين جودة الخدمات الصحية. فكانت النتائج كما في الجدول رقم (10).

ولقد تم إعادة صياغة الفرضية في صورة احصائية بحيث كانت.

الفرضية الصفرية H_0 لا يوجد أثر لعوامل البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري.

الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر لعوامل البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري.

جدول رقم (10) تحليل الانحدار الخطي لاختبار الاثر بين عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية.

البيان	قيمة معامل الارتباط R	درجات الحرية	الدلالة المعنوية المحسوبة
الاثـر بين عوامل البيئة الخارجية و تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري.	0.926	98	0.000

دالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05)

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (بيرسون) (0.926) وبدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية (5%) لذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 لا يوجد أثر لعوامل البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري. ونقبل الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر لعوامل البيئة الخارجية على تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الكادر الطبي و الإداري.

وهذا يدل على وجود أثر واضح بين عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالعيادة المجمع، حيث إنه كلما كانت تأثير عوامل البيئة الخارجية سلبية قلت مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادة المجمع.

النتائج.

من خلال التحليل الاحصائي تبين أن

- أغلب افراد العينة من الاناث بنسبة (64.6 %).
- اغلب افراد العينة تقع في الفئة العمرية من 40 سنة إلى 50 سنة بنسبة (45.5%).
- اغلب افراد العينة يحملون مؤهل (دبلوم عالي) بنسبة (36.9 %).
- قلة اهتمام الإدارة العليا بدراسة وتحليل عناصر البيئة الخارجية بالعيادة المجمع وبالتالي ينعكس هذا على قدرة الإدارة في اتخاذ القرارات الصحيحة.
- عدم توفر الاستقرار الأمني يشكل عائق أمام الكادر الوظيفي لتقديم الخدمات الصحية للمواطنين.
- قلة اهتمام الإدارة العليا باستخدام التقنية الحديثة في حفظ سجلات المرضى والتقارير الطبية.



المؤتمر العلمي الأول لكلية الصحة العامة 27- 28 مارس 2021 الجميل - ليبيا



- قلة اهتمام الإدارة العليا بتوفير المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة المرتبطة بتقديم الخدمات الطبية ذات الجودة العالية.
- عدم وجود الدورات التدريبية التي تساعد في الرفع من كفاءة العناصر الطبية والإدارية بالعيادة.
- عدم الاهتمام بالمتطلبات البيئية التي تساعد في مكافحة التلوث.
- عدم وجود فرق متخصصة للقيام بالمهام الطارئة والصعبة في وقت الازمات.
- وجود أثر واضح بين عوامل البيئة الخارجية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالعيادة المجمع، حيث إنه كلما كانت تأثير عوامل البيئة الخارجية سلبي قلت مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالعيادة المجمع.

التوصيات.

- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتكثيف الدورات التدريبية للرفع من كفاءة العناصر الطبية. وأيضاً إعطاء دورات تدريبية خاصة بالكادر الإداري لمعرفة التغيرات التي تحدثها عوامل البيئة الخارجية والاستفادة من الفرص التي تتيحها البيئة الخارجية والابتعاد عن التهديدات التي تنتج من البيئة الخارجية التي تحيط بالعيادة.
- الاهتمام باستخدام الأساليب الحديثة في حفظ سجلات المرضى والتقارير الطبية.
- توفير المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة المرتبطة بتقديم خدمات طبية ذات جودة عالية بالعيادة.
- توفير البيئة الامنية لتساعد على حماية العناصر الطبية للقيام بأداء اعمالهم بالشكل المطلوب.
- توفير مكان آمن ومخصص لوضع المخلفات الطبية. وذلك للمحافظة على البيئة وسلامة المواطنين.
- يجب العمل على أعداد فرق متخصصة للقيام بالأعمال التي تكلف بها في وقت الازمات.
- اجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول عوامل البيئة الخارجية لتساعد في تحسين جودة الخدمات الطبية.



المراجع

1. اكرم احمد الطويل وآخرون ، امكانية اقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 6 العدد 19 ، 2010 .
2. الهاشمي بن وضاح ، تأثير متغيرات البيئة الخارجية على اداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، جامعة
3. فرحات عباس سطيف رسالة ماجستير غير منشوره 2014 .
4. ثابت عبد الرحمن إدريس، 2003، الإدارة العامة، مصر الإسكندرية، الدار الجامعية
5. تشارلز نورماند، أكسل وبيبر، 1997، التأمين الصحي الاجتماعي، مصر، الإسكندرية، صدرت الطبعة العربية عن المكتب الإقليمي لشرق المتوسط.
6. ثامر ياسر البكري، 2005، تسويق الخدمات الصحية، الأردن، عمان، دار اليازوري للنشر.
7. ثابت عبدالرحمن إدريس، 2006، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية ، الإسكندرية، الدار الجامعية.
8. حسين احمد الطراونة وآخرون، 2012، نظرية المنظمة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
9. خالد عبدالسلام القريو، محمد على بشينة، 2016، أثر البيئة الخارجية على جودة النظم والإجراءات الإدارية بمؤسسات التعليم الجامعي، مجلة كلية التربية، العدد السادس، شهر نوفمبر.
10. خضير كأضم محمود، 2002، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. سلوي احمد اعبيد، أثر البيئة الخارجية في التغيير الإداري وفاعلية المنظمة ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير غير منشورة 2004 .
12. عبدالقادر شارف ، أثر التغيير على جودة الخدمات الصحية المجلة العربية للإدارة المجلد 38 العدد 3 ، 2018 .



المؤتمر العلمي الأول لكلية الصحة العامة
27- 28 مارس 2021 الجميل - ليبيا



13. فريد النجار، 2007، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية، مصر، الإسكندرية، دار نشر الثقافة.
14. فريد كروتل، 2009، تسويق الخدمات الأردن، عمان، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
15. ماجد عبد المهدي مساعده، 2013، إدارة المنظمات منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الأولى.
16. مأمون سليمان الدرادكة، 2006، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الأردن، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع .
17. مختار عطية بن سعد وآخرون ، جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهه نظر المستفيدين ، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس ،ديسمبر 2017.
18. مدحت محمد أبو النصر، 2008، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، مصر، القاهرة، الناشر مجموعة النيل العربية.
19. مشاعل احمد عبدالله ، مدي تطبيق أبعاد الجودة للخدمات الصحية في المستشفيات العامة بمدينة طرابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الاكاديمية الليبية لطرابلس ، 2015 .
20. مصطفى محمود أبو بكر، 2005، الإدارة العامة، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية.
21. نبيل حامد مرسى، 2008، التخطيط الاستراتيجي، المكتب العربي الحديث، مصر، الإسكندرية.
22. هاني حامد الضمور، 2005، تسويق الخدمات، الأردن، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة.