

دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

ممدوح زكي عويس*

وليد كمال الدين السروجي**

عبد الفتاح المبروك أمحمد الطالب***

ملخص

يهدف البحث الحالي إلى دراسة دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الغربية. وقد اعتمد الباحث على التدريب كمتغير مستقل وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد التعاطف) كمتغير تابع.

اعتمد الباحث على الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة والبالغ عددها 355 مفردة من العاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

وتوصل الباحث إلى أن التدريب لا يتوافر في المستشفيات محل الدراسة، كما توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية، وأوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالتدريب من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: التدريب، جودة الخدمات الصحية، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيد، التعاطف.

* أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة - جامعة حلوان.

** أستاذ بكلية الطب، ونائب رئيس الجامعة لشئون البيئة وخدمة المجتمع - جامعة حلوان.

*** باحث ماجستير - معهد إدارة المستشفيات - كلية التجارة - جامعة حلوان.

The role of Human Capital in Improving the Quality of Health Services: An Applied Study on Libyan Governmental Hospitals in the Western Health District

Abstract

The current research aims to study the role of training in improving the quality of health services in Libyan government hospitals in the western region. The researcher relied on training as an independent variable and the quality of health services in their dimensions (tangible, reliability, response, empathy affirmation) as a dependent variable.

The researcher relied on the questionnaire to collect data from the study sample, which numbered 355 individuals from the employees of the hospitals under study.

The researcher concluded that training is not available in the hospitals under study, and there is a statistically significant correlation between training and improving the quality of health services, and the researcher recommended the need to pay attention to training in order to improve the quality of health services.

Keywords: Training, quality of health services, concreteness, reliability, responsiveness, empathy.

1/1 مقدمة:

لقد أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية، والمورد الاستراتيجي الأول للثروة المنظمة، مهما كان طبيعة عملها (Popova & Sergi)، وأصبح نجاح هذه المنظمات مرهوناً بقيمة هذه الثروة البشرية، وخبرتها، وكيفية اعتماد المهارات التي تمتلكها. إذ لم يعد نجاح المنظمة محصوراً برأس مالها المادي فحسب، بل أيضاً بامتلاكها رأس المال البشري الذي هو جزء لا يتجزأ من نجاحها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، فقد بدأت المنظمات باتباع فلسفة جديدة مع العنصر البشري، ولم تعد تتعامل معه وكأنه مورد يمكن تطويعه والتحكم به، بل بدأت العمل على اكتشاف الأفراد ذوي المهارات الفكرية، وتدريبهم، وتطوير قدراتهم، والتعامل معهم أنهم من موارد المنظمة الأساسية (2020 Abdurakhmanova et al.,).

من جانب آخر أصبح الاهتمام بجودة الخدمة مطلباً مجتمعياً ورهاناً للدول، وخاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة الصحية العمومية التي تعبر عن أعلى درجات الرفاهية بالنسبة للمجتمع وبعدها استراتيجياً مهما في سياسة الدول، وقد تطور مفهوم الجودة في الخدمات الصحية تبعاً للممارسات الطبية وازداد تطوراً مع نجاح إسقاطات المفاهيم الإدارية للجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية على المنظمات الصحية، حيث أصبحت المنظمات الصحية تراهن على الجودة في تحقيق المنافسة والاستخدام الأمثل للموارد إضافة إلى تحقيق رضا المريض من خلال الرقابة عليها والعمل على ضبطها وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة (وفاء، 2020)

2/1 الإطار الفكري للبحث:

يتم في هذا الجزء عرض المفاهيم والمصطلحات الإجرائية المستخدمة في البحث، ومسح للأدبيات المعاصرة والدراسات السابقة حول موضوع البحث.

1/2/1 المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث:

يشمل هذا الجزء المفاهيم المستخدمة في البحث كما يلي:

1/1/2/1 التدريب:

التدريب هو عملية زيادة معرفة ومهارات للقيام بعمل معين. فهو نظام لتثقيف الموظفين داخل المنظمة يتضمن العديد من الأدوات والتعليمات والأنشطة المصممة لزيادة المعارف ورفع مستوى المهارات مرتبطة بالوظيفة لغايات تحسين الأداء (الكرش، 2014). وهو أيضا عملية إضافة مهارات ومعرفة جديدة للعاملين في المؤسسة على كافة المستويات الوظيفية لتطوير قدراتهم وامكانياتهم لكي يساهم في تحسين الاداء في مسيرتهم المهنية، وبما يسهم في تحقيق الأداء للمؤسسة (مزريق ، 2021).

وتبرز أهمية الاستثمار في التدريب حيث أن المنظمة التي تستثمر في التدريب يمكنها زيادة مستوى مهارات الأفراد العاملون بها، وبم يجعلهم أكثر إنتاجية من الأشخاص ذوي المستوي الأقل مهارة، وبالتالي يمكن للمنظمة تحقيق مكاسب أعلى نتيجة الاستثمار في التدريب من خلال توفير دور مهم في تطويرها للعمال الحاليين (درويش، 2018).

2/1/2/1 جودة الخدمات الصحية

عرف (Heizer & Rerder, 2003) الجودة بأنها مجموعة من خصائص وسمات المنتج التي تؤثر على الاستجابة للاحتياجات المحددة و الضمنية للعميل. كما تم تعريفها من قبل الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية والمعروفة باسمها المختصر (JCAH) على أنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها عموماً للأداء الجيد والنتائج المتوقعة الخدمة محددة أو مشكلة طبية (فتحية، 2024)

بينما يرى (Naschold, 2017) أن جودة الخدمة هي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع، وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

ويرى الباحث أن جودة الخدمة الصحية ترتبط بشكل عام بتقديم أعلى مستوى من الخدمة الصحية المقدمة للمريض وفقاً لمعايير محددة تتمثل في تقديم الخدمة في الوقت المناسب وبالمواصفات المحددة وبأقل تكلفة ممكنة بالشكل الذي يؤدي إلى إشباع رغبات المستفيدين من الخدمة.

3/1/2/1 أبعاد جودة الخدمات الصحية

تم إجراء دراسات مختلفة من أجل الكشف عن أبعاد جودة الخدمة التي تسهم بشكل أساسي في تقييها، وأشارت العديد من الدراسات إلى الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم جودة الخدمة للمؤسسات الصحية كالموثوقية والاستجابة والاطمئنان والتعاطف والملموسية والأمان (Pakurar et al 2019; Ramya et al., 2019; Ali et al., 2021; Anetoh et al., 2022; Purohit & Jain, 2022)

وفيما يلي تفصيل أهم الأبعاد التي تستند عليها عملية تقييم جودة الخدمة:

1/3/1/2/1 الموثوقية

تعني الموثوقية قدرة المنظمة الصحية على أداء الخدمة بشكل موثوق ودقيق أو قدرة المؤسسة على الوفاء بوعودها التي قطعتها للعملاء (Zeithmal et al., 2016)، وتركز الموثوقية على كيفية تقديم المستشفى الخدمة للعميل كما هو متوقع أن تقدمه، ومن أول مرة وبدون تأخير عن الوقت الذي حددته لوصول الخدمة، وإيصال الخدمة بالشكل الذي تم الاتفاق عليه بين المؤسسة والعميل، أو تجاوز ما تم الاتفاق عليه، وهي تعطي انطباعاً مباشراً عن الخدمة التي تقدمها المؤسسة، ويهتم العملاء كثيراً بمعرفة ما إن كانت المؤسسة التي سيتلقون

الخدمة منها موثوقة في تقديم خدماتها أم لا (Anetoh et al., 2021 ; Ali et al., 2022)

2/3/1/2/1 الضمان

يتمثل الضمان في معرفة ولطف الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة لدى العملاء، وهي تشمل الكفاءة، والمصداقية، والأمان، وبعد الضمان بعداً مهماً في مجالات الخدمة الطبية كون أن المرضى عند مراجعة أماكن تقديم الخدمة الطبية وخاصة المستشفيات هم بحاجة إلى من يقوم بتعزيز الثقة لديهم بقدره المستشفى على رعايتهم بشكل صحيح وأمن (Anetoh et.al 2022)

3/3/1/2/1 الملموسية

على الرغم من أن الخدمة تعبر عن شيء غير ملموس، إلا أن الملموسية هنا تشير إلى الأدوات والوسائل التي يتم استخدامها في تقديم الخدمة، فالخدمة الصحية لا يمكن تقديمها بدون وجود أدوات طبية كالغرف والأسرة وغير ذلك، وتشمل بشكل عام الملموسية الادوات المادية (المعدات، الموظفين، مواد التدخل الطبي، مكان تقديم الخدمة، مدى توفر مرافق عامة لخدمة العملاء، أماكن الاستقبال، الاستراحات) (Sharmin et al., 2016)

4/3/1/2/1 الاستجابة

تتمثل الاستجابة بوجود الرغبة لدى المؤسسة لمساعدة العملاء، وتقديم خدمة سريعة لهم. وتركز الاستجابة على اتخاذ الموقف والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء وأسئلتهم ومشاكلهم، كما تركز على الالتزام بالمواعيد والحضور، والالتزام المهني، ويمكن قياسها من خلال الوقت الذي يستغرقه الموظف أو المؤسسة بشكل هام للتجاوب مع العميل (Anetoh et al., 2019; Ramya et al., 2022)

5/3/1/2/1 التعاطف

يعرف التعاطف بأنه مقدار الاهتمام والرعاية الفردية التي توفرها المؤسسة الخدمية وموظفوها لعملائها، وتركز على الخدمات الفردية أو الشخصية، ويمكن من خلالها التعرف على رغبات العملاء الخاصة وتفضيلاتهم (Zeithaml et al., 2019; Ramya et al., 2016)

4/1/2/1 العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة الصحية:

يعد التدريب الوسيلة الفعالة للارتقاء بعمل المنظمة وجودة إنتاجها وخدماتها، ولا بعد امتلاك التقنية الحديثة هو المقياس النجاح المنظمة، ففي مجال الخدمات الصحية لا يجوز قياس تطورها بالتوسع في المرافق العلاجية والصحية، وبإمدادها بالأجهزة والمستلزمات الحديثة فقط بل يستكمل ذلك بمستوى الأداء البشري للأطباء والفنيين والفرق الطبية المساعدة، ويظهر ذلك كمخرج أساسي من مخرجات التدريب والتعليم الطبي المستمر من خلال برامجه الفعالة (برهوم، 2007) وتزداد أهمية التدريب في العمل الصحي الأسباب عديدة أهمها: الاتساع الدائم في الخدمات الصحية فكل يوم هناك ما هو جديد من حيث أساليب العمل والتخصصات الطبية، والتغيير الدائم في ظروف العمل، وكثرة المشكلات، حيث يتصف العمل الصحي بالحيوية والحساسية العالية. وقد ترتفع نسبة المشاكل التي تصادف العاملين في هذا القطاع بمختلف فئاتهم ونوع أعمالهم، ومواجهة هذه المشاكل يكمن في التدريب والتعليم الطبي المستمر الذي يتم من خلاله تدريب الأطباء على كل ما هو جديد في عالم الطب، هذا وتتوافر إمكانية التدريب والتعليم في المستشفيات الجامعية والتخصصية أكثر من غيرها من المستشفيات. ويرجع ذلك إلى إمكانية هذه المستشفيات المادية والبشرية والتجهيزات اللازمة لعملية التدريب (فتيحة، 2005)

وتعد جودة التدريب أفضل ضمان لتحسين جودة الخدمات الصحية، فتحسين الجودة في العملية التدريبية يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء التدريبي ، مما

يؤدي إلى نوع من التكامل بين ما يتعلمه المتدرب وبين ما يحتاج إليه فعلياً في تطوير أدائه وتحسين قدراته مما يزيد من فاعلية التعليم والتدريب وعملياً التدريب يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل الأخطاء، وأداء العمل على نحو صحيح من المرة الأولى. وهذا يؤدي إلى تخفيض التكاليف مما بعد أمراً هاماً في مجال الخدمات الصحية، حيث إن تكاليف العلاج والتمريض والإقامة وإشغال السرير تزداد في حال نقص الخبرة الطبية والتمريضية، علماً بأن جودة الخدمات الصحية غير محددة المعالم وتتأثر بأمر كثيرة، ويعتمد نجاح مجهودات تحسين الجودة أساساً على العنصر البشري، ومن هنا تأتي أهمية دور إدارة التدريب في تبني أي تغيير من شأنه الإسهام في تطوير الجودة وتحسينها على اعتبار أن التدريب ينصب أساساً في إطار تحسين وتنمية وتطوير قدرات ومهارات واتجاهات العنصر البشري (موسى، 2019)

2/2/1 الدراسات السابقة:

دراسة (فهد، 2013) هدفت إلى دراسة دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض والاهتمام بتكيف البرامج التدريبية التخصصية في مجال الجرائم المعلوماتية الحديثة للعالمين في الهيئة، إعداد مدربين من منسوبي الهيئة متخصصين في الجرائم المعلوماتية الحديثة تطبيق التقويم طويل المدى للبرامج التدريبية التخصصية خلصت الدراسة إلى جملة النتائج منها البرامج التدريبية التخصصية المقدمة للهيئة سهم في رفع قدرة المتدربين على استخراج الحقائق وإثبات الجرائم المعلوماتية الحديثة إلا بدرجة قليلة، عدم وجود تقويم للبرامج التدريبية التخصصية، الحرص على تناسب البرامج التدريبية التخصصية مع تخصصات المتدربين.

دراسة (Ali Bhutto Solangi,2022) هدفت إلى استكشاف تأثير التدريب والتطوير في الأداء التنظيمي، وكان المتغير المستقل التدريب والتطوير ممثلاً

بأبعاده التدريب على رأس العمل والتوجيه والتوجه الوظيفي، والتدريب، والتوجيه والمتغير التابع أداء المنظمة، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي والكمي الاستنتاجي، وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها (172) موظفاً من موظفي وإدارة (Mobilink-Pakistan) في منطقة إسلام آباد وروالبندي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها : إن برامج التدريب والتطوير لا تقوم بتعزيز مهارات وكفايات الموظفين فحسب، بل أنت أيضاً إلى تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة،

دراسة (كروم، 2023) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في رفع أداء العمال في المؤسسة، ولمعرفة ذلك تم طرح التساؤل الرئيسي التالي : ما دور التدريب في رفع أداء، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع معطيات وبيانات المتعلقة بظاهرة موضوع ، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع الاستمارة ورقياً على أفراد العينة داخل مؤسستين هما ثانوية الحكيم بن رشد وثانوية جبابري أمحمد على عينة قدرها 50 عامل ، واعتمدت الدراسة في تحليل بيانات الاستبيان على برامج spss الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، كما تم تحليل وتفسير الفرضيتين لإثبات علاقة بين متغيرات الدراسة وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن الدراسة إزالة الجوانب الضعف في أداء العمال ويساعد على الالتزام بالانضباط وسرعة الانجاز بدرجة كبيرة ، إذ يمثل الركيزة الأساسية في تطوير وترشيد القوى العاملة.

دراسة (Rana , 2023) هدفت إلى دراسة تأثير التدريب في تحسين مهارات الموظفين، وكان المتغير المستقل هو التدريب بأبعاده التقييم والتحديد والتصميم)، والمتغير التابع تحسين مهارات الموظفين ببعده: عملية صقل مهارات الموظف)، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة والمقابلة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي، وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها (50) موظفاً من موظفي

المنظمات المختلفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها : إن التدريب القائم على المهارات يؤدي إلى بناء الثقة بالنفس، ويعزز معنويات الموظفين، ويخلق الالتزام الوظيفي، وأوصت الدراسة بأن على المديرين اتباع الأساليب المناسبة لتحديد الاحتياجات التدريبية وتقييمها، بحيث تساعد نتائج التدريب الموظف على صقل مهاراته والاستفادة منها على المدى الطويل.

دراسة (عبد الرحمن، 2024) هدف هذا البحث إلى دراسة دور التدريب في تطوير مهارات الموظفين في منظمة أطباء بلا حدود في اليمن وتحليله، ومعرفة مستوى ممارسة التدريب في المنظمة بأبعاده تحديد الاحتياجات التدريبية البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية)، ومعرفة مستوى مهارات الموظفين في المنظمة بأبعادهما المهارية المكتسبة الفردية الاجتماعية التنظيمية الإبداعية الإدارية)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستعانة باستبانة شملت 340 موظفاً من موظفي المنظمة محل البحث. أظهر البحث دوراً مرتفعاً للتدريب بجميع أبعاده في تطوير مهارات موظفي المنظمة محل البحث، ودوراً مرتفعاً في مستوى مهارات الموظفين بجميع أبعاده، كما أظهر البحث كذلك علاقة إيجابية بين التدريب وتطوير مهارات الموظفين، وبين أن قيود الميزانية تمثل عائقاً أمام المشاركة في التدريب يوصي البحث بزيادة التركيز على عملية التدريب، بما في ذلك إنشاء خطط تدريب سنوية بناء على تقييمات موضوعية للفجوات في المهارات. كما يؤكد على أهمية الاعتراف بالمهارات والخبرات الفردية وتقييمها كاستثمار في التميز التنظيمي المستقبلي.

دراسة (Segantini, 2024):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال البشري في الابتكار على مستوى الشركات في حالة الاقتصاد النامي الصغير، الذي يحتل مرتبة عالية في العديد من أبعاد رأس المال البشري ولكنه يظهر انخفاض مستويات الاستثمار في تنمية رأس

المال البشري المتقدمة في قطاع التصنيع. تم تقدير تأثير العديد من أبعاد رأس المال البشري على ابتكار المنتجات من خلال تطبيق نماذج الانحدار. تمثلت النتائج في تسليط الضوء على أنه ليست جميع أبعاد رأس المال البشري (التدريب، المهارات، الترقيات، الخبرة) تعمل بشكل مماثل لجميع الشركات في سياق الاقتصادات النامية. وفي مثل هذه الظروف، يلعب التكيف التكنولوجي دوراً حاسماً في الابتكار. وفي حين أن رأس المال البشري للموظفين يؤثر بشكل كبير على الشركات الصغيرة في هذا السياق، فإن الممارسات على مستوى الشركة مثل التدريب الداخلي تعتبر حاسمة بالنسبة للشركات الكبيرة. وبالتالي، ينبغي لصناع السياسات أن يأخذوا في الاعتبار أن ثروات رأس المال البشري التي تمتلكها الشركات تؤثر على سلوكها الإبداعي بشكل مختلف لتجنب نهج تصميم السياسات ذو المقاس الواحد الذي يناسب الجميع في هذا الصدد.

دراسة (Andani, Nyorong & Amirah, 2021)

هدفت إلى تحديد تأثير الجودة والمتغيرات المهيمنة التي تؤثر على الخدمة المتعلقة برضا المرضى في مستشفى هاجي ميدان . تم استخدام نهج المسح التحليلي اختبار من خلال الانحدار اللوجستي على المتغيرات المستقلة، أي الموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف وملموس من بيانات استبيان المجيبين ما يصل إلى 80 مفردة. أظهرت النتائج أن جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا المرضى عن أربعة متغيرات متغير الضمان، ونوعية الخدمات الصحية ليس لها تأثير على رضا المرضى المتغير المهيمن الذي يؤثر على رضا المرضى هو متغير التعاطف، وأوصت الدراسة بتحسين الخدمات من جانب الضمان من أجل زيادة ثقة المريض في الحصول على الخدمات حتى يشعر المرضى بالرضا عن الخدمات المقدمة وقد تمت الاستفادة من الدراسة في تحديد بعد من أبعاد الدراسة >

دراسة (Abduljaleel, et al., 2023)

هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي ليبيا، وتم تحليل الدراسة باستخدام المنهج الكمي الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في 351 عامل في مركز طرابلس الطبي في ليبيا، وتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع عدد 550 استبانة وتم استرجاع 391 استبانة

وأظهرت النتائج وجود وجود أثر إيجابي الإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية. وتؤكد نتائج هذه الدراسة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التركيز على الزبائن أو العملاء، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر للعمليات والأنشطة، مشاركة العاملين، وتدريب العاملين تحسن من جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي. فعندما تولى الإدارة العليا اهتماماً والتزاماً أكبر نحو تطوير جودة الخدمات الصحية، إضافة إلى التحسين المستمر للأنشطة والعمليات، وتوفير الكادر الصحي الكفو والمؤهل من خلال التدريب فإن ذلك يساهم في تطوير الخدمات الصحية، إضافة إلى ذلك فإن فهم حاجة المواطن الليبي ورغبته في الحصول على الخدمة المميزة يساهم في تقديم خدمة صحية تلبى طموحاته ورغباته وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية عن طريق إدارة الجودة الشاملة مثل دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر للطرق والعمليات الداخلية، والتركيز على العملاء ضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية من قبل المستشفيات الحكومية في ليبيا لتكون أكثر استجابة التوقعات العميل.

دراسة (Kabiru Hammanjoda, 2024)

تبحث هذه الدراسة الشاملة في آثار أبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى في أماكن الرعاية الأولية. تم إعطاء استبيان منظم يستند إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمة) الضمان والاستجابة والتعاطف والموثوقية والملموسة) لـ 300 مريض

استخدموا مؤخرًا خدمات الرعاية في خمسة مرافق رعاية صحية أولية مختارة في ولاية أداماوا، نيجيريا. تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لتقييم العلاقات السببية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المريض. وحدد نموذج القياس العلاقات بين التركيبات الكامنة ومؤشراتها، تم استخدام العديد من مؤشرات الملاءمة النموذجية لتقييم جودة نموذج المعادلة الهيكلية، تم استخدام المؤشرات الشائعة مثل χ^2 -square ، ومؤشر المقاس المقارن (CFI)، ومؤشر (Tucker-Lewis (TLI)، وخطأ الجذر المربع للتقريب (RMSEA)، ومتوسط الجذر الموحد المربع المتبقي (SRMR) لتقييم مدى ملاءمة النموذج للبيانات الملاحظة.

أظهرت النتائج أن كل متغير ينطوي على التركيب الكامن الذي تم الحصول عليه من المؤشرات الكامنة الملاحظة لم يكن له تأثير كبير على رضا المريض، لم تكن تقديرات المرضى «إدراك جودة الخدمة مقابل رضا المرضى» مهمة عند مستوى 5%، مما يشير إلى أن تقديم الخدمات في الرعاية الأولية في ولاية أداماوا لم يلبي رضا العملاء، يشير هذا إلى أنه لا توجد آثار سببية بين تصور المرضى لجودة تقديم الخدمة ورضاهم عن الخدمة، وبالتالي، رأى المرضى أن جودة الخدمات المقدمة لهم لم تحسن رضاهم، خلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير كبير لأبعاد جودة الخدمة على رضا المرضى في الرعاية الأولية لولاية أداماوا، كما تشير الدراسة إلى أنه يجب على صانعي السياسات ومديري المستشفيات اتخاذ تدابير لتحسين جودة الخدمات المقدمة لتلبية توقعات المرضى وتحسين رضاهم.

دراسة (عباس، 2022)

هدفت إلى معرفة دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الطبية بالمستشفى العسكري بصنعاء، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على (278) من أفراد الكادر الطبي العاملين في المستشفى العسكري بصنعاء، وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة، ولتحليل البيانات تم استخدام

النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط، واختبار (T-test)، واختبار (الأنوفا) كل ذلك عن طريق برنامج التحليل الإحصائي SPSS

بعد تحليل البيانات تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود قصور في نظام التدريب في المستشفى العسكري بصنعاء، وتدني مستوى الإمكانيات اللازمة العملية للتدريب، وجود قصور كبير في تحديد الاحتياجات التدريبية التي تتم بطريقة عشوائية وغير مدروسة، وانخفاض ميزانية التدريب، أسلوب اختيار المتدربين غير فعال بدرجة كافية، حيث لا توجد معايير واضحة لاختيار المتدربين، تقييم العملية التدريبية ليس بالمستوى المطلوب، الأمر الذي أدى إلى عدم معرفة درجة الاستفادة من الدورات التدريبية، تبين أن مستوى جودة الخدمات الطبية وفقاً لأبعادها الخمسة كانت مرتفعة في المستشفى العسكري بصنعاء، هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة بين نظام التدريب وجودة الخدمات الطبية في المستشفى العسكري بصنعاء.

3/1 مشكلة البحث:

تواجه المنظمات الليبية العديد من التحديات والمعوقات التي تحد من قدرتها على تحقيق أهدافها ولا سيما المستشفيات والمنظمات الصحية ، وهذه الصعوبات تكون ناجمة عن البيئة الداخلية والخارجية لها، ومنها صعوبات مادية وبشرية وتكنولوجية، واستجابة لذلك التغيرات والتطورات في بيئة العمل دائماً تسعى المستشفيات الليبية للوصول إلى أعلى مستويات الموائمة ما بين البيئة الداخلية والخارجية لها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية ، ومن أهم العوامل الداخلية التي أشارت معظم الأدبيات السابقة إلى أهميتها هي جودة الخدمة الصحية وما لها من تأثير على رضا المستفيدين وقدرة المنظمة على الحفاظ على المستهلكين وتعزيز الولاء لديهم للمنظمة . وعليه فأن معظم المنظمات الخدمية تضع جودة الخدمة كأداة وخيار استراتيجي يساهم في تحقيق رؤية المنظمة ورسالتها، ولهذا تسعى

المنظمات ومنها المستشفيات الخاصة للوصول إلى أعلى مستويات الجودة المقدمة للأفراد وذلك لحساسية وطبيعة ونوع الخدمة كونها تتعلق بحياة الإنسان وصحته، وإن أبعاد جودة الخدمة الصحية الممثلة في (الملموسية، الضمان، التعاطف ، الاعتمادية ، الاستجابة) تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق النجاح للمستشفيات.

وفي سبيل تحقيق ذلك تسعى المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية إلى الاهتمام بتدريب العاملين كون العنصر البشري أهم مورد تملكه أي منظمة والضامن الأساسي لنجاح أي مورد اخر داخل المنظمة وفي إطار ذلك على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية الاهتمام بثقل العنصر البشري بالمهارات والخبرات والبرامج التدريبية المناسبة التي من شأنها تعزيز جودة الخدمة الصحية المقدمة.

وبمراجعته الأدبيات السابقة في هذا الشأن وجد الباحث ندرة في الدراسات السابقة الأجنبية والعربية التي تناولت العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة في القطاع الصحي وعليه يسعى البحث الحالي لسد هذه الفجوة من خلال دراسة دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية.

وعليه يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

التساؤل الأول:

هل يتوافر التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة؟

التساؤل الثاني:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة؟

4/1 أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية موضوعه ومجال تطبيقه، حيث تتمثل أهمية

البحث في:

1/4/1 الأهمية العلمية:

تتبع أهمية البحث النظرية من أهمية الموضوع الذي يتناوله بالإضافة إلى

عدم وجود دراسات عربية تناولت دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية

2/4/1 الأهمية التطبيقية:

تتمثل أهمية البحث التطبيقية والميدانية من خلال اجراء الباحث لدراسة

تطبيقية على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية، وهو ما لم يتم

تناوله في الدراسات والمجهودات البحثية السابقة في هذا الموضوع مع تقديم

مجموعة من التوصيات الخاصة بمتغيرات البحث لمتخذي القرار في جمهورية ليبيا

بوجه عام المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية بوجه خاص.

5/1 فروض البحث:

الفرض الأول:

يتوافر التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل

الدراسة.

الفرض الثاني:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في

المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة.

6/1 نموذج البحث:

جودة الخدمات الصحية

الملموسية

الاعتمادية

التدريب



الاستجابة

التأكيد

التعاطف

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

7/1 منهج البحث

يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أساس تحليل ما هو كائن وتفسيره وتحديد العلاقات بين المتغيرات، وسيتم الحصول على المعلومات من القطاع محل الدراسة ومن المديرين بالإدارة العليا أنفسهم إضافة للعاملين بالكادر الإداري والطبي داخل المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

8/1 مجتمع البحث والعينة:

1/8/1 مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية والبالغ عددهم (4426 مفردة)؛ ونظراً لاستحالة التعرف على توجهات وآراء كل مفردات المجتمع لكبر حجم مجتمع الدراسة، ولارتفاع التكاليف ولاعتبارات الوقت والجهد، لذا اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة.

2/8/1 عينة البحث

يستخدم الباحث على العينة العشوائية البسيطة لتحديد حجم العينة عند معامل ثقة 95%، وحدود خطأ معياري 5%، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص

المطلوب دراستها في مجتمع البحث هي 50% فإن حجم العينة يساوي 355 مفردة
كما في المعادلة التالية:

$$n = \frac{N \times P(1 - P)}{[\{N - 1\} \times (d^2 \div z^2)] + P(1 - P)}$$

حيث إن:

n: حجم العينة المراد تحديدها.

N: حجم المجتمع

Z: حدود الخطأ المعياري 1.96 وذلك عند درجة ثقة 95%.

d: مقدار الخطأ المعياري. وتساوي 0,05

P: نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث وتساوي

0.50

$$n = \frac{4426 \times 0.50(1 - 0.50)}{[\{4426 - 1\} \times (0.05^2 \div 1.96^2) + 0.50(1 - 0.50)]} = 354.5$$

9/1 أنواع البيانات وأساليب جمعها:

يعتمد الباحث في جمع البيانات على أدوات المقابلة الشخصية واستمارات الاستقصاء والملاحظة الشخصية، وكذلك البحث المستندي للحصول على البيانات التي تعبر عن حقائق تتعلق بالتدريب ، وجودة الخدمة الصحية داخل المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية.

10/1 أساليب تحليل البيانات

يعتمد الباحث على حزمة البرامج الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية

SPSS، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- الأساليب الوصفية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الجداول التكرارية)

- الأساليب الاستدلالية (معامل الارتباط ، الانحدار البسيط ، اختبارات t لعينه واحده ، اختبارات أنوفا ، اختبار كاي تربيع) .

11/1 حدود البحث

1/11/1 الحدود العلمية:

يقنصر البحث على التدريب، وجودة الخدمة الصحية بالأبعاد المذكورة في نموذج البحث.

2/11/1 الحدود العملية:

يقنصر التطبيق على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

3/11/1 الحدود المكانية:

يتم اجراء الدراسة داخل المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

12/1 الدراسة الميدانية:

1/12/1 الإحصاءات الوصفية لأبعاد الدراسة:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية لأسئلة كل بعد من متغيرات الدراسة، لمعرفة الأهمية النسبية لعبارات الاستمارة والاتجاه العام لأبعاد استمارة الاستبانة التي تتعلق بدور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية.

1/1/12/1 المتغير المستقل: التدريب

سوف نعرض في الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالتدريب، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد التدريب

الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
---------	---------	-------------------	---------------	---------------

دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

1	تساعد أساليب التدريب التي تستخدمها المستشفى في تحسين الاداء.	2.852	1.061	1	محايد
2	يتم تصميم برامج التدريب بناء على الاحتياجات التدريبية للعاملين.	2.809	1.080	2	محايد
3	هناك رضا من جانب العاملين عن برامج التدريب في المستشفى.	2.255	1.271	3	غير موافق
4	تعتبر مدة التدريب مناسبة لتحفيز العاملين على التعلم.	1.925	1.327	4	غير موافق
	الاتجاه العام للبعد		2.460		غير موافق

2/1/12/1 المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات الصحية

سوف نعرض في الجداول التالية توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات الصحية وابعادها، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

البعد الأول: الملموسية

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الملموسية

الرقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام
1	يرتدي طاقم التمريض زيا مناسباً	3.971	0.838	1	موافق
2	تتم صيانة المستشفى بشكل جيد.	3.270	1.000	2	محايد
3	اللوحات الارشادية داخل المستشفى واضحة ويسهل فهمها	3.096	0.899	3	محايد
4	تتوفر في المستشفى معدات طبية حديثة	3.044	1.098	4	محايد
	الاتجاه العام للبعد		3.345		محايد

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح

بين 3.04-3.97، كما ان الانحرافات معيارية كبيرة الي حد ما مما يدل على ارتفاع التشنت بين آراء مفردات العينة، كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.345 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الثاني: الاعتمادية

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاعتمادية

الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
1 دورات المياه داخل المستشفى متوفرة ونظيفة	2.986	1.259	1	محايد
2 يتلقى المرضى أدويتهم بانتظام.	2.797	1.349	2	محايد
3 يتحقق طاقم التمريض من حالة المرضى بانتظام.	2.762	1.152	3	محايد
4 يتم تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة.	2.464	1.149	4	غير موافق
الاتجاه العام للبعد	2.752			محايد

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الحيادية وعدم الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 2.46-2.99، كما ان الانحرافات معيارية كبيرة الي حد ما مما يدل على ارتفاع التشنت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 2.752 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الثالث: الاستجابة

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاستجابة

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
---	---------	---------	-------------------	---------------	---------------

دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية

غير موافق	1	1.284	2.406	تستجيب المستشفى لمشكلات المرضى دون تأخير.	1
غير موافق	2	1.205	2.281	يتم إنجاز اجراءات الدخول للمريض بسهولة.	2
غير موافق	3	1.243	2.125	يتم التعامل مع شكاوى المرضى بجدية.	3
غير موافق بشدة	4	1.024	1.791	يتم إخبار المرضى بالأوقات وجداول العمل المحددة لتقديم الخدمة.	4
غير موافق		2.151		الاتجاه العام للبعد	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين عدم الموافقة وعدم الموافقة بشدة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 1.79 - 2.41، كما ان الانحرافات معيارية كبيرة الي حد ما مما يدل على ارتفاع التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو عدم الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 2.151 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الرابع: التأكيد

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد التأكيد

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
1	تم إدارة المستشفى وفقاً للقوانين	3.473	0.918	1	موافق
2	تتمتع خدمة المستشفى بسمعة طيبة	3.264	1.027	2	محايد
3	يتعامل العاملون بالمستشفى بشكل مهذب مع	3.223	1.215	3	محايد

المرضى			
محايد	4	1.067	2.945
محايد	3.226		الاتجاه العام للبعد

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الحيادية والموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 2.95-3.47، كما ان الانحرافات معيارية كبيرة الي حد ما مما يدل على ارتفاع التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.226 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الخامس: التعاطف

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد التعاطف

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
1	يأخذ الاطباء وقتاً كافياً لتشخيص حالة كل مريض.	3.388	1.067	1	محايد
2	تحتزم المستشفى خصوصية المرضى.	3.287	1.076	2	محايد
3	الاطباء قادرين على إعطاء الثقة للمرضى وذويهم.	3.096	1.176	3	محايد
4	يخلق الأطباء جواً مناسباً للمرضى ليشعروا بالراحة النفسية.	3.009	1.392	4	محايد
	الاتجاه العام للبعد	3.195			محايد

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في الحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تتراوح بين 3.01-3.39،

كما ان الانحرافات معيارية كبيرة الي حد ما مما يدل على ارتفاع التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.195 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

13/1 اختبار فروض الدراسة:

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة، بناء على نتائج التحليل على النحو التالي:

الفرض الأول: يتوافر بعد التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة

يتضح ان:

قيمة الوسط الحسابي للتدريب لإجابات عينة الدراسة بلغت 2.460 وهي اقل من 3، بانحراف معياري 1.123. نتيجة الاختبار معنوية، حيث إن قيمة المعنوية (Sig.) قد بلغت 000. وهي أقل من 0.05.

وبناءً عليه، يتم رفض الفرض الأول: الذي ينص على انه: " يتوافر بعد التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة" وذلك بدرجة ثقة (95%).

الفرض الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني باستخدام تحليل الانحدار البسيط

معاملات	اختبار ف- test	اختبار ت- test	معامل	معامل
---------	----------------	----------------	-------	-------

الارتباط (R)	التحديد (R^2)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.	قيمة ف المحسوبة (F)	الانحدار B_i	المتغيرات المستقلة
.902	.814	.000	38.758	.000	1502.152	.817	التدريب

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح ان:

المعنوية الكلية: يتضح من خلال اختبار F، إن القيمة المعنوية قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي ان نموذج الانحدار معنوي ككل.

القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.814$ ، وهذا يعني أن بعد التدريب يفسر 81.4% من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الارتباط بين المتغيرات: بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.902$ ، وهي تشير الي وجود علاقة ارتباط قوية بين بعد التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية.

معنوية التدريب: بلغت قيمة معامل الانحدار 817.، وهي تشير الي وجود علاقة طردية بين بعد التدريب كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات الصحية كمتغير تابع، وتشير نتيجة اختبار ت الي أن هذه العلاقة معنوية حيث إن مستوى المعنوية sig. 0.000 اقل من 0.05.

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الثاني الذي ينص على انه " يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

14/1 مناقشة النتائج والتوصيات:

1/14/1 مناقشة النتائج المتعلقة بتوافر التدريب في المستشفيات محل الدراسة
بلغ الوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة حول التدريب 2.460 بانحراف معياري 1.123، وتشير القيمة المنخفضة للوسط الحسابي (أقل من 3) إلى عدم

موافقة معظم أفراد العينة على توافر بعد التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الغربية، كما بلغ مستوى المعنوية لاختبار ت T-Test أقل من 0.05، أي أن نتيجة الاختبار معنوية

ومن النتائج السابقة يتبين عدم تحقق شرطاً قبول الفرض، وبناءً عليه فإنه يتم رفض الفرض الأول، وينص هذا الفرض على أنه " يتوافر بعد التدريب في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الغربية
2/14/1 مناقشة النتائج المتعلقة بدور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة:

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار البسيط أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية، وأن هذه العلاقة تمثل 90,2% وفقاً لمعامل الارتباط، وأن بعد التدريب يؤثر تأثيراً معنوياً في تحسين جودة الخدمات الصحية. وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R2 نلاحظ أنها بلغت (0,814) وهذا يعني أن بعد التدريب يفسر 81.4% من تحسين جودة الخدمات الصحية، وتبقى 18.6% تفسرها عوامل أخرى.

وفي ضوء ما سبق، فقد تقرر رفض الفرض العدمي القائل " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الغربية". وقبول الفرض البديل. وبناءً عليه يتم قبول الفرض الثاني الذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية الليبية بالمنطقة الصحية الغربية محل الدراسة"، وذلك بدرجة ثقة 95%. وذلك يتفق مع دراسة (برهوم، 2007) حيث توصل إلى أن التدريب هو الوسيلة الفعالة للارتقاء بعمل المنظمة وجودة إنتاجها وخدماتها، كما تتفق مع دراسة (فتيحة، 2005) حيث أن التدريب والتعليم الطبي المستمر يساعد في تعليم وتدريب الأطباء على كل ما هو

جديد في عالم الطب مما يساهم في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية، واتفقت ايضاً مع دراسة (موسى، 2019) والذي توصل اعتبر أن جودة التدريب أفضل ضمان لتحسين جودة الخدمات الصحية.

15/1 توصيات البحث:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن عرض مجموعة من التوصيات، وآلية تنفيذ كل توصية، وذلك على النحو التالي:

1. الاهتمام المستمر ببيئات التدريب وبناء قواعد بيانات عن تلك البرامج،

لتسهيل تطبيقها، ما يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية.

2. العمل على سرعة تأقلم المستشفيات محل الدراسة مع التدريب، ما يساعدها

على تحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها.

3. على المسؤولين بالمستشفيات الاهتمام بعنصر التدريب كونه أحد العناصر

المهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية ومراعاة توفير أحدث البرامج

والأساليب التدريبية للعاملين داخل تلك المستشفيات

4. ضرورة عقد ندوات ولقاءات مع متخصصين لتحسين لتوعية الإداريين

وصناع القرار بالمستشفيات بضرورة الاهتمام بالتدريب ودوره الحيوي في

تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

5. الاهتمام بعنصر التدريب والذي يؤثر بدوره ايجابياً على جودة الخدمة

المقدمة.

6. الحرص على الاستماع لآراء العاملين حول نواحي القصور في التدريب،

وما هي متطلباتهم واقتراحاتهم لتحسين التدريب.

المراجع:

- برهوم، (2007)، أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي : دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية (لسة العلوم الاقتصادية والقانونية) - سوريا، مج29، ع2
- الاكرش، عبد الباسط (2016) ، تقييم أداء الموارد البشرية ودوره في دعم المهام الاستراتيجية للموارد البشرية في المؤسسة الوطنية للنفط في ليبيا، رساله ماجستير غير منشورة، الجامعة العربية الألمانية، المانيا.
- بومجان، عادل (2019) أثر إدارة رأس المال البشري في التغيير المنظمي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي. جامعة المسيلة، 3، 1.
- الدراجي & سلام. (2024). الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل لتحسين الاداء الوظيفي في منظمات الاعمال: دراسة حالة على مستوى عينة من المؤسسات الاقتصادية في الشرق الجزائري (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة.
- درويش، عيد محمد يوسف. (2018) العلاقة بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بهيئة قناة السويس. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج 9 ، ع 3.
- العامري، عامر عبد اللطيف، والصباح، عزام عبد الوهاب (2018) اثر رأس المال البشري في التنبؤ بالطلب باستخدام أساليب التنبؤ النوعية - دراسة تطبيقية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (54).
- عباس، (2022)، دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الطبية في المستشفى العسكري بصنعاء، مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية الإنسانية، مج3، ع6
- عبد الرحمن أحمد مانع & تماضر طارق الجماعي. (2024). دور التدريب في تطوير مهارات الموظفين في منظمة أطباء بلا حدود في اليمن. مجلة جامعة عمران ، (4) 7، 30-30.

- عبد القادر محمد نور (2015)، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد (11)، العدد (4)
- فتحية، (2024)، دور نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين دراسة ميدانية في مستشفى ابن سينا التعليمي، مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، مج9، ع1
- كروم، فضيلة، رابح، شمس الهدى، بوهناف & عبد الكريم/مؤطر. (2023). دور التدريب في رفع أداء العمال بالمؤسسة (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- مزريق عاشور، وبوقسري، صارة. (2021) أثر رأس المال البشري على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، (21).
- موسى، (2019)، أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالله بمحافظة بيشة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانوني، مج3، ع3
- وفاء، (2020)، أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة البحوث والدراسات الشرعية، مج9، ع96

- Ali Mashooque, Bhutto Fiaz Ahmed, Solangi Abdul Basit, (2022). Impact of Employees' Training and Dvelopment on Organization Performance: Central European Management Journal Vol. 30 Iss. 3, Pakistan.
- Abduljaleel, R. I & Alawi, A. A. (2023). The impact of implementing the principles of Total Quality Management on the quality of healthcare services at Tripoli Medical Center in Libya Using Structural Equation Modelling. Journal of Business and Environmental Sciences, 2(2), 141-159.

- Abdurakhmanova, G., Shayusupova, N., Irmatova, A., & Rustamov, D. (2020). The role of the digital economy in the development of the human capital market. *Архив научных исследований*, (25).
- Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering. Business and Management*, 5(3), 14-28
- Andani, N., Nyorong, M., & Amirah, A. (2021). Analysis of the Effect of Health Service Quality on Patients in the Inpatient Room of Haji Hospital Medan. *Journal La Medihealthico*, 2(4), 1-7.
- Eshghi, A., Roy, S.K. & Ganuli, S. (2018). Service quality and customer satisfaction: Antecedent of customer re-patronage. *Sunway Academic Journal*, 4(1), 60- 73. Essex, Harlow: Pearson.
- Foster, S. T., & Gardner, J. W. (2022). *Managing quality: Integrating the supply chain*. John Wiley & Sons.
- Neelam, T., Israr, Y., Jan, D., & Muhammad, H. (2023), The Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity A case study of United Bank Limited Peshawar City, KPK, Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 4(4).
- Ogar, C. A., & Igwe, M. N. (2018), Effect of Human Capital Management on Organizational Efficiency (A Study of Zenith Bank PLC Calabar, CRS, Nigeria, *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS) |Volume II, Issue V*.
- Popkova, E. G., & Sergi, B. S. (2020). Human capital and AI in industry 4.0. Convergence and divergence in social entrepreneurship in Russia. *Journal of Intellectual Capital*.
- Rana, Rohit Kumar, (2023). Assessment, Identifying, Design & Training: A Process of Employee Skill Refinement: UGC Care Group 1 Journal, India
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPR International Journal of Research & Development*, 4, 38- 41
- [Segantini, M.](#) (2024), "Human capital and innovation in Uruguayan manufacturing firms", [Journal of Entrepreneurship and Public Policy](#), Vol. 13 No. 2.

- Sharmin, S.; Tasnim, L.; Shimul, D. (2016). Measuring Customer Satisfaction through SERVQUAL Model: A Study on Beauty Parlors in Chittagong. Eur. J. Bus. Manag. 8, 97-108.
- Widarni, E. L., & Bawono, S. (2022, January). The Role of Human Capital on the Performance of Islamic Banks in Indonesia, Malaysia, and Thailand. In Brawijaya International Conference on Economics, Business and Finance 2021 (BICEBF 2021) . Atlantis Press.