

أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية

– دراسة عينة من مقدمي الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد–

The impact of work ethics on achieving the health service quality-A study on a sample of providers health service in Public Hospital Institution ChlefOuled Mohamed-

ط.د. جدادو عبد الحق

جامعة الشلف – الجزائر

hakodjedadou@live.fr

د. بلعلاء خديجة¹

جامعة الشلف – الجزائر

k.belalia@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2020/06/03

تاريخ الاستلام: 2019/06/02

Abstract:

This study aimed to know the impact of work ethics on achieving health service quality in the Public Hospital Institution Chlef Ouled Mohamed. The results of the study showed that the work ethics impact to achieving quality of responsiveness, assurance and empathy index. Work ethics does not impact to achieving quality of tangible and reliability index.

Key words: Survey methods, work ethics, quality, health service.

مقدمة:

تسعى معظم الدول إلى الاهتمام بقطاع الصحة باعتباره من القطاعات المهمة التي شهدت تطوراً متزايداً في الآونة الأخيرة، نظراً لأهميته في الحفاظ على حياة الأفراد، أساس تقدم المجتمعات، مقياس للرفاهية، يحقق أهداف التنمية..... ومن هنا أصبحت المؤسسات الاستشفائية في موقف يُحتم عليها تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات تُلبّي حاجات وتفضيلات المرضى، عن طريق ضمان تطابق إدراكات المرضى مع توقعاتهم، من خلال تقديم خدمات صحية بجودة وتحسينها باستمرار. وبالنظر للصعوبات التي تُواجه المؤسسات الاستشفائية في تقديم الخدمات، تسعى جاهدة إلى ترسيخ مجموعة من القواعد، الأسس والمبادئ في سلوك مقدمي الخدمة الصحية بهدف تحقيق المصلحة العامة. تتمثل مجموع هذه القواعد والأسس والمبادئ فيما يُسمى أخلاقيات العمل والتي تضم: الإخلاص في العمل، الولاء للقوانين والدستور، أداء الواجبات بإتقان، القدرة على التمييز بين الصواب والخطأ.... إشكالية الدراسة: في ظل الظروف المعاصرة تسعى المؤسسات الاستشفائية لإيجاد المبادئ، الأسس والقواعد الضرورية لتقديم خدمات صحية بمستوى توقعات وإدراكات المرضى. وباعتبار المؤسسات الاستشفائية في الجزائر ليست بمنأى عن هذه التغيرات الحاصلة، تسعى جاهدة لإيجاد الأسس والقواعد الأخلاقية الضرورية لتقديم خدمات صحية بجودة وتحسينها باستمرار.

لذلك تسعى هذه الدراسة للتطرق لأثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد. على ضوء ما سبق عرضه تتجلى إشكالية الدراسة في السُّؤال الرئيس التالي: ما أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد؟

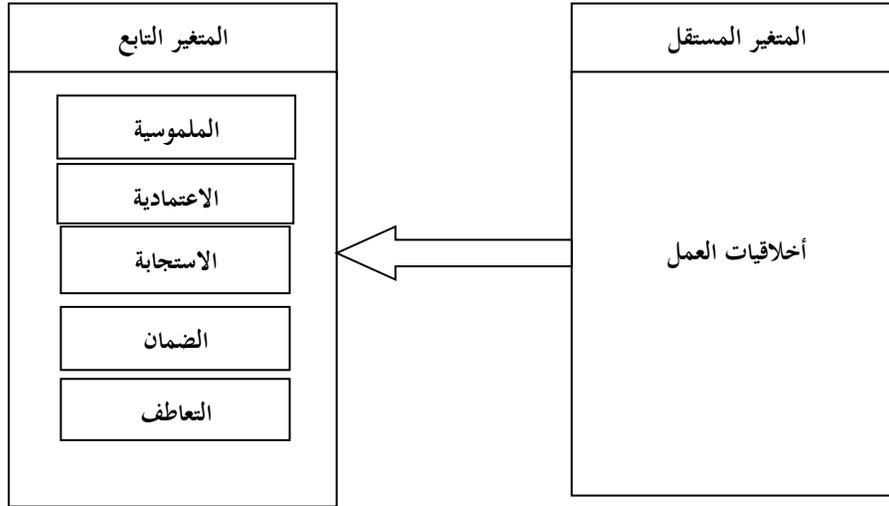
¹ المؤلف المرسل: بلعلاء خديجة k.belalia@univ-chlef.dz

يقودنا هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الأسس النظرية لكل من أخلاقيات العمل وجودة الخدمة الصحية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاعتمادية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف؟

نموذج الدراسة: تم تصميم نموذج الدراسة الذي يجسد أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية، ويتكون النموذج كما هو مبين في الشكل من ما يلي:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

فرضيات الدراسة: بهدف الإجابة على السؤال الرئيس والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاعتمادية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

أهداف الدراسة:

- إبراز المفاهيم النظرية المتعلقة بأخلاقيات العمل وجودة الخدمة الصحية.
- إبراز أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد.
- تقديم اقتراحات وتوصيات يمكن أن تساعد المؤسسات الاستشفائية على ترسيخ القواعد الأخلاقية لدى الموظفين، من أجل تقديم خدمة صحية تتلاءم مع إدراكات وتوقعات المرضى.
- المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي بأداته الوصف، من خلال وصف أخلاقيات العمل وجودة الخدمة الصحية بهدف التوصل إلى النتائج المتوخاة من الدراسة.
- كما استخدمنا المنهج الاستقرائي من أجل تكوين منهجية الدراسة التطبيقية، من خلال استقراء المعلومات ومحاولة استخلاص النتائج التي يمكن أن تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. تمثلت أدوات الدراسة فيما يلي:
- المسح المكتبي من خلال الاعتماد على مراجع باللغة العربية واللغة الأجنبية.
- اعتمدت الدراسة على استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- استخدام أساليب وأدوات إحصائية لتحليل ومعالجة البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل

لقد تناول مجموعة من الباحثين والدارسين موضوع أخلاقيات العمل، كل حسب رؤيته الخاصة، وكل حسب متغيرات البيئة المختلفة، نستعرض أهم هذه التعاريف كما يلي:

تُعرف أخلاقيات العمل بأنها: "هي مجموعة من القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، ناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة زبائنه والمتعاملين معه من زملاء، رؤساء، مرؤوسين"¹.

وحسب اللوزي تُعرف أخلاقيات العمل بأنها التصرفات أو السلوكيات المهنية الوظيفية المثالية الواجب على الموظف الحكومي أن يسلكها في سبيل أدائه لواجباته بإتقان لتحقيق المصلحة العامة، دون التأثير على كفاية العمليات الحكومية، ويشمل من الجوانب الأخرى الكثيرة، الإخلاص في العمل والولاء للدستور والقوانين واحترام كل ما هو خير وحق وعدل في تنظيم الأمور².

كما تعرف أخلاقيات العمل بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو المجموعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين³.

وفقاً لما سبق يمكن استخلاص التعريف الآتي: أخلاقيات العمل هي نظام مكون من مجموعة من القواعد، الأسس والقيم التي تكون مطلوبة في سلوك الموظفين في العمل وتعلق بالتمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ، ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب، بهدف تحقيق المصلحة العامة.

تتشارك التعاريف السابقة رغم اختلافها في مجموعة من العناصر التالية:

- تتعلق أخلاقيات العمل بالقيم والمبادئ والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الأفراد.
- تُمارس أخلاقيات العمل في الإطار المهني للأفراد وتعلق بنشاطات المنظمة وأعمالها المختلفة.
- تهدف أخلاقيات العمل إلى تنظيم وضبط سلوك الأفراد ونشاطات المنظمة في المحيط.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة الصحية

قد يختلف تعريف جودة الخدمة الصحية حسب الأطراف المتعاملة مع المؤسسات الصحية، فكل طرف يراها من زاويته الخاصة، لذلك نحاول تحديد مفهوم جودة الخدمات حتى نتمكن من خلاله ضبط مفهوم جودة الخدمة الصحية.

جودة الخدمات هي مقارنة بين توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة⁴.

كما تُعرف: "الجودة تعبر عن الأداء الفعلي للخدمة فقط أي جودة الخدمة = الاداء"⁵.

لقد عرفت جودة الخدمات بأنها: " تقييم العملاء للخدمة الأساسية أو لمقدم الخدمة أو للمنظمة ككل"⁶.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة الصحية بأنها: درجة تطابق مستوى أداء (الخدمة الصحية، مقدم الخدمة الصحية، المؤسسة الصحية) الفعلي أو المدرك مع مستوى الأداء المتوقع من جانب المريض.

يتضح من خلال التعريف أن جودة الخدمات الصحية لها مستويات مختلفة نوضحها كما يلي:

- الجودة التي يتوقعها المريض وتمثل مستوى جودة الخدمة الصحية التي يرى المريض وجوب توفرها.
- الجودة المدركة من إدارة المؤسسة الصحية وهي جودة تتوقع الإدارة أنها ستحقق الرعاية للمريض.
- الجودة الفعلية وهي الجودة المقدمة للمريض.
- الجودة الفنية وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة الصحية.
- الجودة المروجة وهي الجودة التي وُعد بها المريض أثناء قيام المؤسسات الصحية بالحملات الترويجية.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

أولا: منهجية الدراسة

1- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مقدمي الخدمة الصحية (أطباء مختصين، أطباء عامين وممرضين) في المؤسسة الإستشفائية الشلف-أولاد محمد- والبالغ عددهم 257 عامل. استخدمنا العينة القصدية (purposive sample)، بحيث تم اختيار عينة مكونة من 40 مفردة من مقدمي الخدمة الصحية (أطباء مختصين، أطباء عامين وممرضين) نظرا لتوفرها على صفات محددة تتصف بها جميع مفردات المجتمع محل الدراسة وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة.

2- بناء أداة الدراسة: تتمثل أداة الدراسة في تصميم استبيان للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها، ويتألف الاستبيان من جزأين نوضحهما كما يلي:

الجزء الأول (محور أخلاقيات العمل): يتكون من 16 عبارة.

الجزء الثاني (محور جودة الخدمة الصحية): مُقسم على خمسة أبعاد تقيسها (21) عبارة.

الجدول 1: توزيع عبارات الاستبيان على المحاور والأبعاد

المحور	الأبعاد	عدد العبارات	ترقيم العبارات
جودة الخدمة الصحية	الملموسية	05	5-4-3-2-1
	الاعتمادية	04	9-8-7-6
	الاستجابة	04	13-12-11-10
	الضمان	04	17-16-15-14
	التعاطف	04	21-20-19-18
	الاستبيان ككل		37 عبارة

المصدر: من إعداد الباحثين

3- بناء أداة الدراسة (الاستبيان): تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارة الاستبيان، وبناء على آراء السادة المحكمين تم إجراء التعديلات المتفق عليها.

4- ثبات أداة الدراسة (الاستبيان): تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بمعامل ألفا كرونباخ، وقد تم حساب معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الموضح في الجدول التالي:

الجدول 2: معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

المحور	معامل الثبات ألفا كرونباخ
أخلاقيات العمل	0,795
جودة الخدمة الصحية	0,695
جميع عبارات الاستبيان	0,838

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS ,V25)

نلاحظ من خلال الجدول 2 أن قيمة ألفا كرونباخ مقبولة بالنظر إلى قيمة الحد الأدنى للثبات وهي 0,60، وهذا يعني أن درجة اعتمادية أداة الدراسة (الاستبيان) مقبولة. بما أن قيم معاملات الثبات مقبولة، يمكن القول أن أداة الدراسة تتميز بالثبات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

ثانيا: أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية

بغرض قياس هذا الأثر استخدمنا نموذج الانحدار البسيط وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

1- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على جودة مؤشر الملموسية:

الجدول 3: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية

المتغير التابع: الملموسية	المعامل A	قيمة (t)	مستوى الدلالة (t)	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	3,530	4,803	0,000	0,007	0,084	0,271	0,606
المتغير المستقل: أخلاقيات العمل	-0,114	-0,520	0,606				

قيمة F الجدولة: 4.098 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1 ، 38)
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 2 - 1 = 1، عدد العينة - (N) عدد المتغيرات = 40 - 2 = 38

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS ,V25)

نلاحظ من خلال الجدول 3 أن قيمة اختبار (F) المحسوبة قدرت بـ (0,271) وهي أقل قيمة من قيمة (F) الجدولة المقدره بـ (4,098) عند مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية (1,38). وهذا يعني أن معاملات النموذج غير دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية

الأولى القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

2- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاعتمادية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على جودة مؤشر الاعتمادية:

الجدول 4: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاعتمادية

المتغير التابع: الاعتمادية	المعامل A	قيمة (t)	مستوى الدلالة (t)	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig
الثابت	5,042	4,356	0,000	0,087	0,295	3,617	0,065
المتغير المستقل: أخلاقيات العمل	-0,653	-1,902	0,065				

قيمة F المجدولة: 4.098 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1 ، 38)
 حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 2 - 1 = 1، عدد العينة - (N) عدد المتغيرات = 40 - 2 = 38

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS , V25)

نلاحظ من خلال الجدول 4 أن قيمة اختبار (F) المحسوبة قدرت بـ (3,617) وهي أقل قيمة من قيمة (F) المجدولة المقدرة بـ (4,098) عند مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية (1,38). وهذا يعني أن معاملات النموذج غير دالة إحصائياً. وعليه نرفض الفرضية الثانية القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاعتمادية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

3- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على جودة مؤشر الاستجابة:

الجدول 5: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة

المتغير التابع: الاستجابة	المعامل A	قيمة (t)	مستوى الدلالة (t)	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig
الثابت	4,825	5,789	0,000	0,100	0,316	4,202	0,047
المتغير المستقل: أخلاقيات العمل	0,507	2,050	0,047				

قيمة F المجدولة: 4.098 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1 ، 38)
 حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 2 - 1 = 1، عدد العينة - (N) عدد المتغيرات = 40 - 2 = 38

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS , V25)

نلاحظ من خلال الجدول 5 ما يلي:

- يوجد تأثير طردي لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة، حيث كان معامل (A) موجباً (4,825).

● قيمة اختبار (F) المحسوبة قدرت ب(4,202) وهي قيمة أكبر من قيمة (F) الجدولة المقدره ب (4,098) عند مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية (1,38). وهذا يعني أن معلمات النموذج دالة إحصائياً. وعليه نقبل الفرضية الثالثة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

● تؤثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة ب10%، وهي درجة تأثير ضعيفة. ويمكن صياغة نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي: $X0,507+4,825Y=$

4- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على جودة مؤشر الضمان:

الجدول 6: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان

مستوى الدلالة Sig	قيمة (F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة (t)	قيمة (t)	المعامل A	المتغير التابع: الضمان
0,016	6,398	0,380	0,144	0,000	5,540	6,279	الثابت
				0,016	2,530	0,851	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل

قيمة F الجدولة: 4.098 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1 ، 38)
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 2-1 = 1، عدد العينة - (N) عدد المتغيرات = 40 - 2 = 38

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS ,V25)

نلاحظ من خلال الجدول 6 ما يلي:

● يوجد تأثير طردي لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان، حيث كان معامل (A) موجباً (6,279).
● قيمة اختبار (F) المحسوبة قدرت ب(6,398) وهي قيمة أكبر من قيمة (F) الجدولة المقدره ب (4,098) عند مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية (1,38). وهذا يعني أن معلمات النموذج دالة إحصائياً. وعليه نقبل الفرضية الرابعة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

● تؤثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة ب14,4%، وهي درجة تأثير ضعيفة. ويمكن صياغة نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي: $X0,851+6,279Y=$

5- الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

يبين الجدول التالي نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على جودة مؤشر التعاطف:

الجدول 7: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف

المستوى الدلالة Sig	قيمة (F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة (t)	قيمة (t)	المعامل A	المتغير التابع: الضمان
0,033	4,871	0,337	0,114	0,391	0,868	1,213	الثابت
				0,077	1,816	0,753	المتغير المستقل: أخلاقيات العمل

قيمة F الجدولة: 4.098 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (1 ، 38)
حيث درجة الحرية = (عدد المتغيرات - 1) = 2-1 = 1، عدد العينة - (N) عدد المتغيرات = 40 - 2 = 38

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS , V25)

نلاحظ من خلال الجدول 7 ما يلي:

- يوجد تأثير طردي لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف، حيث كان معامل (A) موجباً (1,213).
- قيمة اختبار (F) المحسوبة قدرت بـ (4,871) وهي قيمة أكبر من قيمة (F) الجدولة المقدرة بـ (4,098) عند مستوى الدلالة (0,05) ودرجة الحرية (1,38). وهذا يعني أن معاملات النموذج دالة إحصائياً. وعليه نقبل الفرضية الخامسة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف-أولاد محمد-

- تؤثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف بـ 11,4%، وهي درجة تأثير ضعيفة. ويمكن صياغة نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي: $Y = 1,213X + 0,753$

توصلنا من خلال دراسة الأثر إلى أنه يوجد أثر ضعيف دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمات الصحية كما يلي:

- يوجد أثر ضعيف دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة، بحيث 10% من التباينات الحاصلة في درجة استجابة مقدمي الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف -أولاد محمد- ترجع لتحليلهم بأخلاقيات العمل.
- يوجد أثر ضعيف دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الضمان، بحيث 14% من التباينات الحاصلة في الضمان الذي يشعر به المرضى تجاه مقدمي الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف -أولاد محمد- ترجع لتحليلهم بأخلاقيات العمل.
- يوجد أثر ضعيف دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر التعاطف، بحيث 11% من التباينات الحاصلة في درجة تعاطف مقدمي الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف -أولاد محمد- مع المرضى ترجع لتحليلهم بأخلاقيات العمل.

ويمكن تفسير هذه النتائج المتحصل عليها بأن مقدمي الخدمات الصحية (أطباء مختصين، أطباء عامين، ممرضين) يتحلون بدرجة عالية من أخلاقيات العمل، لكن يُفسر ضعف مساهمتها في تحقيق جودة مؤشر الاستجابة، الضمان والتعاطف للضغط الكبير الذي تعرفه هذه المؤسسة الاستشفائية العمومية، حيث توضح الإحصائيات المتحصل عليها من مديرية الصحة لولاية الشلف

(2018) أن عدد البلديات المستفيدة من الخدمات الصحية لهذه المؤسسة يقدر بـ (35 بلدية) وعدد الأفراد المستفيدين من الخدمات الصحية (8021 فرد)، بطاقة استيعابية تقدر بـ (178 سرير) فقط. كما تقدم المؤسسة العديد من الخدمات الصحية المتمثلة في: الجراحة العامة، جراحة الأطفال، جراحة العظام والرضوض، طب أمراض الرئة والصدر، الاستعدادات الطبية والجراحية.

خاتمة:

نظرا لأهمية الخدمة الصحية التي تقدمها المؤسسات الاستشفائية للمرضى، تسعى هذه المؤسسات لتقديم خدمات صحية تتوافق مع إدراكات وتوقعات المرضى، وذلك بتكريس مجموعة من المبادئ والقيم في الأفراد مقدمي الخدمة الصحية. فأخلاقيات العمل تجعل مقدمي الخدمة الصحية يتميزون بأخلاق ريفية في أداء أعمالهم من خلال الإخلاص في العمل، التجاوب مع المرضى، أداء الواجبات، احترام الدستور والقوانين، عدم إفشاء أسرار المرضى. لذلك حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر أخلاقيات العمل على تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد، من خلال توزيع استبيان على عينة من مقدمي الخدمة الصحية (أطباء عامين، أطباء متخصصين، ممرضين).

من خلال الجانب النظري والتطبيقي للدراسة توصلنا لمجموعة من النتائج نوضحها كما يلي:

- يوجد أثر دال إحصائيا لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الاستجابة، الضمان والتعاطف.
- لا يوجد أثر دال إحصائيا لأخلاقيات العمل على تحقيق جودة مؤشر الملموسية والاعتمادية.
- يكتسب مقدمي الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد أخلاقا مهنية، لكن تأثيرها ضعيف على تحقيق جودة الخدمة الصحية، وذلك راجع لإغفال هذه المؤسسة لقضايا عديدة متعلقة بمشاكل القدرة الاستيعابية، الضغط الكبير الذي تعرفه بعض المصالح، نقص الأطباء، نقص المعدات والأجهزة....
- بناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات من شأنها مساعدة المؤسسة العمومية الاستشفائية الشلف أولاد محمد على تكريس مبادئ أخلاقيات العمل من أجل تحقيق جودة الخدمة الصحية:
- الحرص على تطبيق المبادئ والقيم الخاصة بمدونة أخلاقيات العمل من قبل مقدمي الخدمة الصحية.
- تنظيم دورات تدريبية لترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل لدى مقدمي الخدمة الصحية.
- زيادة القدرة الاستيعابية للمؤسسة العمومية الاستشفائية من أجل تخفيف العبء على مقدمي الخدمة الصحية وضمان تحقيق الجودة.
- تنظيم دورات تحسيسية لرفع درجة الوعي لدى مقدمي الخدمة الصحية، بضرورة تكريس أخلاقيات العمل في الجانب الصحي من أجل الحفاظ على حياة المرضى.

قائمة المراجع:

- 1- تحسين الطرونة، أخلاقيات القرارات الإدارية، مؤنة للبحوث والدراسات، الأردن، 1990.
- 2- اللوزي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الاخلاقي : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام في الأردن. مجلة دراسات ، المجلد (25)، العدد (2)، 1998.

3- محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، (2012).

4-J Joseph Cronin, S. A. Measuring service quality a reexamination and extention , journal of marketing ,vol(56),N°3, (1992).

- 5- Jo Ann, D. a. Examination the role of quality in overall service satisfaction. journal of managerial ,vol(10),N°2, (1998).
- 6- parasuraman, Z. a conceptual model of service quality and its implication for futur reasearch. journal of marketing ,vol(49),N°4, (1985).

المراجع:

- ¹محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، (2012)، ص08.
- ²اللوزي موسى، تقدير الأفراد العاملين لسلوكهم الاخلاقي : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام فيالأردن. مجلة دراسات ، المجلد (25)، العدد (2)، 1998ص23-33.
- ³تحسين الطراونة، أخلاقيات القرارات الإدارية، مؤتمة للبحوث والدراسات، الأردن،1990، ص155.
- ⁴ parasuraman, Z. a conceptual model of service quality and its implication for futur reasearch. journal of marketing ,vol(49),N°4, (1985), p41-60 .
- ⁵J Joseph Cronin, S. A. Measuring service quality a reexamination and extention , journal of marketing ,vol(56),N°3, (1992), p55-58.
- ⁶Jo Ann, D. a. Examination the role of quality in overall service satisfaction. journal of managerial ,vol(10),N°2, (1998), p240-255.