

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة المستنصرية

كلية الادارة والاقتصاد

((أثر تطبيق استراتيجية التمكين الاداري في تحقيق جودة
الخدمات الصحية))

دراسة استطلاعية في عينة من مستشفيات بغداد

رسالة مقدمة

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات
نيل شهادة درجة الماجستير في علوم ادارة الاعمال

من قبل الطالبة

كلثوم كاظم دخينة النداوي

بإشراف

الاستاذ الدكتور

صباح محمد موسى

2014 م

بغداد

1435 هـ

المستخلص

يعد مفهوم استراتيجية التمكين من المفاهيم المعاصرة التي ترتقي بالعنصر البشري في المنظمة المعاصرة الى مستويات راقية من التعاون وروح الفريق والثقة بالنفس والابداع والتفكير المستقل وروح المبادرة ، وان اختلفت مفاهيم التمكين فأن جوهره يتمركز حول منح المرؤوسين الحرية في اداء العمل ومشاركة اوسع في تحمل المسؤولية ووعي اكبر على العمل الذي يقوم به.

وقد تناولت الدراسة استراتيجية التمكين كمتغير مستقل بأبعادها الفرعية (تفويض الصلاحية ، فرق العمل ، التحفيز ، والسلوك الابداعي) وجودة الخدمات الصحية المقدمة كمتغير تابع ، وقد تم اختيار مستشفيين هما ، مستشفى بغداد التعليمي ، ومستشفى الشهيد غازي الحريري للجراحات التخصصية، لتكون مجتمع الدراسة ، فقد اعتمدت على آراء المدراء ، والكادر الطبي والتمريضي ، وآراء المرضى الراقدين في المستشفيين المبحوثة .

وتكمن مشكلة الدراسة في افتقار ادارة المستشفيين المبحوثين الى الالمام والدراية الكافية بأبعاد استراتيجية التمكين من جهة وبعلاقتها الوثيقة بجودة الخدمات الصحية من جهة اخرى ،وسعت الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها مدى دعم المستشفيات المبحوثة لاستراتيجية التمكين ووصف ابعادها المتمثلة ب(تفويض الصلاحية، فرق العمل ، التحفيز ، والسلوك الابداعي) ومدى مساهمتها في تحقيق جودة الخدمات الصحية، كما تنطلق اهمية الدراسة من تمكين العاملين من خلال الابعاد التي تم طرحها لغرض الاهتمام بتقديم خدمات ذات جودة عالية في المنظمة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها : تعتبر الادارة هي اساس العمل في المستشفى وحسن تعاملها مع المرضى ينعكس من خلال تطبيق استراتيجية التمكين بالأبعاد التي تم طرحها مما يسهم بشكل كبير في كسب ثقة المتعاملين معها.

كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات اهمها: ضرورة قيام المستشفيين بادخال استراتيجيات جديدة وحديثة ضمن رسالة المنظمة وتحديد اهدافها لغرض التطوير والتجديد وتحقيق الهدف الاساسي من وجودها كمنظمة صحية تسعى لتقديم خدمات صحية ذات مستوى عالٍ من الجودة ومتابعة تحقيقها والتأكيد على عملية التغذية العكسية من العاملين والمرضى. الصحية لأنها تعتبر الاساس في بناء المجتمع وتطوره .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ الَّذِينَ أَنْ مَكْتَهْر فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ،
وَأَمْرًا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ وَتَلَّ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة الحج / الآية ٤١)