

دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

م.د. نادية لطفي عبد الوهاب / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / مروان نظمي عواد

المستخلص :

يهدف هذا البحث للتعرف على نوع القيم الثقافية السائدة داخل مستشفى الرمادي العام ومستشفى بغداد التعليمي ، وفيما اذا كانت قيم ثقافة المنظمة تلعب دور في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية في المستشفيات ، ومدى اختلاف القيم الثقافية للمرضين ما بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي بسبب طبيعة التكوين الاجتماعية والثقافية لكل منطقة ، شملت عينة البحث جميع الممرضين العاملين في مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد المقياس المطور من (Hofstede, 1991) و (Furrer et al, 2000) والمقدم في دراسة (Polşa et al, 2013:72-73) ، والذي يتضمن ثلاث ابعاد لقيم ثقافة المنظمة وهي (النفوذ الوظيفي ، تجنب المجهول ، والفردية/ الجماعية) والابعاد الخمس لقياس جودة خدمة الرعاية التمريضية ، وتم توزيع استمارات الاستبانة في كلا المستشفيات بهدف جمع البيانات ، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) الاصدار التاسع عشر ، توصل البحث الى جملة استنتاجات لعل اهمها ، وجود فروق معنوية لصالح مستشفى الرمادي التعليمي العام لبعده النفوذ الوظيفي مما يؤكد ان لدى الممرضين في هذه المستشفى صلاحيات اوسع مما موجود في مستشفى بغداد التعليمي العام ، اوصى البحث بضرورة اعطاء صلاحيات اوسع للممرضين العاملين في المستشفيات ، كونهم الفئة التي تكون على اتصال مباشر بالمرضى اكثر من غيرهم من العاملين في المستشفيات ويستطيعون التأثير في جودة الخدمات التي تصل للمرضى .

المصطلحات الرئيسية للبحث / قيم ثقافة المنظمة ، نموذج هوفستد ، الخدمة ، جودة الخدمة التمريضية .



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 94 المجلد 22
الصفحات 229-256

*البحث مستل من رسالة ماجستير



المقدمة

تشير قيم ثقافة المنظمة للهوية التي تتمثل بها المنظمة الصحية وتميزها عن غيرها من المنظمات فمن خلال القيم التي تتبناها والفلسفة التي تحكم سياستها تجاه موظفيها من الملاكات التمريضية وزبائنها من المرضى يمكن للمنظمة الصحية ان تحصل على ميزة تنافسية ، كما وانها الطريقة التي يتم بها انجاز الاعمال والمهام حول تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية ، وعلى الرغم من الاهتمام في عدة مجالات فالأدلة عن منظور جودة خدمة الرعاية التمريضية يعاني من النقص بصورة كبيرة واطهرت ادبيات الموضوع ان هنالك القليل من الاهتمام وجه الى تأثير قيم ثقافة المنظمة على جودة خدمة الرعاية التمريضية ، وكيف ترتبط القيم للأفراد (الممرضين) بجودة الخدمات ، لذلك فمن المهم دراسة المدى الذي تؤثر به قيم ثقافة المنظمة على تحسين جودة خدمات الرعاية التمريضية فإذا ما اشرت تأثير على الافراد (الممرضين) عندئذ يتعين على ماني الرعاية التمريضية للأخذ بنظر الاعتبار مدى ملائمة خدمات الرعاية التمريضية التي يقدمونها ، والحاجة لتطوير هذه الخدمات ونجاحها والارتقاء بها الى الميزة التنافسية بين المنظمات الاخرى وخصوصاً المنظمات الصحية ، ومن هذا المنطلق وما لقيم ثقافة المنظمة وجودة خدمة الرعاية التمريضية من اهمية في المنظمات الصحية بشكل عام والمستشفيات الحكومية بشكل خاص جاء هذا البحث للمقارنة بين اثنين من اكبر واهم المؤسسات الصحية الحكومية المعنية باستقبال المرضى ومتابعة حالتهم الصحية وعلاج وتقديم جودة خدمة الرعاية التمريضية وهما مستشفى الرمادي التعليمي العام في محافظة الأنبار، ومستشفى بغداد التعليمي في محافظة بغداد ، وقد تركز البحث حول دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية التي يمارسها الممرضين والممرضات العاملين في هاتين المستشفيات ، وكذلك علاقة تأثير قيم ثقافة المنظمة في خدمات الرعاية التمريضية وما هو حجم الدور الذي تقوم به قيم ثقافة المنظمة للممرضين في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي .

وقد جرى اعتماد الاستبانة بشكل رئيسي في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي والتي استندت الى مقياس عالمي مختبر والمطور من قبل (Hofstede, 1991) و (Furrer et al., 2000) ، والذي اختبر علاقة الارتباط والتأثير والفروق المعنوية لقيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية ، اذ يشير المتغير المستقل لقيم ثقافة المنظمة والذي سيتم قياسه من خلال ثلاث ابعاد (النفوذ الوظيفي Power distance ، تجنب المجهول Uncertainty avoidance ، والفردية/ الجماعية Individualism /Collectivism) ، اما المتغير التابع والذي يتضمن ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية وهي (الجوانب المادية الملموسة Tangibility ، الاعتمادية Reliability ، سرعة الاستجابة Responsiveness ، الثقة في التعامل (الامان) Assurance ، والاهتمام او التعاطف Empathy) ، تم توزيع الاستبانة على الممرضين بمختلف المناصب والعناوين الوظيفية الذين يعملون في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي للمقارنة بينهما للوصول الى نتائج البحث .



المحور الأول / منهجية البحث

أولاً- مشكلة البحث:

يقع على عاتق الملاكات التمريضية في المستشفيات بشكل عام واجبات كبيرة (كونهم الجهة المعنية والمسؤولة عن تقديم خدمة الرعاية التمريضية من خلال استقبال المرضى والحالات الطارئة في أثناء إقامة المرضى في المستشفى) ، هذا الأمر جعل منهم جهة خدمية يتصل من خلالها الممرضون مع المرضى أثناء إقامتهم في المستشفى ، هذا الاتصال المباشر بين العنصر التمريضي والمريض يحتاج إلى عكس قيم ثقافية ايجابية وزرع أواصر ووشاح الثقة بينهم وبين المريض، ومن جهة أخرى فلا بد لخدمة الرعاية التمريضية أن تحمل على عاتقها هذه المسؤولية ، ويمكن بلورة مشكلة البحث وتأطيرها بالتساؤلات الآتية :

1. ما نوع القيم الثقافية السائدة داخل مستشفى الرمادي العام ومستشفى بغداد التعليمي كونهما من نسيج اجتماعي مختلف ؟
2. هل تكتسب قيم ثقافة المنظمة دور في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي العام ومستشفى بغداد التعليمي ؟
3. هل تختلف القيم الثقافية للعاملين ما بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي بسبب طبيعة التكوين الاجتماعية والثقافية لكل منطقة .
4. ما مدى حرص الملاكات التمريضية في مستشفى الرمادي العام ومستشفى بغداد التعليمي على تقديم خدمات ذات جودة عالية .
5. هل هناك علاقة ارتباط وتأثير بين قيم ثقافة المنظمة وجودة خدمات الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي العام ومستشفى بغداد التعليمي العام ؟

ثانياً:- أهمية البحث :

يستمد البحث أهميته من خلال أهمية متغيراته المبحوثة (قيم ثقافة المنظمة، وجودة خدمة الرعاية التمريضية) إذ يلعب هذين المتغيرين دوراً أساسياً في نجاح المنظمات ، ومنها المنظمات الصحية ، وباتت توجه هذه المنظمات في العديد من الدول المتقدمة اليوم جل اهتمامها للعنصر التمريضي ، كونه يمثل عاملاً حاسماً في نجاحها وخصوصاً المستشفيات والمراكز الصحية ، فضلاً عن ان هذا البحث سيطبق في مؤسستين صحيتين لها أهميتها وهي مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي وتعدان هاتين المستشفيات من المستشفيات الكبيرة والتي تقدم خدمات متنوعة وب تخصصات مختلفة ، كما وسيمثل هذا البحث إسهاماً متواضعاً يضاف الى البحوث السابقة والتي سبقنا بها الكثير من الكتاب والباحثين من أجل إغناء مكتباتنا العربية وبالأخص المكتبة العراقية .

ثالثاً:- أهداف البحث :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:-

1. التعرف على قيم ثقافة المنظمة السائدة وأثرها في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي .
2. تحديد الفروق المعنوية لاستجابة الممرضين في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي لمتغيرات البحث .

رابعاً:- منهج البحث :

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، إذ استعملت هذه الطريقة الوصفية في وصف المعلومات والمنهج التحليلي في تحليل البيانات والمعلومات التي جمعت من عينة البحث في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي ، وقد جرى اعتماد الاستبانة بشكل رئيسي في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي والتي استندت الى مقياس عالمي مختبر والمطور من قبل (Hofstede, 1991) و (Furrer et al., 2000) والمقدم في دراسة (Polsa et al, 2013:72-73)، والذي اختبر علاقة الارتباط والتأثير والفروق المعنوية لقيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

أذ يشير المتغير المستقل لقيم ثقافة المنظمة والذي سيتم قياسه من خلال ثلاث ابعاد (النفوذ الوظيفي Power distance ، تجنب المجهول Uncertainty avoidance ، والفردية/الجماعية Collectivism/Individualism) ، اما المتغير التابع والذي يتضمن ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية وهي (الجوانب المادية الملموسة Tangibility ، الاعتمادية Reliability ، سرعة الاستجابة Responsiveness ، الثقة في التعامل (الامان) Assurance ، والاهتمام او التعاطف Empathy) .

خامساً:- فرضيات البحث :

تنتقل فرضيات البحث هذه من محاولتنا لحل مشكلة البحث وتتضمن ثلاث فرضيات رئيسية وكما موضح على النحو الآتي :

1. الفرضية الرئيسية الاولى :
توجد علاقة ارتباط معنوية ما بين قيم ثقافة المنظمة وجودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين النفوذ الوظيفي وجودة خدمة الرعاية التمريضية .
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين تجنب المجهول وجودة خدمة الرعاية التمريضية .
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الفردية/الجماعية وجودة خدمة الرعاية التمريضية .

2. الفرضية الرئيسية الثانية :
يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لقيم ثقافة المنظمة في جودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

- يوجد تأثير معنوي للنفوذ الوظيفي في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
- يوجد تأثير معنوي لتجنب المجهول في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
- يوجد تأثير معنوي للفردية/الجماعية في جودة خدمة الرعاية التمريضية .

3. الفرضية الرئيسية الثالثة :
هنالك فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي العام في مستوى قيم ثقافة المنظمة وجودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى قيم ثقافة المنظمة .

- توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى جودة خدمة الرعاية التمريضية .

سادساً:- مجتمع وعينة البحث :

تمثل مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي موقع لاجراء البحث ، إما مجتمع فهم المرضين الموجودين في كلا المستشفيات ، وتم اختيار عينة عشوائية لتوزيع الاستبانة من مختلف الاختصاصات التمريضية ويوضح الجدول (1) ادناه اعداد المرضين في كلا المستشفيات ، وكانت عدد استمارات الاستبيان الموزعة في مستشفى الرمادي التعليمي العام (150) استبانة ، والمستبعد منها (4) استبانة ، والصالحة (146) استبانة ، أما في مستشفى بغداد التعليمي العام فقد وزعت (180) استبانة ، والمستبعد منها (22) استبانة ، والصالحة منها (158) استبانة ، وكما موضح في الجدول (2) أدناه:

جدول(1) تفاصيل اعداد المرضين في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي العام

ت	الملاك التمريضي	مستشفى الرمادي التعليمي العام	مستشفى بغداد التعليمي العام
1	مضمد	25	100
2	مرض ماهر	282	195
3	مرض فني	76	258
4	تمريض بايولوجي	-	21
5	مرض جامعي	10	53
	المجموع	393 / ممرض وممرضة	627 / ممرض وممرضة



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (2) عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة والصالحة للمستفيين

اسم المستشفى	العدد الاجمالي الموزع	العدد المسترجع	العدد المستبعد	الاستبيانات الصالحة	النسبة المئوية
مستشفى الرمادي التعليمي العام	150	150	4	146	97.3
مستشفى بغداد التعليمي	180	180	22	158	87.7

سابعاً: صدق وثبات الاستبانة .

للتحقق من ثبات الاستبانة قام الباحث بتوظيف معامل الفا كرونباخ لإيجاد معامل الثبات للاستبانة ، باستخدام تطبيقات البرنامج الاحصائي (SPSS) والجدول (3) الاتي يظهر معامل الثبات لكل استبانة .

جدول (3) معامل الثبات لكلا الاستبانتين

معامل الفا كرونباخ	المستشفى
0.862	مستشفى بغداد التعليمي
0.871	مستشفى الرمادي التعليمي العام

نلاحظ ان معامل الثبات مرتفع لكلا الاستبانتين ، وهو يدل على ثبات فقرات الاستبانتين وصلاحيه استخدامها في قياس ابعاد الدراسة وتحقيق اهدافها واثبات فرضياتها .

المحور الثاني / الاطار النظري للبحث

اولاً : مفهوم ثقافة المنظمة وقيم ثقافة المنظمة.

تشير ثقافة المنظمة الى الطريقة التي نعمل بها الاشياء والى الخصائص العامة الظاهرة في المنظمة ، بعبارة أخرى يجب ان تفهم ثقافة المنظمة من اجل عمل الاشياء بالشكل الصحيح أو لحل المشاكل داخل المنظمة (Sun, 2008: 137) ، وهي ايضاً عبارة عن منظومة من القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة وتمثل الفلسفة

التي تحكم سياستها تجاه العاملين والزبائن فضلاً عن انها الطريقة التي يتم بها انجاز المهام (David, 2005: 326) ، أو انها السلوكيات المشتركة والقيم، والمعتقدات التي يتعلمها الاعضاء في المنظمة ولها القدرة على تشكيل المواقف وتعزيز المعتقدات ، والسلوك المباشر ووضع توقعات الاداء ، وتمثل المعتقدات والقيم المشتركة التي قد تؤثر على جودة الخدمات المقدمة (Ababaneh, 2010:245) .

ويمكن القول ان تعريف (David ، 2005) هو الاقرب لموضوع البحث والذي عرف ثقافة المنظمة " على انها منظومة من القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياستها تجاه العاملين والزبائن ، والطريقة التي يتم بها انجاز المهام " .

كما يستطيع الاعضاء الجدد في المنظمة من اكتساب وتقاسم ثقافة المنظمة من خلال مجموعة عناصر وقد وضعها جيرت هوفستد في نموذج في عام (1997) اشار اليه بنموذج مخطط البصلة (Onion diagram Model) وهذه المستويات كما موضح على النحو الاتي (Sun, 2008:137):
1. القصص والحكايات (Stories):

يتم تناقل القصص والحكايات بين افراد المنظمة جيلاً بعد جيل والتي تحتوي على المواقف وافعال بطولية أو أعمال تدل على الحكمة وحسن التصرف بحث يقتدى بها .

2. الابطال (Hero's)

وهم الافراد الذين تفردوا أو تميزوا بانجازات أو أعمال استثنائية وتعترف لهم المنظمة بذلك بكل احترام وتقدير، ومن هؤلاء عادة المؤسسون وبعض الاشخاص الآخرين ممن قاموا بأعمال كبيرة .

3. الطقوس والشعائر (Rite sand & Rituals)

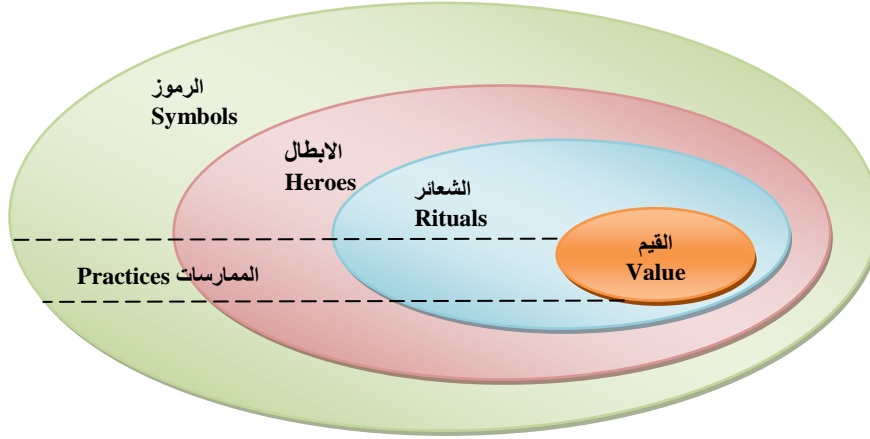
وهي مجمل الاحتفالات والمناسبات التي تحييها المنظمة وتعكس فكرها الجماعي سواء كانت مخططة أو عفوية لاستذكار مناسبات الانجاز المتميز .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

4. الرموز (Symbols)

اي استخدام لغة خاصة وتعبيرات و اشارات غير لفظية لبث وايصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة
ويوضح الشكل (1) ادناه نموذج مخطط البصلة :



Source : Sun, Shili,(2008), "Organizational Culture and Its Themes",
International Journal of Business an Management , Vol.3, No.12, p.139.

يلاحظ من الشكل اعلاه ان القيم تمثل جوهر الثقافة والتي هي اعرق مستوى للثقافة ، كما ان كل من الرموز ، الابطال ، الشعائر ، والقيم تؤثر في ممارسات العمل والاجراءات التي تحصل داخل المنظمة .
أما قيم ثقافة المنظمة فتمثل اعتقاد راسخ بأن التصرف بطريقة معينة هو افضل من التصرف باي طريقة أخرى متاحة أو ان اتخاذ هدف معين للحياة يكون افضل من اتخاذ أي هدف آخر متاح (سالم ، 2006: 10) ،
وان الفرد المتعلم يعكس قيم الفرد والجماعة العاملة بالمنظمة وتساعد هذه القيم على حل المشاكل التي يمكن ان تواجه المنظمة (المشهوراي ، 2006: 29) والقيم هي العلامة التي يتقاطع فيها الافراد في مجتمعهم ،
ويمكن ان تسمح بانتقال الاحساس لتحديد صفات اعضاء المجموعة وتحسين الاستقرار في النظام الاجتماعي للمنظمة (Duh & Belak ,2009:50) ، كما يرى هوفستد (Hofstede) ان الاسرة والمجتمع يقومان بعملية برمجة عقلية للفرد بمجموعة من القيم والمعتقدات التي يتم تناقلها من جيل الى جيل وتشكل بعد ذلك اساس ثقافة المجتمع ، ويقوم افراد المجتمع بنقل هذه القيم والمعتقدات الى داخل منظماتهم ويعكسونها باساليب وممارسات خاصة في العمل (صبري ، 2009: 2) .
أما في إطار المنظمة فتعتبر القيم عبارة عن معايير معترف بها ومقبولة تعمل على توجيه سلوك الافراد في جميع المستويات وبالتالي تعتبر قيماً للمنظمة نفسها (سالم ، 2006: 10) .
ومما تقدم يمكن القول ان قيم ثقافة المنظمة توجه سلوك العاملين وتدفعهم باتجاه تحقيق اهداف المنظمة ، ويتفق الباحث مع تعريف (سالم) بأن القيم عبارة عن معايير معترف بها ومقبولة تعمل على توجيه سلوك الافراد في جميع المستويات وبالتالي تعتبر قيماً للمنظمة نفسها .

ثانياً : نموذج هوفستد (Hofstede) لقيم ثقافة المنظمة .

صنف العديد من الكتاب البلدان استناداً الى خصائص الاختلافات الثقافية ، ويعد جيرت هوفستد (Geert Hofstede) من أكثر الاسماء المعروفة في حقل الاعمال والسلوك للثقافات المتعددة وهو هولندي الاصل ، فقد بدأ في عام (1979) بدراسته البارزة على ثلاث قارات وفي (50) بلد فيها لتحديد الاختلافات الثقافية فيما بينها ، حيث اعطى مهمة تطوير الوضع الاداري في المنظمات اولوية في اعماله (Manrai & Manrai ,2011:26) ، وشملت دراسته فروع شركة (IBM) المتواجدة في (3) مناطق من انحاء العالم ومنها المنطقة العربية وفي دول (المملكة العربية السعودية ، لبنان ، مصر ، الامارات العربية المتحدة ، العراق ، الكويت ، وليبيا) سميت بالمجموعة العربية واعتبرت ممثلة للدول العربية الاخرى ، لتحديد القيم الوطنية التي يحملونها في أداء العمل (صبري ، 2010: 461-460) ، نشر في عام (1980) نتائج نموذج اختبار الاختلافات بالقيم الثقافية للبلدان (Constanza, 2001:47).



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

وقد قدم هوفستد نتائج موسعة عن دراسته التي اجريت على شركة (IBM) والتي تعد من أكبر الشركات متعددة الجنسيات ، ونشر دراسته المهمة في كتابه المشهور نتائج الثقافة (Culture Consequences) ، حيث اختبر حالات قيم ثقافة العاملين لاكثر من (116000) شخص يعملون في فروع الشركة المختلفة ، وبينت النتائج وجود تأثير كبير لثقافة البلد بالقيم المرتبطة بالعاملين (Khastar et al, 2011: 320) ، وباستخدام التحليل العاملي تمكن هوفستد من استخلاص اربعة ابعاد وهي (الفردية / الجماعية ، النفوذ الوظيفي ، تجنب المجهول ، اختلاف الادوار للجنسين (Li&Mantymaki, 2011: 87) (Van Ness et al, 2005: 162) ، وتعد هذه الدراسة ونتائجها الاكتشاف الذي مكن من تفسير اسباب وجود الاختلافات الثقافية وفسر من خلالها مسألة تعدد الثقافات واختلافها ، وقد اشار في نمودجه الى أهمية الاخذ بالاعتبارات الثقافية (أثر الاختلافات الثقافية) في فهم سلوكيات وانطباعات الافراد داخل التنظيمات بناءاً على الابعاد الاربعة (الهرش، 2008: 336) ، ونشر جيرت هوفستد عام (2003) تصنيف للثقافة العربية على الابعاد الاربعة ، حيث صنفت الثقافة العربية وكما موضح في الجدول (4) ادناه بدرجة عالية من النفوذ الوظيفي ودرجة عالية ايضاً من تجنب المجهول والميل للجماعية والالتزام بمصالح الجماعة (العائلة ، او القبيلة) والتوسط بين الميل الى المساواة ما بين الجنسين بالادوار (صبري، 2010: 462) ، و اشار هوفستد الى ان الممارسات الثقافية التنظيمية تعد من بين العوامل الهامة في تحديد نجاح المنظمة وهذا بالمقارنة مع كل من الثقافة الوطنية والثقافة المهنية (الثقافة المكتسبة داخل المجتمع المهني على اساس عمليات التدريب والخبرات المهنية) وفي ضوء ذلك ينبغي على الدراسات التي تقام في مجال الثقافة التنظيمية النظر في الفروق المتواجدة فيها كونها تؤدي الى التمييز بين ثقافة تنظيمية معينة وأخرى (بو علي، 2014: 152)

جدول (4) تصنيف الثقافة العربية على الابعاد الاربعة في دراسة هوفستد

الابعاد الثقافية العربية	الدرجة/ النتيجة	الرتبة بين (50) بلد و (3) مناطق	التصنيف الثقافي للدول العربية
النفوذ الوظيفي	80	7	عالي
تجنب المجهول	68	27	قوي
الفردية مقابل الجماعية	38	27/26	جماعية
اختلاف الادوار للجنسين	53	23	معتدلة

المصدر : صبري، هالة عبد القادر، (2010)، " انماط قيادة المديرين في مؤسسات الاعمال الاردنية في ضوء قيمهم الثقافية ، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال ، المجلد (6) ، العدد (4) ، ص . 461-462 .

وقد اضاف بعداً خامساً اسماه (Confucian Dynamism) ديناميكية الكونفوشيوسية والتي يشار اليها

بالادبيات ايضاً بالتوجه للمدى الطويل مقابل التوجه للمدى القصير (Long Term versus Short Term Orientation) ، وقد تم اضافة هذا البعد الخامس بسبب ان الابعاد الاربعة جميعها غير مرتبطة بالنمو الاقتصادي للبلدان ، كما يقدم هذا البعد حالة العديد من بلدان شرق آسيا ، ويطلق على مشروع قياس القيم الثقافية المتعددة بمسح للقيم الصينية (Chinese Values Survey) (CVS) ويلتزم هذا المقياس بتحديد أكثر مظاهر القيم في الثقافات الاسيوية ، وقد صممت استبانة ضمت (40) فقرة وزعت في (22) بلد آسيوي ، عشرين من هذه البلدان تم تغطيتها في دراسة هوفستد على فروع شركة (IBM) المشار اليها سابقاً (Manrai & Manrai, 2011:27) ، ونشر جيرت هوفستد في عام (1991) كتاب بعنوان الثقافة والمنظمات (Cultures and Organizations) (ويمثل هذا الاصدار نسخة منقحة عن كتابه المشهور نتائج الثقافة (Culture Consequences) ، حيث اوضح ان الدافع من وراء هذا الاصدار ، انه خصص النصف الاول من كتابه لجميع مانشر خلال العشر سنوات الماضية من (1980) للبحوث الحديثة والكتب التي نشرها هو أو لكتاب وباحثين آخرين تناولوا هذ الموضوع ، أما النصف الثاني من الكتاب فقد استند بالكامل على مادة جديدة والمتعلقة بالبعد الخامس لاختلاف ثقافة البلدان (Fong, 2003:347) ، وتعتبر دراسات هوفستد من افضل الدراسات التي شخصت ملامح الفكر الاداري في المجتمعات العالمية اعتماداً على المنظور الثقافي ، حيث ان النظم والممارسات الادارية تتباين وتختلف بناءاً على تباين الثقافات .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

فكل نموذج اداري سيتأثر بالثقافة الوطنية التي تنتمي اليها كل منظمة (الهرش، 2008: 336) ،
وفيما يلي شرح للابعاد الخمس للقيم الثقافية التي قدمها جيرت هوفستد (Geert Hofstede) وكالاتي
(Mooij & Hofstede, 2011: 182):

أ- النفوذ الوظيفي (Power Distance): ويعبر هذا البعد عن الاعتقاد حول التوزيع الملائم للنفوذ في
المنظمة ، ومدى وجود تباعد في المراكز الادارية ، ويعبر كذلك عن وجود المركزية والهرمية داخل التنظيم ،
ومدى وجود تباعد بين الرئيس والمرووس ، وبروز المنصب والسلطة داخل المنظمة.

ب- تجنب المجهول (Uncertainty avoidance): المدى الذي يشعر فيه الافراد بأنهم مهددون أو
معرضون للخطر من مواقف غير معروفة اي هل انهم يميلون نحو المخاطرة أو المغامرة ويجدون صعوبة في
التعامل مع حالات عدم التأكد ويرتبط هذا البعد مع القواعد والاجراءات داخل المنظمة فكلما ازدادت بشكل كبير
زاد تجنب الافراد للمجهول ، وكلما قلت ، قل تجنب الافراد للمجهول .

ج- الفردية مقابل الجماعية (Individualism/Collectivism): وترتبط بأهمية الافراد مقابل الجماعات
في المجتمع ، ويقصد بها الى اي مدى يعمل الافراد داخل المنظمة بشكل جماعي أم فردي ، ويرجع ذلك للثقافة
العامية للبلد ، على سبيل المثال يميل اليابانيون للعمل الجماعي والامريكان للعمل الفردي .

د- اختلاف الادوار للجنسين (Masculinity/femininity): اذا كانت المنظمة تمنح النساء ادواراً اكبر في
المجالات الادارية فذلك يمثل الانثوية ، أما إذا لم تمنح المنظمة النساء الادوار المناسبة فذلك يمثل الذكورية .

هـ- التوجه للوقت (Long-term vs. short term orientation) وتبين وجهة نظر افراد المجتمع
للمستقبل وتقبلهم التغيير أو انهم يركزون على المدى القصير وعدم تقبلهم التغيير بسهولة.

وأوضح جيرت هوفستد انه في عام (2000) قام الباحث البلغاري (Michael Minkov) بدراسة جديدة
تم فيها اضافة بعد سادس الانغماس مقابل ضبط النفس ويتعلق بالإشباع مقابل السيطرة الأساسية في رغبات
الإنسان المتعلقة في التمتع بالحياة (Hofstede, 2011, P: 7-8).

ثالثاً : مفهوم جودة الخدمة الرعاية التمريضية .

تشير جودة الرعاية التمريضية الى مدى السيطرة التي يمتلكها الممرضون على معارفهم ومهاراتهم
وخبراتهم وسلوكياتهم في اثناء تقديم الخدمات في المجال التمريضي والسلوكي اثناء اقامة المريض في
المستشفى (الفرج، 2009: 56) ، اما في سياق الرعاية الصحية حيث يكون الهدف المحدد والمرجو من اي
نظام صحي هو تحسين الوضع الصحي ، فان تعريف الجودة يكون أكثر صعوبة خاصة عندما يتعلق بالنواحي
الفيزيائية أو الفسيولوجية ، في حين يكون أقل صعوبة إذا ما تعلق بالمستوى الصحي بشكل عام ، وتشير
جودة الخدمة الصحية الى الدرجة التي تصل فيها الخدمات الصحية للأفراد والمجتمع والارتفاع بالمستوى العام
للصحة تحقيقاً لحياة افضل مع تطبيق آخر ما توصلت اليه الخبرات العلمية والفنية المتخصصة من خلال افضل
اداء ، وهي ايضاً ملامح جديدة تجذب المنتفعين وتميز اداء الملاكات الصحية (الكحلوت، 2004: 37) ،
ويختلف مفهوم جودة الرعاية الصحية في المنظمة الصحية باختلاف الفئات البشرية العاملة فيها والمتعاملة
معها ، ونظرة وتقييم كل منهم لمعنى الجودة ومفهومه الشخصي ، فالجودة تعني للمريض معاملة باحترام
واهتمام وتعاطف وتفهم من قبل كافة العناصر البشرية التي يحتك بها ويتصل بها بشكل مباشر أو غير مباشر
اثناء تواجده واقامته في المستشفى ، كما تعني للملاكات الطبية والتمريضية توفير المعارف والمهارات
والمعدات والاجهزة لرعاية المرضى ، وتعني للادارة توفير افضل العناصر البشرية والمادية اللازمة لتقديم
الخدمة ، مع قيام مزودي هذه الخدمات بالتقييم المستمر لخدماتهم وتدريب وتعليم العناصر البشرية العاملة في
المنظمة لضمان التحسين المستمر لهذه الخدمات (نصيرات، 2008: 231) ، وتعرف جودة خدمة الرعاية
التمريضية من حيث "القدرة على الحصول على الرعاية الفعالة وكذلك من حيث الكفاءة والإنصاف الأساسي
لتعظيم الاستفادة من المنافع الصحية او الرفاه لجميع السكان (Campbell, et al , 2000 : 1617)



رابعاً: ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية :

توصل براشورمان وزملائه عام 1985 الى ان هناك عشرة معايير وابعاد يبني عليها المريض توقعاته وادراكاته وبالتالي حكمه على جودة الخدمة (العلاق ، 2001 : 180) ، ويعود اصل ظهور مقياس جودة الخدمة الى عام 1985 وذلك من قبل (براشورمان Parasuraman وزملائه) ولقد بنيت فكرة مقياس الجودة لديهم على مسالة التعارض بين تلك التوقعات وبين ادراكات المرضى لجودة الخدمة ، كما حددوا عشرة ابعاد رئيسية لقياس جودة الخدمات وهي (الوصول للخدمة والتفاهم والمجاملة ، الكفاءة والامن والمصادقية ، والاتصالات ، والاستجابة والموثوقية والموجودات الملموسة) وقام الباحثون انفسهم باختبار قابلية تصنيفها على خمس خدمات هي اعمال الاصلاح والصيانة والبيع بالتجزئة وخدمة الهاتف للمسافات البعيدة وسمسرة السندات وبطاقات الانتمان وفي عام 1988 اختصرت الابعاد العشرة الى خمسة ابعاد موسعة لجودة الخدمة ويمكن تطبيقها في اي منظمة خدمية واطلق عليه نموذج جودة الخدمة السيرفكوال (Servqual) (Razak,2013:191) اذ تم تقليص الابعاد بالشكل الآتي (الجوانب المادية الملموسة ، المعولية ، سرعة الاستجابة ، والضمان الذي يضم الخصائص الاربعة (المقدرة ، اللطافة ، الموثوقية ، والامن) واخيراً التعاطف ويضم الخصائص الثلاث (قابلية الوصول ، الاتصالات ، وفهم الزبون) (نجم، 2010 : 282) ، ويتكون نموذج مقياس الجودة (Servqual) من (22 فقرة) ويقاس جودة الخدمة في قطاع خدمة معينة (ابو معمر ، 2005 : 79) وقد اثبتت تلك الدراسات انه على الرغم من النظر الى الابعاد الخمسة على انها ضرورية الا ان الوزن النسبي لها يختلف من مريض الى اخر ومن مستشفى الى اخرى الا ان البعد الخاص بالاعتمادية يضل في جميع الاحوال بالمرتبة الاولى كأهم عنصر او بعد يعكس جودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة صناعة الخدمة (Irfan & Ijaz, 2011, p: 9-10) (العلاق ، 2001 : 180) ، كذلك تم قياس جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية العديدة وقطاع الخدمات المختلفة ، وقد استخدم النموذج في مجموعة واسعة من الدراسات لتقييم كل من توقعات خدمة الزبون وتصورات الأداء وجودة الخدمة (Buttle,1996: 9) (Yousapronpaiboon & Johnson, 2013: 177) ، وتعرض المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عليها تقديم دراسات عدة منها دراسات (Taylor and Cronin , 1992, 1994) التي نتج عنها مقياس جديد سمي مقياس الاداء الفعلي (service performance) او ما يعرف بمقياس (SERVPERF) الذي يعد اسلوباً معدل من المقياس الاول حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الاداء والتوقعات ويركز فقط على الاداء الفعلي لقياس جودة الخدمات ويستند هذا المقياس الى التقويم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لاداء الخدمة اعتماداً على الابعاد الخمسة للجودة : العناصر الملموسة و الاعتمادية وسرعة الاستجابة والامن والتعاطف ، وقد خلص (Taylor and Cronin 1994) الى مقياس (SERVPERF) للاداء افضل المقاييس حيث يتميز عن المقياس السابق بالسهولة في التطبيق والبساطة في القياس وكذلك في زيادة درجه مصداقيته (درويش والدميري ، 2010 : 19) ، وتقسم ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية كالتالي: (Irfan & Ijaz, 2011: 9-10)

1. التعاطف: تمثل في الواقع اهتمام الفرد من الأطباء والموظفين والممرضين والإدارة ، من أجل توفير الراحة للمرضى .
2. الضمان: يشمل خبرات الأطباء والمهارات حول مجال التخصص والممرضات المؤهلات وموظفي الدعم والمختبرات الدقيقة ونتائج الفحص الطبي ، وتوافر الخبراء وإيلاء الاهتمام الخاص للمرضى في حالات الطوارئ .
3. الملموسة: وتشمل الظروف الصحية ، وتعقيم المعدات الطبية ، والبيئة الصحية ، ومرافق انتظار المرضى ، والبيئة الصحية والنظيفة ، وتوافر المختبرات والصيدليات داخل مباني المستشفى .
4. الامن: يشمل مراقبة المرضى ، وتوافر الأطباء حسب التوقيت ، وتقديم التقارير وفقاً إلى الوقت المحدد .
5. الاستجابة: تشمل كيفية استجابة الأطباء والممرضات وموظفي الدعم لاستدعاء المريض وتوافر آلية التقييم وكيفية إدارة الاستجابة لشكاوى المريض .



المحور الثالث / الجانب العملي للبحث

أولاً: وصف خصائص عينة البحث .

يوضح الجدول (5) ادناه خصائص عينة البحث:

جدول (5) وصف عينة البحث

مستشفى الرمادي التعليمي العام		مستشفى بغداد التعليمي		العمر
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
5.5	8	15.5	23	أقل من 20
54.8	80	40.5	60	20-30
29.5	43	29.1	43	30-40
8.8	13	9.5	14	40-51
1.4	2	5.4	8	51-60
مستشفى الرمادي التعليمي العام		مستشفى بغداد التعليمي		نوع الجنس
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
80.8	118	45.3	67	ذكر
19.2	28	54.7	81	انثى
مستشفى الرمادي التعليمي العام		مستشفى بغداد التعليمي		التحصيل الدراسي
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
-	-	0.7	1	دكتوراه
2.7	4	8.8	13	ماجستير
47.3	69	40.5	60	دبلوم/بكالوريوس
50.0	73	50.0	74	اعدادية أو ادنى
مستشفى الرمادي التعليمي العام		مستشفى بغداد التعليمي		عدد سنوات الخدمة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
55.5	81	29.7	44	1-5
21.9	32	27.7	41	6-10
9.6	14	18.2	27	11-15
7.5	11	16.2	24	16-20
3.4	5	6.8	10	21-25
2.1	3	1.4	2	أكثر من 26
مستشفى الرمادي التعليمي العام		مستشفى بغداد التعليمي		عدد الدورات التدريبية
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
55.5	81	38.5	57	لا توجد
21.9	32	18.2	27	1
9.6	14	20.9	31	2
7.5	11	8.8	13	3
3.4	5	6.1	9	4
2.1	3	7.4	11	5

وتشير عينة البحث في مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي التعليمي العام الى ان اغلب المرضى في المستشفيات هم من الفئة العمرية ما بين 21-30 سنة وأن أقل فئة عمرية كانت ما بين 51-60 سنة ، وهذا يعني ان المستشفيات متقاربتين في الفئات العمرية وان اغلب المرضى هم من حديثي التعيين ، اما من حيث نوع الجنس فكانت نسبة الاناث اعلى في مستشفى بغداد التعليمي وبلغت 54.7 في حين كانت نسبة الذكور اعلى وبشكل كبير في مستشفى الرمادي التعليمي وربما يرجع ذلك للعادات والتقاليد المتعلقة بعمل المرأة في مجال مهنة التمريض في المستشفيات الموجودة في المحافظات، وكانت نسبة التحصيل الدراسي في المستشفيات اعلى للحاصلين على شهادة الدبلوم/ البكالوريوس .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

وفيما يخص عدد سنوات الخدمة فكانت النسبة الأكبر لمن لديهم من 1-5 سنة وللمستشفيات ، واخيراً فيما يتعلق بالدورات التدريبية فكانت النسبة الأكبر لمن لم يشاركوا في اي دورة تدريبية وللمستشفيات .

ثانياً: وصف وتحليل متغيرات البحث وتفسير نتائجها بحسب إجابات عينة البحث

1. قيم ثقافة المنظمة .

تم قياس متغير قيم ثقافة المنظمة من خلال ثلاث ابعاد وهي (النفوذ الوظيفي ، تجنب المجهول ، الفردية / الجماعية) ، إذ تمثل هذه الابعاد المتغير المستقل للبحث ، وقد تبينت استجابة العينة المبحوثة في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي وكما موضح على النحو الآتي :

أ- النفوذ الوظيفي .

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (6)، إذ عبرت الفقرة الاولى عن عدم تكافؤ الفرص والمتوقعة بين الممرضين في المستشفى والفقرة الثانية اهتمت بتوزيع النفوذ والسلطة بشكل متكافئ داخل المستشفى ، واكدت الفقرة الثالثة على ضرورة تقليص التفاوت بالصلاحيات ما بين الممرضين ، أما الفقرة الرابعة فقد عبرت على ضرورة ان يكون هنالك تكامل ما بين الممرضين ذوي الصلاحيات الأقل والاكثر في المستشفى ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الرابعة ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.47) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد على توزيع الصلاحيات وتكاملها نوعاً ما بين الممرضين في المستشفى ، اما الانحراف المعياري فكان (1.311) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الاولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.34) وهذا ما يؤكد عدم تكافؤ الفرص المتوقعة والمرغوبة ما بين الممرضين في المستشفى، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.4) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق النفوذ الوظيفي وسط حسابي (3.39) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين في مستشفى بغداد التعليمي العام يتمتعون بالصلاحيات والنفوذ الوظيفي نوعاً ما في اداء عملهم ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.41) للفقرة الرابعة وهذا ما يؤكد على توزيع الصلاحيات وتكاملها نوعاً ما بين الممرضين في المستشفى ايضاً و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.99) ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الثانية والبالغ (3.45) مما يشير الى اتفاق حول توزيع النفوذ والسلطة بشكل متكافئ ما بين الممرضين داخل المستشفى ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.2) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين .

وبصورة اجمالية فقد حقق النفوذ الوظيفي في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (3.74) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين يتمتعون بالصلاحيات والنفوذ الوظيفي في اداء عملهم.

جدول (6) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده النفوذ الوظيفي

لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	هنالك عدم تكافؤ للفرص المتوقعة والمرغوبة ما بين الممرضين بالمستشفى	3.60	1.212	3.34	1.398
2	توزيع النفوذ والسلطة في المستشفى بشكل غير متكافئ	3.45	1.209	3.39	1.227
3	لا بد من تقليص التفاوت بالصلاحيات ما بين الممرضين	3.77	1.236	3.36	1.262
4	يجب ان يكون هنالك تكامل ما بين الممرضين ذوي الصلاحيات الأقل والاكثر في المستشفى .	4.41	0.996	3.47	1.311
	الاجمالي	3.74		3.39	



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

ب- تجنب المجهول .

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (7)، إذ عبرت الفقرة الاولى عن حصول حالات قلق وضغط عالي اثناء العمل وبشكل متكرر ، أما الفقرة الثانية فتناولت فيما اذا كان تصرف الممرضين مع المخاوف والتوجس من المواقف الغامضة وغير المألوفة بالعمل بشكل اعتيادي ، اما الفقرة الثالثة فاكدت على ان عدم التأكد في اتخاذ القرارات سمة طبيعية وتحصل كل يوم ، وأشارت الفقرة الرابعة الى انه لا بد من عدم اظهار شعور الانزعاج اثناء العمل ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الثانية ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.12) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد على ان الممرضين يتصرفون بشكل اعتيادي مع المخاوف والتوجس من المواقف الغامضة وغير المألوفة بالعمل ، اما الانحراف المعياري فكان (0.982) ، مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الثالثة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.39) مما يشير الى ان عدم التأكد في اتخاذ القرارات سمة طبيعية وتحصل كل يوم ما بين الممرضين في المستشفى، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.286) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق تجنب المجهول وسط حسابي (3.91) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين لا يهابون المخاوف ويتصرفون بشكل اعتيادي حتى مع الضغط العالي في العمل ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.27) للفقرة الرابعة وهذا ما يؤكد على ان الممرضين لا يظهرون شعور الانزعاج اثناء العمل في المستشفى و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.971) مما يشير الى تجانس باجابات عينة البحث ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الثالثة والبالغ (3.15) مما يشير الى ان عدم التأكد في اتخاذ القرارات سمة طبيعية وتحصل كل يوم ما بين الممرضين في المستشفى وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.256) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين ، وبصورة اجمالية فقد حقق تجنب المجهول في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (3.74) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين لا يظهرون شعورهم بالانزعاج اثناء العمل وسيطرون على ضغوط العمل في المستشفى .

جدول (7) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده تجنب المجهول لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	الضغط العالي وحالات القلق اثناء العمل تحصل بشكل متكرر ما بين الممرضين في المستشفى	3.63	1.281	4.08	1.116
6	اتصرف بشكل اعتيادي مع المخاوف والتوجس من المواقف الغامضة والمخاطر غير المألوفة بالعمل	3.93	0.944	4.12	0.982
7	هنالك عدم تأكد في القرارات التي اتخذها كل يوم وهي سمة طبيعية لهذا النوع من الاعمال	3.15	1.256	3.39	1.286
8	لا بد من عدم اظهار شعور الانزعاج اثناء العمل الاجمالي	4.27	0.971	4.04	1.124
		3.74		3.91	

ج- الفردية / الجماعية .

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (8)، إذ عبرت الفقرة الاولى عن ان الممرضين يتأثرون بشكل كبير فافكار ومعتقدات عوانلهم الذين ينشؤون فيها ، أما الفقرة الثانية فتناولت فيما اذا كان لدى الممرضين وجهات نظر مستقلة عن المجموعة التي ينتمون اليها، اما الفقرة الثالثة فاكدت ان المستشفى تعد شكل موسع عن العائلة يجب العمل على حمايتها والولاء لها ، وأشارت الفقرة الرابعة الى اتفاق الممرضون مع وجهات نظر مجموعات العمل التي ينتمون اليها ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الثالثة ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.28) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد على ان الممرضين يعتبرون المستشفى شكل موسع عن العائلة ويعملون على حمايتها والولاء لها .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

اما الانحراف المعياري لها فكان (1.004) ، مما يشير الى تشتت نوعا ما في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الثانية إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.99) مما يشير ان لدى الممرضين وجهات نظر مستقلة عن المجموعة التي ينتمون اليها في المستشفى ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.958) مما يعني ان هنالك تجانس في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الفردية/ الجماعية وسط حسابي (4.14) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان يؤكد على ان الممرضين يعتبرون المستشفى شكل موسع عن العائلة ويعملون على حمايتها والولاء لها، بما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.45) للفقرة الثالثة وهذا ما يؤكد على ان الممرضين يعتبرون المستشفى شكل موسع عن العائلة ويعملون على حمايتها والولاء لها و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.831) مما يشير الى تجانس باجابات عينة البحث ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة والبالغ (3.95) مما يشير الى ان الممرضين في المستشفى يتفقون مع وجهات نظر مجموعات العمل التي ينتمون اليها ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.019) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين .

وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الفردية / الجماعية في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (4.11) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين لديهم وجهات نظر مستقلة عن المجموعات التي ينتمون اليها وهم متأثرين بأفكار ومعتقدات عوائلهم بشكل كبير .

جدول (8) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده الفردية / الجماعية لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
9	يتأثر الممرض بشكل مباشر بأفكار ومعتقدات العائلة التي ينشأ فيها	0.892	4.07	1.043	4.14
10	لدى الممرضين وجهات نظر مستقلة عن المجموعة التي ينتمون اليها	0.805	3.99	0.958	3.99
11	تعد المستشفى شكل موسع عن العائلة يجب العمل على حمايتها والولاء لها	0.831	4.45	1.004	4.28
12	يتفق الممرضون مع وجهات نظر مجموعات العمل التي ينتمون اليها	1.019	3.95	1.048	4.16
	الاجمالي		4.11		4.14

2. ابعاد جودة الخدمة التمريضية

تم قياس متغير ابعاد جودة الخدمة التمريضية من خلال خمس ابعاد وهي (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الثقة في التعامل(الامان) ، الاهتمام أو التعاطف ، إذ تمثل هذه الابعاد المتغير المستقل المعتمد ، وقد تباينت استجابة العينة المبحوثة في مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي وكما موضح على النحو الآتي :

أ- الجوانب المادية الملموسة

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (9) ، إذ عبرت الفقرة الاولى تحديث الاجهزة والمعدات المختلفة المتعلقة بتشخيص المرضى باستمرار ، وتناولت الفقرة الثانية ، مدى حرص المستشفى على توفير الاجهزة والمعدات ولجميع الاقسام والردهات بالمستشفى ، واكدت الفقرة الثالثة على ارتداء الزي الموحد من قبل الممرضين في المستشفى ، فيما اكدت الفقرة الرابعة على وسائل الاتصال مع المرضى كتوفير الكراسيات والكتيبات الارشادية والتعريفية ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققها الفقرة الثالثة .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.30) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد على ان الممرضين يحرصون على ارتداء الزي الموحد اثناء العمل في المستشفى ، اما الانحراف المعياري لها فكان (0.965) مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.51) مما يشير الى ان توفير وسائل اتصال مع المرضى ليس بالشكل الكافي ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.338) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الجوانب المادية الملموسة وسط حسابي (4.02) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين يحرصون على ارتداء الزي الموحد اثناء العمل في المستشفى ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.14) للفقرة الثالثة وهذا يؤكد على ان الممرضين يحرصون على ارتداء الزي الموحد اثناء العمل في المستشفى و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.050) مما يشير الى تشتت باجابات عينة البحث ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة والبالغ (3.06) مما يشير الى ان توفير وسائل اتصال مع المرضى ليس بالشكل الكافي وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.473) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الجوانب المادية الملموسة في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (3.66) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان الممرضين يحرصون على ارتداء الزي الموحد اثناء العمل في المستشفى .

جدول (9) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده الجوانب المادية الملموسة لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم تحديث الاجهزة والمعدات المتعلقة بتشخيص المرضى باستمرار	3.73	1.256	4.08	1.22
2	تحرص المستشفى على توفير (الاجهزة والمعدات والردهات وغيرها) وبشكل واضح للجميع	3.68	1.213	4.20	1.618
3	يحرص الممرضين اثناء عملهم في المستشفى على ارتداء الزي الموحد الابيض	4.14	1.050	4.30	0.965
4	للمستشفى وسائل اتصال مع المرضى (كتوفير كتبيات وكراسات عن المستشفى على سبيل المثال)	3.06	1.473	3.51	1.338
	الاجمالي	3.66		4.02	

ب- الاعتمادية

تم قياس هذا البعد بفقراته الخمسة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (10) ، إذ عبرت الفقرة الاولى عن ان الممرضين ينفذون ما يعدون المرضى القيام به بشكل كبير ، أما الفقرة الثانية فتناولت تعاطف الممرضين مع مشاكل المرضى ويعيدون اليهم الطمأنينة ، اما الفقرة الثالثة فاكدت على ان الممرضين في المستشفى جديرين بالثقة ، وأشارت الفقرة الرابعة الى التزام الممرضين بتقديم الخدمات بالوقت المحدد والمتوقع من قبل المرضى ، وأشارت الفقرة الخامسة الى احتفاظ الممرضين في المستشفى بسجلات دقيقة عن مواعيد تقديم الادوية للمرضى وغيرها من تفاصيل العمل، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الثالثة ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.30) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد على ان الممرضين في المستشفى جديرين بالثقة ، اما الانحراف المعياري لها فكان (1.048) مما يشير الى تشتت في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الخامسة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.90) مما يشير الى ان السجلات في المستشفى غير دقيقة بصورة كافية ولا تضم بيانات كافية عن مواعيد تقديم الادوية للمرضى وغيرها من التفاصيل ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.323) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد بعد الاعتمادية وسط حسابي (4.06) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني يؤكد على ان الممرضين في المستشفى جديرين بالثقة .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.20) للفقرة الثانية والتي تشير الى تعاطف الممرضين مع مشاكل المرضى ويعيدون لهم الطمأنينة ، و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.959) مما يشير الى تجانس باجابات عينة البحث ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الخامسة والبالغ (3.99) مما يشير الى ان السجلات في المستشفى غير دقيقة بصورة كافية ولا تضم بيانات كافية عن مواعيد تقديم الادوية للمرضى وغيرها من التفاصيل ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.189) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الاعتمادية في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (4.12) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي والتي تشير الى تعاطف الممرضين مع مشاكل المرضى ويعيدون لهم الطمأنينة.

جدول (10) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعدها الاعتمادية لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	ينفذ الممرضون ما يعدون المرضى القيام به بشكل كبير	4.10	0.949	4.20	0.989
6	يتعاطف الممرضون مع مشاكل المرضى ويعيدون اليهم الطمأنينة	4.20	0.959	4.21	0.920
7	الممرضين في المستشفى جديرين بالثقة	4.18	0.990	4.30	1.048
8	يلتزم الممرضين بتقديم الخدمات بالوقت المحدد والمتوقع من قبل المرضى	4.14	1.041	4.18	1.082
9	يحتفظ الممرضون في المستشفى بسجلات دقيقة عن مواعيد تقديم الادوية للمرضى وغيرها من تفاصيل العمل	3.99	1.189	3.90	1.323
	الاجمالي	4.12		4.16	

ج- الاستجابة .

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (11) ، إذ عبرت الفقرة الاولى قيام الممرضين باعلام المرضى عن الوقت المخصص لتقديم الخدمات بشكل دقيق ، أما الفقرة الثانية فاشارت الى ان الخدمات المقدمة تعبر عن ما يحتاجه المريض ومن دون تأخير من قبل المرضى ، اما الفقرة الثالثة فاكدت على ان الممرضين على استعداد كبير لمساعدة المرضى و اشارت الفقرة الرابعة الى استجابة الممرضين للمرضى بالمواعيد المحددة ومن دون تأخير حتى في حال انشغالهم بالعمل بشكل كبير ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الثالثة ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.35) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما استعداد الممرضين الكبير لمساعدة المرضى ، اما الانحراف المعياري لها فكان (0.895) مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.07) مما يشير الى ان هناك استجابة من قبل الممرضين للمرضى بالمواعيد المحددة ولكنها تحتاج الى اهتمام أكبر من قبل الممرضين في المستشفى ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.179) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد سرعة الاستجابة وسط حسابي (4.19) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني ان استعداد الممرضين الكبير لمساعدة المرضى ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.38) للفقرة الثالثة وهذا ما يؤكد ان الممرضين على استعداد كبير لمساعدة المرضى و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.857) مما يشير الى تجانس باجابات عينة البحث، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة والبالغ (4.03) مما يشير الى ان هناك استجابة من قبل الممرضين للمرضى بالمواعيد المحددة ولكنها تحتاج الى اهتمام أكبر من قبل الممرضين في المستشفى ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.023) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين.



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

وبصورة اجمالية فقد حقق بعد سرعة الاستجابة في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (4.19) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يعني استعداد الممرضين الكبير لمساعدة المرضى .

جدول (11) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده سرعة الاستجابة لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	يقوم الممرضين بالاعلام المرضى عن الوقت المخصص لتقديم الخدمات بشكل دقيق	4.23	0.837	4.09	0.968
11	تعبر الخدمات المقدمة عن ما يحتاجه المرضى ومن دون تأخير من قبل الممرضين	4.12	0.821	4.24	0.901
12	ممرضي المستشفى على استعداد كبير لمساعدة المرضى	4.38	0.857	4.35	0.895
13	يستجيب الممرضين للمرضى بالمواعيد المحددة ومن دون تأخير حتى في حال انشغالهم بالعمل بشكل كبير	4.03	1.023	4.07	1.179
	الاجمالي	4.19		4.19	

د- الثقة في التعامل (الامان) .

تم قياس هذا البعد بفقراته الاربعة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (12) ، إذ عبرت الفقرة الاولى على امكانية الاعتماد على الممرضين في المستشفى في اداء الاعمال ، أما الفقرة الثانية فتناولت وجود شعور بالامان من الخدمات المقدمة من قبل الممرضين ، اما الفقرة الثالثة فاكدت بتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض واشارت الفقرة الرابعة الى ان الممرضين في المستشفى يمتلكون معرفة تخصصية وافية في مجال عملهم ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الثالثة ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.36) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد بتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض ، اما الانحراف المعياري لها فكان (0.962) مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.82) مما يشير الى ان الممرضين في المستشفى يمتلكون معرفة تخصصية في مجال عملهم ولكنها بحاجة للتعزيز بشكل أكبر ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.267) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد بعد الثقة في التعامل وسط حسابي (4.18) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما ما يؤكد بتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.32) للفقرة وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا ما يؤكد بتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض ، اما الانحراف المعياري لها فكان (0.778) مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.08) مما يشير الى ان الممرضين في المستشفى يمتلكون معرفة تخصصية في مجال عملهم ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.910) مما يعني ان هنالك تجانس في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الثقة في التعامل في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (4.22) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي ما يؤكد بتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض.



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (12) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد الثقة في التعامل (الامان) لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الانحراف الحسابي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
14	يمكن الاعتماد على الممرضين في المستشفى	4.31	0.851	4.30	0.993
15	هنالك شعور بالامان من الخدمات المقدمة من قبل الممرضين	4.18	0.814	4.24	0.876
16	يتميز سلوك الممرضين في المستشفى بالتهذيب وحسن معاملة المريض	4.32	0.778	4.36	0.962
17	يملك الممرضون في المستشفى معرفة تخصصية وافية في مجال عملهم .	4.08	0.910	3.82	1.267
	الاجمالي	4.22		4.18	

هـ- الاهتمام أو التعاطف .

تم قياس هذا البعد بفقراته الخمسة لمستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام وكما موضح بالجدول (13) ، إذ عبرت الفقرة الاولى عن ان فريق العمل في المستشفى يظهر اهتمام فائق بالمرضى ، وأشارت الفقرة الثانية لحرص الممرضين في المستشفى على الاهتمام الشخصي بالمرضى ، اما الفقرة الثالثة فتناولت معرفة الممرضون باحتياجات المرضى بالمستشفى ، وأشارت الفقرة الرابعة الى ان طاقم العمل في المستشفى يقدم افضل رعاية صحية للمرضى ، وجاءت الفقرة الخامسة لتشير الى مدى ملائمة ساعات العمل في المستشفى لاحتياجات جميع المرضى ، وكانت اجابات مستشفى بغداد التعليمي قد توزعت بين اعلى مستوى اجابات قد حققتها الفقرة الاولى ، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.28) وهو اعلى من الوسط الفرصي البالغ (3) وهذا ما يؤكد اظهار الممرضين كفريق عمل اهتمام فائق بالمرضى ، اما الانحراف المعياري لها فكان (0.910) مما يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث حول هذه الفقرة ، اما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الخامسة إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.56) مما يشير الى ان عدم ملائمة ساعات العمل في المستشفى بشكل كبير لتلبية احتياجات المرضى ، وكان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.420) مما يعني ان هنالك تشتت عالي في اجابات عينة البحث ، وبصورة اجمالية فقد حقق بعد الاهتمام او التعاطف وسط حسابي (4.08) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يؤكد اظهار الممرضين كفريق عمل اهتمام فائق بالمرضى ، فيما كانت اجابات مستشفى الرمادي التعليمي العام قد توزعت ما بين اعلى وسط حسابي (4.21) للفقرة الثانية وهذا ما يؤكد على حرص الممرضين في المستشفى على الاهتمام الشخصي بالمرضى و كان الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.917) مما يشير الى تجانس باجابات عينة البحث ، أما أقل وسط حسابي فكان للفقرة الثالثة والبالغ (3.51) مما يشير الى ان عدم ملائمة ساعات العمل في المستشفى بشكل كبير لتلبية احتياجات المرضى ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.510) مما يشير لوجود تشتت عالي باجابات الممرضين .

وبصورة اجمالية فقد بعد الاهتمام او التعاطف في مستشفى الرمادي التعليمي العام وسط حسابي (4.03) مما يشير الى ان هذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة (اتفق) من مقياس لكيرت الخماسي مما يؤكد على حرص الممرضين في المستشفى على الاهتمام الشخصي بالمرضى .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (13) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعده الاهتمام أو التعاطف لمستشفى الرمادي التعليمي ومستشفى بغداد التعليمي

ت	الفقرات	مستشفى الرمادي التعليمي		مستشفى بغداد التعليمي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
18	يظهر فريق العمل في المستشفى اهتمام فائق بالمرضى	4.16	0.863	4.28	0.910
19	يحرص الممرضين في المستشفى على الاهتمام الشخصي بالمرضى	4.21	0.917	4.26	0.891
20	يعرف الممرضون احتياجات المرضى بالمستشفى	4.13	0.881	4.22	0.951
21	يقدم طاقم العمل في المستشفى أفضل رعاية صحية للمرضى	4.16	0.876	4.07	0.997
22	ساعات العمل في المستشفى ملائمة لتلبية احتياجات جميع المرضى	3.51	1.510	3.56	1.420
	الإجمالي	4.03		4.08	

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث في مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي العام

1. تحليل معامل الارتباط .

سيتم في هذه الفقرة تحليل نوع علاقة العلاقة ما بين ابعاد قيم ثقافة المنظمة وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لكل من مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، وقد استعملت الوسائل الاحصائية الخاصة بمعامل ارتباط الرتب (Spearman) لتحديد نوع العلاقة بين متغيرات البحث وباستعمال البرنامج الاحصائي (SPSS) الاصدار التاسع عشر وكالاتي :

الفرضية الرئيسية الاولى :

توجد علاقة ارتباط معنوية ما بين قيم ثقافة المنظمة وجودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين النفوذ الوظيفي وجودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - توجد علاقة ارتباط معنوية بين تجنب المجهول وجودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - توجد علاقة ارتباط معنوية بين الفردية / الجماعية وجودة خدمة الرعاية التمريضية .
- يبين الجدول (14) معاملات الارتباط بين ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية وابعاد ثقافة المنظمة في مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام .

جدول (14)

معاملات الارتباط بين جودة خدمة الرعاية التمريضية وابعاد قيم ثقافة المنظمة في كلاً من مستشفى بغداد

التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

اجمالي قيم ثقافة المنظمة	الفردية / الجماعية	تجنب المجهول	النفوذ الوظيفي			
0.43	0.42	0.28	0.22	r	القيمة التمرضية الارتباطية البعاد الفرعية	مستشفى بغداد التعليمي
6.39	6.16	3.64	2.79	t		مستشفى الرمادي التعليمي العام
0.29	0.44	0.14	0.10	r		
3.79	6.55	1.72	1.27	t		

علما ان قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 146 تساوي 1.97 ومن معطيات الجدول (14) اعلاه نجد الاتي :



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

قبول الفرضية الرئيسية الاولى وهي وجود علاقة ارتباط طردية معنوية ما بين ابعاد قيم ثقافة المنظمة وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كل من (مستشفى بغداد التعليمي ، مستشفى الرمادي التعليمي العام) لان معامل الارتباط معنوي حسب اختبار t ، اذ ان قيمة t المحسوبة في مستشفى بغداد التعليمي العام تساوي (6.39) ، اما قيمة t المحسوبة في مستشفى الرمادي التعليمي العام تساوي (3.79) على التوالي وهما اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي (1.97) عند مستوى معنوية (0.05) .

ومن معطيات الجدول (14) اعلاه نجد ما يلي :

- أ- قبول الفرضية الفرعية الاولى في مستشفى بغداد التعليمي ، اي هناك علاقة ارتباط طردية بين النفوذ الوظيفي وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (2.79) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .
- ب- رفض الفرضية الفرعية الاولى في مستشفى الرمادي التعليمي ، اي لا توجد علاقة ارتباط طردية بين النفوذ الوظيفي وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط غير معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (1.27) وهي اصغر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .
- ج- قبول الفرضية الفرعية الثانية في مستشفى بغداد التعليمي ، اي هناك علاقة ارتباط طردية بين تجنب المجهول وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (3.64) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .
- د- رفض الفرضية الفرعية الثانية في مستشفى الرمادي التعليمي ، اي لا توجد علاقة ارتباط طردية بين تجنب المجهول وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط غير معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (1.72) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .
- هـ- قبول الفرضية الفرعية الثالثة في مستشفى بغداد التعليمي ، اي هناك علاقة ارتباط طردية بين الفردية/الجماعية وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (6.16) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .
- و- قبول الفرضية الفرعية الثالثة في مستشفى الرمادي التعليمي ، اي هناك علاقة ارتباط طردية بين الفردية وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لان معامل الارتباط معنوي ، اذ ان t المحسوبة تساوي (6.55) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) والتي تساوي (1.97) .

2. تحليل التأثير بين متغيرات البحث .

سيتم في هذه الفقرة تحليل تأثير ابعاد قيم ثقافة المنظمة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية لكل من مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، وقد استعملت الوسائل الاحصائية الخاصة بالتحري عن التأثير بين متغيرات البحث والمتمثلة بتحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات البحث وباستعمال البرنامج الاحصائي (SPSS) الاصدار التاسع عشر وكالاتي :

الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لابعاد قيم ثقافة المنظمة في جودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

- يوجد تأثير ايجابي ومعنوي للنفوذ الوظيفي في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لتجنب المجهول في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - يوجد تأثير ايجابي ومعنوي للفردية / الجماعية في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
- يظهر الجدول (15) تقدير معادلة انحدار ابعاد قيم ثقافة المنظمة وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، وكما موضح على النحو الآتي :



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية
بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (15)

تقدير معادلة انحدار ابعاد القيم الثقافية على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

نوع التأثير	R ²	اختبار F	t	حجم التأثير	المعاملات	مستشفى بغداد التعليمي	مستشفى الرمادي التعليمي العام
طردي	%43	33.266	5.044	1.933	α	مستشفى بغداد التعليمي	مستشفى الرمادي التعليمي العام
			5.768	0.575	β		
طردي	%29	13.186	6.293	2.571	α	مستشفى الرمادي التعليمي العام	مستشفى بغداد التعليمي
			3.631	0.381	β		

*علمنا ان t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 144 تساوي 1.97
**علمنا ان F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية (1 و 144) تساوي 1.97

من الجدول (15) نجد ما يلي ان هنالك تأثير معنوي طردي في ابعاد قيم ثقافة المنظمة على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية اذ نجد ان معامل الميل (β) في كلا المعادلتين (مستشفى بغداد التعليمي ، مستشفى الرمادي التعليمي العام) تأخذ الاشارة الموجبة مما يعني ان هناك تأثير طردي بين ابعاد القيم الثقافية وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، اذ ان الزيادة في ابعاد قيم ثقافة المنظمة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى الزيادة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.575) و (0.381) وحدة على التوالي ، كما ان هذا التأثير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (5.76) و (3.63) اكبر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما ان المعادلتين معنويتان حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان ابعاد قيم ثقافة المنظمة فسرت (%43) و (29) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام على التوالي ، والامر الذي يفضي الى قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص " يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لقيم ثقافة المنظمة في جودة خدمة الرعاية التمريضية " .
لإثبات الفرضيات الفرعية الاتية :

- يوجد تأثير معنوي للنفوذ الوظيفي في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - يوجد تأثير معنوي لتجنب المجهول في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
 - يوجد تأثير معنوي للفردية/ الجماعية في جودة خدمة الرعاية التمريضية .
- ويظهر الجدول (16) نتائج تقدير معادلة انحدار النفوذ الوظيفي على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية
بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (16)

نتائج تقدير معادلة انحدار بعد النفوذ الوظيفي على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

نوع التأثير	R ²	اختبار F	t	حجم التأثير	المعاملات	ابعاد قيم ثقافة المنظمة	
طردي	%5	7.389	14.017	3.468	α	م.بغداد التعليمي	بعد النفوذ الوظيفي
			2.718	0.194	β		
طردي	%1	1.593	14.159	3.719	α	م.الرمادي التعليمي العام	
			1.262	0.087	β		

*علما ان t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 144 تساوي 1.97
**علما ان F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية (1 و 144) تساوي 3.90

من معطيات الجدول (16) اعلاه نجد ما يلي :

أ- هنالك تأثير معنوي طردي للنفوذ الوظيفي على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية إذ نجد ان معامل الميل (β) تأخذ الاشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد النفوذ الوظيفي وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، إذ ان زيادة بعد النفوذ الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سيقود الى زيادة ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.194) وحدة ، كما ان هذا التأثير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (2.71) اكبر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد النفوذ الوظيفي فسر (5%) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى بغداد التعليمي . ما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى في مستشفى بغداد التعليمي .

ب- لا يوجد تأثير معنوي طردي للنفوذ الوظيفي على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية اذا نجد ان معامل الميل (β) تأخذ الاشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد النفوذ الوظيفي وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، إذ ان زيادة بعد النفوذ الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سيقود الى زيادة ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.087) وحدة على التوالي ، الا ان هذا التأثير غير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (1.26) اصغر من قيمة t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة غير معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد النفوذ الوظيفي يفسر (1%) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي التعليمي العام . مما يعني رفض الفرضية الفرعية الاولى في مستشفى الرمادي التعليمي العام .
ويظهر الجدول (17) يظهر نتائج تقدير معادلة انحدار بعد تجنب المجهول على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية
بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (17)

نتائج تقدير معادلة انحدار بعد تجنب المجهول على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

نوع التأثير	R ²	اختبار F	T	حجم التأثير	المعاملات	ابعاد قيم ثقافة المنظمة
طردي	%7	12.893	10.500	3.106	α	مستشفى بغداد التعليمي
			3.500	0.261	β	
طردي	%2	2.893	12.046	3.551	α	مستشفى الرمادي التعليمي العام
			1.701	0.132	β	

*علمنا ان t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 144 تساوي 1.97
**علمنا ان F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية (1 و 144) تساوي 3.90

من معطيات الجدول (17) اعلاه نجد ما يلي :

أ- هنالك تأثير معنوي طردي لبعث تجنب المجهول على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية اذ نجد ان معاملة الميل (β) تأخذ الاشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد تجنب المجهول وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، اذ ان الزيادة في بعد تجنب المجهول بمقدار وحدة واحدة سيقود الى زيادة ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.261) وحدة ، كما ان هذا التأثير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (3.50) اكبر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد تجنب المجهول يفسر (%7) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى بغداد التعليمي . ما يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية في مستشفى بغداد التعليمي .

ب- لا يوجد تأثير معنوي طردي لبعث تجنب المجهول على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية اذ نجد ان معاملة الميل (β) تأخذ الاشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد النفوذ الوظيفي وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، اذ ان الزيادة في بعد النفوذ الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سيقود الى الزيادة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.132) وحدة على التوالي ، الا ان هذا التأثير غير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (1.70) اصغر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة غير معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد النفوذ الوظيفي يفسر (%2) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي التعليمي العام . مما يعني رفض الفرضية الثانية في مستشفى الرمادي التعليمي العام .
وبيين الجدول (18) نتائج تقدير معادلة انحدار بعد الفردية / الجماعية على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية
 بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (18)

نتائج تقدير معادلة انحدار بعد الفردية / الجماعية على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في كلا من
 مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

نوع التأثير	R ²	اختبار F	T	حجم التأثير	المعاملات	ابعاد قيم ثقافة المنظمة	
						بعد الفردية/ الجماعية	مستشفى بغداد التعليمي
طردي	%42	31.231	7.670	2.399	α	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الفردية/ الجماعية
			5.588	0.417	β		
طردي	%44	34.622	5.574	1.976	α	مستشفى الرمادي التعليمي العام	بعد الفردية/ الجماعية
			5.884	0.503	β		

*علما ان t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 144 تساوي 1.97
 **علما ان F الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية (1 و 144) تساوي 3.90
 من معطيات الجدول (18) اعلاه نجد ما يلي :

أ- هنالك تأثير معنوي طردي لبعد الفردية / الجماعية على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية إذ نجد ان معاملة الميل (β) تأخذ الإشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد الفردية/ الجماعية وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، إذ ان زيادة بعد الفردية / الجماعية بمقدار وحدة واحدة سيقود الى الزيادة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.417) وحدة ، كما ان هذا التأثير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (5.58) اكبر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد الفردية / الجماعية يفسر (42%) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى بغداد التعليمي . مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة في مستشفى بغداد التعليمي .

ب- هنالك تأثير معنوي طردي لبعد الفردية / الجماعية على ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية إذ نجد ان معاملة الميل (β) تأخذ الإشارة الموجبة مما يعني ان هناك علاقة طردية بين بعد لبعد الفردية / الجماعية وابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية ، إذ ان الزيادة في بعد لبعد الفردية / الجماعية بمقدار وحدة واحدة سيقود الى الزيادة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية بمقدار (0.503) وحدة على التوالي ، كما ان هذا التأثير معنوي احصائيا حسب اختبار t ، لان قيمة t المحسوبة البالغة (5.88) اكبر من t الجدولية البالغة (1.97) ، كما المعادلة معنوية حسب اختبار F وعند مستوى اقل من (0.05) ، وتشير قيمة معامل التحديد R² ، ان بعد الفردية يفسر (44%) من التغيرات الحاصلة في ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية في مستشفى الرمادي التعليمي العام . مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة في مستشفى الرمادي التعليمي العام.

رابعا : تحليل الفروق المعنوية ذات الدلالة الاحصائية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي تتناول هذه الفقرة تحليل الفروق المعنوية ذات الدلالة الاحصائية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي ، من خلال الفرضية الرئيسية الثالثة وكما موضح على النحو الآتي :

- الفرضية الرئيسية الثالثة :
- هنالك فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي العام في مستوى قيم وثقافة المنظمة وجودة خدمة الرعاية التمريضية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :
- توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى قيم ثقافة المنظمة .
 - توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى جودة خدمة الرعاية التمريضية .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

لإثبات الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية يتم توظيف اختبار t للعينات المستقلة .
يظهر الجدول (19) يظهر نتائج الاختبار (t) للقيم الثقافية وابعادها في مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى
الرمادي التعليمي العام .

جدول (19)

نتائج الاختبار (T-test) لقيم ثقافة المنظمة وابعادها في مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي
التعليمي العام

قيمة (t) المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد قيم ثقافة المنظمة	
-4.05	0.75	3.39	مستشفى بغداد التعليمي	بعد النفوذ الوظيفي
	0.73	3.74	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
2.06	0.71	3.91	مستشفى بغداد التعليمي	بعد تجنب المجهول
	0.64	3.74	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
0.43	0.67	4.14	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الفردية/ الجماعية
	0.53	4.11	مستشفى الرمادي التعليمي العام	

علما ان قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية 292 تساوي 1.96

نجد من الجدول (19) ان هنالك فروق معنوية بين ابعاد قيم ثقافة المنظمة ، اذ يظهر الجدول اعلاه وجود فرق معنوي لصالح مستشفى الرمادي التعليمي العام لبعده النفوذ الوظيفي ، لان الوسط الحسابي في مستشفى الرمادي التعليمي العام (3.74) اعلى من مستشفى بغداد التعليمي (3.39) ، كما مبين في الشكل (25) ، حيث ان قيمة t المحسوبة المطلقة (4.05) اعلى من قيمة t الجدولية (1.96) . كما يظهر الجدول (28) اعلاه وجود فرق معنوي لبعده تجنب المجهول لصالح مستشفى بغداد التعليمي ، اذ كانت قيمة t المحسوبة (2.06) اكبر من قيمة t الجدولية (1.96) .

في حين لم يظهر هناك فرق معنوي لبعده الفردية/ الجماعية بين مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، اذ كانت قيمة t المحسوبة (0.43) اقل من القيمة الجدولية (1.96) . وبالتالي يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص " توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى قيم ثقافة المنظمة " .

ويظهر الجدول (20) نتائج الاختبار الثنائي لجودة خدمة الرعاية التمريضية وابعادها في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، ومن معطيات هذا الجدول نجد ان هناك فروق معنوية لبعده الجوانب المادية الملموسة لصالح مستشفى بغداد التعليمي ، لان الوسط الحسابي لمستشفى بغداد التعليمي (4.02) اعلى من الوسط الحسابي لمستشفى الرمادي التعليمي العام (3.66) ، اذ كانت قيمة t الجدولية (3.13) اكبر من القيمة قيمة t المحسوبة (1.96) ، في حين لم تظهر فروق معنوية لابعاد (الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الثقة في التعامل ، والاهتمام) بين مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام ، اذ كانت قيم t المحسوبة المطلقة (0.43 ، 0.58 ، 0.51) اقل من قيمة t الجدولية (1.96) . الامر الذي يقودنا الى رفض الفرضية الفرعية الثانية وهي "توجد فروق معنوية بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي في مستوى جودة خدمة الرعاية التمريضية" .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

جدول (20)

نتائج الاختبار (T-test) لجودة خدمة الرعاية التمريضية وابعادها في كلا من مستشفى بغداد التعليمي ومستشفى الرمادي التعليمي العام

قيمة (t) المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد جودة خدمة الرعاية التمريضية	
3.13	1.01	4.02	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الجوانب المادية الملموسة
	0.99	3.66	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
0.43	0.75	4.16	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الاعتمادية
	0.74	4.12	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
-0.01	0.76	4.19	مستشفى بغداد التعليمي	بعد سرعة الاستجابة
	0.66	4.19	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
-0.58	0.76	4.18	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الثقة في التعامل
	0.57	4.22	مستشفى الرمادي التعليمي العام	
0.51	0.75	4.08	مستشفى بغداد التعليمي	بعد الاهتمام
	0.74	4.03	مستشفى الرمادي التعليمي العام	

علما ان قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية 292 تساوي 1.96

المحور الرابع / الاستنتاجات و التوصيات

أولاً: الاستنتاجات .

1. بينت النتائج ان اغلب افراد عينة البحث هم من الفئة العمرية ما بين (21-30) سنة ولكل من مستشفى بغداد التعليمي العام ومستشفى الرمادي العام ، مما يعني انهم متقاربون نوعا ما في طريقة التفكير والتصرف في بعض المواقف .
2. اغلب المرضى في مستشفى بغداد التعليمي هم من الاناث في حين كان اغلب المرضى في مستشفى الرمادي التعليمي هم من الذكور مما يعكس نوع القيم والعادات الاجتماعية السائدة بين كل محافظة .
3. اشارت النتائج تقارب في التحصيل الدراسي حيث كانت الفئة الاعلى في كلا المستشفيات هم من حملة شهادة الاعدادية فادنى وهذا ما انعكس على طريقة تقييمهم لجودة خدمة الرعاية التمريضية في المستشفيات .
4. اتفقت النتائج في كل من مستشفى الرمادي ومستشفى بغداد الى ان النسبة الاكبر من عينة البحث ممن لم يشاركوا في اي دورة تدريبية مما يعني انهم بحاجة الى زيادة خبراتهم ومعارفهم بشكل اكبر من اجل تقديم خدمات بجودة عالية .
5. توشتر النتائج في مستشفى بغداد ولبعد النفوذ الوظيفي عدم تكافؤ بالفرص المتوقعة والمرغوبة بين المرضى ، في حين اشارت النتائج الى وجود صلاحيات اكبر ونفوذ وظيفي اعلى في مستشفى الرمادي وقد يكون ذلك بسبب كون اغلب من يعمل في مستشفى الرمادي هم من الذكور .
6. اثبتت النتائج ان المرضى في مستشفى بغداد التعليمي يتصرفون بشكل اعتيادي مع المخاوف والمواقف الغامضة ، في حين جاءت نتائج مستشفى الرمادي لتوشتر عدم اظهار شعور بالانزعاج اثناء العمل في المستشفى ، وهذا ما يعكس طبيعة العادات والاعراف في كل منطقة .
7. اتفق المرضى في كل من مستشفى بغداد والرمادي على انهم يعتبرون المستشفى شكل موسع عن العائلة ويعملون على حمايتها والولاء لها ، وهذا ما يؤكد حبهم للعمل وارتباطهم الوثيق بالمستشفى .
8. اشارت النتائج الى حرص العاملين في كلا المستشفيات على ارتداء الزي الموحد النظيف في المستشفى مما يعكس قيم ثقافية متشابهة بهذا الموضوع .
9. اوضحت النتائج على ان وسائل الاتصال مع الزبون ليست بالشكل الكافي وفي كلا المستشفيات مما قد ينعكس ذلك في رضا الزبون عن الخدمات المقدمة .
10. اوضحت النتائج ان اغلب المرضى العاملين في مستشفى بغداد هم جديرين بالثقة مما يعكس قيم ثقافة المنظمة في تعاملهم مع المرضى .



دور قيم ثقافة المنظمة في تحسين جودة خدمة الرعاية التمريضية بحث مقارنة بين مستشفى الرمادي التعليمي العام ومستشفى بغداد التعليمي

11. اظهرت معاملات الارتباط لكلا المستشفيات علاقة ارتباط ايجابية ضعيفة بين ابعاد قيم ثقافة المنظمة وابعاد جودة الرعاية التمريضية ، وهذا ما يعكس عدم اهتمام الادارات في المستشفيات بالتأكد بشكل اكبر على تقديم خدمات بجودة عالية وتضمن ذلك في اجراءات وممارسات العمل اليومية .

ثانياً: التوصيات .

1. ضرورة الاهتمام بزيادة مهارات الممرضين وخبراتهم من خلال فسح المجال لهم واشراكهم بدورات تدريبية متخصصة .
2. ضرورة استيعاب مفهوم الثقافة والقيم الثقافية من قبل الادارات في كلا المستشفيات باعتبارهما مرتكزا يعتمد عليه نجاح وفشل العمل في المستشفيات .
3. وضع آليات تسهم في تطوير العمل وتساعد على خلق ثقافة وقيم تنظيمية فعالة في المستشفيات .
4. العمل على إيجاد سياسات إدارية واضحة ومرنة تنبع من الواقع الإداري الفعلي ، وتراعي خصوصياته ، وتعالج التراكمات والأخطاء الإدارية ، وتؤسس إطارا عاما تنبع منه قيم ثقافية إدارية تؤسس لثقافة تنظيمية متميزة .
5. إيجاد خريطة تنظيمية متضمنة كافة الإجراءات والقواعد التي تحدد السلوك الإداري المقبول وغير المقبول ، وتساعد على إيجاد معايير ثابتة وواضحة وداعمة للسلوك الإداري المتميز .
6. إقامة البرامج التدريبية التي تساعد على فهم واستيعاب الثقافة التنظيمية ، والاستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال .
7. العمل على توضيح القيم الأساسية للمستشفى كمنظمة إدارية تسعى لتنفيذ استراتيجيات ولها أهداف تسعى لتحقيقها .
8. عقد ندوات ، واجتماعات مباشرة وغير مباشرة ، يتم من خلالها ترسيخ القيم الثقافية الفعالة والتخلص من القيم الثقافية الهدامة .
9. الاهتمام بالتجمعات والاحتفالات التي تعمل على تدعيم قيم ثقافة المنظمة، وتؤسس لقيم مستقبلية .
10. ضرورة ان تعي الادارة ان قيم ثقافة المنظمة لاتأتي من خلال اللوائح والقوانين والتشريعات المختلفة ، وإنما هي إطار عام ينشأ في كل منظمة إدارية بطرق غير ملموسة ، وتصبح مرشدا وموجهاً للسلوك الإداري برمته ، وتحل محل اللوائح والإجراءات الإدارية المختلفة .

قائمة المصادر

1. العلاق، بشير، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية (حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن)، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.
2. الكلوت، سعدي محمد ، (2004) ، العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة ،رسالة ماجستير في إدارة الاعمال – كلية التجارة – قسم إدارة الاعمال – الجامعة الاسلامية – غزة .
3. المشهراوي ، حسين محمد، (2006) " اثر العوامل الثقافية على عملية التفاوض في المنشآت البلاستيكية في قطاع غزة " ،رسالة ماجستير في إدارة الاعمال – كلية التجارة – قسم إدارة الاعمال – الجامعة الاسلامية – غزة .
4. الهرش، نافذ فايز، (2008) ، " قياس وتحديد سمات الادارة والتنظيم في البيئة الاردنية اعتمادا على ابعاد هوفستد الثقافية – دراسة ميدانية في المصارف التجارية الاردنية " ، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال ، المجلد 4، العدد 3 ، ص ص . 356-332 .
5. بو علي، نو الدين (2014) " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالاداء التنظيمي " مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد15، ص ص.151-160.
6. سالم، الياس ، (2006) " تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للالمنيوم ALGAL وحدة EARA بالمسيلة " رسالة ماجستير في العلوم التجارية – إدارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .



7. صبري، هالة عبد القادر، (2009)، " أنماط القيادة الهيكلية والانسانية للمديرين الاردنيين في ضوء عوامل القوة وتجنب عدم التأكد ومدى مواظمتها للتوجهات نحو عولمة الادارة ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني لكلية الاعمال الجامعة الاردنية ، القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الاعمال الحديثة ، نيسان 14-15 نيسان .
8. صبري، هالة عبد القادر، (2010)، " أنماط قيادة المديرين في مؤسسات الاعمال الاردنية في ضوء قيمهم الثقافية ، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال ، المجلد (6) ، العدد (4) ، ص ص. 461-475 .
9. نجم، عبود نجم ، (2010) إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت ، الطبعة الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
10. نصيرات، فريد توفيق، (2008)، إدارة منظمات الرعاية الصحية ، الطبعة الاولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

1. Constanza, Bianchi, (2001) The Effect of Cultural Differences on Service Encounter Satisfaction , Winter Educators Conference , Arizona, USA, pp. 46-52.
2. David , Ford , (2005) , "Stategic Management": Concept and Cases , 4th , ed. Person Prentice-Hill Franceies Marion University Florentce South Carolina.
3. Fang, Tony,(2003),"A Critique of Hofstedes Fifth National Culture Dimension", International Journal of Cross Cultural Management, Vol.3,No.3, pp.347-368.
4. Hofstede , G. , (2011) , "Dimensionalizing Cultures": The Hofstede Model In Context , Online Readings in Psychology and Culture , 2(1). <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
5. Irfan , S. , M. , & Ijaz , A. , (2011) ,"Comparison Of Service Quality Between Private and Public Hospitals": Empirical evidences From Pakistan , Journal Of Quality and Technology Management , Volume VII , Issue I , June , Page 1 - 22.
6. Li,Hongxiu , & Mantymaki, Matti, (2011), " An Empirical Examination of the Relationships between the Dimensions of Culture and E- service Quality Perceptions , Creating Solutions for the Individual , Organizations and Society Conference , Slovenia , 12-15 june, pp.84-101.
7. Manrai,Lalita A., & Manrai, Ajay K., (2011) ,"Hofstedes Cultural Dimensions and Tourist Behavioes: A Review and Conceptual Framework", Journal of Economics, Finance and Administative Science, Vol.16,No.31,pp.23-48.
8. Razak ,Mohamad Idham , Sakrani, Siti Najah Raiham, Abdulwahab, Shafezah,(2013), adaptive Satisfaction toward Service , International Journal of Business and Social Science , Vol.4, No.10, pp.189-198.
9. Van Ness, Raymond K., Seifert, Charles F. , Franko, Gary, & Buff,Cheryl L. , (2005) ," Hofsteds Cultural Dimensions : Are Individual Differences Important?", International Journal of Business Research, Vol.2, No.1, pp.161-166.
10. Yousapronpaiboon, Khanchitopol & Johnson, William C., (2013), Out-Patient Service Quality Perceptions in private Thia Hospitals, International Journal os Business and Social Science, Vol.4, No.2, pp. 57-66.

The role of Organization's culture values to improve the quality of nursing care service Comparative research between Ramadi Teaching



General Hospital and Baghdad Teaching General Hospital

Abstract:

This research aims to identify the type of cultural values prevailing in the Ramadi General Hospital, and Baghdad, educational, and whether the organization's culture values play a role in improving the quality of nursing care service in hospitals, and how different cultural values of the nurses between Ramadi Teaching Hospital and General education Baghdad Hospital because of the nature social and cultural Different each region, including the research sample of all nurses working in Baghdad Teaching Hospital, and Ramadi educational-General, adopted Find descriptive analytical approach adopted scale developer (Hofstede, 1991) and (Furrer et al, 2000) And presented in the study (Polsa et al, 2013: 72-73), which includes the three dimensions of the values of culture organized a Power Distance, Uncertainty avoidance, and individual / collective) and dimensional five to measure the quality of nursing care service, were distributed of questionnaire forms in both hospitals with the aim of data collection, data were using statistical analysis software (SPSS) version of the nineteenth, research found to inter conclusions Perhaps most important, there were no significant differences in favor of Ramadi Teaching Hospital General Power Distance of influence, which confirms that the nurses have in this hospital greater power than exists in Baghdad Teaching Hospital General, recommended that search should be given wider powers of the workers in the hospitals for nurses, because they are the class that will be in direct contact with patients more than other workers in hospitals and can influence the quality of services that link patients.

Keywords: organization's culture values , Hofstede model , quality of nursing care service .