

التفكير بإعادة هندسة الأعمال وأثره في جودة الخدمات الصحية

بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل

رسالة تقدمت بها

رضاء حازم محمد يحيى الدليمي

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل في اختصاص إدارة الأعمال وهي جزء من
متطلبات نيل شهادة الماجستير

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور حسين ذنون البياتي

الملخص

جاءت الدراسة الحالية لتوضح العلاقة وتبيين الأثر بين بعد إعادة هندسة أعمال المستشفيات (من خلال إعادة التفكير . بالإجراءات ، التكنولوجيا ، الموارد البشرية) وبين بعد جودة الخدمات الصحية .

واعدت الدراسة بالاعتماد على جانبين ، تضمن الجانب الأول الإطار النظري مستندا على الكتب العلمية والبحوث والدراسات . واشتمل الجانب الثاني على المنهجية والإطار التطبيقي .

واعتمدت الدراسة مستشفى السلام العام والخنساء مجالا للتطبيق الجانب الميداني وتجسدت مشكلة الدراسة في توضيح تأثير وإسهام إعادة هندسة أعمال المستشفيات في جودة الخدمات الصحية . وهل تمتلك الموارد البشرية تصور عن إعادة الهندسة والجودة الصحية .

وبنيت هذه الدراسة على نموذج افتراضي معتمد على فرضيتين رئيسيتين يعكس طبيعة العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمات الصحية هما :

١. توجد علاقة ارتباط بين بعد إعادة الهندسة وبعد الجودة الصحية .
 ٢. يوجد تأثير معنوي بين بعد إعادة الهندسة وبعد الجودة الصحية .
- وعدّ بعد إعادة الهندسة المتغير المستقل وبعد الخدمات الصحية المتغير المعتمد .

وتم اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة في معالجة البيانات التي تم جمعها باستخدام استمارة الاستبيان التي عدت الأداة الرئيسة فضلا عن المقابلات الشخصية مع بعض أفراد عينة الدراسة وتوصلت الدراسة الى مجموع من الاستنتاجات أهمها :

١. أتضح ان تكنولوجيا تؤثر معنوياً وبشكل كبير على جودة الخدمات الصحية .
٢. ان المورد البشرية المدعوم مادياً ومعنوياً والمؤهل والمدرّب بشكل جيد قادر على تقديم الخدمات الصحية على الوجه الأكمل .

وفي خاتمتها قد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات الضرورية للمستشفيات مجتمع الدراسة أولاً وللباحثين في مجال إعادة الهندسة والجودة ثانياً .

Abstract

The current study was conducted to explain the relation between business process reengineering and the good health care services.

The study was done depending on two parts. The first part tackled the theoretical aspect relying on scientific books, researches and studies. While the second part was represented by methodology and practical aspect.

The study was carried on Al- Salam & AL – Khansa general hospitals as practical Field .

The study problem was embodied by explaining the impact and the participation of the hospitals business process reengineering on the good health care services, and if the man power has an imagination and a conception on reengineering and good health care quality.

The study used a hypothtic pattern consisted of two main hypotheses Both reflect the nature of the relationship between reengineering and the quality of health Services :

- 1- Correlation relation between reengineering and good health quality.
- 2- A significant importance between reengineering and good health quality.

The dimension of reengineering was regarded as the independent variable and the health services dimension was considered as the dependent variable.

Sample and hypotheses were tested using different statistical techniques.

In tackling data collected by using questionnaire form which was considered the major means rather than reviews with some of the sample individuals of the study .

The study has attained the following conclusions , the most important of which are as follows :

1. It is obvious that technology has a great significant impact in the quality of health services .
2. Well – trained qualified and morally and physically supported human resources are able to present good health Services :

And finally the study included a number of necessary recommendations for hospitals in the first class and secondly to the researchers in the field of reengineering and health quality

***Thinking of reengineering business and its
Impact on the quality of healthy services***

***An opplication on AL – Salam & AL- Khansae
hospitals in Mosul***

A Thesis Submitted

By

Ridha'a Hazim Mohammad Al-Dleemee

To

**The Council of the College of Administration and Economics,
Mosul University**

**In Partial Fulfillment in Business Management
of the Requirement for the Degree of Master**

Supervised By Assist Professor

Dr. Hussain Thanun Al-Byati