مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى آزادي – اربيل
اسم الكاتب: م.م. زيد فوزي أيوب الشيخ
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3592
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 23:16 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تـنـمية الرافديـن

العدد ١١٩ المجلد ٣٧ لسنة ٢٠١٨

دور الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين بالتطبيق في مستشفى آزادي-اربيل

The Role Of Innovation In Enhancing Beneficiary Satisfaction By Applying In Azadi Hospital - Erbil

زيد فوزي أيوب الشيخ

مدرس مساعد–نظم المعلومات الإدارية

كلية الإدارة والاقتصاد– جامعة الموصل

Zaid F. A. Alshikh
Assistant lecturer-Management Information Systems
College of Administration and Economics
University of Al Mosul
Zaid.alshikh@yahoo.com

تأريخ استلام البحث ٢٠١٨/٣/٢٥ تأريخ قبول النشر ٢٠١٨/٧/٢٥

المستخلص

يعد الابتكار عملية يتم من خلالها تحويل الافكار الى منتجات أو خدمات حقيقية، ويعد قطاع الرعاية الصحية من أكثر القطاعات التي تعول على الابتكار، ويعطي الابتكار للمنظمات القدرة على المنافسة والوصول إلى المنتجات الجديدة وإلى الزبائن، وإن هدف أي منظمة هو تحقيق رضا الزبون من خلال تلبية حاجاته وتحقيق رغباته، مما تقدم تظهر أهمية البحث من تناوله لقطاع مهم وحيوي ممثل بقطاع الخدمات والرعاية الصحية، فضلاً عن أهميته في الكشف عن دور مفهوم الابتكار في المنظمات وخاصة في قطاع الصحة والآثار الإيجابية الناتجة عنه في تلبية حاجات المستفيدين وتحقيق رضاهم، وتمثلت مشكلة البحث بمعرفة ما مدى النقص في المعارف الخاصة برضا المستفيد وبابتكار الخدمات الصحية في مستشفى ازادي؟ كما هدف البحث إلى إبراز المفاهيم النظرية المتصلة برضا المستفيدين والابتكار، وتوضيح أهمية وعلاقة الابتكار في جانب الخدمات الصحية برضا المستفيدين, وقد تم تطبيق البحث من خلال اعتماد استمارة الاستبانة وتوزيعها على عينة من المنتسبين والمستفيدين من مستشفى أزادي في اربيل، وتوصل البحث بعد اختبار مدى سريان مفعول فرضيتين رئيستين باعتماد البرمجية الجاهزة (SPSS) بأنه يوجد علاقة قوية بين المتغيرين، وأن للابتكارات في مجال الخدمات والمنتجات الصحية دوراً كبيراً في تحسين رضا المستفيدين، كما إنه يجب أن تُصمم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى.

الكلمات المفتاحية: *الابتكار، المؤسسات الصحية، رضا المستفيد.*

Abstract

Innovation is a process, in which ideas are converted into real products or services, and healthcare is one of the most innovative sectors. Innovation gives organizations the ability to compete and to provide new products to customers. The goal of any organization is to achieve customer satisfaction by meeting their needs and fulfilling their desires, this shows the importance of research in addressing an important and vital sector such as services and healthcare. As well as its importance in revealing the concept of innovation in organizations especially in the health sector, and positive effects resulting in meeting the needs of the beneficiaries and enhancing their satisfaction, the issue of the research was knowing the extent of the lack of special knowledge of the satisfaction of the beneficiary and the creation of health services in Azadi Hospital. The research aims to highlight theoretical concepts related to user satisfaction and innovation, and to clarify the importance and relevance of innovation in the aspect of health services to user satisfaction. The research was carried out by using a questionnaire, which was distributed to a sample of employees and beneficiaries of Azadi Hospital in Erbil. After testing the validity of two main assumptions by using the software (SPSS), it was found that there is a strong relationship between the two variables, and the innovations in services and health products play a significant role in improving beneficiary satisfaction, and health services must be designed according to patient expectations.

Key Words: *innovation, health institutions, beneficiary satisfaction.*

المقدمة

يعد الابتكار حالة ضرورية لا غنى عنها لاستمرار وبقاء ونمو المنظمات، إذ لابد لهذه المنظمات من أن تنتهز بل وتخلق الفرص المطلوبة لها للاستمرار والنجاح لتحقيق أهدافها والشروع باستثمار قدرتها وطاقاتها، ولابد من القيام بأنشطة ذات طابع ابتكاري تسهم في تقديم أفكار وخدمات مبتكرة تتمكن من خلالها من تحقيق رضا المستفيدين، إذ نجد انه وبالنسبة لمؤسسات تقديم الخدمات الصحية، يجب أن يتضمن رؤية من شأنها أن تقود التحول من الاكتفاء بعلاج المرضى على أساس الحاجة السريرية فحسب، إلى تبني رؤية وقيم شاملة نحو تحسين أداء صحة أفراد المجتمع ككل. ومما لاشك فيه إن مثل هذا الإنجاز هو أمر يمثل تحدياً للدول المتقدمة والنامية على حد سواء, إذ لابد للمؤسسة الصحية من أن تقوم بالحصول على استثمار الموارد الضرورية لتحقيق مثل هذا الهدف الإنساني والنبيل وبالتالي إيصال الخدمات الصحية ذات جودة راقية المستوى إلى محتاجيها وجعلها متاحة لهم بالسرعة المناسبة والأسلوب السليم والكلفة الأقل وبما ينسجم مع طبيعة نظرتهم الشخصية وبالتالي تحقيق رضا المستفيد.

أولاً- منهجية البحث

مشكلة البحث

يعدُّ القطاع الصحي من أهم القطاعات الخدمية في المجتمع لكونه يتعامل مع حياة الإنسان وخدمته للتنعم بصحة جيدة، لذا فإن تطوير هذا القطاع من اجل الحصول على خدمات طبية جديدة ومبتكرة وذات جودة عالية يجب أن يكون من الأهداف الاستراتيجية بالنسبة لإدارة المؤسسات الصحية، تتمثل مشكلة البحث في معرفة ما هو تأثير ابتكار المنتجات والخدمات الصحية وتطويرها في تحقيق رضا المستفيدين؟ وما مدى انعكاس هذا الطرح على مرضى مستشفى آزادي؟ وللإحاطة بالموضوع أكثر تمت تجزئة المشكلة الرئيسة إلى الأسئلة الفرعية الأتية:

- ما مدى النقص في المعارف الخاصة برضا المستفيد وبابتكار الخدمات الصحية في مستشفى آزادي؟
- ما مستوى رضا مرضى مستشفى آزادي عن المنتجات والخدمات الصحية المقدمة لهم؟
- ما أثر ابتكارات المنتجات والخدمات الصحية على رضا المستفيدين في المستشفيات؟
- ما مدى استفادة مستشفى آزادي من ادخال ابتكارات في الخدمات الصحية؟ وهل لها دور في تحقيق رضا مستفيديها؟

أهمية البحث

إن لنتائج استطلاعات رأي المرضى في المستشفيات تأثيراً كبيراً في سلوكيات المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية، فالمرضى هم المستفيدون الأساسيون من هذه الخدمات، وهذه المؤسسات لا تُبنى من أجل وجود مؤسسات وحسب، بل تُبنى لخدمة المرضى، وتكمن اهمية البحث من تناوله لقطاع مهم وحيوي ممثل بقطاع الخدمات والرعاية الصحية، كما تتمثل أهميته في الكشف عن اهمية ودور مفهوم الابتكار للمنظمات وخاصة في مجال تقديم الخدمات والرعاية الصحية والآثار الإيجابية الناتجة عن ممارسة العملية الابتكارية في هذا المجال في تنمية وتطوير

وتحسين أداء المؤسسة وتوسيع مجالها التنافسي من خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تحقق بواسطتها رضا المستفيدين وكيفية الاحتفاظ بهم.

هدف البحث

يهدف البحث إلى:

- إبراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتصلة برضا المستفيدين والابتكار في المنظمات، وأهمية وعلاقة الابتكار برضا المستفيدين.
- الكشف عن وجهة نظر المرضى في الخدمة الصحية المقدمة لهم.
- بيان علاقة وأثر الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين.

فرضية البحث

يستند البحث للفرضيتين الرئيستين الآتيتين:

الفرضية البحثية الرئيسة الأولى

هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار في المنتجات والخدمات الصحية وتحقيق رضا المستفيدين.

الفرضية البحثية الرئيسة الثانية

هنالك تأثيرات ذات دلالة معنوية لابتكار المنتجات والخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين.

ثانياً- التأطير النظري

أولاً- الابتكار

١. مفهوم الابتكار

إنَّ المؤسسات الناجحةَ ومن أجلِ ضمان بقائِهَا واستمرارِهَا قوية ومؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاءةِ، بمعنَى أنْ تقتنعَ بالقيامِ بأعمالِهَا بطريقةٍ صحيحةٍ أو تؤدِّي وظيفتهَا الملقاة عَلَى عاتقِهَا بأمانةٍ وَإخلاصٍ، عَلَى الرغمِ من أهمية هَذَا الشعور وسموه، وَإنَّمَا يجب أن يكونَ طموحُهَا أبعد من ذلكَ، فترمِي ببصرِهَا إلَى الأبعد وبآمالِهَا إلَى الأسمَى حتَّى تكون متألقةً أفكارًا وأداءً وأهدافًا، وبتعبيرٍ آخر: حتَّى تكون مؤسسةً خلاّقةً مبدعةً، ويصبح الابتكار والإبداع والتجديد هِي السمات المميزة لأدائِهَا وخدماتِهَا.

ومن هنا يمكن أن نعِّرف الابتكار: هو قدرة عقلية يحاول فيها الإنسان أن ينتج (فكرة، وسيلة، أداة، طريقة...) لم تكن موجودة من قبل، أو تطوير رئيس لها دون تقليد، بما يحقق نفعاً للمجتمع (بوبكر و محمد الأمي، ٢٠٠٨، ٤).

وعادة ما يفهم الابتكار على أنه إدخال شيء جديد ومفيد (Hernández, 2010, 3). ويعرفه (منصور، ٢٠١١، ٢) بأنه: علمية تنمية و تطبيق أفكار جديدة في المنظمة، وكلمة تنمية هي كلمة شاملة وواسعة النطاق، فهي تغطي كل شيء بداية من الاختراع الأصلي لفكرة جديدة إلى أن تطبق.

وأشار (العربي، ٢٠٠٩، ١٢) إلى أن الابتكار في المنظمات هو: عملية التغيير والابتكار والهدم الخلاق في طرق عمل الإدارة، تماشياً مع المستجدات التقنية والتكنولوجية الهادفة إلى خلق إضافات بناءً على المعرفة المتجددة للزبون.

ويرى (Kotsemir, Abroskin, 2013, 8) لا يُنظر إلى الابتكار على أنه عملية تغيير أو انه شيء مادي ملموس فقط، ولكن أيضاً كأداة للتغيير وكشرط لهذا التغيير. ومن ثم يمكن تلخيص جوانب الابتكار على النحو الآتي:

- الابتكار بوصفه شيئاً جديد (شيء ما حقيقي: منتج، خدمة أو برمجيات).

- الابتكار بوصفه عملية معالجة للقيام بشيء ما، وخلق شيء جديد.
- الابتكار بوصفه أداةً للقيام بعمل، وخلق شيء جديد.
- الابتكار بوصفه شرطاً (بيئةً) للقيام بشيء جديد.
- الابتكار بوصفه فكرة (مفهوماً) لشيء جديد.
- الابتكار بوصفه قدرات بشرية للقيام بشيء جديد.
- الابتكار بوصفه عملية للتغيير.

مما تقدم يمكن تعريف الابتكار على أنه: عملية توليد وخلق وتطبيق الأفكار الجديدة المبتكرة والمستندة إلى المعرفة والخبرة المتراكمة للأفراد والمنظمات، والتي تهدف إلى تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة وتحقق الرضا للجهات المقدمة إليها وللمجتمع بشكل عام، ومنها الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات والمؤسسات الصحية للمرضى.

٢. أهمية الابتكار

يمثل الابتكار أحد الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمؤسسات، إذ إن الزمان في تقدم والحاجات والطموحات هي الأخرى في نمو واتساع، فلا يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المؤسسات - على اختلاف أنماطها وأنواعها - بالطرائق الروتينية التقليدية.

وفي الآونة الأخيرة، تعززت أهمية الابتكار من خلال العولمة والتقدم السريع في التقنيات الجديدة على حد سواء، ولاسيما تقانة المعلومات والاتصالات، التي مكنت أشكالا جديدة من المنافسة، وفتحت أسواقا جديدة من أجل إنشاء وتقديم المنتجات والخدمات المبتكرة (OECD, 2007,7).

ونجد أيضاً أن الظروف التي أصبحت تحيط بالمؤسسات المعاصرة والمتميزة بالتغير الشديد والتعقيد فرضت عليها تحديات عديدة وكبيرة لم تشهدها من قبل، والتي يجب على المؤسسات أن تواجهها بسرعة ولكن بكفاءة وفعالية، وهذا ما يتطلب قدرات إبداعية لدى المؤسسات تمكنها من إيجاد حلول وأفكار جديدة لمشكلاتها، ومن ثم الاستمرار والنمو. ويأتي في مقدمة هذه الظروف والعوامل التغير المذهل في التكنولوجيا والتغير السريع في أذواق المستهلكين والزيادة الهائلة في حجم المعرفة، وفي هذا السياق هناك مجموعة من العوامل التي جعلت من الابتكار ذا أهمية خاصة أكثر من أي وقت مضى، ومن بين هذه العوامل (عبد الوهاب، ٢٠١٢، ٣٥):

١. ازدياد المنافسة بين المؤسسات.
٢. كبر حجم منظمات الأعمال.
٣. ارتفاع توقعات المستهلكين.
٤. نقص الموارد.
٥. تزايد الطلب على الأفكار الجديدة.

ويؤدي الابتكار إلى تحسين الجودة، إنشاء أسواق جديدة، وتحسين العمليات وهذه الامور من بين أسباب عديدة للابتكار. وتنبع أهمية الابتكار من أنه يسمح للشركات والصناعات ككل أن تتكيف وتستعد للتغيير، ما بين ظروف السوق والتقدم التكنولوجي والاقتصاد العالمي، وبالتالي فإن المشهد التجاري بحالة تطور دائم (Canadian Dairy Commission, 2010, 2).

ويرى (Ankomah, 2006, xiv-xv) أن المنظمات تشترك وتدخل في مشاريع مبتكرة للأسباب الآتية:

- إدخال منتجات جديدة إلى خطوط الإنتاج الحالية.

- زيادة الحصة السوقية.
- تلبية معايير أو طلبات الزبائن.
- وتحسين الإنتاجية أو تقليل تكاليف الإنتاج.

لذلك على منظمات الأعمال أن تكون قادرة على الاستجابة لما يأتي: (Canadian Manufacturers and Exporters, 3)

- توقعات ومطالب الزبائن المتغيرة والأكثر تعقيداً.
- المطالب الأكثر دقة من جهة الآخرين (أصحاب المصالح، الموظفين، المساهمين، الموردين، المجتمعات المحلية، والمنظمات الحكومية).
- الأسواق الأكثر انفتاحا وذات المنافسة الشديدة، مما يتطلب من الشركات الذهاب أبعد من ذلك من أجل العثور على العملاء.
- التطور السريع ونشر التقنيات الجديدة، المنتجات، والخدمات في جميع أنحاء العالم.
- توافر كميات متزايدة من المعلومات من جميع أنحاء العالم، موجهة بالاعتماد على تقنيات جديدة للمعلومات والاتصالات.
- تطور أسواق جديدة على الإنترنت، وأنظمة الأعمال الإلكترونية، والمنظمات الافتراضية التي مكنتها أيضاً تقنيات الإنترنت.
- متطلبات المعرفة الجديدة التي تركز بشكل أكبر على مهارات وخبرات العاملين.
- عولمة الأسواق المالية وتدفقات رأس المال التي زادت من المنافسة على الاستثمار والسيطرة على الإنتاج.
- تنامي المنافسة بين المنشآت التجارية والبنية التحتية العامة - البيئات التي تعمل فيها الشركات وجميع الشبكات والخدمات الداعمة بشكل يومي.

يتضح مما تقدم أن للابتكار أهمية قصوى للمنظمات - سواء كانت إنتاجية أم خدمية- التي تسعى للبقاء والنمو ومواكبة التغييرات المتسارعة سواء كانت تقنية أو بيئية وغيرها من التغييرات التي يجب على المنظمات مجاراتها والعمل على التكيّف معها، لذلك كان عليها لزاماً أن تعمل على خلق فرص جديدة وابتكار أساليب غير مسبوقة في كافة المجالات، تتمكن من خلالها من تقديم منتجات وخدمات جديدة، وتحسين جودة الإنتاج وتقليل التكاليف، والعمل على تلبية حاجات ورغبات الزبائن والجهات المستفيدة منها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب، وبالتالي التطور والازدهار وزيادة الحصة السوقية والانفتاح على أسواق جديدة ومبتكرة تتمكن من خلالها المنظمة من تحقيق مزايا تنافسية واكتساب رضا الزبائن بالمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات بأشكال جديدة ومبتكرة.

٣. الابتكار في الصحة

شهد القرن العشرون فترة من النمو والإنجاز لم يسبق لها مثيل في مجال تحسين صحة الناس في كثير من البلدان في جميع أنحاء العالم. وعلى مدى الثلاثين عاما الماضية، فقد شهدنا إنجازات هامة في مجال الصحة على مستوى العالم، مثل تخفيض معدلات الوفيات وسوء التغذية لدى الأطفال، كما شهدنا إحرازاً هائلاً في الابتكارات والتكنولوجيات في مجال الرعاية الصحية. ومع ذلك، فمازال هناك بَوْنُ شاسع - كما كان الحال دوماً- بين البلدان الغنية والبلدان الفقيرة في مجالي الصحة ومستوى الدخول (البنك الدولي، ٢٠٠٨، ١).

ومن نافلة القول أن نذكر إن الابتكار فطرة بشرية توجد في كل البشر، ولقد أظهرت البحوث أن الابتكار لا يقتصر على أناس بعينهم يمتلكون مؤهلات دراسية خاصة أو عالية أو أناس لهم ارتباط بنشاطات معينة في مجال الرعاية، بل يمكن أن تتولد الأفكار من الأطباء، ومقدمي الرعاية والمعالجين، والإداريين والمدراء، وأقرباء المرضى، أو الأشخاص الآخرين ممن لهم اهتمامات بالرعاية الصحية (المبارك وآخرون، ٢٠١٤، ١٩).

ونظراً لأهمية صحة الفرد في التنمية الاجتماعية والاقتصادية على حد سواء، يحظى الابتكار في القطاع الصحي بأهمية كبرى في سعي المجتمعات المتقدمة نحو نظام صحيّ يستند إلى أفضل المعايير العالمية ويعزّز من جودة الحياة. ويسهم الابتكار في تقديم خدمات صحيّة وعلاجيّة قائمة على التكنولوجيا المتقدمّة كالجراحة الروبوتيّة والتطبيب عن بعد، والتركيز على تطوير الصناعات الدوائيّة الحيويّة، فضلاً عن تنمية الأبحاث الطبيّة لمعالجة الأمراض السائدة كالسكريّ والسمنة، وابتكار أنظمة تكنولوجيّة متطوّرة لإدارة النظام الصحيّ، وتعزيز أنماط الحياة الصحيّة من خلال استخدام التكنولوجيا الذكيّة لأهداف وقائية، وتصميم المدن والمرافق بطريقة مبتكرة تشجع على الرياضة والحركة (الإستراتجية الوطنية للابتكار، ٢٠١٥، ١٨).

ومع الكثير من الابتكارات في مجال الرعاية الصحية تبرز العديد من المواضيع ذات الصلة بالفوائد التي تتحقق من استخدام منتج جديد، وقد يتضمن ذلك (المبارك وآخرون، ٢٠١٤، ٧٦):

- تحسين الدخل للمنشأة الطبية.
- زيادة راحة المرضى.
- زيادة دقة التشخيص.
- تقليل عدد العمليات الجراحية.
- تقليل مدة الاقامة في المستشفيات.
- توفير الجهد والوقت.
- زيادة رضا المرضى والعاملين في القطاع الصحي.
- تقليل الهدر المالي والبيئي او كليهما.
- تحسين سلامة المرضى.

ثانياً- رضـــا المســـتفيد

١. مفهوم رضا المستفيد

يلاحظ في الآونة الأخيرة ظهور واسع وملحوظ لمصطلح رضا المستفيد، خاصة في ظل تزاحم وزيادة عدد منظمات الأعمال التي تعمل في القطاع ذاته، وخاصة مع اتساع الأسواق الدولية والعالمية، ومع زيادة حجم ومعدّل المخرجات السلعية والخدماتية، مما يتطلب من كل منظمة الحفاظ على قائمة عملائها، لأنهم الجزء الأكثر أهمية والغاية الأسمى التي تبذل هذه المنظمات مجهوداً للاحتفاظ بها، لذلك تسعى الكثير من المنظمات ومنها المستشفيات للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل لدرجة التميز التي تعد مثالاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الابتكارات من أجل تحسين مستوى أدائها، وتساعدها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة.

يرى (الفراج، ٢٠٠٩، ٦٤) أن رضا المرضى: هو شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى وتشمل: الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة (فندقية، طعام، نظافة، خدمات اجتماعية ونفسية)، مما يولد إحساساً باهتمام الأطر الطبية والخدمية به، ويمنحه الثقة بالإجراءات التي يتبعها الأطباء، ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج والتجاوب معه، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل، مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية.

ويشير (البرزنجي والجبوري، ٢٠٠٧، ٢٠٠) إلى أن الرضا يعني الناتج النهائي المتولد من التجربة أو الخبرة المتراكمة الذي يعكسه الزبون في تقييمه لمستوى أداء الخدمة المقدمة، ومن ناحية أخرى يمثل الرضا الشعور الإيجابي الذي يحدث قبل وأثناء وبعد الشراء.

ويوضح (سركجي والكفيري، ٢٠١١، ١٢) أن رضا المرضى يتحقق من خلال التواصل الجيد بين المريض وطاقم التمريض والأطباء وجودة الطعام المقدم وخدمة الغرف والجودة النوعية والفنية للفحوصات الطبية ونوعية التدريبات لدى الطاقم التمريضي وسهولة الوصول للخدمات العامة وتوفرها وقلة وقت الانتظار، واستخدام المستشفى للوسائل التكنولوجية ووسائل إدارة الجودة الشاملة، كل تلك العوامل تساعد عند تحقيقها على رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية، وهو ما يؤدي لرفع مستوى المستشفى طبيا ومهنيا وخدميا بين مثيلاتها.

إن الرضا لدى المستفيد هي حالة نسبية وتختلف من فرد إلى آخر وعلى ضوء المضامين التي تحتويها الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها. فالرضا يمكن أن يمثل وفق هذه الحالة بمثابة تقييم المستهلك للمنتجات أو الخدمات التي يحصل عليها. أما من وجهة نظر المستشفى فإن جوهر الجودة لا ينحصر في حدود المطابقة للخدمة المقدمة مع المواصفات القياسية المحددة مسبقاً، أو تقديمها بأقل ما يمكن من الكلف. بل امتدت إلى ما يحتاجه المريض وما يتوقع أن يحصل عليه، وبالتالي أصبحت جودة الخدمة الصحية المقدمة هي بمثابة ميزة نسبية على المستشفى أن يوظفها لتعزيز مكانته في السوق الصحي (الجزائري وآخرون، ٢٠١٠، ٢٢).

من خلال ما تقدم يمكن تعريف رضا المستفيد (المستهلك للمنتجات والمستفيد من الخدمات ومنهم المرضى) بأنها تلك المعادلة التي من خلالها يقيّم المريض مستوى الجهة المقدمة الخدمات الصحية له، ويتم ذلك من خلال المقارنة والمطابقة لما هو متوقع في ذهن المريض وما هو مقدّم بشكل فعلي من الخدمات الصحية والتي يجب أن تتصف بالجودة، وأن تكون متطورة ومبتكرة لتحقق رضاه.

٢. <u>العوامل المؤثرة في إرضاء المستفيد</u>

هنالك مجموعة من العوامل المهمة بحسب أنموذج كانو والتي تؤثر في رضا المستفيد، (الطائي والعبادي، ١٤٦) وهي:

١. العوامل الأساسيّة: وهذه العوامل تسمى أيضاً بعوامل (عدم الرضا) وإذا حصل أي نقص ولو طفيف فيها فإنه سيسبب عدم الرضا أو الاستياء في حال عدم إنجازها أو تواجدها في المنتوج، ولكن هذه العوامل إنْ توفرت في المنتوج لا تقود إلى رضا الزبون أو أنجزت بشكل جيد حيث يعدها الزبون متطلبات أساسية لابد من توافرها في المنتوج وأحد الأشياء الضرورية لضمان جودة المنتوج وتعد هذه العوامل بداية العمل التسويقي.

٢. العوامل المثيرة: وهي عوامل رضا وتقوم بجذب الزبون وفي حالة توفر هذه العوامل في المنتوج فإنها ستسهم في ارتفاع رضا الزبون وتساعد في إبهاجه عند تسلمه للمنتوج، ولكن إذا لم تتوفر هذه العوامل فإنها لا تسبب الاستياء للزبائن ولكن هذه العوامل تساعد في بهجة الزبون

وتفاجئه، مما يزيد رضاه عنها، وبالتالي تعد هذه العوامل أحد العوامل التي تتفوق بها المنظمة على المنافسين.

٣. عوامل الأداء: فهذه العوامل إذا تواجدت في المنتوج فإنها ستحقق الإرضاء التام للزبون وبالتالي إن ارتفاع الأداء سيزيد الرضا وإذا انخفض الأداء فإنه سيسبب الاستياء، وهنا تكون هذه العوامل خطية ومتماثلة على شكل خط مستقيم.

ويبين (بو عباس، ٢٠١٠، ٣٦-٣٧) إن العوامل المؤثرة في رضا المريض هي:

١. توقعات المريض حول خدمات الرعاية الصحية المقدمة.
٢. العمر، وهو يتضمن أن المرضى الكبار بالعمر يعطون تقييمًا أفضل لمستوى رضاهم عن المرضى صغار العمر.
٣. طبيعة المرض، فالأمراض التي تتميز بصعوبتها من الممكن أن تؤثر على مستوى رضاه، في حين أن طمأنة المريض على حالته الصحية تعزز من مستوى رضاه تجاه الزيادة.
٤. العلاقات الوطيدة مع المريض، إذ إن الاتصال والتواصل مع المريض خلال مرضه وبعدها تعزز من مستوى رضاه على المدى البعيد.

٣. <u>أهمية رضا المستفيد</u>

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة، ويعد أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون هذه المؤسسة متوجهة نحو تحقيق الجودة، وتبرز أهمية رضا الزبون في كونه (عائشة، ٢٠١١، ١١٠):

- إذا كان راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المؤسسة فإن قراره بالعودة إليها سيكون سريعا واحتمال توجهه إلى المؤسسة الأخرى يبقى منخفضا.
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمؤسسة فيما يخص الخدمة المقدمة إليه، مما يقود المؤسسة إلى تطوير خدماتها المقدمة.
- إذا كان الزبون راض عن أداء المؤسسة فإنه سيتحدث للآخرين خاصة الاتصال عن طريق الكلمة المنطوقة الموجبة، وهذا ما يولد زبائن جدد.

ويرى (Prakash, 2010, 152) أن ارتفاع رضا المستفيدين يؤدي إلى فوائد لصناعة الصحة في عدة طرائق منها:

- إن رضا المريض يؤدي إلى ولاء العملاء (المرضى).
- تحسين الاحتفاظ بالمرضى - إذا تم تلبية حاجة مريض واحد، فان المعلومات تصل لأربعة آخرين، وإذا جعلنا مريض واحد ينفر فإنه ينتشر إلى عشرة، أو حتى أكثر إذا كانت المشكلة خطيرة.

ولتحقيق رضا العميل من الضروري القيام بالأمور الآتية (العالول، ٢٠١١، ٢٤):

- يجب تخفيض درجة الانحراف من أجل المطابقة بين التوقعات والإدراك.
- يجب خلق انحرافات إيجابية على طول السلسلة لجعل الإدراك أكبر من التوقعات.

ثالثاً- الجـــانب العـــملي

١- وصف الأسئلة المتعلقة بالابتكار

تشير معطيات الجدول ١ إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لمتغيرات الابتكار.

الجدول ١

التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للابتكار

المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	8	24.2	14	42.4	11	33.3	1.9091	.76500
X2	8	24.2	13	39.4	12	36.4	1.8788	.78093
X3	15	45.5	10	30.3	8	24.2	2.2121	.81997
X4	12	36.4	17	51.5	4	12.1	2.2424	.66287
X5	15	45.5	8	24.2	10	30.3	2.1515	.87039
X6	12	36.4	13	39.4	8	24.2	2.1212	.78093
X7	5	15.2	10	30.3	18	54.5	1.6061	.74747
X8	3	9.1	16	48.5	14	42.4	1.6667	.64550
X9	12	36.4	17	51.5	4	12.1	2.2424	.66287
X10	15	45.5	11	33.3	7	21.2	2.2424	.79177
X11	13	39.4	14	42.4	6	18.2	2.2121	.73983
X12	8	24.2	11	33.3	14	42.4	1.8182	.80834
X13	17	51.5	7	21.2	9	27.3	2.2424	.86712
X14	14	42.4	17	51.5	2	6.1	2.3636	.60302
X15	13	39.4	16	48.5	4	12.1	2.2727	.67420
X16	8	24.2	16	48.5	9	27.3	1.9697	.72822
X17	15	45.5	16	48.5	2	6.1	2.3939	.60927
X18	12	36.4	12	36.4	9	27.3	2.0909	.80482
المؤشر الكلي	11.38	34.52	13.22	40.06	8.38	25.41	2.0909	0.74236

المصدر: من إعداد الباحث.

تشير النتائج الواردة في الجدول ١ والذي تضمن (18) سؤالاً، إلى حصول السؤال (الثالث عشر) على المرتبة الأولى وبنسبة (51.5%) مما يدل على وجود اتفاق على أنه تسعى المستشفى لإجراء تعديلات على أساليب تقديم خدماتها بناء على المعرفة المكتسبة من الحاجات غير المشبعة للزبائن, وجاءت الأسئلة (الثالث والخامس والعاشر والسابع عشر) بالمرتبة الثانية والتي تشير إلى وجود اتفاق بنسبة (45.5%) على أنه تقوم المستشفى باتخاذ سياسات وإجراءات وتخصيص برامج لتطوير خدماتها وإجراء تغييرات في تصميم وتقديم خدماتها تماشياً مع نوعية التقنيات الحديثة بما يحقق رضا الزبائن وكسب ولائهم، وحصل كلاً من الأسئلة (الثامن والسابع) على أقل نسبة توافق وبنسبة (9.1%) و (15.2%) على التوالي, وهذا يدل على عدم قيام المستشفى باستحداث تغييرات جذرية في هياكلها التنظيمية إلا بنسبة ضئيلة جداً، فضلاً عن عدم استحداث المستشفى نظم جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز.

٢. وصف الأسئلة المتعلقة برضا المستفيد

تشير معطيات الجدول ٢ إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لرضا المستفيد.

الجدول ٢

التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المستفيد

المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X19	8	24.2	14	42.4	11	33.3	1.9091	.76500
X20	20	60.6	10	30.3	3	9.1	2.5152	.66714
X21	19	57.6	12	36.4	2	6.1	2.5152	.61853
X22	13	39.4	15	45.5	5	15.2	2.2424	.70844
X23	23	69.7	9	27.3	1	3.0	2.6667	.54006
X24	20	60.6	12	36.4	1	3.0	2.5758	.56071
X25	15	45.5	16	48.5	2	6.1	2.3939	.60927
X26	15	45.5	14	42.4	4	12.1	2.3333	.69222
X27	24	72.7	6	18.2	3	9.1	2.6364	.65279
X28	13	39.4	11	33.3	9	27.3	2.1212	.81997
X29	21	63.6	9	27.3	3	9.1	2.5455	.66572
X30	19	57.6	14	42.4	0	0	2.5758	.50189
X31	18	54.5	14	42.4	1	3.0	2.5152	.56575
X32	19	57.6	13	39.4	1	3.0	2.5455	.56408
X33	19	57.6	14	42.4	0	0	2.5758	.50189
X34	20	60.6	9	27.3	4	12.1	2.4848	.71244
X35	16	48.5	17	51.5	0	0	2.4848	.50752
X36	11	33.3	19	57.6	3	9.1	2.2424	.61392
المؤشر الكلي	17.38	52.69	12.66	38.38	2.94	8.92	2.4377	0.62596

المصدر: من إعداد الباحث

تشير النتائج الواردة في الجدول ٢ والذي تضمن (١٨) سؤالاً, إلى حصول السؤال (السابع والعشرين) على المرتبة الأولى وبنسبة (72.7%) مما يدل على وجود إجماع على أنه تتميز المستشفى بموقع جيد يسهل الوصول إليه, وجاء السؤال (الثالث والعشرون) بالمرتبة الثانية وبنسبة (69.7%) والذي يشير إلى وجود اتفاق بأنه يوجد رضا عن جودة الخدمة الطبية المقدمة من المستشفى بشكل عام, وحصل كلاً من الأسئلة (التاسع عشر والسادس والثلاثين) على أقل نسبة توافق وبنسبة (24.2%) و (33.3) على التوالي, وهذا يدل على عدم امتلاك المستشفى لأحدث المعدات الطبية الخاصة بالعلاج، فضلاً عن عدم استعداد الأطباء والعاملين في المستشفى للشرح التام وتوفير معلومات عن آلية العلاج.

٣. اختبار فرضيات البحث

يهدف هذا البحث كما سبقت الإشارة إلى الاختبار الميداني لفرضيتين رئيستين، وكانت نتائج هذا الاختبار على النحو الآتي:

١. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسة الأولى

تنص هذه الفرضية على أن هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكار في المنتجات والخدمات الصحية وتحقيق رضا المستفيدين، إذ يوضح الجدول ٣ أن هناك علاقة ارتباط معنوية قوية بين الابتكار وتحقيق رضا المستفيدين، فبلغت درجة هذا الارتباط (50.8%) عند مستوى معنوية (5%).

الجدول ٣

نتائج علاقة الارتباط بين الابتكار وتحقيق رضا المستفيدين في المنظمة المبحوثة

المستقل / المعتمد	الابتكار
رضا المستفيدين	0.508

المصدر: من إعداد الباحث

٢. النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسة الثانية

تنص هذه الفرضية على أن هنالك تأثيرات ذات دلالة معنوية لابتكار المنتجات والخدمات الصحية في تحقيق رضا المستفيدين، ولغرض التثبت من صحة هذه الفرضية يتم تفسير المدلول الإحصائي وعلى النحو الآتي:

الجدول ٤

تأثير الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين في المنظمة المبحوثة

المستقل / المعتمد	الابتكار	β1	F		T		R^2
			المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
رضا المستفيدين		0.508	10.765	5.570	3.281	1.697	%25.8

المصدر: من إعداد الباحث

يشير الجدول ٤ الخاص بتحليل أنموذج أثر الابتكار في تحقيق رضا المستفيدين إلى وجود أثر معنوي أشرته قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (10.765)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (5.570) عند درجتي حرية (1 و 31) بمستوى معنوية (5%)، كما تؤكد ذلك قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت (3.281) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.697) وتفسير ذلك هو وجود انعكاس إيجابي للابتكار في تحقيق رضا المستفيدين، لذلك يمكن إقرار قبول الفرضية الرئيسة الثانية للبحث.

الاستنتاجات والمقترحات

الاستنتاجات

توصل الباحث إلى عدة استنتاجات من شأنها أن تفيد الدارسين والباحثين في الدراسات المستقبلية، ومن هذه الاستنتاجات:

١. يؤدي الابتكار دوراً رئيساً للنمو والازدهار الاقتصادي في كافة المجالات والقطاعات، وإن وضع خطة سياسة ابتكار منسقة بشكل جيد وبأهداف واضحة يعد وسيلة للنجاح والتقدم، وهذا

يتم من خلال الاستثمار في رأس المال الفكري والاستعانة بالمصادر الخارجية من ذوي الخبرة والاختصاص.

٢. إن الابتكار في مجال القطاع الصحي ومؤسساته من شأنه أن يعزز من رضا المستفيدين منه ويحقق ولاءهم لها.

٣. إن المنتجات والخدمات المبتكرة عكست تأثيراً إيجابياً تجاه تحقيق رضا المستفيد بالشكل الذي يحقق قيمة إضافية له.

٤. توصلت الدراسة عبر المقاييس الإحصائية إلى وجود دور كبير للابتكارات في مجال الخدمات والمنتجات الصحية في تحسين رضا المستفيدين.

٥. إن المنتج المبتكر ليس بالضرورة أن يكون منتجاً معقداً ناتجاً عن ابتكار تكنولوجي، وإنما يكون منتجاً بسيطاً لكن وراءه فكرة مبتكرة أو غير مألوفة.

٦. لا يوجد نظام للحوافز في المنظمة المبحوثة يعمل على تشجيع العاملين المبدعين.

المقترحات

١. على إدارة المستشفى العمل على تحديث وتوفير الأجهزة والمعدات المبتكرة والمستلزمات الطبية المستخدمة بما يلائم التطور الحاصل في ميدان الخدمات الصحية، وذلك من خلال توفير التخصيصات المالية اللازمة، فضلاً عن العمل على توفير الكوادر المتخصصة للعمل عليها.

٢. تدريب وتأهيل العاملين في المستشفى على استخدام وصيانة الأجهزة والمعدات الحديثة والمبتكرة، مما يؤدي إلى رفع مهارات ومعرفة العاملين، فضلاً عن تخصيص برامج تدريبية للأفراد على حل المشكلات بطرائق مبتكرة، وذلك من خلال الاستعانة بمستشارين متخصصين في هذا المجال.

٣. استحداث إدارة للإبداع والابتكار، تهتم بالمبدعين والمبتكرين قصد دراسة كيفية الاستفادة منهم والعمل على مساعدتهم في تطبيق أفكارهم الإبداعية والابتكارية.

٤. إنشاء نظام للحوافز والمكافآت خاص بالأفراد الذين يسهمون في العملية الإبتكارية من أجل تحفيز العاملين لديها على الابتكار.

٥. يجب أن تُصمم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى، لأن هذا يعد حجر الزاوية في تطوير الخدمات المتوافقة مع آمال المرضى ورغباتهم.

٦. ضرورة تعزيز إدارة المستشفيات التعامل الفعال مع كل متطلبات المرضى والعمل على تلبيتها، وذلك من خلال استقبال مقترحات وشكاوى المرضى والعمل على معالجتها والأخذ بها وصولا إلى إرضاء المرضى وتلبية احتياجاتهم، وهذا من شأنه أن يقود إلى ثقة المرضى ويعمل على تحقيق ولائهم لها.

المصادر

أولاً- المصادر باللغة العربية

١. الإستراتجية الوطنية للابتكار، ٢٠١٥، مكتب رئاسة مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة.

٢. البرزنجي، آمال كمال حسن، الجبوري، سالم حميد سالم، ٢٠٠٧، اعتماد نموذج لقياس رضا الزبون في الفنادق العراقية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من زائري فنادق الدرجة الممتازة والأولى في بغداد)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والستون.
٣. البنك الدولي للإنشاء والتعمير/ البنك الدولي، ٢٠٠٨، التنمية الصحية / إستراتيجية البنك الدولي لتحقيق النتائج في مجال الصحة والتغذية والسكان، البنك الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الامريكية.
٤. الجزائري، صفاء محمد هادي، محمد، علي غباش، شيت، بشرى عبد الله، ٢٠١٠، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام – البصرة، العراق.
٥. الطائي، يوسف حجيم، العبادي، هاشم فوزي، دور جودة المنتج في إبهاج الزبون باستخدام نموذج كانو، الغربي للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
٦. العالول، إياد فتحي، ٢٠١١، قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
٧. العربي، تيقاوي، ٢٠٠٩، دور التغيير التنظيمي في تطوير الابتكار في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين في منظمات الاتصالات الجزائرية - دراسة ميدانية تحليلية – جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار.
٨. الفراج، أسامة، ٢٠٠٩، تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٥، العدد الثاني.
٩. المبارك، سلطان بن عبد العزيز وآخرون، ٢٠١٤، دليل الابتكار في مجال المنتجات الصحية، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
١٠. بوبكـر، نعرورة ، محمد الأمي، عسول، ٢٠٠٨، الإبداع والابتكار، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبيـة.
١١. بوعباس، احمد عباس يوسف، ٢٠١٠، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى - دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت - ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
١٢. سركجي، شهد يوسف، الكفيري، رؤى مهدي، ٢٠١١، أثر المناخ التنظيمي السائد في المشفى على رضا المرضى عن الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية الفلسطينية"من وجهة نظر العاملين"، جامعة النجاح الوطنية -نابلس، فلسطين.
١٣. عائشة، واله، ٢٠١١، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر ٣، الجزائر.
١٤. عبد الوهاب، بوبعة، ٢٠١٢، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس)، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
١٥. منصور، بن أعمارة، ٢٠١١، الإبداع و الابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي، ملتقى دولي حول: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة.

ثانياً- المصادر باللغة الأجنبية

1. Ankomah, Samuel Bonti, 2006, The Nature and Extent of Innovation
2. in the Canadian Food Processing Industry, Research and Analysis Directorate, Strategic Research, Agriculture and Agri-Food Canada, Canada.
3. Canadian Dairy Commission, 2010, Innovation: Why is it so Important?, The Experts Forum.
4. Canadian Manufacturers and Exporters, The Business Case for Innovation, Canada's leading business network.
5. Hernández, Manuel Lorenzo, 2010, Basic Concepts of Innovation and Innovation Management –Student Material- .
6. Kotsemir, Maxim N. , Abroskin, Alexander S. , 2013, Innovation Concepts And Typology – An Evolutionary Discussion, Basic Research Program-Working Papers-Series: Science, Technology And Innovation, Higher School Of Economics, National Research University.
7. Oecd, 2007, Innovation And Growth Rationale For An Innovation Strategy.
8. Prakash, Bhanu, 2010, Patient Satisfaction, Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery, v.3(3); India.