

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تحديث تسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية

وعلاقته بجودة الخدمات الصحية

- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية ببوفاريك -

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الدكتور:

سأحي عبد الحق

إعداد الطالبة:

قبة فاطمة

السنة الجامعية: 2015/2016

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البليدة 2
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تحديث تسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية
وعلاقته بجودة الخدمات الصحية

- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية ببوفاريك -

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبة:

قبة فاطمة

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	جامعة البليدة 2	أستاذ	بن حمودة فطيمة
مشرفا ومقررا	المدرسة الوطنية للإدارة	أستاذ	سائي عبد الحق
عضوا مناقشا	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ	كشاد رابح
عضوا مناقشا	جامعة المدية	أستاذ	يرقي حسين
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 2	أستاذ محاضر أ	شويح محمد
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 2	أستاذ محاضر أ	يدو محمد

السنة الجامعية: 2015/2016

ملخص

إن المؤسسات الصحية من أهم المرافق الحيوية التي تعتمد عليها الدولة لتحقيق سياستها الإجتماعية في مجال الخدمات الصحية، ونظرا لتمييز نشاطاتها بالطابع الإنساني والأخلاقي والإجتماعي، أصبح من الضروري البحث عن سبل للإرتقاء بها إلى مستوى التحديات التي تفرضها الحاجة العامة التي تتزايد بإستمرار من جهة وضرورة التكيف مع التحولات الإقتصادية والتكنولوجية، وهذا لا يتم إلا من خلال إحداث تغيير أساسي وجوهري في تسيير أنظمتها، حيث يكون التغيير بالإستثمار في تكوين الإطارات المسيرة لخلق ديناميكية جديدة يمكن من خلالها ترسيخ ثقافة تسيير حقيقية لدفع المسير إلى البحث عن فعالية المؤسسة الإستشفائية بإستعمال أمثل للموارد البشرية وترقيتها وتسيير إستراتيجي للقدرات وتجنيدها لتحقيق جودة في خدماتها الصحية.

لقد جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتوضيح العلاقة بين عصرنه تسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية وجودة الخدمات الصحية، وذلك من خلال توزيع نوعين من الاستثمارات، الأولى موجهة الى مسيري المؤسسة الاستشفائية العمومية ببوفاريك، و الثانية موجه الى المستفدين من الخدمات الصحية، وقد تم تحليل بياناتها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليل نسخة 20.

لقد أبرزت هذه الدراسة من خلال التحليل الإحصائي ومعاملات الارتباط أن نظام التسيير المعتمد في المؤسسة الاستشفائية العمومية ببوفاريك لايتصف بمميزات الحداثة، وتوصلنا إلى نتيجة مفادها وجود علاقة بين جودة الخدمات الصحية ونظام التسيير المعتمد، حيث كلما تميز نظام التسيير بالعصرنه كلما كان لذلك أثر إيجابي على جودة الخدمة الصحية.

الكلمات المفتاحية

تسيير المؤسسات، تحديث التسيير، المؤسسات الاستشفائية، الخدمات الصحية، جودة الخدمة الصحية.

Abstract

Hospital institutions are considered to be of the most vital facilities that the state rely on to achieve its social policy in the field of health services, and due to the excellence humanitarian activities, which have moral and social nature. It has become necessary to search for ways to bring health institutions up to the level of the challenges posed by the general need which are constantly increasing on the one hand and the need to adapt the economic and technological, on the other hand, and this can only be achieved through a fundamental and substantial change in the conduct of their systems. So the changes is investing in the formation of the rally in order to create a new dynamic in which to establish a real running culture and push the managers to look for the effectiveness of the hospital institution by using the best for human resources and upgraded and conduct strategic capabilities and recruited to achieve quality in health services.

This study was an attempt to clarify the impact of the modernization of the management of public hospital institutions on the quality of health services, through the distribution of two types of forms, the first was addressed to the managers of the public hospital institution of Boufarik, and the second is addressed to the beneficiaries of health services. The data of this research has been analyzed using the methods of Descriptive analysis statistics and analysis copy 20.

This study has highlighted through statistical analysis and transaction link that adopted in the public hospital institution Boufarik is not of modern management system, and we came to the conclusion that the existence of a relationship between the quality of health services and the system of governance adopted, whenever excellence management system is adopted whenever a positive impact on the quality of health service.

Key words

The conduct of institutions, modernization management, hospital institutions, health services, the quality of health service.