

مسببات وتوابع جودة الأغذية فى مؤسسات الرعاية الصحية

الملخص

يهدف هذا البحث تحليل الأثر الوسيط لجودة إنتاج وخدمة الطعام فى العلاقة ما بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة ورضا العملاء (المرضى) فى مؤسسات الخدمات والرعاية الطبية. إعتد هذا البحث على إستراتيجية دراسة الحالة لمؤسستين من أهم مؤسسات الرعاية الطبية فى مصر. شملت عينة البحث عينة متاحة المرضى عددهم 252 وعدد 108 من العاملين بقسم الأغذية والمشروبات بالمستشفيات. تم إستخدام تحليل النمذجة البنائية (SEM) بإستخدام برنامج أموس (AMOS).

أظهرت النتائج علاقة تأثير إيجابية قوية لممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة على رضا المرضى. وقد أكدت نتائج تحليل النمذجة البنائية على علاقة المتغير الوسيط لجودة خدمة الاغذية بين متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة ورضا المرضى. فى حين أن جودة إنتاج الأغذية لم تظهر علاقة وسيطة بين متغير ممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة و متغير رضا المرضى.

توصى الدراسة بإلقاء الضوء على فرصة إستخدام مقياس شامل وفعال لممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة ، وضرورة إستحداث مؤشرات أخرى لجودة الأغذية التى من الممكن ان تؤثر على رضا المرضى. تتمثل أصالة البحث فى تقديم إطار وهيكل نظرى تم إختباره لتحديد الأثر الوسيط لجودة الخدمة فى العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المبدعة ورضا العملاء بالمستشفيات. وإعتد هذا الإطار على نظرية التبادل الإجماعى والتى فيها يمكن القول بان إدراكات العملاء لجودة الخدمة فى المستشفيات تتأثر بإدارة الموارد البشرية وتؤثر فى تقييمات المرضى ودرجة رضاهم.

الكلمات الدالة: الجودة، رضا المرضى، نظرية التبادل الإجماعى، الرعاية الصحية ، مصر.