

أثر تطبيق معايير اعتماد المنشآت الصحية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط
للأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل -
محافظة بورسعيد

**The Effect of Healthcare organizations Accreditation
Standards on Organizational Reputation: The mediating role
of job performance - an applied study on workers in the
universal health insurance system - Port Said Governorate**

د/ محمود بدوي أحمد كمال

مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بني سويف

مستخلص البحث

استهدف البحث بيان أثر تطبيق معايير اعتماد المنشآت الصحية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط للأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد، حيث تم اختيار عينة مكونة من ٢٨٠ مفردة من العاملين بالمهن الطبية بالمنظومة، وتم تجميع البيانات عن طريق قوائم الاستقصاء، وبلغت نسبة الاستجابة ٧٨% ، وبالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية أظهرت النتائج إدراك مفردات البحث بشكل متوسط إلى مرتفع لأبعاد متغيرات البحث (معايير الاعتماد، الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية)، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة بين معايير الاعتماد والأداء الوظيفي، وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية بالإضافة إلى علاقة التأثير غير المباشرة لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: معايير الاعتماد - الأداء الوظيفي - السمعة التنظيمية -
منظومة التأمين الصحي الشامل.

Abstract

The research aims to test The Effect of Healthcare organizations Accreditation Standards on Organizational Reputation: The mediating role of job performance applied to employees in the universal health insurance system - Port Said Governorate, numbered ٢٨٠ individuals. The data has been collected through survey lists, with a response rate of ٧٨%. Based on structural equation modeling, The Results indicate that the research sample has a moderate to high awareness of the dimensions of the research variables (Accreditation Standards, Job performance, and Organizational Reputation). Moreover, the research results show the existence of a direct positive significant effect relationship between Accreditation Standards and Job performance; between job performance and Organizational Reputation; and Accreditation Standards on Organizational Reputation, in addition to the indirect effect relationship of Accreditation Standards on Organizational Reputation through the mediating role of Job performance.

Keywords: Accreditation Standards – Job performance – Organizational Reputation - universal health insurance system.

مقدمة

يُعد تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية أحد أهم الأولويات في مختلف نظم الرعاية الصحية حول العالم، وقد أصبح التحسين المستمر لجودة الخدمات الصحية أحد أهم الاعتبارات في القطاع الصحي خاصة في بداية الثمانينات وأوائل التسعينات حيث تزايد الاهتمام والتركيز على إدارة الجودة الصحية، وبشكل أكثر تحديداً سلامة المرضى. (Sara

(Melo, 2016; Taylor, et al, 2014; Chassin, 2013) وكنتيجة لذلك ظهرت العديد من المبادرات في هذا السياق بغرض تحسين جودة الرعاية المقدمة، ومن هذه المبادرات إدارة الجودة الشاملة، ومنهجية ال Six Sigma.

وفي ضوء المبادرات المرتبطة بتحسين جودة الرعاية الصحية ظهرت برامج الاعتماد " معايير الاعتماد " وشكلت هذه المعايير انتشاراً واسعاً كأداة لتحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى. (Shaw, et al, 2010). وتُعد برامج الاعتماد مدخل شامل لقياس وتقييم أداء المنشآت الصحية من خلال العديد من الأبعاد المرتبطة بالجودة. (Miguel and Joao, 2023)

تعتمد جودة خدمات الرعاية الصحية بدرجة كبيرة على أداء مقدمي الخدمة من العاملين بالمهن الطبية خاصة وأن القطاع الصحي يُعد من القطاعات الخدمية كثيفة العمالة وهو ما يعني أن قياس وتقييم جودة خدمات الرعاية الصحية يتطلب دراسة مستوى الأداء الوظيفي. (Joather and Wafaa, 2022) ويُعتبر العنصر البشري مورد حيوي لأي منظمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، ومن ثم كلما استطاع العنصر البشري الالتزام بمعايير الاعتماد كلما ساهم ذلك في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وتحسين مستوى خدمات الرعاية الصحية المقدمة.

تُحقق معايير الاعتماد ميزة تنافسية للمنشآت الصحية، وتدعم ثقة المجتمع في مستوى الجودة والأمان المقدم، كما تعمل على تحسين الصورة الذهنية، وهو ما يعني تحسين السمعة التنظيمية، وتُعرف السمعة التنظيمية بأنها التقييم الكلي للمنظمة من قبل العميل حول وضع المنتجات والخدمات التي تُقدمها ومدى قدرة المنظمة واستعدادها لتلبية حاجاته ورغباته، ويتشكل هذا التقييم على أساس أعمال المنظمة في الماضي وكذلك آفاق المستقبل المتاحة أمامهم. (Gurieva,2018; Correea, 2018). في ضوء ذلك يسعى البحث الحالي إلى اختبار أثر تطبيق معايير اعتماد المنشآت الصحية على السمعة التنظيمية: الدور الوسيط للأداء الوظيفي.

أولاً مشكلة البحث

أصبحت معايير الاعتماد ظاهرة واسعة الانتشار في القطاع الصحي حيث تهدف برامج الاعتماد إلى مراقبة وتحسين مستوى الأداء للمنشآت الصحية مقارنة بالمعايير الموضوعية، وأصبح الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه كافة المنشآت الصحية هو الحصول على الاعتماد المؤسسي أي التوافق مع المعايير المحلية والدولية للجودة. (AI- Awa, et al, 2011; 2012) كما أصبحت برامج الاعتماد جزءاً رئيسياً من النظام الصحي في معظم دول العالم.

لقد أكدت العديد من الدراسات على المنافع الإيجابية لبرامج الاعتماد فيما يتعلق بجودة خدمات الرعاية الصحية، وتحقيق أمن وسلامة المرضى، (Nicklin, et al, 2014; Shaw, et al, 2017). وقد حاولت دراسة (Swathi, et al, 2020) مراجعة الأدبيات السابقة المرتبطة بأثر تطبيق برامج اعتماد المنشآت الصحية على الأداء التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى أن برامج الاعتماد تؤثر بشكل إيجابي على جودة خدمات الرعاية الصحية، وتحقيق أمن وسلامة المرضى.

وتناولت دراسة (Ahmet and Sidika,2014) أثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة خدمات الرعاية الصحية كذلك المنافع المترتبة على تطبيق معايير الاعتماد، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٥٨ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بعدد من المستشفيات بتركيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الاعتماد وجودة خدمات الرعاية الصحية كذلك تحقيق رضا المنتفعين بالخدمة. وفي ذات السياق تناولت دراسة (Abdullah and Mervat,2020) منافع برامج الاعتماد، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالمهن الطبية بعدد من المستشفيات بالأردن. وتوصلت الدراسة إلى أن معايير الاعتماد تُحقق العديد من المنافع للمستشفيات أهمها " تحسين جودة الخدمة، تحقيق رضا المرضى، أمن وسلامة المرضى، وتحسين السمعة التنظيمية".

وحاولت دراسة (Amel, et al, 2021) معرفة مدى إدراك العاملين بهيئة التمريض لمعايير اعتماد المنشآت الصحية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٤٤٨ مفردة

من هيئة التمريض والعاملين بمستشفيات جامعة المنوفية. وتوصلت الدراسة إلى انخفاض إدراك العاملين بهيئة التمريض لمعايير اعتماد المنشآت الصحية وذلك في معظم المستشفيات محل الدراسة.

قَدِّمَتْ دراسة (Chaktin, et al, 2017) نموذج يوضح الدور الوسيط لمعايير الجودة الداخلية في العلاقة بين مناخ الخدمة والأداء الوظيفي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٥٣ مفردة من العاملين بعدد من الشركات متعددة الجنسية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير الجودة الداخلية وكل من مناخ الخدمة، والأداء الوظيفي. وحاولت دراسة (مصطفى، ٢٠٢٢) اختبار الدور الوسيط للأداء المؤسسي لدى العاملين في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٤٦ مفردة من العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين اليقظة الاستراتيجية وكل من الأداء المؤسسي، والسمعة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن الأداء المؤسسي يتوسط العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والسمعة التنظيمية.

في حين تناولت دراسة (إسماعيل، وطه، ٢٠١٩) الدور الوسيط للرفاهية النفسية في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٤٥ مفردة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين السمعة التنظيمية وكل من الرفاهية النفسية، والأداء الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى أن الرفاهية النفسية تتوسط العلاقة بين السمعة التنظيمية والداء الوظيفي.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن القول بأنه لا توجد دراسة — في حدود علم الباحث. تناولت فحص العلاقة بين كل من معايير الاعتماد، الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية. وفي ظل التباين الواضح في نتائج الدراسات السابقة المرتبطة ببعض متغيرات البحث يمكن القول بوجود فجوة بحثية معرفية تتعلق بالدور الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية.

وقد قام الباحث بدراسة استطلاعية بقطاع التطبيق للتعرف على مدركات العاملين لكل من معايير الاعتماد، الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية، وذلك عن طريق المقابلات المخططة مع عينة ميسرة مكونة من ٣٢ مفردة من العاملين بالمهن الطبية بمنظومة التأمين الصحي الشامل — محافظة بورسعيد وذلك خلال الفترة من (٢٠ يوليو إلى ١٥ أغسطس ٢٠٢٣) وأسفرت نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية عما يلي:

- تباينت اتجاهات أعضاء المهن الطبية والعاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل نحو إدراكهم لسمعة المنظومة، حيث أكد البعض منهم على توافر رؤية مستقبلية واضحة تتعلق بجودة الرعاية الصحية، والقدرة على جذب الأفراد الموهوبين في مختلف التخصصات. في حين أكد البعض الآخر على وجود العديد من المعوقات أمام السمعة التنظيمية للمنظومة ومنها تزايد أعداد المنتفعين بالخدمة مما يؤدي إلى صعوبات في القيام بدور المسئولية المجتمعية المطلوبة، عدم توافر بنية تحتية مناسبة في العديد من المنشآت الصحية مما يؤثر على سمعة المنظومة.
- تباينت اتجاهات أعضاء المهن الطبية والعاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل حول رغبتهم في البقاء والاستمرار في العمل بالمنظومة حيث يرى البعض منهم أن العمل بمنظومة التأمين الصحي الشامل هو الخيار الأنسب والأفضل لهم وأنهم على استعداد لبذل المزيد من الجهد لتحسين جودة الخدمات المقدمة والارتقاء بالمنظومة نحو الأفضل في حين يرى البعض الآخر أن العمل خارج منظومة التأمين الصحي الشامل يضمن مستوى دخل أفضل، وهو ما يؤدي إلى انخفاض مستوى حماسهم ورغبتهم في الانخراط بالعمل.
- تباينت اتجاهات أعضاء المهن الطبية والعاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل حول معايير الاعتماد حيث أكد البعض منهم على وجود العديد من الصعوبات أمام تطبيق هذه المعايير ومن أهمها غياب ثقافة الجودة لدى بعض العاملين، عدم توافر برامج تدريب كافية حول هذه المعايير، نقص الموارد المالية اللازمة لتطبيق المعايير، فضلا عن عدم التزام البعض من قادة المنشآت الصحية بتطبيق معايير الاعتماد.

- في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية وبناء على الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة تتمثل مشكلة هذه الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:
- 1- ما هو مستوى إدراك العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل لكل من معايير اعتماد المنشآت الصحية، الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية؟
 - 2- ما هو الأثر المباشر لمعايير اعتماد المنشآت الصحية على الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية؟
 - 3- هل يُفسر الأداء الوظيفي كمتغير وسيط العلاقة بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والسمعة التنظيمية؟ وما هي طبيعة هذه الوساطة؟

ثانياً أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- قياس وتحديد مستويات إدراك العاملين لكل من " معايير اعتماد المنشآت الصحية، الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية " لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.
- 2- تحديد طبيعة العلاقة بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والأداء الوظيفي لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.
- 3- تحديد طبيعة العلاقة بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.
- 4- تحديد طبيعة العلاقة بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.
- 5- اختبار الدور الوسيط لمستوى الأداء الوظيفي في العلاقة بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.
- 6- التوصل إلى بعض الدلالات النظرية والعملية التي قد تؤدي إلى توسيع قاعدة البحث في مجال معايير الاعتماد وتعمل على تحسين السمعة التنظيمية.

ثالثاً أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث النظرية والتطبيقية من الاعتبارات التالية:

(أ) الأهمية العلمية:

- تناولت الدراسات السابقة متغيرات هذا البحث بشكل منفصل أو دراسة العلاقة بين متغيرين وبالتالي لا توجد دراسة — في حدود علم الباحث — تناولت الدور الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية.
- يتناول البحث الحالي معايير اعتماد المنشآت الصحية، وفي حدود علم الباحث لا يزال هناك قصور واضح في الأدبيات السابقة خاصة الدراسات العربية المصرية المرتبطة بمعايير الاعتماد، ومن ثم تُعد الدراسة الحالية بداية لدراسات أخرى حول هذه المعايير.

(ب) الأهمية العملية:

- يستمد البحث أهميته العملية من أهمية قطاع التطبيق حيث يُعتبر القطاع الصحي أحد أهم القطاعات الحيوية نظراً لارتباطه بصحة المواطنين وحياة الإنسان.
- تُسهم الدراسة الحالية في مساعدة العاملين بالقطاع الصحي على فهم وإدراك معايير اعتماد المنشآت الصحية.
- من المتوقع أن تُقدم الدراسة الحالية لمتخذي القرارات في منظومة التأمين الصحي الشامل نتائج عملية وواقعية حول تطبيق معايير الاعتماد، وهو ما يُساعد في التغلب على عقبات تطبيق معايير الاعتماد.

رابعاً الإطار النظري لمتغيرات البحث:

(١) معايير الاعتماد:

تسعى كافة منشآت الرعاية الصحية جاهدة نحو تطبيق معايير لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية خاصة فيما يتعلق بتقديم الخدمات، وأمن وسلامة المرضى. (Rahat,2017; Delli Fraine, et al, 2010) وقد ظهرت العديد من برامج الاعتماد للمنشآت الصحية في مختلف دول العالم، ويُقصد باعتماد

المنشآت الصحية التقييم الذاتي والخارجي لمدى جودة الأداء مقارنة بالمعايير الموضوعية، والعمل على التحسين المستمر (Agarwal, 2010) وتُحقق معايير الاعتماد ميزة تنافسية للمنشآت الصحية، وتدعم ثقة المجتمع في مستوى الجودة والأمان المقدم، كما تعمل على تحسين الصورة الذهنية وتحسين سمعة المنظمة. ويُعرف الاعتماد بأنه تحقيق معدلات أداء تتوافق مع المعايير المحددة مسبقاً، والتي يتم التحقق منها من خلال مراجعة خارجية للمنشآت الصحية. (Tabrizi, et al, 2013) وتُعد الجمعية الدولية لجودة الرعاية الصحية International Society for Quality in Healthcare "ISQUA" المؤسسة الدولية الوحيدة والرئيسية المسؤولة عن منح الاعتماد أي أنها الجهة التي تُقيم المؤسسات المانحة للاعتماد ومعاييرها، وبرامج تدريب المقيمين لديها بهدف منحهم الاعتماد وإعادة التقييم كل أربع سنوات. (Jafar and Farid, 2019) وتُحقق المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد العديد من المنافع أهمها تحسين أداء المنشآت الصحية، ضمان جودة الرعاية الصحية، تحسين الصورة الذهنية لدى المجتمع. (Swathi, et al, 2020)

وعلى الرغم من وجود العديد من منافع الحصول على الاعتماد إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه المنشآت الصحية في سبيل الحصول على الاعتماد (Ahmed and Fahd, 2019) ومن أهم هذه التحديات:

- **التزام القادة:** يُعد التزام قادة المنظمة أحد أهم العوامل المؤثرة في الحصول على الاعتماد فكلما زاد التزام قادة المؤسسة وتأكيدهم على الجودة وسلامة المرضى كلما زادت فرصة المنشأة في الحصول على الاعتماد. (Rahat, 2017)
- **الثقافة التنظيمية:** تؤثر الثقافة التنظيمية في مستوى التزام العاملين ونشر ثقافة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية، والمنظمات التي تمتلك ثقافة تنظيمية قوية لديها معايير ومواثيق للعمل تضمن تحقيق رسالة وأهداف المنظمة. (Tsai, 2011)
- **الموارد البشرية:** يعزو النجاح التنظيمي لأي منشأة إلى العنصر البشري، ومن ثم تُعتبر الموارد البشرية لأي منظمة هي المورد الحيوي والضروري لتحقيق

الأهداف التنظيمية، ومن الصعوبات التي تواجه المنشآت الصحية في سبيل الحصول على الاعتماد نقص الموارد البشرية، مقاومة العاملين للتغيير، تزايد عبء العمل، وانخفاض مستوى الالتزام التنظيمي. (Saadati, et al, 2015; Jannati, et al,2017).

- **التدريب:** على الرغم من أهمية الحصول على الاعتماد للمنشآت الصحية إلا أن هناك الكثير من العاملين بالقطاع الصحي ليس لديهم إدراك ووعي كافٍ بمعايير الاعتماد، ومن ثم يجب على قادة هذه المنشآت إعداد وتنفيذ برامج تعليم وتدريب للعاملين على معايير الاعتماد على أن تختلف هذه البرامج باختلاف نوع الوظيفة ومستوى التعليم. (Alam, et al, 2016; Madan, 2015)
- ١/١ أبعاد " مجالات " معايير الاعتماد:

على مستوى القطاع الصحي المصري فقد تم إنشاء الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية (GAHAR EGY- CAP) التابعة لرئاسة الجمهورية، وهي الجهة المنوطة بإصدار المعايير والتي بتطبيقها تضمن تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية لجميع المنشآت الصحية طبقاً لمعايير الجودة وسلامة المرضى، وقد تم مقارنة هذه المعايير بدقة مع المعايير الدولية للتأكد من كونها تُضاهي جميع المعايير الدولية بالإضافة للتأكد من تطابقها مع القوانين واللوائح المصرية، وملائمتها مع الثقافة المصرية. (الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، ٢٠٢١) وتصف هذه المعايير مستوى كفاءة الرعاية في كل مرحلة من مراحل عملية رعاية المرضى حيث تعكس مستوى الأداء المطلوب والقابل للتحقيق الذي يمكن مقارنته بالأداء الفعلي للمنشآت الصحية، ويتمثل الغرض الرئيسي من معايير الاعتماد في توجيه نحو ممارسات رعاية صحية آمنة والعمل على استدامتها.

وقد اعتمد الباحث في الدراسة الحالية على المعايير الأكثر أهمية في برامج الاعتماد (GAHAR) والمتوافقة مع المعايير الدولية والأكثر استخداماً في العديد من الدراسات المرتبطة بهذا المجال (Jafar and Farid, 2019;

David, et al, 2012) (القضاة، والقرعان، ٢٠١٩؛ العمري، ٢٠١١؛

أبوسنية، ٢٠١٤) وذلك على النحو الآتي:

- **معايير الرعاية المتمركزة حول المريض:** تعكس هذه المعايير تقديم الرعاية التي تحترم وتستجيب لاحتياجات وتفضيلات المريض وتضع قيم المريض قيد الاعتبار عند اتخاذ كافة القرارات الإكلينيكية.
- **خدمات التشخيص الطبي:** تهدف هذه المعايير إلى ضمان أن المنشآت الصحية تُقدم الخدمات التشخيصية وخدمات بنك الدم بأمان وفعالية.
- **المعايير المرتكزة حول سلامة البيئة والمنشآت:** تُركز هذه المعايير حول مدى ملائمة مكان العمل بمؤسسات الرعاية الصحية من أجل توفير بيئة آمنة ذات كفاءة تتسم بالتحسين من أجل تقديم خدمات الرعاية الصحية.
- **الإدارة والحوكمة المؤسسية:** تعكس هذه المعايير مدى كفاءة وفعالية الهيكل التنظيمي للمنشآت الصحية، ومدى توافر رؤية ورسالة واضحة لدى قادة المنشآت الصحية حول جودة الرعاية الصحية.
- **إدارة تكنولوجيا المعلومات:** تعكس هذه المعايير القدرة على تقديم المعلومات المناسبة " الإكلينيكية، والإدارية " لصانعي القرارات وفي الوقت المناسب.

(٢) الأداء الوظيفي:

يُعد الأداء الوظيفي أحد المفاهيم الإدارية التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين خاصة في مجال السلوك التنظيمي والموارد البشرية، ويرجع ذلك لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، وقد ظهرت العديد من المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي حيث عرّف (Rahman and Karan, 2018) الأداء الوظيفي بأنه إنجاز مهمة معينة وفقاً لمعايير محددة مسبقاً متمثلة في دقة وسرعة الأداء. وعرّف (Daniel, 2016) الأداء الوظيفي بأنه نتائج العمل التي يُحققها الفرد من حيث الكمية ونوعية الأداء وفقاً لمعايير محددة مسبقاً.

وأكد (Howladar et al., 2018) أن الأداء الوظيفي يعكس مجموعة السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة أو الوحدة التنظيمية التي يعمل بها الفرد. وعرف

(Prajogo , 2019) الأداء الوظيفي بأنه مقياس لمدى أداء الموظف لعمله، ويعكس سلوكيات الدور الرسمي، وسلوكيات الدور الإضافي. وأوضح (Fogaça et al., 2018) أن الأداء الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يجب النظر إليه من خلال السلوك وليس النتائج، ويشمل مجموعة السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة، وتعكس الطريقة التي يتصرف بها الفرد من حيث الكفاءة والفعالية. بمراجعة التعريفات السابقة لمفهوم الأداء الوظيفي يمكن القول بأن هناك اتجاهين رئيسيين للأداء الوظيفي يعكس الاتجاه الأول جانب النتائج ويُركز على المنتجات أو الخدمات المقدمة، ويعكس الاتجاه الثاني السلوكيات، ويعكس طريقة تصرف الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة. (إبراهيم، ٢٠٢٣)

١/٢ أبعاد الأداء الوظيفي:

أكدت العديد من الدراسات على أن الأداء الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد ينقسم إلى بُعدين هما سلوكيات أداء دور العمل الرسمي In – Role Behavior أو ما يُسمى أداء المهمة Task Performance، وسلوكيات دور العمل الإضافي Extra-Role Behavior أو ما يُسمى الأداء السياقي Contextual Performance وهما الأبعاد الأكثر قبولاً واستخداماً بين الباحثين في العديد من الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي (Manikandan and Anipriya, 2014; Tufail et al., 2017; Johari et al., 2019; Kalia and Bhardwaj, 2019; الشوبري، ٢٠٢٣؛ المحلاوي، ٢٠٢٢) وذلك على النحو الآتي:

- أداء المهمة **Task Performance** يعكس هذا البُعد " أداء المهمة " أو الأداء الرسمي المهام المحددة وفقاً لبطاقة وصف الوظيفة أي أنه يُشير إلى اتقان الفرد لأداء المهام المحددة رسمياً بوصفها جزء من وظائفهم. وتُساهم في إنجاز عمليات جوهرية للمنظمة سواء بشكل مباشر من خلال المشاركة في تنفيذ جزء منها أو بشكل غير مباشر من خلال توفير المتطلبات اللازمة لإتمام تلك العمليات. (Koopmans, 2011).

- أداء سياقي **Contextual Performance** يعكس هذا البُعد الجهود الفردية التي لا ترتبط بشكل مباشر بمهام العمل الرئيسية لكنها تُسهم في تشكيل البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي هي بمثابة الدافع الرئيسي لأداء مهام العمل الرسمية، وتشمل مجموعة من السلوكيات مثل التعاون مع الزملاء، والتطوع للقيام ببعض الأنشطة، ودعم وتأييد الأهداف التنظيمية. (Yuniati, 2021)
- (٣) السمعة التنظيمية:

لقد تزايد اهتمام الكثير من الباحثين خلال الآونة الأخيرة بمفهوم السمعة التنظيمية على اعتبار أنها من الأصول التنظيمية غير الملموسة التي تُساعد المنظمة في تحقيق النجاح والازدهار، فالسمعة الجيدة تُحقق ميزة تنافسية للمنظمة، وتُتيح فرص زيادة الأرباح، وتعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وجذب الموهوبين، كما أنها تُعد أحد مصادر تميز الخدمات. (Yadiati, 2019; Anani- Bossman, 2021) وقد تعددت تعريفات السمعة التنظيمية حيث عرّفها (Fombrunet al., 2000) بأنها تقييم كلي للمنظمة من قبل أصحاب المصالح لأفعال المنظمة الماضية وأفاقها المستقبلية التي تصف جاذبيتها عند مقارنتها بالمنافسين. (ورد في: المنسي، ٢٠٢٣).

وعُرفت بأنها " تصورات وانطباعات أصحاب المصالح حول مدى استجابة المنظمة لتلبية مطالبهم وتوقعاتهم بناءً على التفاعلات والاتصالات معها" (Fuetal, 2014) وعرّفها بأنها التقييم الكلي للمنظمة من قبل العميل حول وضع المنتجات والخدمات التي تُقدمها ومدى قدرة المنظمة واستعدادها لتلبية حاجاته ورغبته، ويتشكل هذا التقييم على أساس أعمال المنظمة في الماضي وكذلك آفاق المستقبل المتاحة أمامهم. كما عرّفها (Gurieva,2018) بأنها إدراك لتطور صورة المنظمة وأنشطتها من منظور أصحاب المصلحة.

في ضوء ما سبق من تعريفات السمعة التنظيمية يمكن القول بأن السمعة التنظيمية أصل غير ملموس يعكس تقييم أصحاب المصالح لخصائص وأداء المنظمة خلال فترة زمنية بناءً على معرفتهم بالسلوكيات الماضية والحالية

للمنظمة، وكذلك السلوكيات المستقبلية المتوقعة لها مقارنة بمنافسيها، ومن ثم يتفق الباحث مع المفهوم الذي قدّمه (Fombrun and Newbury, 2015) باعتباره الأكثر المفاهيم شمولاً واعتماداً في الأدبيات السابقة.

١/٣ أبعاد السمعة التنظيمية:

بمراجعة الأدبيات السابقة يتضح تباين آراء الباحثين حول أبعاد السمعة التنظيمية حيث قدّمت دراسات (Esenyel and Emeagwali, 2019; Esen, et al, 2021) ستة أبعاد للسمعة التنظيمية وهي " الانجذاب والتقدير العاطفي، جودة المنتجات، الرؤية والقيادة، بيئة ومكان العمل، الأداء المالي، والمسئولية الاجتماعية" في حين تناولت دراسات (Sontaite Petkeviciene,2019; Sanchez Torne, eta al, 2021) سبعة أبعاد وهي " المنتجات والخدمات، الابتكار، وبيئة العمل، والحوكمة، والمواطنة، والقيادة، والأداء المالي" وحدد (Saeidi et al, 2015) ثلاثة أبعاد لقياس السمعة التنظيمية هي دعم الإدارة العليا، طبيعة قيادة المنظمة، والأداء المالي. وتعتمد الدراسة الحالية على ثلاثة أبعاد لقياس السمعة التنظيمية والمتمثلة في " المسئولية الاجتماعية، الإبداع، وجودة الخدمة: وقد تم استخدام هذه الأبعاد في العديد من الدراسات (إسماعيل، ٢٠٢٣؛ إسماعيل، وطه، ٢٠١٩) وذلك على النحو التالي:

- **المسئولية الاجتماعية:** تُعرف بأنها استجابة المؤسسات لما هو أبعد من المتطلبات القانونية والاقتصادية حيث يجب عليها تحقيق منافع اجتماعية. (دره، وآخرون، ٢٠١٨) أي أنها الطريقة التي تستطيع من خلالها المنظمة تحقيق التوازن بين الاحتياجات الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية. (Kiyat, 2017)
- **جودة الخدمة:** يُعبر هذا البُعد عن التصورات المتعلقة بجودة وقيمة الخدمات، ومدى الابتكار فيها والموثوقية والاعتماد عليها، حيث يعكس هذا البُعد تلبية الخدمات المقدمة من المنظمة لاحتياجات المجتمع وأصحاب المصالح. (Beneke, et al,2015).

● **الإبداع:** وهو أسلوب إداري يعتمد على العنصر البشري بشكل أساسي من خلال طرح حلول مميزة للمشكلات، وأداء العمل بطرق وأساليب جديدة في ظل استخدام للعناصر: المرونة، الطلاقة، الأصالة، المخاطرة، والقدرة على التحليل، والحساسية للمشكلات. (Arkan, et al, 2014).

خامساً الدراسات السابقة وصياغة الفروض:

المحور الأول دراسات تناولت العلاقة بين معايير الاعتماد والأداء الوظيفي:

استهدفت دراسة (التميمي، ٢٠١٤) التعرف على أثر تطبيق معايير الاعتماد الدولية والوطنية على أداء العاملين، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٤٠٠ مفردة من العاملين بعدد من المستشفيات الخاصة الحاصلة على الاعتماد بالأردن وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين تطبيق معايير الاعتماد والأداء في المستشفيات محل البحث. كما تناولت دراسة (Safdar, et al, 2014) الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٠٧ مفردة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسات التعليمية (تم اختيار ثلاث جامعات حكومية، وخاصة) بمدينة " إسلام آباد " بإسطنبول. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير جودة الخدمات الداخلية وكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين معايير الجودة الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي.

وفي ذات السياق استهدفت دراسة (Kuldip, 2016) التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٥٠ مفردة من العاملين بعدد من المراكز الشرطة باليزيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي. كما حاولت دراسة (Piyush, et al, 2016) التعرف على طبيعة العلاقة بين معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي من خلال " الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي كمتغيرات وسيطة، وكذلك

الرفاهية النفسية كمتغير معدل. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٥٠ مفردة من العاملين بعدد من المصانع بإحدى مدن جنوب الصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير جودة الخدمات الداخلية وكل من الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، والرفاهية النفسية وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن الرفاهية النفسية تُعدّل من قوة إيجابية العلاقة بين كل من " الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي " والأداء الوظيفي. وتناولت دراسة (إمام، ٢٠١٦) أثر تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية على أداء العاملين حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٣٨٥ مفردة من العاملين (مهندس، وفني، وعامل) في شركات القطاع العام. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين السلامة والصحة المهنية ومستوى أداء العاملين.

واستهدفت دراسة (Ashraf, et al, 2017) التعرف على طبيعة العلاقة بين معايير جودة الأداء ومستوى الأداء الوظيفي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٧٦ مفردة من العاملين بالجامعة الإسلامية بمدينة غزة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير جودة الأداء وتحسين مستوى الأداء الوظيفي. كما حاولت دراسة (Sari, et al, 2023) التعرف على الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٧٢ مفردة من العاملين في عدد من المراكز الخدمية بسربيا واندونيسيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير جودة الخدمات الداخلية وكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كذلك وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين معايير جودة الخدمات الداخلية ومستوى الأداء الوظيفي.

في ضوء ما سبق من دراسات يمكن صياغة الفرض الأول على النحو الآتي:

الفرض الأول: توجد علاقة إيجابية معنوية بين معايير اعتماد المنشآت الصحية ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.

المحور الثاني: دراسات تناولت العلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية:

استهدفت دراسة (سيف، ٢٠١٥) التعرف على طبيعة العلاقة بين معايير الاعتماد وأداء المستشفيات الخاصة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٠٤ مفردة من العاملين في المستشفيات الخاصة بالأردن. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير الاعتماد وأداء المستشفيات الخاصة، كما توصلت الدراسة إلى أن المستشفيات الأردنية تُطبق معايير الاعتماد بدرجات متفاوتة حيث تُعد معايير الخدمات التشخيصية والعناية بالمريض أعلى مستوى لتطبيق المعايير يلي ذلك معايير الموارد البشرية. وحاولت دراسة (Khawaja, et al, 2016) التعرف على دور معايير جودة الأداء الداخلية في تحسين مستوى الأداء التنظيمي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٤١ مفردة من العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بيشاوار في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير جودة الأداء الداخلية ومستوى الأداء التنظيمي. كما أكدت الدراسة على أن المنظمات لن تستطيع تحسين جودة الخدمات، وتحقيق معدلات نمو مرتفعة دون تطبيق معايير أداء داخلية، كما أكدت الدراسة على أن جودة الخدمات الخارجية ليست هي المسؤولة فقط عن تحقيق معدلات الأرباح، بل يرجع تحسين مستوى الأرباح إلى جودة معايير الأداء الداخلية.

وفي ذات السياق تناولت دراسة (Sara,2016) أثر تطبيق معايير الاعتماد على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالمهن الطبية بمستشفى الجراحة التعليمي بالبورثوغال. وتوصلت الدراسة إلى أن معايير الاعتماد تُسهم في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وبشكل أكثر تحديداً أمن وسلامة المرضى، كما أن تطبيق معايير الاعتماد يعمل على تعزيز وتنمية التفكير لدى العاملين وذلك فيما يتعلق بالممارسات الإدارية والتركيز على تحسين الخدمات المقدمة. وقدمت دراسة (Claudi, et al, 2020) مراجعة الأدبيات السابقة المرتبطة بمعايير الاعتماد، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لمعايير اعتماد المنشآت الصحية على أبعاد الجودة المتمثلة في " الكفاءة - السلامة - الفعالية - التوقيت - التركيز على المريض "

وفي ذات السياق استهدفت دراسة (Mohammed, et al, 2021) مراجعة الأدبيات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين تطبيق معايير الاعتماد وجودة خدمات الرعاية الصحية، حيث تم مراجعة أكثر من ١٧٨٣٠ دراسة تبين من خلالها وجود علاقة إيجابية بين معايير الاعتماد وكل من " ثقافة الأمن وسلامة المرضى، أداء العمليات الداخلية، والكفاءة، ورضا المنتفعين بالخدمة" كما حاولت دراسة (Faisal and Sam,2021) التعرف على الدور الوسيط للصورة الذهنية في العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة والرضا الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مونة من ٢٨٥ مفردة من العاملين بمجلس الاعتماد الوطني للمنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد بالهند. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين معايير الجودة الشاملة، وكل من الصورة الذهنية، والرضا الوظيفي. كذلك توصلت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية تتوسط العلاقة بين معايير الجودة الشاملة والرضا الوظيفي.

واستهدفت دراسة (Mohammed, et al, 2023) بيان أثر تطبيق معايير الاعتماد للمنشآت الصحية على جودة خدمات الرعاية الصحية، وثقافة الجودة، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢١٨ مفردة من العاملين بالمهن الطبية بمدينة الملك عبد الله الطبية بالمملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدراك العاملين لمعايير الاعتماد وجودة خدمات الرعاية الصحية.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الثاني على النحو الآتي:

الفرض الثاني: توجد علاقة إيجابية معنوية بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.

المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية

تناولت دراسة (Dinesh and Victoria, 2016) أثر الأداء الوظيفي للعاملين على جودة الخدمات المصرفية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٢٥ مفردة من العاملين بعدد من البنوك بإحدى مدن سيريلانكا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات في البنوك محل الدراسة. وحاولت دراسة (Swati and Archana,2019) التعرف على الدور

الوسيط للارتباط الوظيفي في العلاقة بين الصورة التنظيمية والأداء الوظيفي حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٧٠١ مفردة من المدراء العاملين بمجالات صناعية مختلفة بالهند. وتوصلت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية للمنظمة تعمل على زيادة الارتباط الوظيفي وبالتبعية تحسين مستوى الأداء الوظيفي. واستهدفت دراسة (برسي، ٢٠٢١) التعرف على أثر تنمية مهارات العاملين على السمعة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ١٢٩ مفردة من العاملين بالقطاع المصرفي - مدينة أسوان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تنمية مهارات العاملين والسمعة التنظيمية لدى العاملين بالبنوك محل الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات معنوية في إدراك العاملين باختلاف العوامل الديموغرافية. وفي ذات السياق استهدفت دراسة (حسن، ٢٠٢١) بيان الدور الوسيط للمواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية الخضراء والسمعة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٥٦٦ مفردة من مديري إدارات الموارد البشرية بعدد من القطاعات (الصحة - التعليم - البترول) وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وكل من " المواطنة التنظيمية، والسمعة التنظيمية " كما أكدت الدراسة على الدور الوسيط الإيجابي للمواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية الخضراء والسمعة التنظيمية. أما دراسة (الشارون، والساعد، ٢٠٢٢) فقد استهدفت معرفة أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٠٢ مفردة من العاملين من غير السلك الدبلوماسي في وزارة الخارجية وشؤون المغتربين الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة المواهب والسمعة التنظيمية. وأكدت دراسة (عبد النبي، ٢٠٢٣) على دور التمكين النفسي في العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء والتميز الحكومي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مقدارها ٣٨١ مفردة من العاملين بالقطاع المصرفي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين نظم العمل عالية الأداء وكل من التمكين النفسي، والتميز التنظيمي، كما أكدت الدراسة على إيجابية الدور الوسيط للتمكين النفسي في العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء والتميز التنظيمي.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الثالث على النحو الآتي:

الفرض الثالث: توجد علاقة إيجابية معنوية بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.

المحور الرابع: دراسات تناولت الدور الوسيط للأداء الوظيفي

استناداً إلى العلاقة الإيجابية المتوقعة بين تطبيق معايير الاعتماد، والأداء الوظيفي (كما تم التوضيح سابقاً) بالإضافة إلى توقع التأثير الإيجابي لمعايير الاعتماد والسمعة التنظيمية (وفقاً لما ورد سابقاً) يمكن افتراض دور وسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية حيث إن التزام العاملين بتطبيق معايير الاعتماد يسهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي تحسين السمعة التنظيمية هذا وقد ورد الدور الوسيط للأداء الوظيفي في بعض الدراسات السابقة على النحو الآتي:

استهدفت دراسة (Zufri, et al, 2018) بيان الدور الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين " نظم التعويض، التحفيز، وبيئة العمل" والأداء التنظيمي حيث تم تطبيق الدراسة على العاملين بالقطاع المصرفي بإندونيسيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من " نظم التعويض، التحفيز، بيئة العمل" والأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى إيجابية العلاقة بين الأداء الوظيفي والأداء التنظيمي، كما أيدت الدراسة الدور الوسيط الإيجابي للأداء الوظيفي. كما حاولت دراسة (Hasan, et al, 2023) بيان الدور الوسيط لأداء المهمة في العلاقة بين المعرفة الرقمية والأداء التنظيمي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٢٢ مفردة من العاملين " أعمال مكتبية" في عدد من الشركات بتركيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المعرفة الرقمية وكل من الأداء الوظيفي والأداء التنظيمي، كما أيدت نتائج الدراسة الدور الإيجابي الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين المعرفة الرقمية والأداء التنظيمي.

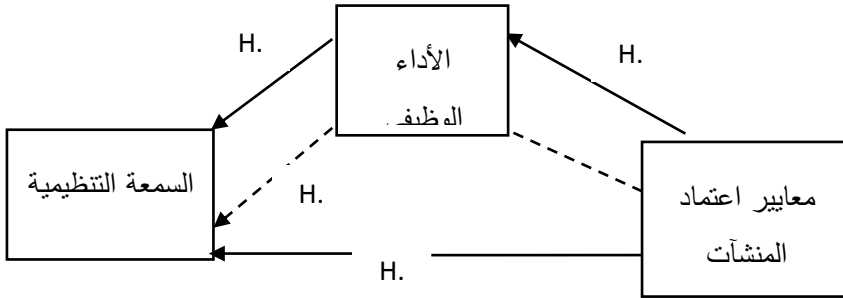
وفي ذات السياق استهدفت دراسة (Mohammad, et al, 2023) بيان الدور الوسيط لرأس امال البشري في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٣٤ مفردة في عدد من البنوك العاملة بإيران. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين إدارة المعرفة والأداء

التنظيمي، وكذلك وجود علاقة إيجابية غير مباشرة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي من خلال رأس المال البشري كمتغير وسيط.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الرابع على النحو الآتي:

الفرض الرابع: يتوسط الأداء الوظيفي العلاقة بين معايير اعتماد المنشآت الصحية والسمعة التنظيمية لدى العاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل - محافظة بورسعيد.

وبناءً على التحليل السابق يمكن صياغة النموذج النظري لهذا البحث، والعلاقات بين متغيراته والتي سيتم اختبارها ميدانياً في الشكل رقم (١)



شكل رقم (١)

النموذج النظري للبحث

سادساً: منهج البحث

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه تم استخدام المنهج الاستنباطي Deductive Approach في تكوين الإطار النظري للبحث وتحديد المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحديد طرق قياس هذه المتغيرات وتطوير

الإطار المقترح للعلاقات بينهما، كما استخدم الباحث المنهج الاستقرائي Inductive Approach حيث قام بتوجيه قائمة استقصاء لعينة من مجتمع البحث وقام بتحليل البيانات والتوصل من خلال ذلك لنتائج البحث ويتضمن منهج البحث ما يلي:

(١) **مجتمع وعينة البحث:** يتكون مجتمع البحث من أعضاء المهن الطبية المسجلين بالمنشآت الحاصلة على الاعتماد المبدئي والنهائي بالتأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد والبالغ عددهم (٥٣٨٥) مفردة، وبناءً على معادلة تحديد حجم العينة عند درجة ثقة ٩٥%، ونسبة خطأ $\pm ٥\%$ ، ونسبة توافر الظاهرة بالمجتمع ٥٠% يكون حجم العينة الممثل لحجم المجتمع يساوي (٣٥٩) مفردة من أعضاء المهن الطبية، وقد تم توزيع هذا العدد بطريقة التوزيع المتناسب، وتم الاعتماد على نوع العينة العشوائية الطباقية لتجميع البيانات من مفرداتها، ويوضح الجدول رقم (١) بيانات المجتمع والعينة والقوائم المستردة حيث بلغت نسبة الردود حوالي (٧٨%) تقريباً، وكان عدد القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي (٢٨٠) بعد استبعاد (٧٩) قائمة غير مكتملة أو بها أكثر من إجابة واحدة لنفس البند .

جدول رقم (١)

توزيع العينة على مفردات مجتمع البحث

المهن الطبية	أطباء بشريين	أطباء أسنان	صيدالة	علاج طبيعي	بيطريين	تمريض عالي	فني تمريض	فني صحي	كيميائيين/ فيزيائيين	إجمالي عام
أعداد العاملين	١٣١٣	٢٦٧	٩٤٥	٤٩	٥	٥٨٧	١٤٩١	٦٦٠	٦٨	٥٣٨٥
النسبة	٢٤%	٥%	١٧.٥%	٠.٩%	٠.٠٩%	١١%	٢٨%	١٢%	١%	١٠٠%
العينة	٨٦	١٨	٦٣	٣	١	٣٩	١٠٠	٤٣	٣	٣٥٩
القوائم المستردة	٧٣	٩	٤٥	—	—	٢٨	٨٧	٣٨	—	٢٨٠

المصدر: إعداد الباحث بناءً على الإدارة العامة لاعتماد وتسجيل المهن الطبية — الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية (٢٠٢٣) تم تحديد حجم العينة باستخدام الموقع الإلكتروني لتحديد حجم

العينة. <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.htm>

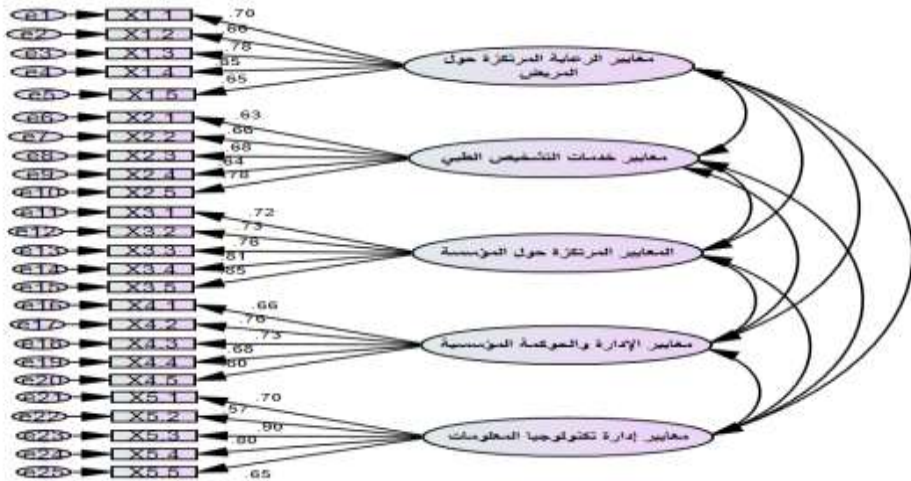
(٢) قياس متغيرات البحث:

- **معايير اعتماد المنشآت الصحية:** يُعرف الاعتماد بأنه تحقيق معدلات أداء تتوافق مع المعايير المحددة مسبقاً، والتي يتم التحقق منها من خلال مراجعة خارجية للمنشآت الصحية. ويعتمد الباحث في الدراسة الحالية على المعايير الأكثر أهمية في برامج الاعتماد (GAHAR) الصادرة عن الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، والمتوافقة مع المعايير الدولية والأكثر استخداماً في العديد من الدراسات المرتبطة بهذا المجال (Jafar and Farid, 2019; David, et al, 2012) (القضاة، والقرعان، ٢٠١٩؛ العمري، ٢٠١١؛ أبوسنية، ٢٠١٤) وتظهر هذه المعايير في قائمة الاستقصاء في البند أولاً وتشمل ٢٥ معيار موزعة على ٥ مجالات وهي " معايير الرعاية المرتكزة حول المريض: العبارات من ١-٥ ، معايير خدمات التشخيص الطبي : العبارات من ٦-١٠ .
- **المعايير المرتكزة حول سلامة البيئة والمنشآت:** العبارات من ١١- ١٥ ، معايير الإدارة والحوكمة المؤسسية: العبارات من ١٦- ٢٠ ، معايير إدارة تكنولوجيا المعلومات: العبارات من ٢١ – ٢٥ " (الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية، ٢٠٢١)
- **الأداء الوظيفي:** يُعرف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة أو الوحدة التنظيمية التي يعمل بها الفرد، ويعكس سلوكيات الدور الرسمي، وسلوكيات الدور الإضافي. (Howladar and Uddin, 2018) ويعتمد الباحث في قياس الأداء الوظيفي على المقياس الذقّمه (Werner, 2000) وتم استخدامه في دراسات (Kaliaand Bhardwaj, 2019; Daryoush, 2013) (مرزوق، وخطاب ، ٢٠٢٠ ؛ أمين، ٢٠١٨؛ المنسي، ٢٠٢٢) ويظهر هذا المقياس في البند ثانياً بقائمة الاستقصاء ويشمل ١١ عبارة موزعة على بُعدين هما أداء المهمة: العبارات من ١-٦، والأداء السياقي: العبارات من ٧-١١ .
- **السمعة التنظيمية:** تُعرف السمعة التنظيمية بأنها تقييم كلي للمنظمة من قبل أصحاب المصالح لأفعال المنظمة الماضية وأفاقها المستقبلية التي تصف جاذبيتها

عند مقارنتها بالمنافسين. (ورد في: المنسي، ٢٠٢٣). ويعتمد الباحث في قياس السمعة التنظيمية على ثلاثة أبعاد تتوافق مع أهداف البحث وتم استخدامها في العديد من الدراسات (Sanchez, 2020; Sontaite, 2019) ودراسات (إسماعيل، وطه، ٢٠١٩؛ إسماعيل، ٢٠٢٣) ويظهر هذا المقياس في البند ثالثاً بقائمة الاستقصاء، ويشمل ١٧ عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد هي الإبداع: العبارات من ١-٥، المسؤولية الاجتماعية: العبارات من ٦-١١، وجودة الخدمة: العبارات من ١٢-١٧

(٣) نموذج القياس وثبات وصلاحيته المقاييس:

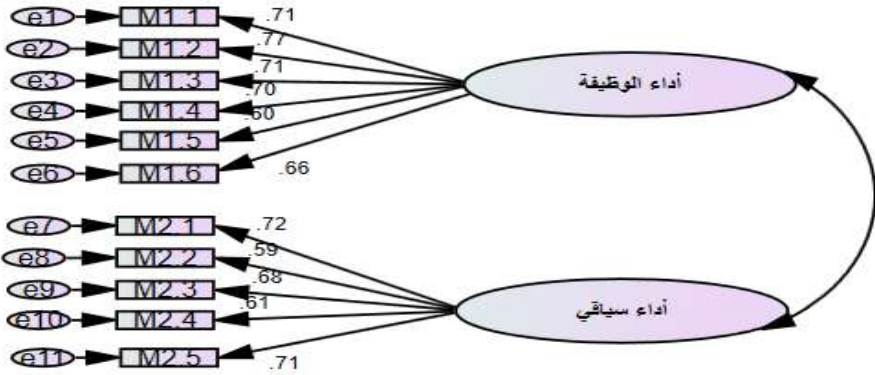
للتأكد من صلاحية وصدق وثبات المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث قام الباحث بإجراء التحليل العاملي التوكيدي Analysis (CFA) Confirmatory Factor باستخدام برنامج (Amos. V 24) وأظهر الاختبار درجات مرتفعة لمؤشرات توافق بيانات النموذج (CMIN= 117.085, DF= 271, GFI= 0.887, RMSEA= 0.074) وتُشير جميع هذه المؤشرات إلى أن جودة نموذج القياس ممتازة وفقاً لمعايير (Hu&Bentler,1999) (Cutoff Criteria for fit Index in Covariance Structure Analysis) وفيما يلي معاملات التحميل لبند المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس:



شكل رقم (٢)

التحليل العاملي التوكيدي لمعايير اعتماد المنشآت الصحية

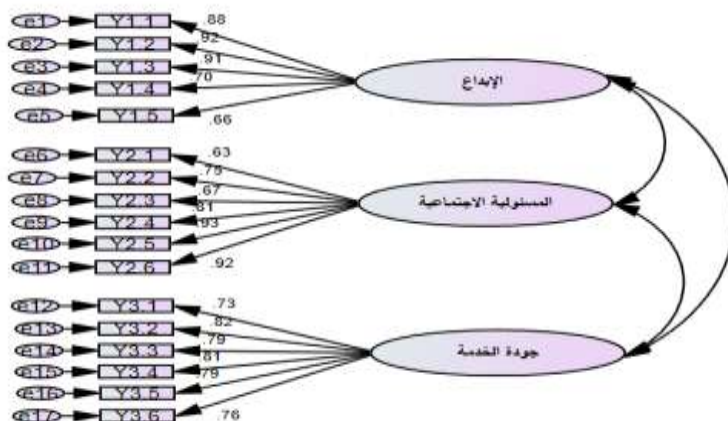
- يوضح الشكل رقم (٢) معاملات التحميل لبند المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس حيث يعكس المتغير (XX) معايير الاعتماد للمنشآت الصحية ويشمل الأبعاد من X1 إلى X2 وتُشير البيانات الواردة أن معاملات تحميل بنود كل مقياس على متغيرها الكامن أكبر من (٠,٧) بما يُشير الي درجة عالية من اتساق كل مقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحيّة المقاييس المستخدمة.



شكل رقم (٣)

التحليل العاملي التوكيدي لمستوى الأداء الوظيفي

- يوضح الشكل رقم (٣) معاملات التحميل لبنود المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس حيث يعكس المتغير (MM) مستوى الأداء الوظيفي ويشمل الأبعاد من M1 إلى M2 وتُشير البيانات الواردة أن معاملات تحميل بنود كل مقياس على متغيرها الكامن أكبر من (٠,٧) بما يشير الي درجة عالية من اتساق كل مقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحيه المقاييس المستخدمة .



شكل رقم (٤)

التحليل العاملي التوكيدي للسمعة التنظيمية

- يوضح الشكل رقم (٤) معاملات التحميل لبنود المقاييس ومعاملات الارتباط بين متغيرات نموذج القياس حيث يعكس المتغير (YY) السمعة التنظيمية ويشمل الأبعاد من Y1 إلى Y3 وتُشير البيانات الواردة أن معاملات تحميل بنود كل مقياس على متغيرها الكامن أكبر من (٠,٧) بما يُشير الي درجة عالية من اتساق كل مقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق وصلاحية المقاييس المستخدمة .

١/٣ اختبارات الصدق والثبات:

يُستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تتسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). ومعامل الثبات (Cronbach's Alpha) ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحث لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج SPSS (V. 26) ، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقاييس ويعتبر

من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى (Hair, et al. (2014 أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من ٠.٦ إلى ٠.٧ في حين أن القيم أكبر من ٠.٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يُستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صُممت من أجله وهو الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا، والتأكيد على أن عبارات القائمة تُعطي للمستقضي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams, et al., 2007). وبالتالي قام الباحث باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٢٨٠ مفردة، وأظهرت نتائج التحليل الجدول التالي رقم (٢):

جدول رقم (٢)

قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

متغيرات البحث	عدد العبارات	معامل الفاكرونيخ	معامل الصدق
معايير الاعتماد	٢٥	٠.٨٩٦	٠.٩٤٦
الأداء الوظيفي	١١	٠.٨٥١	٠.٩٢٢
السمعة التنظيمية	١٧	٠.٩١٤	٠.٩٥٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- **يوضح الجدول رقم (٢) أنه فيما يخص مقياس متغيرات البحث فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات ٠.٦٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع المتغيرات ما بين (٠.٩١٤ : ٠.٨٥١) وهو ما يوضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.**

سابعاً نتائج اختبار الفروض:

تم استخدام الحزمة البرمجية IBM SPSS Statistics V. 26 لتحديد المتوسط العام لمتغيرات البحث، والانحراف المعياري للتقدير، ويوضح الجدول (٢) المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات البحث.

جدول (3)

المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات البحث

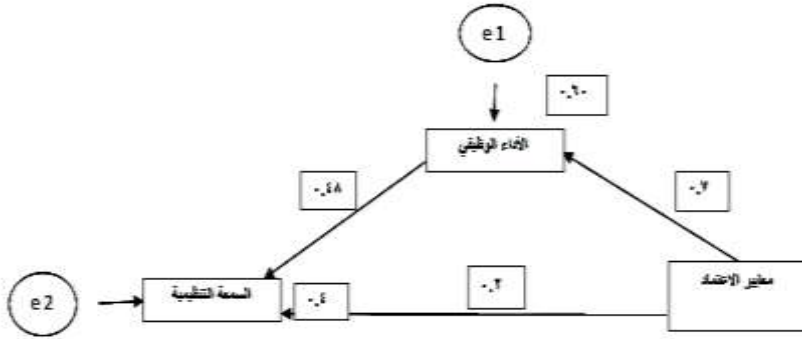
المتغيرات	العينة	المتوسط*	الانحراف المعياري
معايير الاعتماد	٢٨٠	٣.٦٢٦٧	٠.٨٢٦٠٢
الأداء الوظيفي	٢٨٠	٣.٩١٥٢	٠.٣٤٥٧٢
السمعة التنظيمية	٢٨٠	٣.٧٨٢٣	٠.٥٩٣٨٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- يلاحظ من الجدول رقم (٣) تقارب معظم المتوسطات الحسابية لمتغيرات البحث والتي تراوحت بين (٣.٦٢٦ إلى ٣.٩١٥) وفقا لفترات — مدي — مقياس ليكرت الخماسي (1-1.79 1.8-2.59 2.6-3.39 3.40-4.19 4.2-5) ورغم هذا التقارب إلا أنه يوجد ارتفاع ملحوظ في مستوى ادراك مفردات العينة لكل من معايير اعتماد المنشآت الصحية الأداء الوظيفي، والسمعة التنظيمية.

١/٧ اختبار صحة الفروض

من خلال اختبار النموذج الهيكلي، ويوضح الشكل رقم (٥) والجدول أرقام (٤،٥،٦) نتائج اختبار النموذج حيث تم اختبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بالمعادلات الهيكلية لتحليل المسار، وتم اختبار معنوية التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة باستخدام تحليل (BC) Bootstrap- Two Tailed Significance عند درجة ثقة (٩٥%)



شكل رقم (٤)

معلمت قيم مسار العلاقات بين المتغيرات لقياس التأثيرات المباشرة بين متغيرات البحث
المصدر: نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية

جدول (٤)

معلمت المسار المعيارية للعلاقة بين متغيرات النموذج ومعنويتها

المعنوية (P)	قيمة (T)	الخطأ المعياري (SE)	معلمة المسار (B)	مسار العلاقة
***	٢٠.٤٤٤	٠.٤٥١	٠.٧٧٤	معايير الاعتماد <-----> الأداء الوظيفي
***	٦.٨٩٣	٠.٣٠٢	٠.٤٨٠	الأداء الوظيفي <-----> السمعة التنظيمية
***	٣.٣٧٥	٠.٣٥٣	٠.٢٣٥	معايير الاعتماد <-----> السمعة التنظيمية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار النموذج ببرنامج (AMOS V.24).

* دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٥%)

- يوضح الجدول رقم (٤) معلمت المسار المعيارية للعلاقة بين متغيرات النموذج ومعنويتها حيث بلغت معلمة المسار للعلاقة بين معايير الاعتماد والأداء الوظيفي ٠.٧٧٤، وبلغت معلمة المسار للعلاقة بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية ٠.٤٨٠، كما بلغت معلمة المسار للعلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية ٠.٢٣٥. وجميع هذه معنوية عند درجة ثقة ٩٥%.

جدول (٥)

التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج

الأداء الوظيفي			السمعة التنظيمية			
كلي	غير مباشر	مباشر	كلي	غير مباشر	مباشر	نوع التأثير
٠.٧٧٤	٠.٠٠٠٠	٠.٧٧٤	٠.٦٠٦	٠.٣٧١	٠.٢٣٥	معايير الاعتماد
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٤٨٠	٠.٠٠٠	٠.٤٨٠	الأداء الوظيفي

المصدر: نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية (تحليل المسار عند درجة ثقة ٩٥%)

- يوضح الجدول رقم (٥) التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج حيث بلغ التأثير المباشر لمعايير الاعتماد على الأداء الوظيفي ٧٨% وهو تأثير كلي ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥%، وبلغ التأثير المباشر لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية ٢٣.٥% والتأثير غير المباشر من خلال الأداء الوظيفي ٣٧% بإجمالي تأثير كلي مباشر وغير مباشر ٧٧%. في حين بلغ التأثير الكلي والمباشر للأداء الوظيفي على السمعة التنظيمية ٤٨%.

جدول رقم (٦)

اختبار معنوية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة باستخدام اختبار **Bootstrap- Two Tailed Significance (BC)** عند درجة ثقة ٩٥%

الأداء الوظيفي			السمعة التنظيمية			المتغيرات
كلي	غير مباشر	مباشر	كلي	غير مباشر	مباشر	نوع التأثير
٠.٠٠٦	٠.٠٠٠	٠.٠٠٦	٠.٠٠٧	٠.٠٠٤	٠.٠٠٧	معايير الاعتماد
٠.٠٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠١٠	٠.٠٠٠	٠.٠١٠	الأداء الوظيفي

المصدر: نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية (تحليل المسار عند درجة ثقة ٩٥%)

- **يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة للعلاقات بين متغيرات النموذج جميعها معنوية عند درجة ثقة ٩٥% وذلك باستخدام تحليل**

Bootstrap-Two Tailed

١/١/٧ اختبار الفرض الأول:

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم (٣) والجدول (٤-٥-٦) إلى وجود تأثير إيجابي لمعايير الاعتماد على الأداء الوظيفي حيث بلغت معلمة المسار $(\beta = 0.774 ; S. E =$

(***P ; 0.045) وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥% وهذا يعني أن زيادة إدراك الموظف لمعايير الاعتماد بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى زيادة مستوى الأداء الوظيفي بمقدار ٠.٧٧ انحراف معياري وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الأول للبحث.

٢/١/٧ اختبار الفرض الثاني:

تُشير البيانات الموضحة بالشكل رقم () والجدول () إلى وجود تأثير إيجابي للأداء الوظيفي على السمعة التنظيمية حيث بلغت معلمة المسار ($\beta = 0.480$; S. E=) (***)P ; 0.030 وهو تأثير كلي ومباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥% وهذا يعني أن زيادة مستوى الأداء الوظيفي بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى تحسين سمعة المنشأة الصحية بمقدار ٠.٤٨ انحراف معياري وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الثاني للبحث.

٣/١/٧ اختبار الفرض الثالث

تؤكد بيانات تحليل النموذج وجود تأثير إيجابي لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية حيث بلغت معلمة المسار (***)P ; 0.035 ; S. E= 0.0235) وهو تأثير مباشر ومعنوي عند درجة ثقة ٩٥% وهذا يعني أن زيادة إدراك الموظف لمعايير الاعتماد بمقدار درجة واحدة انحراف معياري يؤدي إلى زيادة إدراك الموظف للسمعة التنظيمية بمقدار ٠.٢٣ انحراف معياري وتؤيد هذه النتائج صحة الفرض الثالث للبحث.

٤/١/٧ اختبار الفرض الرابع

تُشير البيانات الواردة في الجدول () إلى أن معايير الاعتماد تؤثر بشكل إيجابي على السمعة التنظيمية (***)P ; 0.035 ; S.E= 0.0235) $\beta = 0.0235$) وعندما تم ادخال الأداء الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية فقد ارتفع هذا التأثير الإيجابي لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية ($\beta = 0.606$; S.E=) (***)P ; 0.035) ويتمثل الفرق بين معاملات التأثير الكلية ومعاملات التأثير المباشرة لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية ($0.606 - 0.235 = 0.371$) وهي تُمثل معامل التأثير غير المباشر لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية نتيجة للتأثير

الوسيط للأداء الوظيفي. وتؤكد هذه النتائج أن الأداء الوظيفي له تأثير وساطة تامة (يُفسر بالكامل) التأثير الإيجابي لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية لدى مفردات البحث، وهو ما يدعم صحة الفرض الرابع .

ثامناً: مناقشة النتائج:

تمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على الدور الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين تطبيق معايير الاعتماد للمنشآت الصحية والسمعة التنظيمية، وذلك من خلال اختبار (٤) فروض تضمنها نموذج البحث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تأييد صحة الفروض الأربعة على النحو الآتي:

- أيدت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرض الأول الذي يُشير إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الاعتماد للمنشآت الصحية والأداء الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة (Sari, etal, 2023; Ashraf, etal, 2017; Kuldip,2016)
- توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى تأييد صحة الفرض الثاني حيث يوجد تأثير إيجابي بين تطبيق معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة (Mohammed, et al, 2023;Claudi, et al, 2020; Sara, 2016)
- توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى صحة الفرض الثالث حيث توجد علاقة إيجابية معنوية بين الأداء الوظيفي والسمعة التنظيمية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Swati and Archana, 2019; Dinesh and Victoria, 2016)
- أيدت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرض الرابع الذي يُشير إلى التأثير غير المباشر لتطبيق معايير الاعتماد على السمعة التنظيمية من خلال الأداء الوظيفي كمتغير وسيط حيث بلغ التأثير الإيجابي المباشر لمعايير الاعتماد على السمعة التنظيمية ٠.٢٣٥ في حين وصل هذا التأثير إلى ٠.٦٠٦ حينما تم إدخال الأداء الوظيفي، وهو ما يعني ضرورة الاهتمام بدراسة العوامل الوسيطة المفسرة للعلاقة بين تطبيق معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية.

تاسعاً التوصيات:

في ضوء ما تم عرضه من نتائج للبحث ومناقشتها يقترح الباحث مجموعة من التوصيات يمكن الأخذ بها في المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد وتلك المنشآت الراغبة في الحصول على الاعتماد وذلك على النحو الآتي:

- ١- تصميم وتنفيذ برامج تدريب وتوعية للعاملين بالمنشآت الصحية حول أهمية وفوائد تطبيق معايير الاعتماد على مستوى الفرد والمنظمة على أن تختلف هذه البرامج باختلاف طبيعة الوظيفة ونوع ومستوى التعليم.
- ٢- يجب على المنشآت الصحية نشر ثقافة الجودة والتميز بداخلها وذلك من خلال برامج التدريب والتوعية حتى تستطيع تطبيق برامج الاعتماد والاستمرار عليها.
- ٣- يجب على المنشآت الصحية العمل على توفير مناخ يدعم التعلم المستمر للعاملين بما يسمح بنشر ثقافة الجودة الصحية.
- ٤- ضرورة إعداد برامج توعية وتنقيف للمنتفعين بالخدمات الصحية عن طريق وسائل الإعلام المختلفة حتى تُصبح ثقافة الجودة ثقافة مجتمعية، وهو ما يضمن التزام المنشآت الصحية بمعايير الاعتماد.
- ٥- ضرورة توفير نظم تعويض مناسبة للعاملين بمنظومة التأمين الصحي الشامل بما يضمن الاستمرار في العمل وبذل المزيد من الجهد نحو الالتزام بمعايير الاعتماد، كما يُساعد على جذب الموهوبين والكفاءات للعمل بالمنظومة.
- ٦- يجب اختيار قادة المنشآت الصحية بناءً على الكفاءة والخبرة والقدرة على الالتزام وتطبيق معايير الاعتماد بما يضمن تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة.
- ٧- ضرورة التحسين المستمر للبنية التحتية للمنشآت الصحية حتى تُصبح قادرة على تطبيق معايير الاعتماد وتقديم خدمات رعاية صحية متميزة.
- ٨- ضرورة الأخذ بالأساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بعمليات التوثيق داخل المنشآت الصحية وهو ما يضمن المتابعة الجيدة للحالات المرضية.

عاشراً آفاق لبحوث ودراسات مستقبلية:

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، وفي ضوء نتائج الدراسة الميدانية يمكن طرح عدد من المقترحات لأبحاث مستقبلية منها:

١- تناول البحث الحالي الدور الوسيط للأداء الوظيفي في العلاقة بين تطبيق معايير الاعتماد والسمعة التنظيمية، ومن الممكن دراسة متغيرات وسيطة أخرى مثل الالتزام التنظيمي، ثقافة الجودة، والتوجه بخدمة العملاء، الارتباط الوظيفي، والرضا الوظيفي.

٢- ركز البحث الحالي على المنشآت الصحية الحاصلة على الاعتماد بمنظومة التأمين الصحي الشامل، ومن الممكن أن يتم دراسة التحديات التي تواجه المنشآت الصحية الراغبة في الحصول على الاعتماد، ومن هذه التحديات نمط القيادة، ثقافة المنظمة، التدريب.

٣- تناول البحث الحالي معايير الاعتماد كمتغير مستقل ومن الممكن أن يتم تناول متغيرات مستقلة أخرى مثل القيادة الخادمة، جودة حياة العمل.

٤- تناول البحث الحالي إحدى نتائج تطبيق معايير الاعتماد والمتمثلة في السمعة التنظيمية، ومن الممكن تناول نتائج أخرى متعددة مثل جودة الخدمات الصحية، الصورة الذهنية للمنظمة.

قائمة المراجع

أولاً المراجع باللغة العربية

- إبراهيم، شيماء مهدي. (٢٠٢٣). أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ممارسات إدارة المواهب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، (١)٤-٤٩٧-٥٤٦.
- أبوسنية، هاشم (٢٠١٤). أثر تطبيق معايير اللجنة المشتركة الدولية للاعتماد على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة في عمان، الأردن، أماراباك، مجده (١٣) ١١٣-١٣٤.

- إسماعيل، سها صلاح (٢٠٢٣). تحليل الدور المعدل للثقافة التنظيمية في أثر إدارة المواهب على السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد . *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ،* مج ٩ (١٦) ٥٤٥-٥٠٦
- إسماعيل، عمار فتحي موسى، وطه، منى حسنين السيد. (٢٠١٩) دور الرفاهية النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ،* (٨) ٤٨٠ - ٥٢٦.
- إمام، محمد بيومي محمد (٢٠١٦). تقييم عمليات السلامة والصحة المهنية بهدف تحسين أداء العاملين. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية،* مج ٧، (١) ٢٥٥-٢٢٩.
- أمين، أحمد عبدالحميد (٢٠١٨). أثر استقطاب الموظفين (العادي، الالكتروني) على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركات التأمين في مدينة المنصورة. *مجلة البحوث التجارية،* ٤٠ (٤) ٦٦-١٥.
- يرسي، محمد حسين صالح عبدالغفور (٢٠٢١) . تنمية مهارات العاملين من خلال المعهد المصرفي وأثره على السمعة التنظيمية للبنك. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس*
- بني بكر، إسماعيل أحمد، ونصير، نعيم عقله. (٢٠١٢). مستوى تطبيق معايير تقييم الأداء وأثره على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، ١- ١٢٣
- التميمي، حذيفة عبد الرازق. (٢٠١٤). أثر درجة تطبيق معايير الاعتماد الدولية الوطنية على أداء العاملين في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن: من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الحارون، نسرين محمد صبحي، والساعد، رشاد محمد (٢٠٢٢). أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية في وزارة الخارجية وشؤون المغتربين الأردنية. *مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية،* (٧٣)، ٣٢٤-٢٧٩.
- سيف، ناصر إبراهيم محمد (٢٠١٥). أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية. *المجلة العربية للإدارة،* مج ٣٥ (١) ، ٢٤١-٢٦٢
- الشوبري، مها محمد. (٢٠٢٣). تأثير عمليات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للعاملين: الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في شركات البترول المصرية. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية،* مج ٦٠، (٦) ١٣١-٧٩.

- عبد النبي، أحمد محمود أحمد (٢٠٢٣). الدور الوسيط للتمكين النفسي في العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء والتميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع البنوك التجارية المصرية بالقاهرة الكبرى. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط،* مج ٤، (٢) ١٢٢٩-١٣٠٢
- العمري، هاني عبد الرحمن عمر (٢٠١١). مدى الالتزام بمعايير اعتماد الجودة العالمية في قطاع الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية بالتطبيق على محافظة جدة. *المجلة العربية للإدارة،* مج ٣١، (٢) ٣٧-٨٠.
- القضاة، خالد جميل سليمان، والقرعان، علي زكريا فرحان (٢٠١٩). أثر تطبيق معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية على واقع أداء مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.*
- المحلاوي، أحمد سعيد إبراهيم (٢٠٢٢). الدور الوسيط للارتباط بالعمل في العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على شركات اتصالات التليفون المحمول في جمهورية مصر العربية. *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد،* مج ٢٣، (٤) ٤٥٩-٥٢٦.
- مرزوق، عبدالعزيز علي، وخطاب، إنعام السيد فهم (٢٠٢٠). أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بمحافظة كفر الشيخ. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط،* ١ (٢) ٣١٤-٣٦١.
- مصطفى، منى سامي محمود (٢٠٢٢). تأثير اليقظة الاستراتيجية على السمعة التنظيمية الدور الوسيط للأداء المؤسسي بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة. *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد،* مج ٢٣ (٣) ٤٨٣-٥٤٣.
- المنسي، محمود عبد العزيز (٢٠٢٢). العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والأداء الوظيفي " الدور الوسيط للرفاهية النفسية دراسة تطبيقية على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة في مصر. *المجلة العربية للإدارة،* مج ٤٢، (٤) ١٦٢-١٣٩.
- الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية (٢٠٢١) دليل معايير اعتماد المستشفيات.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Al-Awa, B., De Wever, A., Almazrooa, A., Habib, H.H., Al-Noury, K., el Deek, B.S., el Hati, T. and Devreux, I. (2011), The impact of accreditation on patient safety and quality of care indicators at king

Abdulaziz university hospital in Saudi Arabia, Research Journal of Medical Sciences, 5 (1) 43-51.

- Abdullah Algunmeeyn and Mervat Alrawashdeh (2020). Benefits of applying for hospital accreditation: The perspective of staff. Journal of Nursing Management, 1233-1240.
- Agarwal, R. (2010), A guideline for quality accreditation in hospitals. Quality digest, available at: www.qualitydigest.com/inside/twitter-ed/guideline-quality-accreditation-hospitals.html# (accessed 12 December 2017).
- Ahmed Al Kuwaiti and Fahd A. Al Muhanna (2019). Challenges facing healthcare leadership in attaining accreditation of teaching hospitals. Leadership in Health Services. 32 ,(2), 170-181.
- Ahmet Yildiz and Sidika Kaya (2014). Perceptions of nurses on the impact of accreditation on quality-of-care A survey in a hospital in Turkey. Clinical Governance: An International Journal, 19 (2) 69-82.
-
- Alam, A.Y. and Alabdulaali, A.K. (2016), Awareness to implementation on select quality and patient safety indicators among nursing staff, Journal of Community & Public Health Nursing, Vol. 2 No. 1, pp. 1-5.
- Al-Awa, B., Al Mazrooa, A., Rayes, O., El Hati, T., Devreux, ., Al-Noury, K. and Habib, H. (2012), Benchmarking the post-accreditation patient safety culture at king Abdulaziz university hospital, Annals of Saudi Medicine, 32 (2) 143-150.
- Ali Surkru Cetinkaya and Muhammed Rashid (2018). The Effect of social media on Employee Job Performance: The Mediating Role of Organizational Structure. Journal of Organizational Psychology, 18(4)94
- Amel Mohammed El- Gendy, Nermin M. Eid, Zeinab M. Rashad, and Rehab Abd Allah Nassar. (2021). Awareness of Nursing Staff and

Patients Regarding Hospitals Accreditation. Menoufia Nursing Journal, Faculty of Nursing, Menoufia University, 6, (1) 1-14.

- Anani-Bossman, A. A. (2021). Role of public relations in corporate reputation management: A study of PR practitioners in selected multinational organizations in Ghana, Corporate Reputation Review, 24(4): 222-233.
- Arkan, S., ali. (2014), Service quality and customer satisfaction relationship, a research in Erzurum Ataturk university refectory, American international journal, a contemporary research, 4, (19).
- Ashraf A. M. salama, Mazen J. Al Shobaki, Samy S. Abu Naser, Abed Alfetah M. AlFerjany, and Youssef M. Abu Amuna (2017). The Relationship between Performance Standards and Achieving the Objectives of Supervision at the Islamic University in Gaza. International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS), 1 (10) 89-101.
-
- Beneke, J., Chamberlain, V., Chohan, R. and Neethling, M. (2015). The effect of corporate reputation on retailer brand equity: A study of two South African grocery chains, Journal of Business and Retail Management Research, 9(2):1-16.
- Chaktin Fung, Piyush Sharma, Zhan Wu, and Yong Su (2017). Exploring service climate and employee performance in multicultural service settings. Journal of Services Marketing, 31(7)784-798.
- Chaktin Fung, Piyush Sharma, Zhan Wu, and Yong Su (2017). Exploring service climate and employee performance in multicultural service settings. Journal of Services Marketing, 31(7)784-798.
- Chassin, M.R. (2013), Improving the quality of health care: what's taking so long? Health Affairs, 32 (10), 1761-1765.

- Claudia Araujo, Marina Martins Siqueira, and Ana Maria Malike (2020) Hospital Accreditation Impact on Healthcare Quality Dimensions: A Systematic Review. International Journal of Quality in Healthcare. 1-14.
- Correa, J.E., Turrioni, J.B., de Paiva, A.P., Paes, V., de, C., Balestrassi, P.P., Papandrea, P.J. and Gonçalves, E.D.D.C. (2018), The influence of accreditation on the sustainability of organizations with the Brazilian accreditation methodology, Journal of Healthcare Engineering..
- Daryoush, Y., Silong, A, Omar, Z. and Othman, J. (2013). Improving Job Performance: Workplace Learning is the First Step. International Journal of Education & Literacy Studies,7 (2),142-154.
- David Greenfield, Marjorie Pawsey, Reece Hinchcliff, Max Moldovan and Jeffrey Braithwaite (2012). The standard of healthcare accreditation standards: a review of empirical research underpinning their development and impact. BMC Health Services Research, 12:329.
- Delli Fraine, J.L., Langabeer, J.R. and Nembhard, I.M. (2010). Assessing the evidence of Six Sigma and Lean in the health care industry, Quality Management in Health Care, 19 (3) 211-225.
- Dinesh Thevaranjan and Victoria Rosanna Ragel (2016). The Impact of Employee Performance on Service Quality. Journal for Studies in Management and Planning, 2, (2) 396-410 .
- Esen, E., Tastan, S. and Degercan, N. (2021). The impact of perceived corporate reputation of sport clubs on social media usage: a study with the lenses of social capital, Postmodern Openings, 12(3): 350-383.
- Esenyel, V. and Emeagwali, O. (2019). The relationship between perceived corporate reputation and employee's positive word of mouth behavior: The mediation effect of trust to managers, Management Science Letters, 9(5): 673-686.

- Faisal Babu and Sam Thomas (2021). Quality management practices as a driver of employee satisfaction: exploring the mediating role of organizational image. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13 (1) 157-174.
- Fombrun, C.J., Gardberg, N.A. and Sever, J.M. (2000). The reputation quotient: a multi-stakeholder measure of corporate reputation, *The Journal of Brand Management*, 7(4): 241-255.
- Fombrun, C.J., Ponzi, L.J. and Newburry, W. (2015). Stakeholder tracking and analysis: The RepTrak® system for measuring corporate reputation, *corporate reputation review*, 18:3-24.
- Fu, H., Li, Y. and Duan, Y. (2014). Does employee-perceived reputation contribute to citizenship behavior? The mediating role of organizational commitment, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(4): 593-609.
- Gurieva, S., &Svystun, M. (2018). Implicit Representations About the Reputation Capital in the Company",. " Gurieva *Advances in Economics, Business and Management Research*, International Scientific Conference Far East Con, 47, 1175-1179.
- Hasan Sadik Tatli, Melih Sefa Yavuz, and Gokten Ongel (2023). The Mediator role of Task Performance in the effect of Digital Literacy on Firm Performance. *Marketing and Management of Innovations*, 2, 75-86.
- Howladar, M., Rahman, S., and Uddin, A. (2018). Deviant Workplace Behavior and Job Performance: The Moderating Effect of Transformational Leadership, *Iranian Journal of Management Studies*, 11, (1) 23-33.
- Jafar Sadegh Tabrizi and Farid Gharibi (2019). Primary healthcare accreditation standards: a systematic review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32 (2), 310-320.

- Jannati, A., Ebrahimoghli, R., Ebadi, A. and Toofan, F. (2017), Hospital accreditation: what difficulties does it face in Iran? Global Journal of Health Science, 9 (1) 254-264.
- Joather Alwali and Wafaa Alwali (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: a test of the mediating role of job satisfaction. Leadership & Organization Development Journal, 43 (6).928-952.
- Johari, J.; Shamsudin, F. M.; Yean, T. F.; Yahya, K. K. and Adnan, Z. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia, International Journal of Public Sector Management, 32 (1), 102-119.
- Jon, M. Wener (2000) implications of OCB and Contextual Performance for Human Resource Management. Human Resource Management Review, 10(1)3-40.
- Kalia, N. and Bhardwaj, B. (2019). Contextual and task performance: Do demographic and organizational variables matter? Rajagiri Management Journal, 13 (2), 30-42.
- Khawaja Fawad Latif, Qadar Bakhsh Baloch, and Umer Farooq Shahibzada (2016). An Empirical Investigation into the Role of Internal Service Quality in Fostering Organizational Performance. City University Research Journal, 06 (02) 321-343.
- Kiyat, G.B. (2017). The relationship between reputation quotient and perceived quality of brands in Turkey's mobile communication sector, Istanbul University Faculty of Communication Journal, 5: 31-64.
- Koopmans, L., Bernaards, C., (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance a Systematic Review, American College of Occupational and Environmental Medicine, 53, (8) 52-73.

- Kuldip Singh (2015). Influence of Internal Service Quality on Job Performance a case study of Royal Police Department. International Research Symposium in Service Management, 6, 28-34.
- Madan, M. (2015), Combat 11 challenges for accreditation, available at: www.linkedin.com/pulse.
- Manikandan, K. and Anipriya, S. (2014). Organizational justice, organizational virtuousness and performance among bank employees. South Asian Academic Research Journals, 3 (2), 49-62.
- Miguel Vega and Joao Vieira da Cunha (2023). Commensuration of health-care quality standards through hospital accreditation: from measurement weapon to management tool? Journal of Accounting & Organizational Change, 19 (4). 543-565.
- Mohammad Khalilzadeh, Sayyid Ali Banihashemi, and Arman Bahari (2023). Investigation of the Effects of Knowledge Management on Organizational Performance Through Human Resource Management as Mediator. Business Perspectives and Research, 1-20.
- Mohammed A. Babakkora and Waleed M. Kattan (2023). Accreditation Impact on Quality of Healthcare Organization Services and Culture in a Tertiary Hospital in Saudi Arabia. Saudi Journal of Health Systems Research.
- Mohammed Hussein, Milena Pavlova, Mostafa Ghalwash, and Wim Groot, (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. BMC Health Service Research., 21, 1057.
- Nicklin, W., Fortune, T., van Ostenberg, P., O'connor, E. and McCauley, N.(2017). Leveraging the full value and impact of accreditation, International Journal for Quality in Health Care, 29 (2) 310-312.
- Piyush Sharma, Titus Kong, and Russel P.J.Kingshott (2016). Internal Service Quality as a Driver of Employee Satisfaction, Commitment and

Performance Exploring the Focal Role of Employee Well-being. Journal of Service Management, 1-43.

- Prajogo, W. (2019). The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction , performance , and intention to leave. Advances in Management & Applied Economics, 9(1), 21-29.
- Prajogo, W. (2019). The relationship among emotional exhaustion, job satisfaction, performance, and intention to leave. Advances in Management & Applied Economics, 9(1), 21-29.
- Rahat, N. (2017), Healthcare accreditation in India-Key factors & challenges, paper presented to the Proceedings of International Conference 2017, TMIMT, Moradabad, available at: <http://tmimtjournal.org/Pdf/Proceedings2017/delegates/10.pdf>
- Rahman, M., and Karan, R., (2018). Relationship between Organizational Commitment and Job Performance and the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. The Chittagong University Journal of Business Administration, 26, (5) 35-40.
- Saadati, M., Yarifard, K., Azami-Agdash, S. and Tabrizi, J.S. (2015), Challenges and potential drivers of accreditation in Iranian hospitals, International Journal of Hospital Research, 4 (1) 37-42.
- Saeidi, S. P., Sofian, S., Saeidi, P., Saeidi, S. P., and Saeidi, S. A. (2015), How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. Journal of business research, 68(2), 341-350.
- Safdar Nazeer, M Mohsin Zahid, and Malik Faisal Azeem (2014). Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate? Journal of Human Resources Management and Labor Studies, 1. 2, (1), 41-65.

- Sala, M. C. (2013) Creating a New Multistakeholder Methodology for Measuring Corporate Reputation analyses dimensions and attributes, or variables that constitute the main existing methodologies : Fortune AMAC, fortunewmac, Merco, Corporate Reputation Quotient (CRQ) and Reptrak (Doctoral dissertation, pompeu Fabra University, Barcelona – Spain).
- Sanchez Torne, I., Moran Alvarez, J. C. and Perez Lopez, J. A. (2020). The importance of corporate social responsibility in achieving high corporate reputation, Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 27(6): 2692-2700.
- Sara Melo (2016). The impact of accreditation on healthcare quality improvement: a qualitative case study. Journal of Health Organization and Management, 30 (8) 1242-1258.
- Sari Ayu and Amiartuti Kusmaningtyas (2023). Internal Service Quality to Improve Job Performance Through Job Satisfaction. International Journal of Research Publication and Reviews, 4, (6) 4404-4413.
- Shaw, C., Groene, O., Mora, N. and Sunol, R. (2010), Accreditation and ISO certification: do they explain differences in quality management in European hospitals?, International Journal for Quality in Health Care, 22 (6) 445-451.
- Shaw, C.D., Groene, O., Botje, D., Sunol, R., Kutryba, B., Klazinga, N., Bruneau, C., Hammer, A., Wang, A., and Arah, O.A. and Wagner, C. (2014), “he effect of certification and accreditation on quality management in 4 clinical services in 73 European hospitals, International Journal for Quality in Health Care, 26(2) 100-107.
- Sontaite-Petkeviciene, M. (2019). Dimensions and attributes building corporate reputation of rural businesses, Research for Rural Development, 2: 175-182.
- Swathi K.S., Gopalkrishna Barkur, and Somu G.(2020) Impact of accreditation on performance of healthcare organizations A review of

- global studies. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12 (1) 85-108.
- Swati Dhir and Archana Shukla (2019). Role of organizational image in employee engagement and performance. *Benchmarking: An International Journal*, 26 (3)971-989.
 - Tabrizi, J.S. and Gharibi, F. (٢٠١٣). Systematic survey of accreditation models for designing a national model, *Scientific Journal of Kurdistan Medical Sciences*, 16 (3) 95-109.
 - Taylor, M.J., McNicholas, C., Nicolay, C., Darzi, A., Bell, D. and Reed, J.E. (2014). Systematic review of the application of the plan-do-study-act method to improve quality in healthcare, *BMJ Quality and Safety*, 23 (4) 290-298.
 - Triantafillou, P. (2014), Against all odds? Understanding the emergence of accreditation of the Danish hospitals, *Social Science & Medicine*, 101, 78-85.
 - Tsai, Y. (2011), "Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction", *BMC Health Services Research*,11(1) 98, available at: www.biomedcentral.com/1472-6963/11/98
 - Tufail, M. S.; Mahesar, H. A. and Pathan, S. K. (2017). Organizational justice, task and contextual performance: Empirical analysis for front line managers, *Grassroots*, 51 (1), 269-281.
 - Yadiati, W. (2019). The role of green intellectual capital and organizational reputation in influencing environmental performance, *International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(3): 261-268.
 - Yuniati, Eny, (2021). Talent management and organizational performance: The mediating role of employee engagement. *Growing Science- Management Science Letters*, 11, (9) 41-46.
 - Zufri1, Mukhlis Yunus, Mahdani Ibrahim (2018). The Role of Employee performance as a Mediation Variable in the Effect of Compensation, Motivation, and the Environment of Workplace on Organizational Performance. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 6 (4) 75-83.