

من خلال عرضنا لهذه الدراسة يمكن القول أن أهمية جودة الخدمة الصحية تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على كفاءة الأداء الكلي للمستشفيات، كما أن معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الاستشفائية تقوم على أساس الالتزام من قبل الإدارة العليا وكذا عمال المستشفى بجعل جودة الخدمات الصحية من أولى اهتماماتها، وذلك من خلال التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام، وكذا التركيز على تلبية حاجات المريض العلاجية اللازمة في الوقت المناسب، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، إلا أن المؤسسات الاستشفائية يمكن أن تصل إلى الجودة الشاملة من خلال الحرص على الالتزام بتطبيق معاييرها، ومن خلال اختبار مدى تواجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهادي بن جديد بولاية الطارف، - تعتبر الجودة مفهوماً واسعاً يشمل كل المتطلبات والخصائص الضرورية لتحويل السلعة أو الخدمة من العادية إلى المتميزة والمتفردة عن غيرها في سوق المنافسة، بحيث تفوق توقعات المستهلك إلى درجة عالية من التميز، - تشمل معايير الجودة الشاملة في المستشفيات معيار الملموسية، - من بين معايير الجودة الشاملة في المستشفيات معيار الاعتمادية، - من بين معايير الجودة الشاملة في المستشفيات معيار الضمان (الأمان) ويقصد به شعور المريض بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة، وكذا معيار التعاطف مع المرضى والتعامل معهم بإنسانية، - أظهر اختبار فرضيات الدراسة تواجد مؤشرات ذات دلالة إحصائية على تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهادي بن جديد بولاية الطارف، وأن هذه المؤسسة تحرص على الجودة الشاملة من خلال الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمات الصحية للمرضى بشكل دقيق والوفاء بالالتزامات تجاههم