

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة صحية



تقييم أثر برامج تدريب الموظفين على تحسين تجربة المرضى: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي في المنطقة الشرقية

إعداد الطالب/

حنين صالح حرقان

٢٤١٠٠٠٣٢١

أ.د. / الفیصل عبد الحمید

أ.د. / فايز جراد

العام الدراسي:

2025

جدول المحتويات

٣	مقدمة:
٥	مشكلة الدراسة:
٦	أهمية الدراسة:
٧	أهداف الدراسة:
٨	تساؤلات الدراسة:
٨	فروض الدراسة:
٩	الدراسات السابقة:
١٥	الفجوة البحثية:
١٦	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢١	المنهجية وطرق البحث:
٢١	أدوات جمع البيانات:
٢٢	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
٢٢	حدود الدراسة:
٢٤	المراجع :

مقدمة:

في عصرنا الحديث، أصبحت جودة الخدمة الصحية أحد أهم المعايير التي يقيم بها المرضى مستوى الرعاية التي يتلقونها، و تعتبر برامج التدريب أحد الركائز الأساسية في تطوير كفاءة العاملين في القطاع الصحي، حيث تهدف هذه البرامج إلى تعزيز مهارات الموظفين الطبية وغير الطبية لتقديم خدمة صحية متكاملة، و يشتمل تحديث المعرفة الطبية، وتحسين مهارات التواصل مع المرضى، وتطوير القدرات الإدارية واللوجستية. (Vardan, 2024)

حيث يعزز التدريب المستمر من قدرة الموظفين على التعامل مع التحديات المختلفة التي قد يواجهونها أثناء عملهم، مثل التعامل مع حالات الطوارئ أو تقديم الدعم النفسي للمرضى، وإن الاستثمار في تدريب الموظفين يعد من الاستراتيجيات الأساسية لتحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة

يتنوع التدريب في القطاع الصحي ليشمل مجموعة من الجوانب، بما في ذلك تدريب الأطباء على أحدث التقنيات العلاجية والتشخيصية، وتدريب الممرضين والمساعدات الطبيين على مهارات التعامل مع المرضى، سواء في المواقف العادية أو الطارئة، أن يكون شاملاً لجميع العاملين في النظام الصحي، حتى يشمل كل موظف جزءاً من الرحلة العلاجية للمرضى، كما أن التدريب على السلامة المهنية والالتزام بالمعايير الصحية يعزز من قدرة الفريق الطبي على تقديم رعاية عالية الجودة وآمنة (Schenkel et al., 2020).

و تُعد تجربة المرضى من المفاهيم الجوهرية التي يتم تناولها بشكل متزايد في مجال إدارة الخدمات الصحية، وهي تتعلق بجميع جوانب التواصل والتفاعل بين المرضى والعاملين في المنشآت الصحية، بدءًا من تسجيل الدخول وحتى تلقي العلاج والمتابعة بعده (Azis & Lahindah, 2024) .

إن تحسين هذه التجربة أصبح ركيزة أساسية في استراتيجيات تحسين الأداء في المؤسسات الصحية، ويعتمد بشكل كبير على كفاءة الموظفين ومدى تأهيلهم وقدرتهم على التعامل مع المرضى باحترافية واهتمام (Dixit, 2019) .

تؤثر برامج تدريب الموظفين على العديد من الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة الصحية، مثل سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، والقدرة على التعامل مع المواقف الطارئة، وتحقيق التفاعل الإيجابي مع المرضى، مما يساهم في تطوير المهارات الشخصية مثل التواصل الفعّال والتعاطف، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر على شعور المرضى بالراحة والاطمئنان أثناء تلقي الرعاية (Schenkel et al., 2020).

يعتبر القطاع الصحي في المنطقة الشرقية من المناطق التي تشهد تطورًا ملحوظًا في مجال الرعاية الصحية، حيث يتم تطبيق برامج تدريبية متنوعة تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين، وأصبح من الضروري دراسة تأثير هذه البرامج على نوعية الخدمة المقدمة في المستشفيات والمراكز الصحية بالمنطقة، حيث تتنوع هذه البرامج بين التدريب على تقديم الرعاية الطبية الأساسية، والتدريب على الخدمات المساندة مثل خدمات الدعم النفسي والإداري.

تتناول هذه الدراسة أثر التدريب على أداء الموظفين في مختلف جوانب العمل الصحي، وتأثير ذلك على تحسين تجربة المرضى في مستشفيات المنطقة الشرقية.

مشكلة الدراسة:

تشهد المؤسسات الصحية تحديات مستمرة في تحسين تجربة المرضى وتقديم الرعاية الصحية بالجودة المطلوبة. على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير النظام الصحي، إلا أن هناك فجوة واضحة بين تطلعات المرضى وأداء الموظفين في تقديم الخدمات الصحية، ويؤدي إلى انخفاض مستويات رضا المرضى، وخاصة فيما يتعلق بمستوى التواصل والتفاعل مع الموظفين، فضلاً عن معالجة احتياجات المرضى بشكل سريع وفعال، ويشعر بعض المرضى بأن الرعاية التي يتلقونها تقتصر إلى الاحترافية والإنسانية، مما يؤثر بشكل مباشر على تجربتهم الصحية ويقلل من مستوى الثقة في النظام الطبي.

ويعود ذلك إلى قصور في برامج تدريب الموظفين، حيث أن العديد من المؤسسات الصحية قد لا توفر تدريباً مستمراً أو متخصصاً بالشكل الكافي، مما يحد من قدرة الموظفين على التواصل بفعالية مع المرضى أو التعامل مع احتياجاتهم المتنوعة، وقد يكون التدريب المقدم غير موجه بشكل مناسب لتلبية احتياجات الموظفين في التعامل مع الحالات الطارئة أو شكاوى المرضى، حيث تقتصر بعض البرامج التدريبية إلى التركيز على تطوير المهارات التقنية والعملية التي تساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة، وهو ما يتطلب إعادة تقييم فعالية هذه البرامج لتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

وفقاً لدراسة (Dixit, 2019)، أظهرت نتائج تحليل البيانات أن ٨٥٪ من الموظفين الذين خضعوا للتدريب على مهارات التواصل أبدوا تحسناً ملحوظاً في تفاعلهم مع المرضى، مما أدى إلى زيادة بنسبة ٣٠٪ في مستوى رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة، كما أظهرت دراسة (Schenkel et al., 2020)، أن التدريب على التعامل مع المرضى ساهم في تقليص نسبة الشكاوى من ٢٠٪ إلى ١٢٪ بعد تطبيق برامج التدريب على الموظفين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في أن العديد من المؤسسات الصحية في المنطقة الشرقية تواجه صعوبة في تحسين تجربة المرضى بالرغم من الجهود المبذولة لتطوير برامج التدريب للموظفين.

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:
- تسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم العلمي لأثر برامج التدريب على الموظفين في تحسين تجربة المرضى في القطاع الصحي، مما يضيف إلى الأدبيات العلمية حول العلاقة بين التدريب وأداء الموظفين وجودة الرعاية الصحية.
- تعتبر الدراسة إضافة مهمة إلى الأدبيات الخاصة بتأثير التدريب على مهارات التواصل والتعامل مع المرضى، والتي تساهم في تطوير النظرية والممارسات المتعلقة بتحسين جودة الرعاية الصحية.
- تساهم الدراسة في تطوير النظرية المتعلقة بالتدريب المؤسسي، لا سيما في القطاع الصحي، من خلال تحليل العلاقة بين التدريب وأداء الموظفين وتحسين تجربة المرضى.

الأهمية التطبيقية:

- تساعد هذه الدراسة على تحسين برامج تدريب الموظفين في القطاع الصحي من خلال تقديم أدلة على كيفية تأثير التدريب في تحسين التفاعل مع المرضى وزيادة الكفاءة في العمل.
- توفر الدراسة توصيات عملية لإدارة المؤسسات الصحية لتطوير برامج تدريب مخصصة تلبي احتياجات الموظفين في مختلف الأدوار الوظيفية، مما يعزز من فعالية استراتيجيات التدريب المؤسسي.

- تساهم الدراسة في تحسين استدامة الأداء داخل القطاع الصحي على المدى الطويل.
- تقدم الدراسة قاعدة معرفية للمسؤولين في القطاع الصحي لتطوير سياسات تدريبية تستهدف تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

أهداف الدراسة:

- هدفت الدراسة إلى تقييم أثر برامج تدريب الموظفين بأبعاده (التدريب على مهارات التواصل، التدريب على التعامل مع المرضى، التدريب على المهارات التقنية والعملية) على تحسين تجربة المرضى بأبعاده (مستوى رضا المرضى، تحسين التفاعل مع المرضى، سرعة الاستجابة للاحتياجات، جودة الرعاية المقدمة) في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية ، وتتفرع منه عدة اهداف فرعية :
- تحديد تأثير التدريب على مهارات التواصل في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.
 - قياس أثر التدريب على التعامل مع المرضى في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.
 - تحليل تأثير التدريب على المهارات التقنية والعملية في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.
 - تقديم توصيات لتطوير برامج التدريب في القطاع الصحي لتحسين تجربة المرضى بأبعادها في المنطقة الشرقية وضمان استدامة التحسينات في الأداء وجودة الرعاية الصحية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: ما هو أثر برامج تدريب الموظفين بأبعادها (التدريب على مهارات التواصل، التدريب على التعامل مع المرضى، التدريب على المهارات التقنية والعملية) على تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية؟ وتتفرع منه عدة اهداف فرعية منها :

— ما هو تأثير التدريب على مهارات التواصل في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية؟

— كيف يؤثر التدريب على التعامل مع المرضى في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية؟

— ما هو تأثير التدريب على المهارات التقنية والعملية في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية؟

— ما هي التوصيات لتطوير برامج التدريب في القطاع الصحي لتحسين تجربة المرضى وضمان استدامة التحسينات في الأداء وجودة الرعاية الصحية في المنطقة الشرقية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد على مجموعة من الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج تدريب الموظفين بأبعادها (التدريب على مهارات التواصل، التدريب على التعامل مع المرضى، التدريب على المهارات التقنية والعملية) على

تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية. ، وينبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على مهارات التواصل في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على التعامل مع المرضى في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على المهارات التقنية والعملية في تحسين تجربة المرضى بأبعادها في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية.

الدراسات السابقة:

دراسة (Vardan, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برامج تدريب الموظفين بأبعاده (التدريب على التعامل مع الشكاوى، تعزيز الثقة والمشاركة، تحسين المعايير التشغيلية) على أداء الخدمة في المطاعم. واستخدمت الدراسة المنهج الدراسات المكتبية (جمع البيانات الثانوية)، وتكونت العينة من دراسات وتقارير منشورة تم جمعها من المجالات الإلكترونية والمكتبات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين المدربين يتعاملون بشكل أفضل مع شكاوى العملاء ويقللون من معدلات التدوير، مما يؤدي إلى تحسين معايير التشغيل وزيادة ولاء العملاء والأداء المالي للمطاعم. وأوصت الدراسة بضرورة أن تعتمد المطاعم ثقافة التدريب المستمر بدلاً من المبادرات لمرة واحدة، وأن تشجع الحكومات المحلية والهيئات الصناعية على وضع سياسات تحفز المطاعم على الاستثمار في تدريب الموظفين.

دراسة (R, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برامج التدريب الجماعي بأبعاده (تحسين الكفاءة، الإنتاجية، والتفاعلات الشخصية) على أداء موظفي خدمة العملاء ورضا العملاء. واستخدمت الدراسة المنهج المختلط (جمع بيانات كمية ونوعية)، وتكونت العينة من موظفي خدمة العملاء الذين خضعوا للتدريب الجماعي مقارنة مع مجموعة أخرى غير مدربة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب الجماعي يؤثر بشكل إيجابي على أداء موظفي خدمة العملاء، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد برامج التدريب الجماعي كمنهج فعال لتحسين الأداء وتطوير العلاقات مع العملاء، مع التركيز على تحسين استراتيجيات خدمة العملاء في المؤسسات.

دراسة (Abdelhamied, 2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الأنشطة التدريبية التي تُنفذ في الفنادق بأبعاده (جودة الخدمة، مستوى رضا العملاء، ونية سلوك العملاء) على أداء الفنادق في الأسواق التنافسية. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد، وتكونت العينة من الموظفين والعملاء في فنادق مختلفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأنشطة التدريبية تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء وتعزيز نية سلوكهم تجاه الفندق. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تدريب الموظفين كأداة استراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق.

دراسة (Schenkel et al., 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برنامج تدريب سلوكي إلزامي للموظفين على التفاعلات بين الموظفين والمرضى في برنامج طويل الأمد للمرضى النفسيين المصابين بالاضطرابات النفسية الخطيرة. واستخدمت الدراسة المنهج التدريبي التقييمي، وتكونت العينة من الموظفين في برنامج رعاية

مرضى الأمراض النفسية طويلة الأمد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إكمال برنامج التدريب أدى إلى تحسين سلوك المرضى بشكل ملحوظ، حيث أظهرت جميع الموظفين زيادة في السلوكيات الإيجابية والعلاجية وتقليلاً في السلوكيات السلبية عند التفاعل مع المرضى. كما أظهرت الدراسة أن التحسن في السلوك كان أكبر لدى الموظفين غير الطبيين مقارنة بالموظفين الطبيين. وأوصت الدراسة بضرورة إدراج برامج تدريب سلوكي فعالة للموظفين لتعزيز التفاعلات العلاجية مع المرضى وتحقيق تحسينات ملموسة في سلوك المرضى.

دراسة (Dixit, 2019)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية برنامج التميز في علاقات المرضى (EPR) كبرنامج تدريبي فريد يعنى برعاية المرضى وإدارة العلاقات مع المرضى. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وتكونت العينة من الأطباء، الممرضين، والإداريين المسؤولين عن تلبية احتياجات المرضى وضمان رضاهم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن برنامج EPR يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى ويعالج فجوة في التدريب على خدمة المرضى، مما يقلل من المشكلات مثل عدم الرضا، القضايا القانونية، وتدهور سمعة المستشفيات. وأوصت الدراسة بضرورة تنفيذ برامج تدريبية مثل EPR لتحسين العلاقة مع المرضى وتعزيز تجربة الخدمة الصحية.

دراسة (Chou et al., 2014)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برامج "تدريب المدربين" في تحسين مهارات الاتصال لدى مقدمي الرعاية الصحية في المراكز الطبية. واستخدمت الدراسة المنهج البرمجي التقييمي، وتكونت العينة من المشاركين في برنامج تدريب المدربين في المراكز الطبية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن برامج تدريب المدربين تساعد في خلق مجتمعات محلية من الخبراء الذين يمكنهم تنفيذ التزامات

المؤسسات تجاه تحسين مهارات الاتصال لدى مقدمي الرعاية الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد هذه البرامج كوسيلة فعالة لضمان استدامة تحسين مهارات الاتصال في المرافق الصحية.

دراسة (Adjei, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على أداء موظفي الرعاية الصحية في مستشفى العائلة المقدسة، بما في ذلك تحسين المعرفة والمهارات. واستخدمت الدراسة المنهج التصميم المسحي، وتكونت العينة من ١٥٠ موظفًا تم اختيارهم عبر تقنية العينة المريحة من أصل ٣٥٠ موظفًا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب ساعد في تحسين المهارات والمعرفة لدى الموظفين، ويرجع ذلك إلى أسلوب التدريب الذي يركز على رعاية المرضى. كما أظهرت الدراسة أن التدريب أسهم في تحسين الرعاية السريرية وتقليل معدل الوفيات أثناء الولادة. وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين الموظفين والإدارة وتعزيز التدريب أثناء الخدمة كجزء من استراتيجيات الأداء العالي، بالإضافة إلى تخصيص ميزانية كافية للتدريب على الرغم من القيود المالية.

دراسة (Azis & Lahindah, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برامج التدريب المعتمدة على العمل الجماعي في المستشفيات في تطوير مهارات العاملين في الرعاية الصحية. واستخدمت الدراسة المنهج التقييمي النوعي، وتكونت العينة من العاملين في المستشفيات الذين خضعوا لتدريب جماعي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب الجماعي ساهم في تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق الصحية، مما أدى إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء في رعاية المرضى. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تعزيز ثقافة التعاون بين المهنيين في الرعاية الصحية من خلال التدريب الجماعي لتحسين نتائج الرعاية الصحية وزيادة الكفاءة في العمل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برامج التدريب والتطوير بأبعادها (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، السلامة المهنية) على أداء الموظفين في قطاع التصنيع. واستخدمت الدراسة المنهج المختلط، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين في قطاع التصنيع بمستويات وظيفية مختلفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البرامج التدريبية المصممة بشكل جيد تعزز قدرات الموظفين، وتحسن الأداء، وتزيد من معدلات الاحتفاظ بالموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة اعتبار التدريب استثماراً استراتيجياً وتعزيز ثقافة التعلم المستمر، وضمان توافق البرامج التدريبية مع أهداف المؤسسة وتطوير الموظفين.

دراسة (الخالدة، ٢٠٢٣)

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر التدريب في تحسين أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم لقصبة معان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٤) موظفاً وموظفة، أي ما نسبته (٤٠٪) من مجتمع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات اللازمة من خلال استبانة أعدها الباحث بعد التأكد من صدقها وثباتها، حيث اشتملت الاستبانة على (٢٧) فقرة موزعة على الأبعاد التالية: نوعية التدريب (٧) فقرات، مدة التدريب (٦) فقرات، المدربين (٧) فقرات، الأداء (٧) فقرات. أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط أن هناك أثراً متوسطاً للتدريب ككل في تحسين أداء العاملين، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد بأن هناك أثراً دالاً إحصائياً في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين يعزى لبعد المدربين، في حين لم يظهر أثر للتدريب في تحسين الأداء من خلال بعدي (نوعية التدريب، مدة التدريب)، وأشارت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تطوير البرامج التدريبية عن طريق تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية اللازمة لتحسين أداء العاملين،

وضرورة ربط الدورات التدريبية بالجانب التطبيقي في العمل، وإشراك العاملين في اختيار البرامج التدريبية.

دراسة (أل الذيب، ٢٠٢٢)

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر التدريب على أداء العاملين وبالتالي فإن الدراسة هدفت إلى دراسة أثر محددات التدريب التالية: (طبيعة كل من: الحقيبة التدريبية، مكان التدريب، المدرب، المتدربين) على أداء العاملين بمركز الخدمات الطبية الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان لجمع البيانات، وتكون قسمين: القسم الأول البيانات الشخصية، والقسم الثاني عبارة عن خمسة محاور تبعاً لمتغيرات الدراسة، وتم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي المركز بلغت (١٥١) موظف. ومن أهم نتائج الدراسة: توجد علاقة ارتباطية بين محددات التدريب وأداء العاملين وكان وفي المرتبة الأولى من حيث التأثير طبيعة مكان التدريب بمعامل ارتباطاً (٠.٧٦٥)، يليها طبيعة المتدربين (٠.٦٨٩) وأخيراً طبيعة الحقيبة التدريبية بمعامل ارتباطاً (٠.٦٧٩). أهم التوصيات: التركيز بشكل أكبر على التدريب الداخلي. الاستمرارية في التدريب نظراً لأهميته وأثره في تحسين أداء العاملين. شرح أهداف البرنامج التدريبي للمتدربين. استحداث أساليب غير تقليدية في التدريب. تصميم برامج تأهيلية للمتدربين الجدد بالعمل.

دراسة (الغول، ٢٠٢٣)

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالتدريب وأهميته وأهدافه وعناصره وأنواعه وفوائده، وكذلك تقديم إطار مفاهيمي عن الأداء من حيث المفهوم والأهمية والعوامل المؤثرة فيه، والكشف عن أثر التدريب على أداء العاملين في مركز طرابلس الطبي، وقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذه الأهداف باعتباره من أكثر المفاهيم ملائمة لموضوع البحث لذا تم اختيار عينة عشوائية منضبطة لبيان أثر

التدريب على أداء العاملين في مركز طرابلس الطبي، وقد شملت العينة (٩٢) عاملاً في المركز من الجنسين، وتم الحصول على المعلومات من الاستبانة التي شملت المعلومات الديمغرافية ومحوران أحدهما تناول التدريب في ثلاثة مجالات (التخطيط، التنفيذ والتقييم) والمحور الثاني تناول أداء العاملين واستخدام الأساليب الإحصائية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (t) ومستوى المعنوية والانحدار الخطي ومعامل الارتباط فضلاً عن نظام العلوم الاجتماعية (spss)، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: هناك أثر إيجابي للتدريب على أداء العاملين في مركز طرابلس الطبي، حيث يزود التدريب العاملين بالمركز بالمعلومات والأفكار والسلوكيات والتقنيات الحديثة في المجال الصحي والطبي، وإن تحديد أنواع التدريب يسهم في زيادة فاعلية ونشاط وأداء العاملين، وأوصى البحث بضرورة زيادة عدد الدورات التدريبية لرفع كفاءة أداء العاملين وتقديم المكافآت المادية والمعنوية لهم وزيادة الوعي بأهمية التدريب المستمر لتطوير أداء العاملين.

الفجوة البحثية

تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في أن برامج التدريب تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة. على سبيل المثال، دراسات مثل (Vardan, 2024) و (Azis & Lahindah, 2024) تؤكد على أن التدريب يساعد الموظفين في تحسين مهاراتهم في التعامل مع العملاء والمرضى، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضاهم. كما أن التأثير الإيجابي للتدريب على مهارات التواصل مع المرضى يظهر بوضوح في دراسات أخرى مثل (Chou et al., 2014) و (Schenkel et al., 2020)، حيث يُظهر التدريب في هذه المجالات تحسناً كبيراً في التفاعل مع المرضى، ما ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية المقدمة.

لكن، هناك بعض أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يتعلق بمنهجية البحث ونوع البيانات المجمعة. فبينما اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج المختلط (جمع بيانات كمية ونوعية)، قامت بعض الدراسات مثل (Dixit, 2019) و (Schenkel et al., 2020) باستخدام منهجيات تحليلية وتقييمية مختلفة، حيث تم تحليل البيانات بشكل أكثر تخصصًا. وهذا الاختلاف قد يساهم في تباين النتائج، خاصة عندما يتعلق الأمر بتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا من التدريب على الموظفين.

بالرغم من هذه الاختلافات، تتفق معظم الدراسات على أهمية التدريب المستمر وضرورة إدماج ثقافة التدريب في المؤسسات. ففي الدراسة الحالية، تم التأكيد على ضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة تركز على مهارات التواصل، التعامل مع المرضى، والمهارات التقنية، وهو ما يتماشى مع توصيات دراسات مثل (Vardan, 2024) و (Dixit, 2019) التي أوصت بضرورة تعزيز برامج التدريب المستمر لضمان استدامة التحسينات في الأداء وجودة الخدمة المقدمة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر برامج تدريب الموظفين في القطاع الصحي من الأدوات الأساسية التي تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقديم تجربة مرضى متميزة. فالتدريب ليس فقط أداة لتطوير مهارات العاملين في القطاع الصحي، بل إنه يمثل استثمارًا طويل المدى يعزز من قدرة الموظفين على التعامل مع مختلف التحديات التي قد تواجههم في بيئة العمل. من خلال تدريب الموظفين على مهارات التواصل، والتعامل

مع المرضى، والمهارات التقنية والعملية، يمكن تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا المرضى وتعزيز تجربتهم بشكل عام.

تستند هذه الدراسة إلى عدد من المنطلقات النظرية التي تركز على دور التدريب في تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي. يعتمد البحث على مفاهيم أساسية مثل نظرية التعلم التنظيمي، التي تؤكد على أن اكتساب المعرفة وتنميتها في المؤسسات الصحية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة فعالية التعامل مع المرضى. بالإضافة إلى ذلك، يتم الاستناد إلى نظرية الموارد البشرية، التي تشير إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يعد من العوامل الحاسمة التي تساهم في تحسين مهاراتهم وتطوير قدراتهم، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمة المقدمة.

منطلقات نظرية أخرى تتضمن نظرية الخدمة المبنية على العملاء، التي تؤكد على أن رضا العملاء (المرضى في هذه الدراسة) يعتمد بشكل كبير على كيفية تفاعل الموظفين معهم وعلى مهارات التواصل لديهم. لذلك، فإن تحسين هذه المهارات من خلال التدريب يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة المرضى وزيادة مستويات الرضا لديهم.

من خلال هذه المنطلقات النظرية، تسعى الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين برامج تدريب الموظفين وتحسين تجربة المرضى في القطاع الصحي، مع التركيز على الأبعاد المختلفة للتدريب مثل التواصل، التعامل مع المرضى، والمهارات التقنية والعملية، وكيفية تأثيرها على تحسين الأداء وجودة الرعاية الصحية المقدمة.

تعريفات الدراسة اصطلاحياً:

١. **برامج تدريب الموظفين**: هي مجموعة من الأنشطة المنظمة التي تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين في مختلف المجالات الوظيفية لتطوير أدائهم وزيادة كفاءتهم. تشمل هذه البرامج التدريب على مهارات التواصل، التعامل مع المرضى، والمهارات التقنية والعملية (Vardan, 2024).

○ **التدريب على مهارات التواصل**: يشمل تعزيز قدرة الموظفين على التواصل الفعال مع المرضى، سواء عبر الكلمات أو الإشارات غير اللفظية، بهدف تحسين تجربة المرضى (Chou et al., 2014).

○ **التدريب على التعامل مع المرضى**: يركز على تعليم الموظفين كيفية التعامل مع المرضى بطريقة احترافية، بما في ذلك كيفية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات وضمان تقديم رعاية شخصية تلبي احتياجات المرضى (Vardan, 2024).

○ **التدريب على المهارات التقنية والعملية**: يتضمن تعليم الموظفين المهارات الفنية والتقنية التي يحتاجون إليها لتنفيذ الإجراءات الطبية والرعاية الصحية بكفاءة وفعالية. (Schenkel et al., 2020)

٢. **تحسين تجربة المرضى**: يشير إلى التغييرات الإيجابية التي تطرأ على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. تتضمن هذه التجربة عدة أبعاد تشمل التفاعل مع المرضى، سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، وجودة الخدمة المقدمة (Azis & Lahindah, 2024).

○ **مستوى رضا المرضى**: يقيس مدى الرضا العام للمرضى عن الخدمة المقدمة لهم، بما في ذلك جميع جوانب الرعاية الصحية (Azis & Lahindah, 2024).

○ **تحسين التفاعل مع المرضى**: يتعلق بقدرة الموظفين على بناء علاقة إيجابية مع المرضى، مع مراعاة احترام حقوقهم واحتياجاتهم (Chou et al., 2014).

○ **سرعة الاستجابة للاحتياجات**: قياس مدى سرعة وفاعلية استجابة الموظفين لاحتياجات المرضى في المواقف المختلفة (Dixit, 2019) .

○ **جودة الرعاية المقدمة**: تشير إلى مدى قدرة المستشفى أو المركز الصحي على تقديم خدمات طبية وصحية ذات جودة عالية ووفقاً للمعايير المتبعة (Schenkel et al., 2020) .

٣. **التواصل الفعال**: هو القدرة على تبادل المعلومات بين الموظفين والمرضى بطريقة واضحة وفعالة، مما يساهم في تحسين فهم المرضى لما يحدث خلال مراحل العلاج والتعامل مع احتياجاتهم الطبية والنفسية (Chou et al., 2014) .

○ **التواصل اللفظي وغير اللفظي**: يشمل كل من اللغة المنطوقة والإشارات غير اللفظية مثل تعبيرات الوجه وإيماءات اليد، التي تساهم في تحسين التفاعل مع المرضى (Chou et al., 2014)

○ **الاستماع الفعال**: يتعلق بقدرة الموظفين على الانتباه الكامل للمرضى وفهم مشاعرهم واحتياجاتهم بشكل دقيق (Schenkel et al., 2020)

تعريفات الدراسة إجرائياً:

١. **برامج تدريب الموظفين**: في هذه الدراسة، تشير برامج التدريب إلى الأنشطة التي يتم تنفيذها في المؤسسات الصحية لتطوير المهارات اللازمة للموظفين في المجالات المختلفة. يتم تقسيم البرامج إلى:

○ **التدريب على مهارات التواصل**: قياس قدرة الموظفين على استخدام تقنيات تواصل فعالة مع المرضى (Chou et al., 2014)

○ **التدريب على التعامل مع المرضى** :يشمل تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المرضى بشكل احترافي، مع التركيز على استراتيجيات التعامل مع الشكاوى والاستفسارات (Vardan, 2024) .

○ **التدريب على المهارات التقنية والعملية** :يتضمن تعلم تقنيات متقدمة في تقديم الرعاية الصحية، مثل التقنيات الطبية الأساسية وأحدث أساليب العلاج (Schenkel et al., 2020) .

٢. **تحسين تجربة المرضى** :يتم قياس هذا المفهوم من خلال استبيانات يتم توزيعها على المرضى بعد تلقي العلاج، تشمل الأبعاد التالية:

○ **مستوى رضا المرضى** :يتم قياسه من خلال الأسئلة التي تقيّم مدى رضا المرضى عن الرعاية الصحية بشكل عام (Azis & Lahindah, 2024)

○ **تحسين التفاعل مع المرضى** :يتم جمع البيانات من خلال ملاحظات المرضى حول كيفية تعامل الموظفين معهم ومدى استجابتهم لاحتياجاتهم (Chou et al., 2014) .

○ **سرعة الاستجابة للاحتياجات** :يتم قياسها من خلال الوقت الذي يستغرقه الموظفون للاستجابة لطلبات المرضى (Dixit, 2019).

○ **جودة الرعاية المقدمة** :يتم تقييم جودة الرعاية المقدمة بناءً على معايير الأداء، مثل فحص فعالية العلاج ورعاية المرضى (Schenkel et al., 2020) .

٣. **التواصل الفعال** :يتم قياس هذا البعد من خلال مراقبة أداء الموظفين في تفاعلهم مع المرضى، ويتضمن:

○ **التواصل اللفظي وغير اللفظي** :يتم تقييم قدرة الموظفين على استخدام لغة واضحة وتعبيرات غير لفظية تدعم الاتصال الفعال (Chou et al., 2014).

○ الاستماع الفعال: يتم قياس مدى قدرة الموظفين على الاستماع بانتباه للمرضى وتقديم الاستجابات المناسبة (Schenkel et al., 2020).

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي لتحليل تأثير برامج تدريب الموظفين على تحسين تجربة المرضى في القطاع الصحي. هذا المنهج يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع من خلال جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة، دون تدخل مباشر لتغيير الظروف أو التجارب.

أدوات جمع البيانات:

سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين والمرضى في القطاع الصحي. يُعتبر الاستبيان من الأدوات الفعالة لجمع المعلومات الكمية حول تأثير برامج التدريب على الموظفين وتحسين تجربة المرضى. سيتم تصميم الاستبيان بحيث يتضمن أسئلة تغطي الأبعاد الرئيسية للدراسة، مثل التدريب على مهارات التواصل، التدريب على التعامل مع المرضى، والتدريب على المهارات التقنية والعملية، بالإضافة إلى الأبعاد المتعلقة بتحسين تجربة المرضى مثل مستوى رضا المرضى، تحسين التفاعل مع المرضى، سرعة الاستجابة للاحتياجات، وجودة الرعاية المقدمة.

سيتم توزيع الاستبيانات على عينة من الموظفين في القطاع الصحي الذين خضعوا لبرامج التدريب، وكذلك على مجموعة من المرضى الذين تم تقييم تجربتهم في المؤسسات الصحية المعنية. يتضمن

الاستبيان أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة، مما يسمح بجمع بيانات كمية لتقييم أثر التدريب على تحسين الأداء وكذلك بيانات نوعية لفهم تجارب المرضى بشكل أعمق..

الاساليب الإحصائية المستخدمة:

ستعتمد الدراسة على برنامج SPSS في تحليل البيانات الإحصائية، حيث سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات :

- **الإحصاء الوصفي:** سيتم استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لوصف خصائص العينة وتحليل اتجاهات المشاركين.
- **اختبار معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لقياس ثبات وموثوقية الاستبيان والتأكد من دقة أداة القياس.
- **اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis):** لتحليل تأثير المتغير المستقل على التابع .
- **اختبار الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Test):** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على التعرف على أثر برامج تدريب الموظفين بأبعاده (التدريب على مهارات التواصل، التدريب على التعامل مع المرضى، التدريب على المهارات

التقنية والعملية) على تحسين تجربة المرضى بأبعاده (مستوى رضا المرضى، تحسين التفاعل مع المرضى، سرعة الاستجابة للاحتياجات، جودة الرعاية المقدمة) .

- **الحدود الزمانية:** سيتم إجراء الدراسة خلال عام ٢٠٢٥، حيث يتم جمع البيانات من الموظفين والمرضى في القطاع الصحي في المنطقة الشرقية
- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على القطاع الصحي في المنطقة الشرقية فقط، ويشمل ذلك المستشفيات والمراكز الصحية التي تشهد تطبيق برامج تدريب الموظفين.
- **الحدود البشرية:** تشمل العينة المستهدفة في الدراسة الموظفين العاملين في القطاع الصحي (أطباء، ممرضين، إداريين) الذين خضعوا لبرامج تدريب، بالإضافة إلى المرضى الذين تلقوا الرعاية في المؤسسات الصحية.

المراجع :

- آل الذيب، حفطي خليل محمد. (٢٠٢٢). محددات فعالية التدريب وتأثيره على أداء العاملين في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على مركز الخدمات الطبية الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز. مجلة البحوث التجارية، مج ٤٤، ع ١٤، ٣٨٢ - ٣٤٦.
- الخوالدة، عصام ذيب فياض. (٢٠٢٣). أثر التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن الموظفين في مديرية التربية والتعليم لقصبة معان. مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مج ٩، ع ١٤، ٥٤٤ - ٥٧٧.
- الغول، مسعود بلقاسم إبراهيم. (٢٠٢٣). أثر فاعلية البرامج التدريبية على أداء العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية على مركز طرابلس الطبي. مجلة العلوم الإقتصادية والسياسية، س ١١، ع ٢٢، ٣١ - ٧.
- Abdelhamied, H. H. S. (2019). The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention. Tourism Hospitality Management, 7(1).
<https://doi.org/10.15640/JTHM.V7N1A14>
- Adjei, B. (2018). Assessing the impact of training on the performance of healthcare professionals: a case study at the Holy Family Hospital, Nkawkaw. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/3389>

- Azis, A., & Lahindah, L. (2024). Effectiveness Of Team–Based Training Programs In Hospitals. *Eduvest*, 4(10), 9126–9143.
<https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i10.43134>
- Chou, C. L., Cooley, L., Pearlman, E., & White, M. K. (2014). Enhancing Patient Experience by Training Local Trainers in Fundamental Communication Skills. *Patient Experience Journal*, 1(2), 36–45. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1027>
- Dixit, R. (2019). Enhancing Service Experience through Excellence in Patient relationship (EPR) Training Programs. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(5), 771–776.
<http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijphrd&volume=10&issue=5&article=148>
- R, D. K. (2024). A study on the effectiveness of batch training towards the performance of customer relationship officers with reference to bank bazaar. *International Scientific Journal of Engineering and Management*, 03(05), 1–9. <https://doi.org/10.55041/isjem01849>
- Schenkel, L. S., Wilkniss, S., Savitz, A., Spaulding, W. D., & Silverstein, S. M. (2020). The effects of a staff–training program in behavior management and social–learning principles on staff–patient interactions within a psychiatric rehabilitation inpatient unit. *American*

Journal of Orthopsychiatry, 90(4), 419–431.

<https://doi.org/10.1037/ORT0000443>

- Vardan, V. (2024). Impact of Employee Training Programs on Service Performance in Restaurants. Journal of Hospitality and Tourism, 4(3), 10–20. <https://doi.org/10.47672/jht.2381>

Mid–Ocean University

College of Management

Specialization Healthcare Management



**Assessment of the Impact of Employee Training
Programs on Improving Patient Experience: An Applied
Study on the Healthcare Sector in the Eastern Region**

Preparation:

HANEEN SALEH HARGAN

241000321

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025