

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر الجودة في المنشآت الصحية (مجمع الإسكان الطبي)

أسم الطالب
نسرين مساعد محمد الغامدي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الثالث 2025

جدول المحتويات

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5.....	1.1. المقدمة:
6.....	1.2. مشكلة الدراسة
6.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7.....	1.3. أهمية الدراسة
7.....	1.3.1. على المستوى النظري:
7.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8.....	1.4. أسئلة الدراسة
8.....	1.5. أهداف الدراسة
8.....	1.6. فرضيات الدراسة
9.....	1.7. نموذج الدراسة
10.....	1.8. منهجية الدراسة
10.....	1.9. الدراسة الميدانية
10.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
11.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
12.....	2.1. المقدمة:
12.....	2.2. المتغير المستقل
12.....	2.3. المتغير التابع
12.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
12.....	2.5. الخاتمة
13.....	قائمة المراجع

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. اسئلة البحث.....	17
3.2. أهداف البحث.....	17
3.3. فرضيات البحث.....	18
3.4. الدراسة الميدانية.....	18
3.5. منهجية البحث.....	19
3.6. مخطط المشروع.....	19
3.7. جدول المحتويات.....	20
3.8. المراجع	21

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

- 1/ تعد الجودة في المنشآت الصحية من أهم ركائز تطوير الخدمات الطبية لتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- 2/ الجودة الصحية أصبحت خلال السنين الثلاث محور اهتمام الحكومات والمؤسسات الصحية.
- 3/ تتزايد التحديات في القطاع الصحي على المستويين العام والخاص لضمان توفير خدمات طبية تناسب احتياجات المرضى.
- 4/ تطورات القطاع الصحي متسارع في السنوات الأخيرة مما زاد من أهمية تطبيق واعتماد دراسة الجودة الشاملة في جميع القطاعات التعليمية والعملية.
- 5/ هدفي من البحث عن الجودة في المنشآت هو إيضاح ما اكتسبته من خبرة خلال عملي كمساعد مدير خلال فترة كورونا.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم أهمية الجودة في المنشآت الصحية إلا أن التحديات مازالت كبيرة ويصعب أحيانا التعامل معها مما قد يؤثر سلبا على جودة الرعاية المقدمة للمرضى وهذه التحديات لها عدة جوانب ما بين نظري يتعلق بمفهوم الجودة الشاملة بحد ذاتها وما بين تطبيقي مرتبط بمدى تنفيذ المعايير والممارسات الطبية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

عدم وجود إطار نظري موحد وشامل يجمع بين الابعاد المختلفة في المنشآت الصحية مثل جودة الخدمات وسلامة المرضى ورضاهم
الأدب النظري يفتقر أحيانا الى دراسات متعمقة حول التحديات الاستراتيجية والثقافية التي تواجه تطبيق الجودة في المجالات الصحية المختلفة

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وجود تفاوت في تطبيق معايير الجودة داخل اقسام المجمع الطبي مما يؤدي الى اختلاف جودة الخدمات المقدمة منها ضعف الميزانية المخصصة للجودة ونقص الكفاءات المؤهلة والمدربة لممارسة الجودة وصعوبة دمج التقنيات والأنظمة والربط فيما بينهم.

ماهي أبرز التحديات التي ستواجه تطبيق معايير الجودة في المنشأة الطبية وكيف يمكن للإدارة الالكترونية والتخطيط ان يسهما في التقدم؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في اثراء الادب النظري الخاص بتطبيق الجودة في القطاع الصحي العام والخاص من خلال تقديم المفاهيم والمعايير الشاملة للجودة واهم التحديات وسد الفجوة المعرفية حول دمج الإدارة الالكترونية والتخطيط كأدوات ذات فعالية لتعزيز الجودة

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي تقدم لنا هذه الدراسة رؤى عملية وتوصيات قابلة للتطبيق للمديرين وصناع القرار في المجمعات الصحية وذلك من خلال تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الجودة واقتراح بعض الحلول التي من شأنها تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الطبية وأيضا تخصيص الموارد وتطوير البرامج التدريبية مما يسهم في رفع مستوى الرعاية الصحية المقدمة بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

- ماهي المعايير الأساسية التي طبقت في المجمع الطبي العام محل الدراسة؟
- ماهي الصعوبات التي واجهتها الإدارة في تطبيق معايير الجودة؟
- كيف يمكن لتطبيق الإدارة الالكترونية والتخطيط الجيد ان يساهم في تطوير وتحسين الرعاية الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف من البحث هو تحقيق الأهداف الآتية:

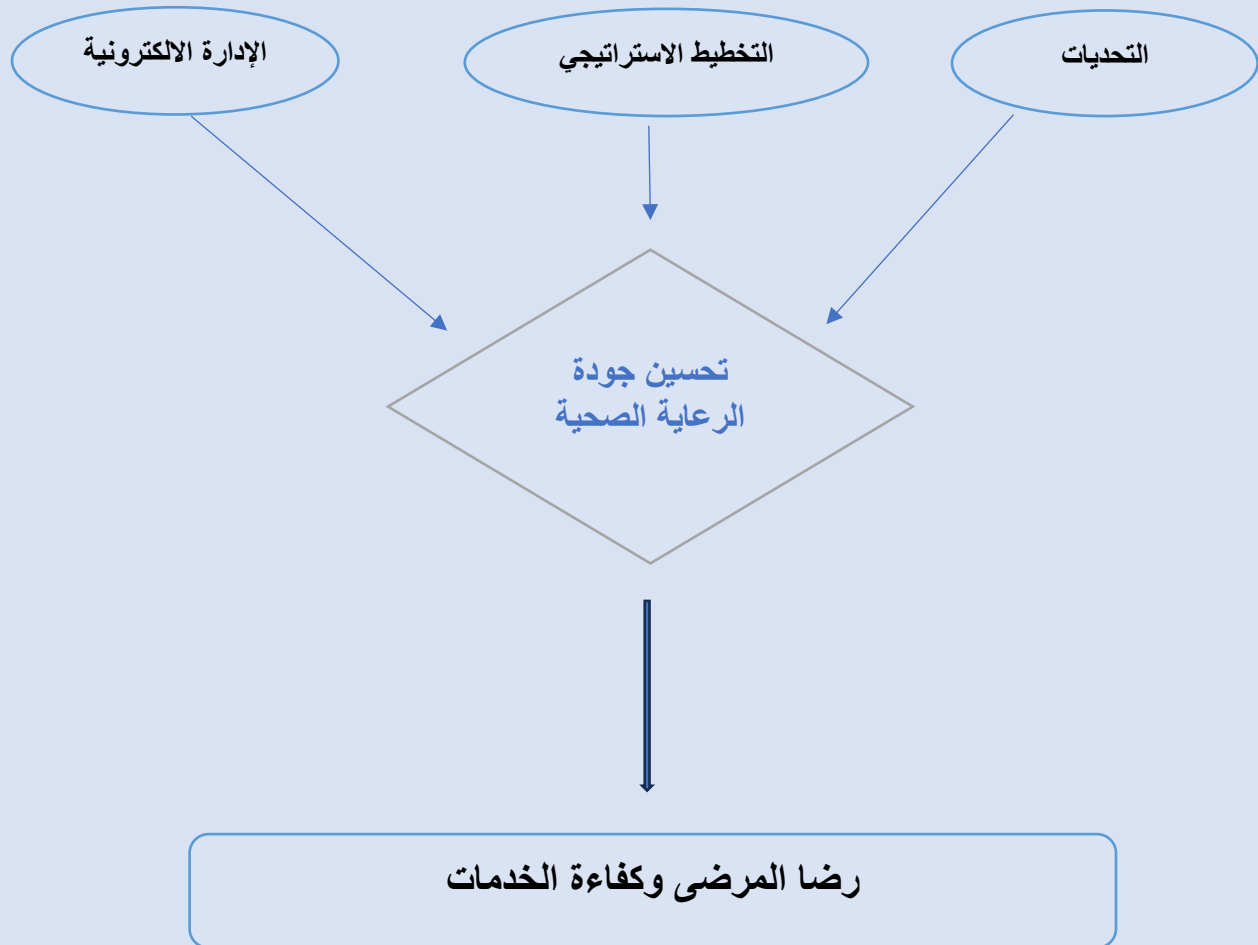
- التعرف على المستوى المقدم في تطبيق الجودة في المجمع الطبي
- قياس رضا المرضى ومقارنتها مع الجودة المقدمة من الكادر الطبي والإداري
- تحديد ابرز الصعوبات والتحديات التي من شأنها إعاقة تطبيق الجودة المرجوة واقتراح حلول عملية لحلها.

1.6. فرضيات الدراسة

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الجودة ورضا المرضى
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الرعاية الصحية في المجمع الطبي
- تطبيق معايير الجودة بشكل مباشر له أثر على رضا المرضى وكفاءة الخدمة المقدمة في المجمع الطبي

1.7. نموذج الدراسة

النموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الإدارة الكترونية والتخطيط) والمتغير التابع (جودة الرعاية الصحية) مع الأخذ في الحسبان الصعوبات التي قد تؤثر على هذه العلاقة. النموذج يهدف الى توجيه البحث في فهم كيفية تأثير التخطيط والإدارة الالكترونية على تحسين الجودة في المنشآت الصحية وكيف يمكننا التغلب على التحديات القائمة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويهدف الى وصف الظواهر والعلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع وتحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات التي ستساهم في استخدام المنهج لفهم واقع الجودة في المنشآت الصحية لتحديد الصعوبات وتحليل دور الإدارة الالكترونية والتخطيط للمساعدة في تحسينها

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءا أساسيا من هذا البحث حيث سيتم اجراء استبيان في المجمع الطبي ومن خلاله سيتم جمع البيانات الأولية التي ستستخدم لاحقا في التحليل الاحصائي

1.10. مخطط المشروع المقترح

يوضح مخطط المشروع المراحل الرئيسية التي سيمر بها البحث من التخطيط الأولي وجمع البيانات الى التحليل وكتابة التقرير النهائي والهدف منه توفير إطار زمني وتنظيمي مع صياغة للنتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الجودة في المنشآت الصحية نظرا لأهميته في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات وتنوع الدراسات المقدمة بين التركيز على الجوانب الإدارية والاجرائية المرتبطة بالمرضى.

2.2. المتغير المستقل

يشمل تطبيق معايير الجودة الاعتماد الصحي والالتزام بالإجراءات الطبية وتحسين بيئة العمل وتطوير الكارد البشري وهذه المعايير تعد الأساس لرفع كفاءة النظام الصحي.

2.3. المتغير التابع

أحد المؤشرات الجوهرية التي تقاس بها كفاءة الخدمات الصحية المقدمة هو رضا المرضى حيث يعكس مدى استجابة المنشأة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم المرجوة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

حسب الدراسات المقدمة انه يوجد علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة في الخدمات الصحية وارتفاع مستوى رضا المرضى فكلما زاد الالتزام بمعايير الجودة ارتفع مستوى الثقة والرضا لدى المرضى

2.5. الخاتمة

تلخص الدراسات السابقة ان الجودة لم تعد خيارا في المنشآت الصحية وانما ضرورة لابد منها وان مؤشر النجاح والتقدم يكون بسبب رضا المرضى ومع ذلك مازالت التحديات التنظيمية والمالية والموارد البشرية تشكل عائقا امام تحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

- ✓ إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية (الجريسي)
- ✓ مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (د. عبدالعال عبدالودود)



الجودة ومعاييرها



3. الفصل الثالث: منهجية البحث



3.1. المقدمة

يهدف هذا البحث الى معرفة مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية من وجهة نظر المرضى وإمكانية حصولهم على خدمة مرضية لهم وتكون ذات كفاءة وجودة عالية وأيضا مدى اختلاف الآراء نحو مستوى الخدمة الصحية المقدمة لهم وقد وصلت في هذا البحث الى نتائج مختلفة من أهمها وجود اختلاف في رغبات المرضى نحو الخدمة المقدمة لهم ومدى تأثير مستوى جودة الخدمة الصحية.



3.2. أسئلة البحث

- 1- ما مستوى تطبيق الجودة في مجمع الإسكان الطبي؟
- 2- ما أبرز الصعوبات التي تواجه الإدارة أثناء تطبيق معايير الجودة في المجمع الطبي؟
- 3- كيف يساهم كل من الإدارة الالكترونية والتخطيط في تحسين جودة الرعاية الصحية؟
- 4- ما مدى تأثير تطبيق الجودة على رضا المرضى والمراجعين داخل المجمع الطبي؟

3.3. أهداف البحث

1. التعرف على مدى اهتمام إدارة المجمع بجودة الخدمات الصحية المقدمة الى المستفيد
2. تشخيص اهم الشروط والواجبات اللازم توفرها لضمان تقديم خدمات مميزة تحقق اعلى مستوى لرضا المستفيد
3. تحديد أبرز التحديات والصعوبات التي من شأنها إعاقة تطبيق الجودة
4. اقتراح حلول عملية تساعد في تحسين مستويات الجودة داخل المنشأة الصحية
5. ضمان توفير الخدمات الصحية بما يتلاءم مع التقدم العلمي

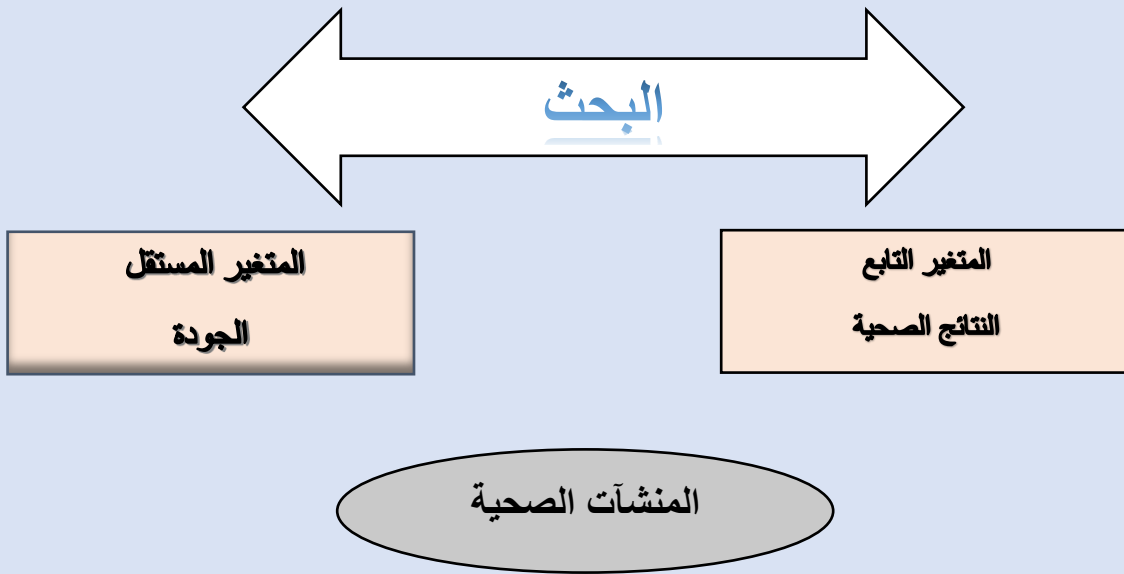
3.4 فرضيات البحث

1. هناك ارتباط إيجابي ذا دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة والأداء في المجمع
2. يوجد علاقة إيجابية بين التخطيط وتحسين جودة الرعاية الصحية
3. هناك علاقة إيجابية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وبين الأداء في المجمع
4. يؤثر تطبيق معايير الجودة على رضا المرضى وكفاءة الخدمات المقدمة
5. هناك علاقة ممتازة بين نظام الحوافز المتبع وبين الأداء في المجمع وتأثيره على رفع مستوى الخدمة المقدمة
6. هناك علاقة إيجابية بين اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق وبين أداء إدارة المجمع

3.5 نموذج البحث

يتكون نموذج البحث من

المتغيرات المستقلة: إدارة الجودة، التخطيط
المتغيرات التابعة: الأداء في المجمع، رضا المرضى



3.6. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق البحث ميدانيا في مجمع الإسكان الطبي العام من خلال توزيع استبيان على المرضى والكادر الصحي بهدف جمع البيانات الأولية المتعلقة بمستوى تطبيق الجودة وقياس رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

3.7. منهجية البحث

المنهجية هي البحث على الظواهر المحيطة بالإنسان من خلال وصف واقع الجودة في المجمع الطبي وتحليل العلاقة بين الإدارة والتخطيط وجودة الرعاية وجمع البيانات عبر الاستبيانات ثم تحليلها ومن خلال الأسئلة التي سنجيب عليها سنستخدم التحليل الوصفي الذي يعد مناسب لطبيعة بحثنا

3.8. مخطط المشروع

- ✚ تحديد مشكلة البحث
- ✚ مراجعة الادبيات والدراسات السابقة
- ✚ اعداد الإطار النظري
- ✚ جمع البيانات ميدانيا
- ✚ التحليل الاحصائي
- ✚ مناقشة ومتابعة النتائج
- ✚ تقديم التوصيات
- ✚ كتابة التقرير النهائي

3.9 جدول المحتويات

- المقدمة
- أسئلة البحث
- اهداف البحث
- فرضيات البحث
- نموذج البحث
- مكان تطبيق البحث
- منهجية البحث
- مخطط المشروع

3.9. المراجع

- ✚ اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان (issn:2663-5798) اعداد الباحثات (فاطمة عبد المحسن- أ.د. جومانة يونس أ.د. نبيلة عباس)
- ✚ أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية " دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية" وفاء حسين احمد
- ✚ قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية. اشراف الدكتور عبد الله كاظم حسن
- ✚ "تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة"(دراسة تطبيقية على مستشفى عفيف العام) اعداد الباحث. قائل ضيف الله المغيري و اشراف الأستاذ الدكتور طلعت الدمرداش.



"النجاح لا يأتي من الراحة، بل من الاجتهاد"

الفصل الرابع: الدراسات السابقة

4.1 المقدمة

يمثل موضوع الجودة في المنشآت الصحية احد اهم المحاور التي شغلت اهتمام الباحثين وصناع القرار ع المستويين المحلي والعالمي لما لها من دور مباشر في الارتقاء بمستوى الخدمات وتحسين تجربة المريض ورفع كفاءة الكادر الطبي والإداري وتنوعت الدراسات السابقة حيث انها قدمت دراسات مختلفة كتطبيقات الجودة ومعايير الاعتماد الصحي وأخرى ركزت على إدارة الجودة الشاملة وعلى رضا المرضى كمؤشر لقياس جودة الخدمة المقدمة إضافة الى دراسات متعددة بحثت عن العلاقة بين الإدارة والتخطيط والجودة لذلك اهتمامنا في البحث الى استعراض اهم الدراسات والمقالات المرتبطة بمتغيرات البحث وهي : الجودة في المنشآت الصحية والتخطيط الصحي والإدارة وجودة الرعاية الصحية ورضا المرضى .كما يتم تحليل أوجه الاختلاف والاتفاق بين هذه الدراسات وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الادبيات العلمية.

4.2 الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الجودة-الإدارة الالكترونية)

أولاً: الدراسات المتعلقة بالجودة في المنشآت الصحية

اشارت دراسة الجريسي الى ان إدارة الجودة الشاملة تعد من اهم الأدوات الإدارية لتحسين مستوى الخدمات الصحية وان تطبيق معايير الجودة يؤدي الى خفض الأخطاء الطبية وزيادة كفاءة الموارد كما اكدت الدراسة ان الالتزام المؤسسي يعد شرطاً رئيسياً لنجاح تطبيق الجودة.

أما دراسة عبدالعال فبينت ان تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية يواجه عدة تحديات أبرزها: نقص التدريب، ضعف الميزانية المخصصة، عدم وضوح المعايير لدى العاملين كما أظهرت الدراسة أن مستوى الجودة يرتبط بدرجة رضا المرضى.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالإدارة الالكترونية في القطاع الصحي

وجدت دراسة وفاء حسين أن زيادة تدريب الموارد البشرية يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية والرفع من وتيرة التطوير المهني كما اوصت بعمل استبيانات لجمع البيانات الميدانية لأنها تعتبر العمود الفقري للبحث العلمي الكمي

في حين أوضحت دراسة المغيري ان تقييم أداء الموارد البشرية له أثر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الصحية العامة وانه يوجد علاقة إيجابية بين تحسين جودة الخدمات الصحية وارتفاع رضى المراجعين خاصة عندما تكون هناك اليات واضحة للمتابعة والتقييم.

4.3 الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية)

تناولت دراسة نبيلة عباس (2021) ان رضا المرضى يرتبط مباشرة بمستوى الالتزام بمعايير الجودة وأظهرت وجود علاقة قوية بين جودة الرعاية وسرعة تقديم الخدمة وبين رضا المراجعين عن أداء الكادر الطبي.

وفي دراسة عبد الله حسن (2018) التي ركزت على المراكز الصحية الحكومية وبيّنت ان جودة الخدمة تعتمد بشكل كبير على مهارات الموارد البشرية والتزامهم بالمعايير وأبرز الصعوبات التي تواجه إدارة المستشفى خلال تقديم خدماتها.

4.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين المتغيرات (الجودة- الإدارة الالكترونية- التخطيط- رضا المرضى) علاقة إيجابية وان هناك ترابطا تكامليا بين المتغيرات وأنها تؤثر بشكل مباشر وملحوس في تحسين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. فكلما التزمت المنشآت الصحية بمعايير الجودة والاعتماد الصحي وتحسين بيئة العمل وتطوير المهارات المهنية للعاملين ارتفع مستوى الرضا بين المراجعين. كما أظهرت بعض الدراسات أن الإدارة الالكترونية والتخطيط يعدان من العوامل المساندة لتعزيز جودة الرعاية الصحية من تحسين سرعة الاستجابة وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية

4.5 تلخيص الدراسات السابقة

من خلال استعراض الأدبيات يمكن تحديد عدد من النقاط

أولاً: أوجه الاتفاق بين الدراسات

- ✓ وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة ورضا المرضى
- ✓ أهمية الإدارة الالكترونية في رفع مستوى الخدمة
- ✓ دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز جودة الرعاية الصحية
- ✓ أهمية تطوير الكادر الطبي والموظفين والتدريب المستمر

ثانياً: أوجه الاختلاف

- ✓ بعض الدراسات ركزت على التحديات المالية وأخرى على التقنية
- ✓ تفاوتت نتائج الدراسات المتعلقة برضا المرضى بحسب نوع المنشأة (حكومية / خاصة)

ثالثاً: الثغرات البحثية

- ✓ قلة الدراسات التي دمجت المتغيرات الثلاثة (الجودة- الإدارة الالكترونية- التخطيط) معاً
- ✓ ندرة الدراسات التي تناولت المجموعات الطبية العامة في السعودية تحديداً
- ✓ هناك حاجة كبيرة لدراسات ميدانية تقيس أثر الجودة بشكل مباشر على كفاءة الخدمات

5.5 قائمة المراجع

- ✓ الجريسي، عبد الرحمن. إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية. الرياض 2019
- ✓ عبدالعال، عبد الودود. الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة. مجلة البحوث الشاملة 2020
- ✓ أحمد، وفاء حسين، أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية. دراسة حالة مستشفى الملك
- المؤسس عبد الله الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية 2020
- ✓ المغيري، قائل ضيف الله تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة.
- دراسة تطبيقية على مستشفى عفيف العام. 2020
- ✓ يونس، جومانة عباس، نبيلة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفى
- خاص في جنوب لبنان. 2021
- ✓ رضا، زهراء، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، 2018