

أثر الحوافز على جودة الخدمات الصحية
على مستشفى الإيمان بمنطقة الرياض
أعداد كلاً من :-

- ١- طارق طائل المطيري الرقم الجامعي (٢٢١٠٠٠٥٢٦)
- ٢- عبدالله سعود العبدالكريم الرقم الجامعي (٢٢١٠٠٠٥٠٥)
- ٣- محمد سلطان المظهر الرقم الجامعي (٢٢١٠٠٢٠٢٨)

الخطة البحثية المقترحة

أشراف دكتورنا الفاضل / وليد صديق

كلية الإدارة
جامعة الجميع الذكية
المملكة العربية السعودية
العام الدراسي
١٤٤٥ - ٢٠٢٣

مقدمة:

لقد ازداد الاهتمام في الآونة الأخيرة بأساليب تحسين جودة الخدمات بصورة عامة وخاصة جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الاستشفائية وخاصة بعد التطور الكبير الذي أحدثته الثورة التكنولوجية، فأصبحت المستشفيات تسعى للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها وتحاول التزود بكل ما هو جديد في مجال التقنية الطبية والخبرات العلمية حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين على حد سواء.

وأصبحت جودة الخدمة في صناعة الرعاية الصحية أمراً ضرورياً في توفير رضا المرضى لأن تقديم خدمة عالية

الجودة يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء والولاء والربحية المالية للمجالات الخدمية كالرعاية الصحية (Wanjau et al., ٢٠١٢, ١١٥).

فتعتبر جودة الخدمة الصحية والاستمرارية لتوفير الراحة للمريض من العناصر المهمة لجودة الخدمة التي تؤثر على درجة الرضا لدى المرضى، مما يؤثر على موقف المريض نحو المؤسسات الصحية (Zamil et al., ٢٠١٢, ١٢٤).

وتتبع المؤسسات الحكومية العديد من الطرق لتحسين جودة خدماتها من أبرزها الحوافز، والتي تعد بمثابة الأداة الحيوية، في أيدي الرؤساء والمسؤولين، حيث يعتمدون عليها في ضبط سلوك العاملين، وتحقيق أهداف مؤسساتهم (المري، ٢٠٢٠: ص ١٣).

وقد أشار القضاة (٢٠١٨: ص ٤٧) إلى أنه يمكن استخدام مفهوم الحوافز لتحفيز العاملين في المستشفيات لما لهذا من أهمية كبيرة في رفع أداء العاملين بمختلف مسمياتهم الوظيفية وذلك كي يستطيع العامل في هذا القطاع التعامل بشكل كفء مع المريض المستهلك للخدمة الطبية لا سيما بأن حقيقة الإنسان المريض تختلف تماماً عن السليم من حيث التوازن النفسي والبدني .

ومن خلال هذا الصدد يتضح إن الإدارات في المؤسسات الحديثة أصبحت تهتم بصورة كبيرة بالحوافز لما لها من تأثير في رفع مستوى الأداء لدى الأفراد وجعلهم قادرين على تقديم أفضل أنواع الخدمات وخاصة في المؤسسات الاستشفائية فهي لا تتعامل مع عملاء أصحاء بل مرضى سواء نفسياً أو بدنياً ولذلك فهم يحتاجوا لتوافر أفضل جودة للخدمات الصحية وذلك لن يتم إلا من خلال التحفيز المادي والمعنوي للعاملين بالمستشفيات.

مشكلة البحث :

الى أي مدى تسهم الحوافز على جودة الخدمات الصحية على مستشفى الإيمان .

أهداف البحث:

- التعرف على درجة تقديم الحوافز للعاملين بمستشفى الإيمان .
- التعرف على درجة جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفى الإيمان.

أهمية البحث:

يمكن إبراز أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- قد تساهم الدراسة الحالية في التعرف على مدى تقديم الحوافز للعاملين بمستشفى الإيمان وزيادتها لتحقيق الأهداف الإدارية المنشودة.
- قد تساعد الدراسة الحالية في لفت انتباه المتخصصين والإداريين لتصميم المزيد من الدورات التدريبية وورش العمل التي تهدف إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفى الإيمان.
- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية في طرح التوصيات المناسبة التي تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى في المستشفيات السعودية.

حدود الدراسة:

- أولاً: الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على معرفة أثر الحوافز على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان .
- ثانياً: الحدود الزمانية: سيتم تطبيق هذا البحث بإذن الله لعام ٢٠٢٣ م .
- ثالثاً: الحدود المكانية: يقتصر هذا البحث على النطاق الجغرافي المحدد للدراسة الميدانية بالمملكة العربية السعودية بمستشفى الإيمان بمنطقة الرياض .
- رابعاً الحدود البشرية: سيتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفى الإيمان للعام ١٤٤٤هـ-٢٠٢٣م وسيحدد الباحث عدداً منهم كعينة عشوائية للدراسة الميدانية.

الدراسات السابقة:

دراسة موسى (٢٠١٩) بعنوان "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية:

دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة."

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، وقد

تكون مجتمع الدراسة من الأطباء ومدراء الإدارات والكوادر الطبية المساعدة في مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة، واشتملت العينة على عدد (٦٥) فرد، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستعان الباحث بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

- ١- جودة التدريب تنعكس إيجابياً على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى.
 - ٢- أكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها في المستشفى.
 - ٣- أساليب التدريب السائدة في المستشفى متنوعة وحديثة.
- وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات من أهمها: تحديد الاحتياجات التدريبية على نحو علمي، وإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفهوم الجودة والجودة الشاملة.

دراسة القضية (٢٠١٨) بعنوان "أثر الحوافز على كفاءة أداء الكوادر البشرية الصحية العاملة في المستشفى الإسلامي دراسة مقارنة".

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظام الحوافز في المستشفى الإسلامي، وكذلك التعرف على أنواع الحوافز التي يفضل العاملون الحصول عليها، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين المستشفى الإسلامي (عمان)، واشتملت العينة على عدد ٢٠٠ موظف عامل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

- ١- يوجد علاقة بين تطبيق نظام الحوافز وتحسين الأداء.
 - ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام الحوافز وسرعة إنجاز الأعمال.
- وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات من أهمها: ضرورة مشاركة الموظفين لإدارة المستشفى في وضع الخطط المستقبلية واستراتيجيات العمل، وضرورة إعادة النظر في نظام الحوافز من قبل الجهات المعنية في المستشفى وأن يكون منح الحوافز حسب الأداء والإنجاز.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة: قام الباحث في الدراسة الحالية باتباع المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة وهو

"أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة."

المتغيرات البحثية:

١ - المتغير المستقل: الحوافز.

٢ - المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية.

قائمة المراجع

أبو حيمد، محمد بن سعد (٢٠٢٠). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، *المجلة العربية للنشر العلمي*، المملكة العربية السعودية، (٢١): ٦٣١-٦٥٤.

توام، ازهية؛ كلاخي، لطيفة (٢٠٢١). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغازتيارت، *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*، ٢٤ (١): ٦٤٥-٦٦٧.

الشعلان، مضايي محمد؛ البلهد، نوره محمد (٢٠١٥). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على مستوى الأداء من وجهة نظر أعضاء الهيئة الإدارية في كلية الآداب جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، *المجلة التربوية*، (٤٠): ١٩٠-٢٢١.

طلافحة، أحمد ضيف الله علي (٢٠١٨). مدى فاعلية نظام الحوافز في وزارة الصحة وأثره في تحسين الأداء، *الجنان*، (١٠): ١١-٣٧.

Androniceanu, A., Sabie, O. M., Pegulescu, A. (٢٠٢٠). An Integrated Approach of the Human Resources Motivation and the Quality of Health Services. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, ١٥(١), ٤٢-٥٣.

Berdud, M., Cabases, J. M., & Nieto, J. (٢٠١٦). Incentives and intrinsic motivation in healthcare. *Gaceta sanitaria*, ٣٠, ٤٠٨-٤١٤.

Culafic, S., Janovac, T., Jovanovic S. V., Tadic, J., Jaganjac, J., Milosevic, A., & Bibic, A. (٢٠٢١). State Incentives and Sustainable Motivation System in the Health Sector. *Sustainability*, ١٣, ١-١٣.

Elqadri, Z. M., Priyono, Suci, R. P., & Chandra, T. (2015). Effect of Leadership Style, Motivation and Giving Incentives on the Performance of Employees – PT. Kurnia Wijaya Various Industries. *International Education Studies*, 8(10), 183-192

Okereke, E., Eluwa, G., Akinola, A., Suleiman, I., Unumeri, G., & Adebajo, S. (2021). Patterns of financial incentives in primary healthcare settings in Nigeria: implications for the productivity of frontline health workers. *BMC Research Notes*, 12(1), 1-6