

عنوان البحث

إدارة الجودة في تجمع الرياض الصحي الثاني

إعداد الطالب/

بشائر صالح البلاع

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تعد الجودة في المنشآت الصحية من أهم ركائز نجاح المنظمة ، حيث أن كل الخدمات داخل المنشأة و جميع الأقسام تخضع لمقاييس محددة دولياً و داخلياً ، و لا يخفى على العميل المستفيد من الخدمات المقدمة أن ما يتم تقديمه خاضع الى مقاييس و مؤشرات مراقبه من الجهات العليا في الدولة من وزارات و هيئات صحية ، وعليه فإن سقف توقعاته مرتفع و هذا ما يحث المنشأه دائماً على ان تكون سباقه في تقديم الخدمات بجودة متقنة و هادفه .

مشكلة الدراسة:

ارتفاع مؤشرات الشكاوى من قبل العملاء المستفيدين من خدمات التجمع ، و انخفاض الرضى الوظيفي بين العاملين داخل المنشآت التابعة .

أهمية الدراسة:

- تقديم أعلى مستوى من الإتقان في الخدمات المقدمة للعملاء و المستفيدين .
- الحفاظ على الموظفين و تقليص الاستقالات و إعادة الشغف والإبداع .

أهداف الدراسة:

- الفوز بالاعتمادات الدولية .
- تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية في خصخصة التجمعات الصحية .
- ان يكون تجمع الرياض الصحي الثاني الوجهة الأولى للسياحة الصحية .
- الحفاظ على مؤشرات ممتازة أمام الجهات الحكومية ذات الصلة و أصحاب المصلحة .

تساؤلات الدراسة

- كيف للجودة التأثير على مستوى رضى العملاء ؟
- هل الجودة مهمة في المنشآت الصحية ؟
- متى يكون للجودة تأثير على الموظفين و العاملين داخل التجمع الصحي الثاني بالرياض ؟

فروض الدراسة:

- إنشاء مكتب إدارة الجودة في مكونات التجمع
- تفعيل قنوات التواصل لحل المشكلات المتعلقة بالجودة
- تحديث المعايير الدولية
- تحفيز العاملين على الالتزام بالمعايير
- التوجيه والإرشاد

الدراسات السابقة:

- https://jes.journals.ekb.eg/article_34541_5cf316b370bfe1a82d405f2804f6a814.pdf
- <file:///C:/Users/albal/Downloads/Author+Saoud.pdf>
- <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4%D9%81%D9%8A%D8%A7%D8%>
- AA

المنطلقات النظرية للدراسة:

- الرقابة و المتابعة
- توفير الأدوات و البرامج و النظر في التغييرات التي قد تحدث

المنهجية وطرق البحث:

- الكتب الالكترونية ذات الصلة المباشرة و الغير مباشرة
- البحوث السابقة
- المعايير في السنتين الأخيرة
- مدى الرضى في المجتمع

أدوات الدراسة :

- عمل استبيان في شريحة من العاملين في مجالات مختلفة عن مدى معرفتهم بالجودة في المنشآت الصحية و ادارتها في مكونات التجمع بالإضافة الى استبيان في شريحة من المستفيدين من الخدمات المقدمة مثل المرضى و ذويهم .

حدود الدراسة :

- إدارة الجودة في التجمع الصحي الثاني في منطقة الرياض

المراجع:

- <https://www.moh.gov.sa/Ministry/MediaCenter/Publications/Pages/001.aspx>
- https://books.google.com.sa/books?id=bHn7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ar&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- <https://batdacademy.com/ar/post/%D9%83%D9%8A%D9%81-%D9%8A%D8%B3%D8%A7%D9%87%D9%85-%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%AC%D8%A7%D8%AD-%D9%81%D9%8A-%D9%85%D8%AC%D8%A7%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9>
-

