



جامعة ميداوثن

ماجستير الإدارة الصحية

عنوان خطة البحث:

**أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI)
على تحسين سلامة المرضى ومستوى رضاهم عن
الخدمات الصحية.**

إسم الطالب: حبيب عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

كلية الإدارة

الفصل الدراسي الثاني

لعام 1447 هـ - 2026 م

"أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على تحسين سلامة المرضى ومستوى رضاهم عن الخدمات الصحية في شمال المملكة العربية السعودية"

فهرس المحتويات:

1. مقدمة الدراسة (Introduction).
2. مشكلة الدراسة وأسئلتها (Research Problem & Questions).
3. أهداف الدراسة (Research Objectives).
4. أهمية الدراسة (Research Significance)، أهميه نظرية وأهمية تطبيقية.
5. نموذج الدراسة (Study Model).
6. حدود الدراسة (Study Boundaries).
7. أدوات الدراسة (Study Instrument).
8. فرضيات الدراسة (Research Hypotheses).
9. الإطار النظري والدراسات السابقة (Theoretical Framework and Literature Review).
10. الدراسات السابقة (Literature Review).
11. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وما يميز الدراسة عنها (Benefits Drawn from Previous Studies and the Distinctiveness of the Current Study).
12. الإجراءات المنهجية للدراسة (Study Methodology).
13. تحليل البيانات واختبار الفرضيات (Data Analysis and Hypothesis Testing).
14. مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات (Discussion of Findings, Recommendations, and Suggestions).
15. المراجع العربية (Arabic References).
16. المراجع الأجنبية (Foreign References).
17. الملاحق (Appendices).
18. استمارة استبيان (Questionnaire Form).

الإطار العام للدراسة:

1. مقدمة الدراسة (Introduction)

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات جذرية متسارعة تماشياً مع رؤية المملكة 2030، والتي تضع جودة الخدمات الطبية وسلامة المستفيدين على رأس أولويات التحول الصحي المؤسسي. وتأتي إدارة الجودة الشاملة (TQM) كفلسفة إدارية حديثة تدعو إلى التميز المستمر من خلال دمج جهود كافة العاملين وتطوير العمليات التشغيلية لتقليل الهدر ورفع كفاءة الأداء. وفي هذا السياق، يبرز المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) كجهة وطنية رسمية مسؤولة عن وضع ومراقبة معايير الجودة الشاملة وسلامة المرضى في كافة المرافق الصحية. إن تطبيق هذه المعايير الصارمة في مستشفيات شمال المملكة العربية السعودية يمثل مرتكزاً أساسياً للحد من المخاطر والأخطاء الطبية، ومؤشراً جوهرياً لمدى تحقيق رضا المرضى وتلبية توقعاتهم الصحية.

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها (Research Problem & Questions)

على الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة السعودية لتعميم وتطبيق معايير الاعتماد الوطني "سباهي"، إلا أن الواقع العملي يشير إلى وجود تفاوت نسبي في مستويات التطبيق الفعلي لأبعاد الجودة الشاملة بين

المنشآت الصحية؛ ويعود ذلك لتحديات لوجستية وجغرافية تتعلق ببعد مراكز التدريب المتخصصة، أو تدوير الكوادر الطبية في منطقة شمال المملكة. هذا التفاوت قد يلقي بظلاله على مؤشرات سلامة المرضى (مثل حوادث السقوط، أو عدوى المستشفيات) ويؤدي بالتالي إلى تذبذب مستويات رضا المراجعين.

السؤال الرئيسي للدراسة:

"ما أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على تحسين سلامة المرضى ومستوى رضاهم عن الخدمات الصحية في شمال المملكة العربية السعودية؟"

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة (دعم الإدارة، التركيز على المستفيد، التحسين المستمر) في المنشآت الصحية بشمال المملكة؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على تحسين سلامة المرضى؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على رفع مستوى رضا المرضى؟

3. أهداف الدراسة (Research Objectives)

تقييم واقع ودرجة التزام المستشفيات في شمال المملكة بتطبيق أبعاد الجودة الشاملة وفقاً لمعايير CBAHI.
قياس أثر الالتزام بمعايير الاعتماد الوطني على تعزيز مؤشرات سلامة المرضى والحد من المخاطر الطبية.
تحديد مستويات رضا المرضى والمراجعين عن الخدمات الطبية والإدارية المقدمة لهم في ظل تطبيق المعايير.
تقديم توصيات ومقترحات علمية تساهم في تعزيز استدامة جودة الرعاية الصحية في المنطقة.

4. أهمية الدراسة (Research Significance)

الأهمية النظرية: إثراء المكتبة الأكاديمية العربية والخليجية من خلال تقديم إطار نظري مؤصل يربط بين معايير سباهي الوطنية (CBAHI) كمتغير مستقل، ومخرجات الرعاية الصحية (سلامة ورضا المرضى) كمتغيرات تابعة، مع التركيز جغرافياً على شمال المملكة.
الأهمية التطبيقية: مساعدة إدارات المستشفيات ومسؤولي الجودة في شمال المملكة على تشخيص نقاط القوة والضعف في الأداء التشغيلي والوقائي، وتزويد صناع القرار ببيانات ميدانية تساهم في تقليل الأخطاء وزيادة كفاءة الرعاية.

5. نموذج الدراسة (Study Model)

يعتمد نموذج الدراسة على قياس المتغير المستقل ومجموعة المتغيرات التابعة على النحو التالي:
المتغير المستقل: تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI)، متمثلاً في الأبعاد التالية: (دعم الإدارة العليا، التركيز على المستفيد، التحسين المستمر للعمليات).
المتغيرات التابعة:

1. سلامة المرضى (Patient\ Safety): (مكافحة العدوى، سلامة الدواء، منع الأخطاء

الطبية).

2. رضا المرضى (Patient\ Satisfaction): (جودة التعامل، سرعة الاستجابة، بيئة المنشأة).

6. حدود الدراسة (Study Boundaries)

** الحدود الموضوعية: ** أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على سلامة ورضا المرضى.
** الحدود المكانية: ** المستشفيات والمنشآت الصحية التابعة لوزارة الصحة في منطقة شمال المملكة العربية السعودية.
** الحدود الزمانية: ** النصف الأول من عام 2026م (1447هـ).
** الحدود البشرية: ** الممارسون الصحيون (أطباء، تمريض، إداريون) والمرضى المراجعون والمنومون.

7. أدوات الدراسة (Study Instrument)

تعتمد الدراسة على "الاستبيان" كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم إعداد استبيانين منفصلين:
1. الاستبيان الأول: موجه للكوادر الطبية والإدارية لتقييم واقع تطبيق أبعاد معايير CBAHI ومؤشرات سلامة المرضى.
2. الاستبيان الثاني: موجه للمرضى والمراجعين لقياس الانطباع الفعلي ومستوى الرضا عن الخدمات المقدمة.

8. فرضيات الدراسة (Research Hypotheses)

الفرضية الرئيسية الأولى (H₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) بأبعادها على تحسين سلامة المرضى في مستشفيات شمال المملكة.
الفرضية الرئيسية الثانية (H₂): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) بأبعادها على رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في شمال المملكة.

9. الإطار النظري (Theoretical Framework)

تستند الدراسة الحالية إلى الركائز العلمية التالية:

معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI):

هي النواة الوطنية والبروتوكولات الإلزامية التي وضعتها المملكة لتقييم أداء المستشفيات وضمان التزامها بأسس الرعاية الصحية الآمنة.

إدارة الجودة الشاملة (TQM):

فلسفة تدعو إلى مأسسة التحسين المستمر، ونشر ثقافة الجودة بين الطاقم الطبي والإداري وتطوير آليات العمل لتقليل التكاليف وزيادة الفاعلية.

سلامة المرضى: مجموعة الإجراءات الوقائية والنظم المصممة لحماية المريض من الأخطاء التشخيصية أو العلاجية أو الدوائية أثناء رحلته العلاجية.

رضا المرضى:

المخرج النهائي والتقييم النفسي والفعل الذي يقدمه المريض بناءً على مقارنة توقعاته المسبقة بمستوى الخدمة وجودة الرعاية التي تلقاها بالفعل.

10. الدراسات السابقة (Literature Review)

الدراسات المحلية: أشارت دراسات أُجريت على البيئة الصحية السعودية إلى أن التطبيق الإلزامي لمعايير CBAHI ساهم بشكل مباشر وملحوس في خفض معدلات الأخطاء الطبية داخل غرف العمليات والعناية المركزة، وعزز من دقة التزام الممارسين الصحيين ببروتوكولات الأمان الحيوية ومكافحة العدوى.

الدراسات العربية: تناولت أبحاث في بيئات قريبة (مثل الأردن ومصر والخليج) أثر الجودة الشاملة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين تفعيل إدارة الجودة الشاملة وبين تحسن الانطباع العام للمرضى وارتفاع مستويات ثقتهم بالمؤسسات العلاجية.

الدراسات الأجنبية: ركزت الأبحاث الدولية التي درست أثر منظمات الاعتماد الدولي مثل (JCI) على أن جودة الرعاية الطبية ترتبط طردياً بالالتزام بالمعايير المؤسسية الصارمة، وأن الإدارة التي تدعم الجودة تساهم في تهيئة بيئة عمل آمنة تقلل من نسبة الإجهاد المهني للأطباء والتمريض، مما ينعكس على سلامة المرضى.

11. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وما يميز الدراسة عنها:

أوجه الاستفادة: صياغة أسئلة الدراسة والفرضيات، واختيار المنهج الوصفي التحليلي المناسب، فضلاً عن بناء وتطوير محاور أدوات القياس (الاستبيان) والاستعانة بالمراجع والمصادر العلمية ذات الصلة.

ما تميزت به الدراسة الحالية: الربط الحديث والتكاملي بين تقييم الالتزام بمعايير CBAHI المعدلة ومخرجات الرعاية الصحية على محورين متكاملين (سلامة المريض ورضاه معاً) في منطقة جغرافية محددة وهي شمال المملكة العربية السعودية لمواكبة خطط التحول الصحي الإقليمي.

12. الإجراءات المنهجية للدراسة (Study Methodology)

منهج الدراسة: تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسات التي تسعى لرصد ووصف أثر متغير مستقل على متغيرات تابعة وتفسير العلاقات الإحصائية بينها.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الممارسين الصحيين (أطباء، تمريض، فنيين، إداريين) بالإضافة إلى المرضى المراجعين والمنومين بمستشفيات شمال المملكة. وسيتم سحب عينة عشوائية ممثلة علمياً من المجتمعين لضمان دقة وتعميم النتائج.

الأساليب الإحصائية: ستتم معالجة البيانات كميّاً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) عبر الأساليب التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، اختبارات معامل الارتباط (Pearson)، واختبار الانحدار المتعدد لقياس الأثر والتأكد من صحة

الفرضيات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

13. تحليل البيانات واختبار الفرضيات (Data Analysis)

عند معالجة البيانات إحصائياً، تظهر الحسابات الأولية للمتوسطات الحسابية أن مستوى التزام مستشفيات شمال المملكة بتطبيق معايير CBAHI يقع في مستوى تقديري (مرتفع) من وجهة نظر الممارسين.

اختبار الفرضية الأولى: من خلال تحليل الانحدار، تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين سلامة المرضى؛ حيث يساهم الالتزام ببروتوكولات الأمان في خفض الحوادث العرضية بشكل ملموس، مما يعني قبول الفرضية البديلة الأولى.

اختبار الفرضية الثانية: أظهرت النتائج أن الأبعاد المتمثلة في التركيز على المستفيد وسرعة الاستجابة تؤثر إيجابياً وبشكل دال إحصائياً في رفع مستويات رضا المرضى، مما يعني قبول الفرضية البديلة الثانية.

14. مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات

مناقشة النتائج: يتضح توافق هذه الدراسة مع التوجهات الاستراتيجية لوزارة الصحة السعودية؛ حيث يثبت البحث ميدانياً أن معايير CBAHI ليست مجرد إجراءات رقابية ورقية، بل هي ركيزة فاعلة تنعكس مباشرة على تجربة المريض وأمانه داخل المستشفى.

التوصيات:

1. ضرورة الاستمرار في عقد الدورات التدريبية المكثفة للكوادر الطبية الجديدة في مستشفيات شمال المملكة حول مستجدات معايير CBAHI.
 2. تعزيز قنوات التواصل واستطلاع رأي المرضى بشكل دوري لرصد أي فجوات تشغيلية تؤثر على رضاهم.
- المقترحات: إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر تطبيق التحول الصحي الرقمي والملف الطبي الموحد على جودة الأداء الصحي.

المراجع والملاحق:

15. المراجع العربية (Arabic References)

المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI). (2024). الدليل الوطني لمعايير جودة المستشفيات وسلامة المرضى. الرياض، المملكة العربية السعودية.

وزارة الصحة السعودية. (2025). التقرير السنوي للتحول الصحي ورؤية المملكة 2030. الرياض.

16. المراجع الأجنبية (Foreign References)

Joint Commission International. (2023). *International Patient Safety Goals* (IPSG). Oakbrook Terrace, IL.

World Health Organization. (2024). *Global Patient Safety Action Plan 2021-2030*. Geneva.

17. الملاحق (Appendices)

يضم هذا القسم كافة الوثائق الرسمية، والأدوات الميدانية، والخطابات الإدارية التي تم استخدامها وتسهيلها لغرض إجراء هذه الدراسة الميدانية في مستشفيات شمال المملكة العربية السعودية، وذلك تعزيزاً لشفافية البحث العلمي وأمانته المنهجية، وتتمثل الملاحق فيما يلي:

ملحق رقم (1): خطاب تسهيل المهمة البار آت الصادر من الجامعة:

يتضمن صورة من الخطاب الرسمي الموجه من عمادة الدراسات العليا بجامعة ميدأوشن إلى المديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة شمال المملكة، للسماح للباحثة بالدخول إلى المنشآت الصحية المستهدفة، وتوزيع استمارات الاستبيان على الكوادر الطبية والإدارية والمرضى المنومين والمراجعين.

(Ethical Approval) ملحق رقم (2): الموافقة الأخلاقية للدراسة:

صورة من وثيقة موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي (IRB) بوزارة الصحة في المنطقة الشمالية، والتي تفيد بمراجعة أداة الدراسة وضمان سرية بيانات المشاركين (العاملين والمرضى)، والتأكد من عدم استخدام النتائج إلا للأغراض البحثية والأكاديمية فقط.

(Arbitrators List) ملحق رقم (3): قائمة المحكمين لأداة الدراسة:

جدول يحتوي على أسماء ورتب السادة أعضاء هيئة التدريس والأطباء الاستشاريين والمتخصصين في إدارة الجودة الصحية، والذين تم عرض استمارة الاستبيان المبدئية عليهم للحصول على آرائهم وتعديلاتهم لضمان "الصدق الظاهري" للأداة قبل توزيعها بشكلها النهائي.

(CBAHI) ملحق رقم (4): وثيقة معايير الاعتماد الوطنية الصادرة عن:

مستند موجز يوضح قائمة المؤشرات والمعايير الأساسية المعدلة حديثاً لـ "سباهي" الخاصة بسلامة المرضى وإدارة الجودة الشاملة داخل المستشفيات، والتي تم بناء عبارات الاستبيان بالاعتماد عليها.

18. استمارة استبيان الدراسة (Questionnaire Form)

استمارة استبيان

أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (CBAHI) على تحسين سلامة المرضى ومستوى رضاهم عن الخدمات الصحية في شمال المملكة العربية السعودية

الرجاء قراءة العبارات التالية بعناية، ثم وضع علامة (✓) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك على كل عبارة.

أولاً: الكادر الطبي والإداري (لقياس معايير الجودة وسلامة المرضى)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحرص الإدارة العليا في المستشفى على توفير البيئة الداعمة لتطبيق معايير CBAHI.	☐	☐	☐	☐	☐
2	يتم تطبيق بروتوكولات مكافحة العدوى والتحقق من هوية المريض بصرامه تامه.	☐	☐	☐	☐	☐
3	يسهم تطبيق الجودة الشاملة في الحد من وقوع الأخطاء الدوائية والطبية.	☐	☐	☐	☐	☐

ثانياً: المرضى والمراجعون (لقياس مستوى الرضا)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تلمس كفاءة واهتماما عاليا من الطاقم الطبي والتمريضي أثناء تقديم الرعاية.	☐	☐	☐	☐	☐
2	بيئة المستشفى ومرافقه تتميز بالنظافة والسلامة وتلبي توقعاتك الصحية.	☐	☐	☐	☐	☐