

خطة بحث

بغنوان

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية
السعودية

ماجستير إدارة المخاطر

اعداد الطالب

علي يحيى أزيبي

رقم الطالب

٢٤٢٠٠١٣٩٥

جامعة ميدأوشن

مقدمة

شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تطورات كبيرة ركزت على البعد البشري في العمليات التنظيمية. فقد أولى الفكر الإداري الحديث اهتمامًا كبيرًا بتطوير العمليات الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات. ويتم ذلك من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة الذي يركز على التحسين المستمر للخدمات والمنتجات، وتعزيز الثقافة التنظيمية، وترسيخ مبادئ الديمقراطية داخل المنظمة. ومن هذا المنطلق، بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة يلقي اهتمامًا متزايدًا، لا سيما في المنظمات الصحية التي تسعى إلى تطوير وتحسين مستمر في خدماتها الصحية ومنتجاتها، مما يعزز ميزتها التنافسية بين مستشفيات المنطقة. إلا أن المستشفيات تواجه تحديات كبيرة، أبرزها التكاليف المرتفعة لإنتاج الخدمات الطبية، بالإضافة إلى تحديات متعلقة بجودة هذه الخدمات، خاصة وأن المؤسسات الصحية تعد من أكثر المنظمات التي تتطلب دقة في تطبيق معايير الجودة، نظرًا لتعاملها مع صحة الإنسان وحياة الأفراد. (أل عون، وآخرون، ٢٠٢٢، ص ٨٩)

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي حققت انتشارًا واسعًا في معظم المؤسسات، خاصة تلك التي تقدم خدمات عامة. ويرتكز هذا النظام على مجموعة من المبادئ التي تشمل جميع الأقسام والمستويات من العاملين، من أعلى الهرم إلى أسفله، مما يساعد في تحسين أساليب العمل وتحديد الإمكانيات المادية والبشرية واستغلالها بأفضل شكل ممكن. ويؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل هذه المؤسسات. وبما أن صحة الفرد تُعد من أهم مقومات الحياة وحققًا أساسيًا من حقوق أفراد المجتمع، وهي عامل رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة، فإن الاهتمام بتحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية ورفع مستواها إلى الحد المطلوب أصبح أمرًا ذا أهمية كبيرة على الصعيدين المحلي والعالمي. (إسماعيل، وآخرون، ٢٠٢٠، ص ٣٢٥)

تسعي هذه الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الطبي والإداري في المستشفيات الحكومية، فضلاً عن تحليل الأبعاد المختلفة لتطبيق هذه الاستراتيجيات في سياق المستشفيات السعودية.

الدراسات السابقة

دراسة (عبد الجليل، وعلوي، ٢٠٢٤)

بمعنوان: الدور الوسيط لجودة الخدمات الصحية في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء: دراسة حالة مركز طرابلس الطبي.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وجودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي في ليبيا. بالإضافة إلى ذلك، سيتم دراسة التأثير غير المباشر على الرضا، وتم تصميم استبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة لتحقيق هدف الدراسة، حيث شملت العينة ٣٩١ شخصًا من موظفي المركز ومرضاه في ليبيا.

وتوصلت الدراسة الي أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في مركز طرابلس الطبي.

دراسة (آل عون، وآخرون، ٢٠٢٢)

بمعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية علي مستشفى السعودي الألماني- عسير.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى السعودي الألماني بعسير. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة من ٢٥٦ من العاملين في المستشفى بطريقة عشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها اتفاق الإدارة التنفيذية في المستشفى على تحسين جودة الخدمة الصحية، والتعامل الجاد مع الشكاوى المقدمة من المرضى، وكذلك توافق الخدمة المقدمة مع ما يطلبه المرضى. كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ بين إجابات المبحوثين حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية، فيما يخص المتغيرات التالية: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ونوع الوظيفة.

دراسة (إسماعيل، بن عبد الرحمن، ورديف، ٢٠٢٠)

بغنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات: حالة المؤسسة الاقتصادية الاستشفائية الدكتور

بن زرجب بعين تموشنت

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة الصحية لدى المؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب" بمدينة عنيزة. وتم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوزيعه على عينة مكونة من ٤٠ موظفًا في المؤسسة الاستشفائية "الدكتور بن زرجب".

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة توفر مستويات مقبولة لعوامل تحفيز الموظفين، خاصة فيما يتعلق بالتكوين والتدريب. كما سجلت تقييمات جودة الخدمة الصحية مستويات مقبولة، وأظهرت المؤسسة جهودًا واضحة لتحسين الخدمات الصحية المقدمة.

دراسة (الحديثي، ٢٠١٨)

بغنوان: قياس جودة أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمنطقة عسير.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الأداء للخدمات الصحية المقدمة من المستشفيات الخاصة في منطقة عسير، وهي المنطقة الرابعة في كثافة السكان على مستوى المملكة العربية السعودية، وتم تطبيق الدراسة على أكبر ٣ مستشفيات خاصة في منطقة عسير، وشملت عينة الدراسة ٣١٩ من العاملين في المستشفيات، و ٤٢٠ من المرضى في تلك المستشفيات.

وتوصلت الدراسة إلى تحديد أولويات تحسين الخدمات الصحية الخاصة والمؤشرات التي يعتمد عليها في قياس جودة الأداء.

دراسة (مهدي، والعتيبي، ٢٠١٧)

بغنوان: تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الحكومية السعودية.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. وتوضيح آليات تطبيق نظام الجودة في الخدمات الصحية وتقييم أثر تطبيق برامج التدريب المقدمة للعاملين على مستوى الخدمات الصحية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المنشآت الصحية في ما يتعلق بوجود معايير جودة الخدمات الصحية، وجود خطة واضحة للعاملين، وآليات تطبيق نظام الجودة. كما أظهرت الدراسة وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين درجات التزام إدارة المنشآت الصحية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

التعليق علي الدراسات السابقة

اتضح ان كلا من دراسة آل عون وآخرون (٢٠٢٢) ودراسة إسماعيل وبن عبد الرحمان ورديف (٢٠٢٠) ومهدي والعتيبي (٢٠١٧) أظهرت جميعها تأثيراً إيجابياً لـ إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية و رضا العملاء، مشيرة إلى أهمية التدريب، التحفيز، و التزام الإدارة بتطبيق معايير الجودة. بينما دراسة عبد الجليل وعلوي (٢٠٢٤) في مركز طرابلس الطبي بليبيا أظهرت أن إدارة الجودة الشاملة لم تُحدث تأثيراً ملموساً على رضا العملاء، ما يشير إلى أن التطبيق قد يكون غير فعّال أو يعاني من تحديات مختلفة، مثل قلة الاهتمام من الإدارة أو ضعف الأدوات المستخدمة.

في حين ان دراسة الحديثي (٢٠١٨) أكدت على أهمية قياس الأداء وتحديد أولويات التحسين، مما يتوافق مع أهمية التقييم المستمر لضمان تحسين الخدمات الصحية، وهو ما ظهر أيضًا في دراسة مهدي والعتيبي (٢٠١٧).

بالتالي، يمكن القول إن الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية أظهرت اختلافًا في نتائجها بناءً على مدى فعالية التطبيق وجودة التنفيذ. في بعض الحالات، مثل مركز طرابلس الطبي، قد تكون هناك تحديات في تطبيق الجودة مما يقلل من تأثيرها، بينما في حالات أخرى، مثل المستشفيات السعودية و المؤسسة الاستشفائية في الجزائر، كان للتطبيق الجاد والدقيق لمبادئ الجودة تأثيراً إيجابياً على تحسين الأداء.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي المتمثل في : ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية؟

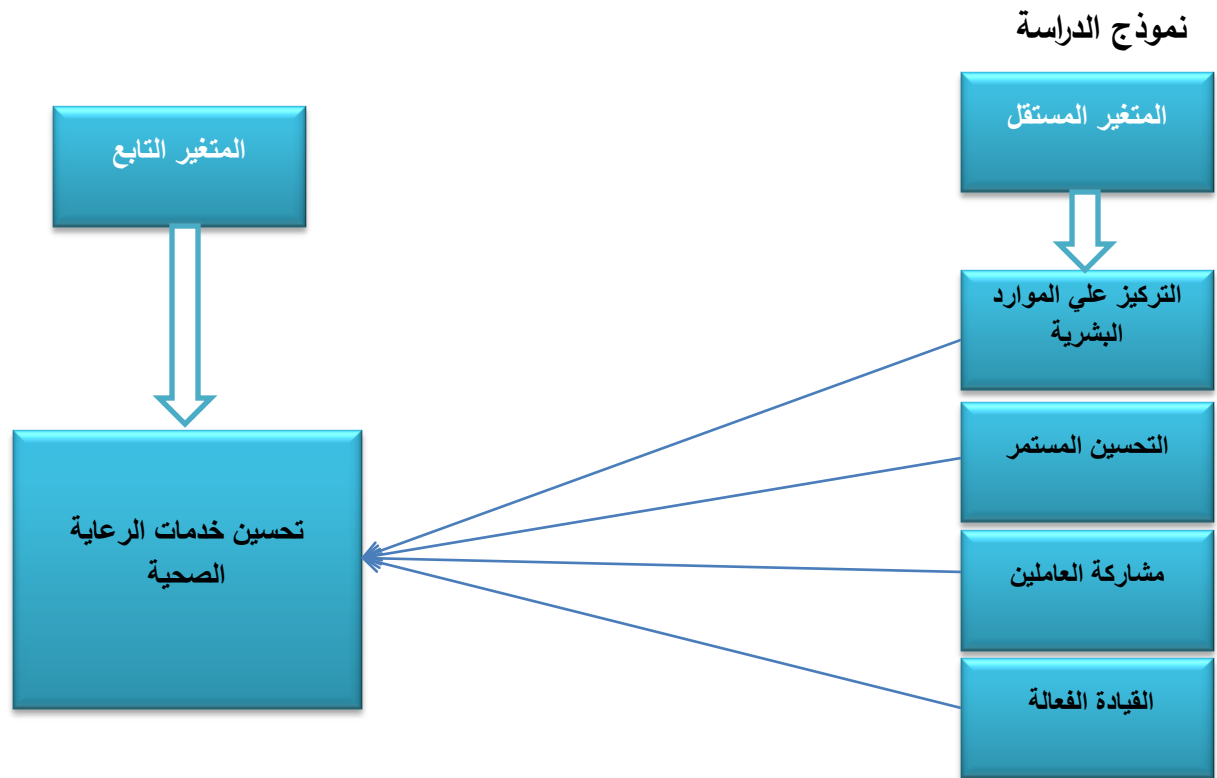
فروض الدراسة

الفرض الأول: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتركيز علي الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية.

الفرض الثاني: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

الفرض الثالث: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المستشفيات الحكومية.

الفرض الرابع: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للقيادة الفعالة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء العام والخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.



شكل رقم (١)

نموذج الدراسة

أهداف الدراسة

١. تحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية.
٢. دراسة العلاقة بين التحسين المستمر وتطوير مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.
٣. استكشاف دور مشاركة العاملين في تعزيز تطبيق ممارسات الجودة الشاملة وتحسين الأداء في المستشفيات.
٤. تقييم تأثير القيادة الفعالة على تعزيز إدارة الجودة الشاملة وتحقيق تحسين ملموس في الخدمات الصحية.

٥. دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا المرضى عن الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.

٦. تقديم توصيات تساعد في تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة بهدف رفع جودة الخدمات الصحية وضمان استدامة الأداء المتميز في هذه المستشفيات.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

١. إثراء المعرفة في مجال إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي، خاصة في السياق السعودي، مما يساهم في سد فجوة البحث في هذا المجال.
٢. توفير إطار نظري للباحثين والمهتمين بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية، مما يساعد في تعزيز الدراسات الأكاديمية المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية.
٣. تعميق فهم العلاقة بين الجودة الشاملة ونتائج الرعاية الصحية من خلال استكشاف أساليب جديدة قد تساعد في رفع كفاءة الخدمات الصحية وزيادة رضا المستفيدين.

الأهمية التطبيقية

١. تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المسؤولين وصناع القرار في المستشفيات الحكومية السعودية على تطوير أساليبهم وتحسين خدماتهم الصحية.
٢. تحسين تجربة المرضى ورفع مستوى رضاهم من خلال اقتراح طرق فعالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تنعكس إيجاباً على نوعية الخدمات المقدمة.
٣. دعم التحول نحو نظام صحي شامل وفعال عبر توضيح أفضل الممارسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما قد يساهم في تحقيق أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ في تحسين قطاع الصحة.
٤. تقليل التكاليف وتحسين استغلال الموارد من خلال تطبيق أساليب الجودة الشاملة التي تضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة بكفاءة اقتصادية.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. هذا المنهج سيساعدنا في جمع المعلومات حول كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية السعودية وتحليلها بشكل دقيق. سنستخدم المنهج الوصفي لوصف الوضع الحالي، بينما سيتيح لنا المنهج التحليلي فهم العلاقة بين العوامل المختلفة، مثل التحسين المستمر ومشاركة العاملين، وتأثيرها على تحسين خدمات الرعاية الصحية.

أسلوب الدراسة

تم استخدام الأسلوب الكمي النوعي في هذه الدراسة لجمع وتحليل البيانات. تم جمع البيانات الكمية من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على العاملين في المستشفيات (الأطباء، الممرضين، الإداريين) والمرضى لتقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية. تم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل SPSS أو AMOS. أما بالنسبة للبيانات النوعية، فقد تم إجراء المقابلات مع المسؤولين والخبراء في مجال إدارة الجودة الشاملة للحصول على رؤى معمقة حول التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه الممارسات في المستشفيات.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، والإداريين، وكذلك المرضى الذين يتلقون الرعاية الصحية في هذه المستشفيات.

الحدود الزمنية: تتناول الدراسة الفترة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٤، حيث سيتم تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين خدمات الرعاية الصحية.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

هيكل الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: تصميم الدراسة ومنهجيتها

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات، اقتراحات للدراسات المستقبلية.

المراجع

١. مهدي، ممدوح، والعتيبي، شاهر صقر، (٢٠١٧)، "تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الحكومية السعودية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مجلد ٣١، العدد ٣، ٥٠١-٥٣٣.
٢. عبد الجليل، رابعة عويدات، وعلوي، نهج عبد المجيد، (٢٠٢٤)، "الدور الوسيط لجودة الخدمات الصحية في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء: دراسة حالة مركز طرابلس الطبي-ليبيا"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد ٢٠، العدد ٣٥، ١٦٧-١٨٤.
٣. آل عون، أروي محمد عبدالله، الجماعي، اسراء حسين محمد، القحطاني، عائشة سلطان، آل محمد، فاطمة عبده حسن، ومشعي، مريم علي عبدالله، (٢٠٢٢)، "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية علي مستشفى السعودي الألماني- عسير"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد ٦، العدد ٩، ٨٨-١٠٩.
٤. إسماعيل، مراد، بن عبد الرحمان، فاطمة، ورديف، مصطفى، (٢٠٢٠)، "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات: حالة المؤسسة الاقتصادية الاستشفائية الدكتور بن زرجب بعين تموشنت"، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، مجلد ١٤، العدد ٢، ٣٢٤-٣٤٠.
٥. الحديثي، عبد اللطيف بن إبراهيم راشد، (٢٠١٨)، "قياس جودة أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمنطقة عسير"، مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، العدد ١٦، ٣٦٠-٣٩٤.