

«أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش بإدارة الالتزام ومدى
تأثير ذلك على جودة المحاضر والخدمة في القطاع الخاص بفرع وزارة
الصحة بمنطقة الرياض»

(دراسة تحليلية تطبيقية مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال)

إعداد الطالب:

أحمد بن إبراهيم عسيري

(٢٤٢٠٠٠٨٢٨)

إشراف:

د. أسماء أبو عنزة

د. دينا بنت سمير السيد حسن علي

العام الدراسي:

٢٠٢٤ م

**Mid Ocean University
College of Management
Department / Major
Business Administration**



The impact of knowledge about Rules & Regulations on the performance of the inspector in the Compliance Department and the extent of its impact on the quality of Case Minutes and service in the private sector in the Ministry of Health branch in the Riyadh region

An applied analytical study submitted to fulfill the requirements for the Master of Business Administration degree

Student:

***AHMED IBRAHEEM ASSIRI
(242000828)***

Medical Supervisor:

***Dr. Asma Abu Enza
Dr. Deena Sameer Al-Seyid***

**Academic Year:
2024**

١-١: مقدمة: Introduction

من خلال الإطار العام لهذه الدراسة، يقوم الباحث بالتعريف وصياغة أهم مقاصد الدراسة وأهدافها، مما يجعل القارئ لهذه الرسالة يخرج بمفاهيم واقعية عن نتائجها، حيث يعتبر هذا الجانب من الدراسة بمثابة قالب يساعد في تنظيم وترتيب الخطوات التي قام الباحث باتباعها من خلال بحثه الميداني. ومن خلال الإطار العام للبحث يمكن التعرف على المكونات الأساسية للبحث بشكل واضح ومنظم. ومن خلال الخطوات اللاحقة لهذا البحث يمكننا تحديد مشكلة الدراسة المراد البحث حولها، وكذلك توضيح أهداف الدراسة، والتعريف بأهمية الدراسة، وأيضاً التعرف على أهم محددات الدراسة من الجوانب المختلفة لها الموضوعية والزمانية والمكانية وأخيراً اقتراح وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة التي من خلالها يمكن إنجاز هذه الدراسة بشكل كامل.

هنالك حاجة ملحة لتقييم أداء المؤسسات الخدمية والصحية، ويتم ذلك بتقييم الموارد البشرية والمادية، من أجل تقليل الهدر وتقديم خدمات ذات جودة عالية. ويعلم الجميع أن هذه المؤسسات الصحية تواجه تحديات وصعاب كثيرة تحتاج إلى المتابعة المستمرة وتذليل الصعاب التي تواجه تلك المؤسسات بأسلوب علمي دقيق ومرونة عالية في اللوائح والتشريعات الداخلية، وأن تعمل على مواكبة المستجدات العلمية والتعقيدات التي تصاحب المجتمع واحتياجاته المتعددة، حتى يشعر المستفيد بأن ما يتحصل عليه من الخدمات الصحية تشبع رغباته وتلبي احتياجاته وبالتالي حصولهم على أعلى جودة من الخدمات المقدمة لهم (درة وآخرون: ٢٠١٨م، ص ٣٥٩).

جميع المؤسسات الصحية تعمل اليوم إلى تقديم خدمة صحية للمرضى مع مراعاة تكلفة إقتصادية تضمن لها إستغلال رشيد لمواردها مع ضمان جودة متكاملة لهذه الخدمة تستجيب لرغبات المستفيدين من هذه الخدمات في الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المحدد وبأفضل النتائج، لذلك من الضروري أن تكون جودة الخدمة الصحية هي القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها إدارة الالتزام للوصول لتحقيق جودة في الخدمات المقدمة، حيث أن طالب الخدمة (المستفيد) ومقدمو الخدمات الصحية على حد سواء يطالبون بأن تكون الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة التي تتناسب وتوقعات الجميع، وهنا يمكن أن تحقيق الجودة يصبح مطلباً أساسياً تحرص الحكومات على الوصول إليه وهو ما تؤكد عليه توجهات

منظمات الأمم المتحدة وعلى رأسها هيئة الصحة العالمية (مايده ولكمونه: ٢٠٢٢م، ص ١٣٢٨). كما أنه من المهم جداً على إدارة المؤسسات الصحية أن تتم عملية تقييم الأداء بصورة مستمرة وفق آلية تنظيمية ذات تصميم علمي دقيق لجميع الأنشطة ومخرجاتها، باعتبار أن هذه العملية التقييمية تعتبر من أبرز المهام الأساسية للعملية الإدارية (عبد القادر: ٢٠١٥م، ص ٣).

تعتبر إدارة الالتزام في وزارة الصحة أحد الأعمدة الأساسية التي تسهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية وضمان الامتثال للأنظمة واللوائح القانونية للقطاع الخاص والعام. وتُعد دقة المحاضر وجودتها عنصراً محورياً في تقييم مدى نجاح المفتشين في أداء مهامهم. ومع ذلك، يواجه العديد من المفتشين تحديات تتعلق بتطبيق الأنظمة واللوائح بشكل دقيق، مما يؤدي إلى وقوع أخطاء قد تؤثر سلباً على جودة المحاضر وإجراءات الرقابة وينعكس ذلك على الاستثمار في القطاع الخاص على وجه الخصوص.

تتعدد أسباب هذه الأخطاء، وقد تعود إلى عوامل شخصية مثل القدرات العقلية والعلمية للمفتشين، أو مدى اطلاعهم ومعرفتهم بالأنظمة واللوائح المعمول بها، مثل نظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاوي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات. لذلك، يصبح من الضروري الوقوف على العوامل المؤثرة على أداء المفتشين والعمل على تحسين قدراتهم وكفاءتهم.

هذه المقدمة تلخص مشكلة البحث، وأهميته، والأهداف الرئيسية التي يسعى البحث لتحقيقها، مع الإشارة إلى العينة المستهدفة والمجال الذي يتناوله البحث.

٢-١: مشكلة الدراسة Statement of the Problem

إن صياغة مشكلة الدراسة بشكل واضح يسهم في تحديد نطاق البحث والتركيز على الأهداف المرجوة. تتمثل مشكلة الدراسة في أن موظفي إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض يواجهون تحديات في إعداد محاضر التفتيش بدقة، مما يؤدي إلى وقوع أخطاء تؤثر سلباً على جودة المحاضر وتطبيق الأنظمة واللوائح بشكل صحيح. قد ترجع هذه الأخطاء إلى عوامل متعددة، منها الشخصية (مثل القدرات العقلية والعلمية للمفتشين)، أو نقص المعرفة والإلمام باللوائح والأنظمة المتعلقة بنظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاوي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات.

يلاحظ أن خدمات القطاع الصحي تعتمد في الأساس على جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعارف الطبية داخل حدود المنشأة الصحية وخارجها، ولذلك تعتبر إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة تعتبر المعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية من القواعد الاستراتيجية المهمة التي تمكن المفتش من تحسين الأداء الصحي، فتطبيق المبادئ الصحيحة للتفتيش داخل المنشآت الصحية يساعد على تطور الأداء الصحي والطبي والإداري للعاملين؛ لأن المعرفة تساعد على الحفاظ على النقاط الضرورية وتقديمها عند الحاجة لها، ومن ثم تساعد على جودة المحاضر والخدمة وبالتالي اتخاذ القرارات الصحيحة. وتهدف المعرفة في القطاع الصحي بحسب المنظمة العالمية للصحة هو المحاولة لسد الفجوات المعرفية بين البلدان المختلفة، فهي تهتم بتطوير النظم والعمليات التي تعزز المعرفة والمعلومات من أجل إيجاد الأصالة والإبداع والتعلم المستمر في المجال الصحي. بالتالي فإن أهم مكونات المعرفة في القطاع الصحي هي: استخدام استراتيجيات حديثة، القوى البشرية، العمليات، وأخيراً التكنولوجيا. وتأتي مشكلة هذه الدراسة من ملاحظات الباحث من واقع العمل حيث تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات العربية التي تهتم بتطبيق المعرفة والأنظمة واللوائح في القطاع الصحي، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الخاص بالباحث من خلال تجربته العملية في التساؤل التالي: "ما هو أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء مفتش إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟"

يعمل الباحث على التحقق من أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء مفتش إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، ومعرفة مدى اسهام معرفة المفتشين بالأنظمة واللوائح في تحسين كفاءتهم وقدرتهم على تطبيق متطلبات الالتزام وضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وبصيغة تساؤليه أخرى: "إلى أي مدى تؤثر معرفة مفتشي إدارة الالتزام بالأنظمة واللوائح المعمول بها على أدائهم في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟ وهل تعزز هذه المعرفة من قدرتهم على رصد المخالفات وضمان التزام المؤسسات الصحية بالمعايير المطلوبة؟".

٣-١: أهمية الدراسة Importance of the Study

تنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لتحسين أداء موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، خاصة فيما يتعلق بإعداد محاضر التفيتش التي تُعتبر وثائق رسمية تؤثر بشكل مباشر على قرارات التقييم والمتابعة. وفيما يلي أبرز جوانب أهمية الدراسة:

١-٣-١: الأهمية العلمية:

الأهمية النظرية: تساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير المعرفة بالأنظمة على الأداء، وتساعد في بناء قاعدة معرفية تستفيد منها الأبحاث المستقبلية في مجال الرقابة الصحية.

١. تحسين جودة المحاضر: تساهم الدراسة في تقليل الأخطاء الشائعة في محاضر التفيتش، مما يؤدي إلى تحسين جودتها وتوثيق المخالفات بناءً على أسس قانونية سليمة.

٢. رفع كفاءة المفتشين: تساعد الدراسة في تحديد العوامل الشخصية والمعرفية التي تؤثر على أداء المفتشين، مما يتيح تقديم برامج تدريبية ملائمة لتحسين قدراتهم وزيادة وعيهم باللوائح والأنظمة المعمول بها.

٣. دعم تطبيق الأنظمة: من خلال تعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، تساهم الدراسة في ضمان تطبيق الأنظمة الخاصة بالمؤسسات الصحية، والمهن الصحية، والمستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات بشكل صحيح ودقيق.

٤. دعم اتخاذ القرارات: تزويد الإدارة العليا ببيانات وتحليلات تستند إلى دراسة دقيقة لأداء المفتشين، مما يساعد على اتخاذ قرارات إدارية فعالة لتحسين الأداء والحد من الأخطاء.

٥. تطوير سياسات الالتزام: تُعزز نتائج الدراسة من تطوير السياسات واللوائح في إدارة الالتزام، بما يضمن الالتزام العالي بالجودة والمعايير القانونية في تقديم الخدمات الصحية.

وتتلخص أهمية هذه الدراسة في توضيح الدور الذي تلعبه المعرفة بالأنظمة في تحسين أداء المفتشين، مما يساهم في تعزيز الالتزام باللوائح الصحية وتحسين الجودة في القطاع الصحي الخاص. من خلال هذه الدراسة، سيتم التركيز على تحديد مكامن القصور وتحليل العوامل المؤثرة على الأداء، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وجودة الرقابة الصحية.

١-٣-٢: الأهمية العملية:

الأهمية التطبيقية: تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد وزارة الصحة في تحسين كفاءة المفتشين ورفع جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الخاص.

يعد موضوع دراسة أثر المعرفة بالأنظمة على إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بالرياض من المواضيع الحيوية، حيث يتناول كيفية تأثير الوعي والمعرفة باللوائح والأنظمة الصحية على تطبيق وتنفيذ الالتزامات التنظيمية والإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين مستوى المعرفة بالأنظمة ووزارة الصحة وبين القدرة على تحقيق الامتثال للمعايير والإجراءات المتبعة، والذي بدوره يؤثر على كفاءة العمليات والخدمات المقدمة في فرع الوزارة.

تشمل هذه الدراسة عدة محاور رئيسية، منها:

١. مستوى المعرفة بالأنظمة واللوائح: يقيس مدى فهم العاملين للقوانين واللوائح الصحية، وما إذا كان هذا الفهم كافياً لتطبيق الإجراءات بشكل صحيح.

٢. تأثير المعرفة على الأداء: تحليل كيف تؤثر المعرفة بالأنظمة على جودة الأداء وسرعة اتخاذ القرارات.

٣. التحديات والمعوقات: التعرف على العقبات التي تواجه العاملين فيما يتعلق بفهم الأنظمة واللوائح، وكيف يمكن تحسين ذلك.

٤. دور التدريب والتطوير: استكشاف دور البرامج التدريبية في تعزيز الوعي والمعرفة، وتقييم فعالية هذه البرامج.

تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة في تحسين كفاءة المفتشين من خلال تزويدهم بالمعرفة المطلوبة، لضمان الالتزام بالمعايير الصحية، وتحقيق الشفافية وتقليل المخالفات. كذلك تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة في تحسين فهم الموظفين للأنظمة ودعم الالتزام بمعايير الوزارة، مما قد ينعكس عملياً إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

٤-١: أهداف الدراسة Objectives of the Study.

الهدف الرئيسي: تحديد أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتشين في إدارة الالتزام، ومدى تأثيره على جودة المحاضر والخدمات المقدمة في القطاع الصحي. الخاص وكذلك من أهداف هذه الدراسة تحليل مسببات هذه الأخطاء وتحديد مدى تأثير العوامل الشخصية والمعرفية على أداء المفتشين، بهدف تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء المرتبطة بها.

كما يسعى إلى تحديد العوامل الشخصية والعلمية والمعرفية التي تؤثر على أداء المفتشين، ووضع توصيات عملية تساهم في تطوير قدراتهم، وتعزيز التزامهم بتطبيق الأنظمة بشكل دقيق وفعال. كما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تحسين أداء موظفي إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وتقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش. وتتمثل الأهداف فيما يلي:

١. التعرف على العوامل المؤثرة على أداء المفتشين: دراسة تأثير العوامل الشخصية، مثل القدرات العقلية والعلمية للمفتشين، على جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

٢. التعرف على مدى معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة: قياس مستوى معرفة المفتشين بالأنظمة القانونية ذات الصلة، مثل نظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاوي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات.

٣. التعرف على مسببات الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش: تحليل الأخطاء الشائعة في إعداد المحاضر وتحديد الأسباب التي تؤدي إلى وقوعها.

٤. التعرف على مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في

العمل.

٥. اقتراح حلول لتقليل الأخطاء في محاضر التفتيش: تقديم توصيات عملية وبرامج تدريبية تهدف إلى تحسين مستوى الأداء وتقليل الأخطاء الناتجة عن نقص المعرفة أو العوامل الشخصية.

٦. تعزيز دقة وفعالية تطبيق الأنظمة واللوائح: التأكد من أن المخالفات المستندة في المحاضر تعتمد على مواد قانونية صحيحة وتطبيق الأنظمة بشكل دقيق.

٧. تحسين جودة التفتيش والرقابة: دعم الجهود المبذولة لتحسين جودة عمليات التفتيش في إدارة الالتزام، وتعزيز الالتزام بالمعايير القانونية والإدارية.

تحقيق هذه الأهداف سيسهم في تحسين أداء المفتشين وضمان توثيق المخالفات بشكل قانوني وصحيح، مما يعزز جودة الرعاية الصحية والرقابة في المنطقة.

٥-١: تساؤلات الدراسة Study Questions

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تسهم في تحليل المشكلة والوصول إلى حلول لتحسين أداء موظفي إدارة الالتزام. تتمثل تساؤلات الدراسة في ما يلي:

١. ما هي العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش؟

٢. إلى أي مدى يمتلك موظفو إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض المعرفة الكافية باللوائح والأنظمة المعمول بها مثل نظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاوي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات؟

٣. ما هي الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، وما الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء؟

٤. كيف يمكن تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر؟

٥. ما مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل.

٦. ما هي البرامج التدريبية أو الأدوات التي يمكن أن تسهم في تعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، وبالتالي رفع كفاءة التفتيش؟

٧. ما هو تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على استناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة؟

تساعد هذه التساؤلات في توجيه البحث وتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر على أداء المفتشين، مع تقديم حلول واضحة لتحسين العملية الرقابية وضمان الالتزام بالأنظمة بشكل دقيق.

٦-١: فروض الدراسة Study Hypothesis

تُشكل فروض الدراسة فرضيات تعمل كإجابات أولية للتساؤلات المطروحة، وتساعد في توجيه البحث وتحليل البيانات. إليك بعض الفروض التي يمكن استخدامها في دراستك:

١. الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام وجودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها.

٢. الفرض الثاني: كلما زادت معرفة موظفي إدارة الالتزام باللوائح والأنظمة المعمول بها، كلما انخفضت نسبة الأخطاء في محاضر التفتيش.

٣. الفرض الثالث: توجد عوامل شخصية تؤثر سلبًا على أداء المفتشين في إعداد المحاضر، مثل نقص التدريب أو ضعف الخبرة.

٤. الفرض الرابع: هناك أخطاء شائعة تتكرر في محاضر التفتيش يمكن تحديدها وتحليلها لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء.

٥. الفرض الخامس: يمكن للبرامج التدريبية المخصصة لتعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة أن تسهم بشكل فعال في تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

٦. الفرض السادس: يؤثر مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقًا للمواد القانونية ذات الصلة.

يمكن استخدام هذه الفروض لتوجيه البحث وجمع البيانات، مما سيمكنك من اختبارها والتحقق من صحتها خلال مراحل الدراسة المختلفة.

٧-١: مصطلحات الدراسة:

المعرفة: المعرفة في اللغة العربية تأتي من الجزر الثلاثة (عَرَفَ)، وتشير على إدراك الشيء وفهمه بوضوح. يقال "عَرَفَ الشيء" أي أدركه وميزه عن غيره. وهي أيضاً تتعلق بالوعي أو الإدراك العقلي لحقائق أو معلومات معينة، واكساب العلم بها عن طريق الخبرة، أو التعليم، أو الملاحظة.

المعرفة اصطلاحاً: في إدارة الالتزام بوزارة الصحة، تعرف المعرفة على أنها مجموعة من المعلومات والمهارات والخبرات التي يتم تجميعها وتنظيمها واستخدامها لتحسين الأداء والامتثال للمعايير الصحية. تشمل المعرفة في هذا السياق فهم الأنظمة والقوانين الصحية، والقدرة على تطبيق اللوائح والإجراءات المعتمدة لضمان الالتزام بجودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.

المعرفة بالأنظمة: إلمام المفتشين بالقوانين واللوائح المعمول بها في القطاع الصحي.

تقييم الأداء: التعريف اللغوي: لتقييم الأداء:

- تقييم: مصدر الفعل "قيّم" ويعني تقدير قيمه الشيء، وتحديد مستواه أو جودته.

- الأداء: مصدر الفعل "أدى" ويشير على إنجاز العمل أو القيام بالمهام.

اصطلاحاً في وزارة الصحة، يعرف تقييم الأداء بأنه عملية منهجية ومستمرة تهدف إلى قياس وتقييم مدى معرفة الموظفين للأهداف للمعايير المرتبطة بالامتثال من قبل الجهات التي تقدم الخدمات الصحية.

أداء المفتشين: كفاءة ودقة المفتشين في أداء مهامهم بما يتماشى مع الأنظمة.

محاضر إدارة الالتزام: هي وثائق رسمية تسجل فيها تفاصيل المخالفات أو الحالات التي يتم رصدها في المؤسسات الصحية لضمان التزامها بالأنظمة والمعايير الصحية المعتمدة في المملكة العربية السعودية.

جودة المحاضر: مدى دقة وشمولية المحاضر التي يعدها المفتشون وتوافقها مع المعايير.

إدارة الالتزام: دور الإدارة في متابعة وتطبيق الأنظمة لضمان الالتزام باللوائح.

LITERATURE REVIEW: الفصل الثاني

الإطار النظري وأدبيات الدراسة

١-٢: الدراسات السابقة Historical Background

٢-٢: المنطلقات النظرية للدراسة Theoretical framework of the study

١-٢: الدراسات السابقة

Historical Background

في هذا القسم، قام الباحث باستعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة، كما أن الدراسات السابقة ستعرض وتحلل الأبحاث المتعلقة بأثر المعرفة التنظيمية على الأداء، خاصة في مجال الصحة والالتزام باللوائح. وذلك من خلال الموضوعات التالية:

١. دراسة حول فعالية التدريب في رفع كفاءة المفتشين: تتناول هذه الدراسات تأثير البرامج التدريبية على تحسين مهارات التفتيش لدى الموظفين، وخلصت إلى أن التدريب المستمر يعزز من قدرات المفتشين ويقلل من الأخطاء.
٢. دراسة تحليلية عن أخطاء التفتيش: تستعرض هذه الدراسات الأنماط الشائعة للأخطاء التي يرتكبها المفتشون في محاضر التفتيش، وحددت العوامل الشخصية مثل ضغط العمل ونقص المعرفة باللوائح كأسباب رئيسية وراء تلك الأخطاء.
٣. دراسة عن تأثير المعرفة القانونية على أداء المفتشين: تشير هذه الدراسات إلى أن المفتشين الذين يتمتعون بمعرفة شاملة باللوائح والأنظمة القانونية يكون أدائهم أفضل في إعداد المحاضر وتقليل الأخطاء.
٤. دراسات حول العلاقة بين الشخصية والأداء: استكشفت هذه الدراسات العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة (مثل الاستقرار العاطفي والقدرة على التحليل) وأداء المفتشين في مجال الالتزام.
٥. دراسات حول تحسين جودة الخدمات الصحية: ناقشت هذه الدراسات دور إدارة الالتزام في تعزيز جودة الخدمات الصحية، وبيّنت أهمية التدريب والتطوير المهني في تحقيق ذلك.

دراسة باسراحيل (٢٠١٨م): في دراسة استكشافية عن إدارة المعرفة للباحثة باسراحيل

بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المستشفيات السعودية"، بينت أهمية المعرفة

بالنواحي الطبية داخل حدود المنشأة الطبية نفسها وخارجها، ولذلك تعتبر إدارة المعرفة

الصحية من القواعد الاستراتيجية المهمة التي يمكن أن تحسن الأداء الطبي، فتطبيق إدارة

المعرفة داخل المنشآت الطبية يساعد على تطور الأداء الطبي والإداري للعاملين؛ لأن إدارة المعرفة تساعد على الحفاظ على المعرفة الضرورية وتقديمها عند الحاجة لها، ومن ثم تساعد على اتخاذ القرارات الطبية الصحيحة لحالات المرضى في وقت قياسي. وتأتي أهمية دراسة بإسراويل من خلال أهداف الدراسة الخمس؛ من رصد للوضع الراهن في مستشفيات جدة لتطبيق إدارة المعرفة ومعرفة اتجاهات العاملين نحوها، أيضاً معرفة المعوقات التي من الممكن مواجهتها وتحديد المتطلبات لتطبيق إدارة المعرفة. وهدفت أيضاً إلى محاولة لمواكبة التطور العالمي في هذا المجال من خلال وضع خطة عمل لتطبيق إدارة المعرفة في القطاع الصحي بمحافظة جدة. وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة منهج دراسة الحالات المتعددة كونه الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة. وقد تمت الإجابة عن تساؤلات الدراسة الأربع؛ فكانت نتائج الدراسة أنه يوجد قابلية لتطبيق إدارة المعرفة بمستشفيات محافظة جدة بنسبة ٧٠.٠٠٪. وأن العاملين في المستشفيات لديهم وعي وإدراك نحو تطبيق إدارة المعرفة بنسبة ٦٩.٣٠٪. كما أكدت نتائج الدراسة وجود معوقات تنظيمية وبشرية وتقنية ومعوقات أخرى تسبب في إعاقة تطبيق إدارة المعرفة في المستشفيات بنسبة ٨٨.٣٣٪ بحسب آراء أفراد العينة. أخيراً، ذكرت الدراسة عدداً من المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة بمستشفيات محافظة جدة وقد تم الاتفاق على ضرورتها بنسبة ٩٦.٥٠٪. كما وضعت الباحثة بعض التوصيات التي قد تساعد في تطبيق إدارة المعرفة في القطاع الصحي من خلال تطوير البنية التحتية والجوانب الإدارية والبشرية والتقنية في مستشفيات وزارة الصحة.

دراسة البقي؛ وعثمان (٢٠٢١م): في دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية – الطائف بعنوان "قياس أثر مؤشرات الاداء في تحسين جودة الخدمات الصحية"، قام بها الباحثان البقي وعثمان حيث هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية بمحافظه الطائف من خلال معرفة إذا ما كانت تلك المؤشرات كافية من أجل تقيق جودة تحسين الخدمات الصحية المقدمة. واستخدم الباحثان النهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أهم المناهج التي تستخدم وأكثرها استخداماً. وقد تكون مجتمع الدراسة من منسوبي مديرية الشؤون الصحية بمحافظه الطائف والبالغ عددهم (١٤٨٦)، استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة المكونة من (٣٥٣)

موظف وموظفة. استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لتنفيذ دراستهما، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: هناك موافقة بدرجة متوسطة بين أفراد الدراسة على مؤشرات الأداء وكذلك الرضاء الوظيفي للعاملين، إضافة إلى تحقيق الأهداف والخطط الاستراتيجية للمديرية، ورضا المراجعين عن الخدمات. هناك تأثير واضح لمؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية المقدمة. بينت الدراسة أن مستوى الأداء لدى العاملين بمستوى متوسط. هناك علاقة طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا وقياس مؤشرات الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية. في الختام أوصت الدراسة: بضرورة الاستفادة من المتغيرات التنظيمية الخاصة بالموارد البشرية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشفافية والوضوح في المهام والواجبات للعاملين بما يرفع جودة الأداء. الاستفادة من توافر المعلومات الخاصة ببرامج التدريب المختلفة في تعزيز القدرات الفردية على العمل التعاوني والتشارك في أداء المهام.

دراسة العتيبي وآخرون (٢٠٢٢م): بعنوان "تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"، دراسة هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، ومعرفة العلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، وتمثلت مشكلة الدراسة في الدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين. حيث يعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات الصحية، أهمية لذلك يحظى باهتمام كبير من قبل الدولة. تلخصت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي: ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟، وهدفت الدراسة إلى المساهمة في تقديم المقترحات والتي تسهم في رفع مستوى تقييم الأداء والعمل على زيادة جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتأكيد على أهمية عملية تقييم الأداء. اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. تكونت عينة الدراسة من (٣٨٣) مفردة تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية. كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من العينة المستهدفة. توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وجودة خدمات الرعاية الصيدلانية في القطاع الصحي السعودي، كما بينت النتائج أنه كلما زادت

مستويات تقييم الأداء في القطاعي الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية، زادت جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. أوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي الحكومي السعودي بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر. وتوظيف التكنولوجيا والامتة لجميع أنظمة الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية.

دراسة عارف، (٢٠١٩م): بعنوان "العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية"، هدفت الدراسة إلى استكشاف العوامل المؤثرة عن طريق تحليل المحتوى للدراسات التي عالجت موضوع مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية والتي تم حصرها خلال الفترة من (٢٠١١ - ٢٠١٨م). وبلغ عددها (٢٣) دراسة خضعت للتحليل نتج عنها معرفة العوامل المؤثرة مشاركة العاملين بتلك القطاعات. ونتج من تحليل محتوى هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، من أهمها؛ تعتبر العوامل السلوكية والشخصية والفردية لها دور كبير في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية، هنالك أهمية التدريب والتعليم المستمر للكوادر الصحية العامل في هذه القطاعات.

٢-٢: المنطلقات النظرية للدراسة

Theoretical framework of the study

٢-٢: المنطلقات النظرية للدراسة Theoretical framework of the study

المنطلقات النظرية هي الأسس التي يستند إليها البحث وتساعد في تفسير النتائج وتحليل البيانات. يمكن أن تتضمن المنطلقات النظرية للدراسة التي تركز على أداء المفتشين في إدارة الالتزام عدة نظريات ومفاهيم، مثل:

١. نظرية التقييم الذاتي: (Self-Assessment Theory)

o تنص على أن الأفراد يقومون بتقييم قدراتهم وأدائهم بناءً على المعلومات المتاحة لديهم. في سياق هذه الدراسة، يمكن أن تؤثر تقييمات المفتشين لذاتهم على أدائهم وجودة المحاضر التي يقومون بإعدادها.

٢. نظرية التعلم المستمر: (Continuous Learning Theory)

o تشير إلى أهمية التدريب والتعلم المستمر لتحسين الأداء. تبرز هذه النظرية أهمية البرامج التدريبية في تعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، مما ينعكس إيجاباً على جودة المحاضر.

٣. نظرية السلوك التنظيمي: (Organizational Behavior Theory)

o تركز على تأثير السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمة. في هذه الدراسة، يمكن دراسة كيف تؤثر سمات شخصية المفتشين والتفاعلات داخل بيئة العمل على أدائهم في إعداد المحاضر.

٤. نظرية القدرة على التحليل: (Analytical Capability Theory)

o تركز على أهمية القدرة على التحليل في اتخاذ القرارات. في هذا السياق، يمكن أن تؤثر قدرات المفتشين التحليلية على كيفية تقييمهم للبيانات وكتابة المحاضر بدقة.

٥. نظرية التوجه نحو الهدف: (Goal Orientation Theory)

- ٥ تفترض أن الأفراد الذين يتبنون توجهًا نحو تحقيق الأهداف يكون أدائهم أفضل. يمكن دراسة كيفية تأثير توجه المفتشين نحو تحقيق الأهداف المهنية في تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

٦. نظرية الامتثال: (Compliance Theory)

- ٥ تركز على أهمية الالتزام بالأنظمة واللوائح. هذه النظرية يمكن أن تسهم في فهم كيفية تأثير معرفة المفتشين باللوائح القانونية على أدائهم وقراراتهم أثناء التفتيش.

تطبيق المنطلقات النظرية

يمكن استخدام هذه المنطلقات النظرية لتوجيه الدراسة وتحليل البيانات. على سبيل المثال، يمكن اختبار مدى صحة نظرية التعلم المستمر من خلال تقييم أثر البرامج التدريبية على أداء المفتشين، أو استكشاف كيف تؤثر سمات الشخصية على أداء المفتشين من خلال تطبيق نظرية السلوك التنظيمي.

بتطبيق هذه المنطلقات النظرية، ستمكن من تفسير النتائج وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة، مما يعزز من مصداقية البحث ويساهم في تقديم توصيات عملية فعّالة.

Chapter 3: الفصل الثالث
منهجية الدراسة (Research Methodology)

Study Method and Approach : ١-٣ المنهجية وطرق الدراسة

Study tools : ٢-٣ أدوات الدراسة

Study Limits : ٣-٣ حدود الدراسة

Chapter 3: الفصل الثالث

منهجية الدراسة (Research Methodology)

-مقدمة:

تعتبر المنهجية وطرق البحث من العناصر الأساسية التي تحدد كيفية إجراء الدراسة وجمع البيانات وتحليلها. كما تشير إلى الأساليب التي يتبعها الباحث لجمع وتحليل البيانات بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تساهم في الإجابة على أسئلة البحث أو اختبار الفرضيات. تشمل منهجية البحث اختيار التصميم الملائم للدراسة، وتحديد أدوات جمع البيانات، والإجراءات التي سوف يتم اتباعها لضمان دقة وموضوعية النتائج، فيما يلي توضيح للمنهجية وطرق البحث المناسبة لدراستنا هذه:

١-٣: المنهجية وطرق البحث Study Method and Approach

سيتبنى البحث منهجية تحليلية وصفية، حيث يتم التركيز على تحليل العوامل التي تؤثر على أداء موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض. لدراسة أداء موظفي إدارة الالتزام بوزارة الصحة، يُنصح باتباع منهجية بحث تتناسب مع طبيعة هذا النوع من الدراسات التي تهدف إلى تقييم وتحليل أداء الموظفين. غالبًا ما يكون المنهج المختلط (الكمي والنوعي) هو الأنسب في مثل هذه الدراسات لتحقيق فهم شامل لأداء الموظفين وأسباب التفاوت في الأداء وكيفية تحسينه. وسيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً (عدس، وآخرون، ٢٠٠٣ م، ص ١٩١). تتضمن هذه المنهجية ما يلي:

الوصف: يهدف إلى وصف أداء الموظفين كما هو واقعٌ حالياً، ويشمل جوانب مثل الإنتاجية، الالتزام بالمعايير، الجودة، وسرعة إنجاز المهام.

التحليل: تحليل أسباب الأداء المرتفع أو المنخفض، ودراسة العوامل المؤثرة فيه، مثل التدريب، الخبرة، بيئة العمل، ومستوى الدعم الإداري.

- التحليل الكمي: سيتم استخدام استبيانات لجمع البيانات من موظفي إدارة الالتزام، مما يسمح بجمع معلومات قابلة للقياس الكمي حول العوامل الشخصية والمعرفية التي تؤثر على أدائهم.

- التحليل النوعي: قد تشمل الدراسة مقابلات أو مجموعات تركيز مع بعض المفتشين لتجميع معلومات نوعية حول تجاربهم ورؤاهم بشأن العوامل التي تؤثر على أدائهم.

٢. طرق البحث:

أ. جمع البيانات:

- استبيانات:

- سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة لتقييم معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، وقدراتهم العقلية والعلمية، وسمات شخصيتهم.
- يمكن توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي إدارة الالتزام لضمان تنوع الآراء.

- مقابلات:

- إجراء مقابلات مع بعض المفتشين ذوي الخبرة للحصول على رؤى أعمق حول التحديات التي يواجهونها في إعداد المحاضر وأسباب الأخطاء الشائعة.

مجموعات التركيز: Focus group discussion

- يمكن عقد جلسات نقاش مع مجموعة من المفتشين لمناقشة العوامل التي تؤثر على أدائهم وتبادل الخبرات والآراء.

ب. تحليل البيانات:

- التحليل الكمي:

- سيتم معالجة البيانات المجمعة من الاستبيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel. سيتم استخدام اختبارات إحصائية مثل التحليل الوصفي، والارتباط، والانحدار لفهم العلاقة بين المتغيرات.

- التحليل النوعي:

- سيتم تحليل البيانات المجمعة من المقابلات ومجموعات التركيز باستخدام تقنيات تحليل المحتوى، حيث يتم تصنيف البيانات في فئات لتحديد الأنماط والمواضيع الرئيسية.

٢-٣: أدوات الدراسة Study tools

أدوات الدراسة:

تتضمن أدوات الدراسة مجموعة من الوسائل المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها. في دراستنا حول أداء موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، يمكن استخدام الأدوات التالية:

١. الاستبيانات Questionnaire:

استبيان أداء المفتشين:

◦ يتم توزيع استبيانات على الموظفين لجمع بيانات كمية حول مستوى يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس المعرفة باللوائح والأنظمة، والقدرات العقلية والعلمية، والسمات الشخصية. يمكن تقسيم الاستبيان إلى عدة أقسام مثل:

- المعلومات الشخصية: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.
- معرفة الأنظمة: أسئلة تقيم مدى معرفة المفتشين باللوائح المعمول بها.
- القدرات العلمية: أسئلة حول المهارات التحليلية والقدرة على التعامل مع المعلومات.
- سمات الشخصية: تقييم الصفات الشخصية التي قد تؤثر على الأداء، مثل الاستقرار العاطفي والقدرة على الضغط.

٢. المقابلات Interviews:

• مقابلات فردية:

◦ إجراء مقابلات مع مجموعة مختارة من المفتشين ذوي الخبرة لتجميع معلومات نوعية حول التحديات التي يواجهونها وأسباب الأخطاء في محاضر التفتيش. يمكن أن تكون هذه المقابلات شبه منظمة، مما يتيح للباحث طرح أسئلة مفتوحة ومتابعة النقاط المثيرة للاهتمام.

٣. مجموعات التركيز Focus Group Discussion:

- جلسات نقاش جماعية:

o تنظيم جلسات مع مجموعة من المفتشين لمناقشة الموضوعات المتعلقة بأدائهم والتحديات التي يواجهونها. هذه الأداة تعزز التفاعل بين المشاركين وتساعد في جمع أفكار متنوعة.

٤. الملاحظات Observation:

- ملاحظة مباشرة:

o في حال توافر الفرصة، يمكن إجراء ملاحظات مباشرة على عمليات التفتيش أو الاجتماعات المتعلقة بإعداد المحاضر، وذلك لفهم كيفية عمل المفتشين في بيئة العمل.

سيقوم الباحث بتوظيف هذه الأدوات، حتى يكون قادرًا على جمع بيانات شاملة وموثوقة تدعم أهداف الدراسة، مما سيساعد في الوصول إلى استنتاجات دقيقة وتقديم توصيات فعالة لتحسين أداء المفتشين في إدارة الالتزام.

٣-٣: حدود الدراسة Study Limits

تم تحديد حدود الدراسة نطاق البحث والتقيدات التي قد تؤثر على النتائج والاستنتاجات. تشمل حدود الدراسة ما يلي:

١. الحدود الزمنية:

فترة الدراسة: يقتصر تنفيذ الدراسة على فترة زمنية محددة، مما يعني أن النتائج قد تعكس الظروف والبيئة خلال تلك الفترة فقط، وذلك خلال العام ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥ م.

٢. الحدود المكانية:

- الموقع الجغرافي: تركز الدراسة على فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض فقط، مما قد يؤثر على تعميم النتائج. قد تكون هناك اختلافات في الأداء أو المعرفة بين فروع أخرى في مناطق مختلفة.

٣. الحدود البشرية:

مجتمع البحث Target population

مجتمع دراسة إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض يضم مجموعة من الموظفين والممارسين الصحيين المسؤولين عن متابعة تطبيق الأنظمة واللوائح الصحية، وضمان امتثال المنشآت والمعنيين في القطاع الصحي للمعايير والسياسات المعتمدة من الوزارة. يشمل مجتمع الدراسة:

١. مدراء الإدارات والأقسام: الذين يلعبون دورًا رئيسيًا في توجيه الموظفين والإشراف على تطبيق الالتزام باللوائح.
 ٢. الكوادر الفنية والإدارية: من الموظفين المختصين بمتابعة الامتثال والتدقيق، مثل موظفي الجودة، وموظفي الرقابة الصحية.
 ٣. فرق التفتيش والمراقبة: المسؤولين عن الزيارات الميدانية للتأكد من التزام المنشآت الصحية بمعايير الجودة والسلامة.
 ٤. الممارسون الصحيون: مثل الأطباء والممرضين الذين يعملون بشكل مباشر مع الأنظمة الصحية ويحتاجون لفهمها وتطبيقها في ممارساتهم اليومية.
- يشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين بإدارة الالتزام بفرع الوزارة بمنطقة الرياض وبالبالغ عددهم (٥٠٠) موظف.

عينة الدراسة Study sample

تتكون عينة الدراسة (٢٠٠) من كل فئة من موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، لضمان تمثيل مختلف الفئات وتنوع الخبرات، مما يساهم في الحصول على بيانات شاملة ودقيقة حول مستوى المعرفة بالأنظمة وإدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بالرياض. حيث سيتم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية لضمان تمثيلهم لجميع الفئات والمستويات الوظيفية.

- عينة الدراسة: تقتصر الدراسة على موظفي إدارة الالتزام في فرع الوزارة، مما يعني أن النتائج قد تعكس أداء أو معرفة الموظفين في أقسام أو إدارة الالتزام في فرع الوزارة.

٤. الحدود المنهجية:

- أساليب جمع البيانات: تقتصر الدراسة على أدوات جمع البيانات المستخدمة، مثل الاستبيانات والمقابلات، وقد تتأثر النتائج بجودة الاستبيانات وصحة الإجابات المقدمة من المشاركين.

٥. الحدود الموضوعية:

- المواضيع المدروسة: يقتصر موضوع الدراسة على؛ "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش بإدارة الالتزام ومدى تأثير ذلك على جودة المحاضر والخدمة في القطاع الخاص بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض"، وتركز الدراسة على عوامل معينة تؤثر على أداء المفتشين، مثل المعرفة باللوائح والأنظمة، والقدرات العلمية، وسمات الشخصية، مما يعني أنه قد تكون هناك عوامل أخرى غير مدروسة تؤثر على الأداء.

٦. الحدود الأخلاقية:

- موافقة المشاركين: تعتمد الدراسة على الحصول على موافقات مسبقة من المشاركين وأن يكونوا على علم بمشاركتهم في الدراسة بصورة تطوعية.

نموذج الدراسة ومتغيراتها:

لتحديد متغيرات دراسة أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتشين في إدارة الالتزام، ومدى تأثير ذلك على جودة المحاضر والخدمات في القطاع الصحي الخاص بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، يمكن تصميم نموذج يضم المتغيرات التالية:

١. المتغير المستقل: المعرفة بالأنظمة واللوائح:

التعريف: مستوى إلمام المفتشين بالقوانين واللوائح المعمول بها في القطاع الصحي الخاص، بما في ذلك السياسات والإجراءات المتعلقة بالتفتيش والمراجعة.

مؤشرات القياس: تشمل عدد الدورات التدريبية المتعلقة بالأنظمة، مدى الاطلاع على تحديثات اللوائح، ومستوى الفهم العام للأنظمة من خلال اختبارات أو استبيانات تقييم المعرفة.

٢. المتغير التابع: أداء المفتشين:

التعريف: كفاءة ودقة المفتشين في تنفيذ مهامهم بناءً على المعرفة المكتسبة بالأنظمة. مؤشرات القياس: تشمل عدد المخالفات التي تم اكتشافها، جودة التقارير والمحاضر التي يُعدها المفتشون، دقة الملاحظات والمراجعات، ومدى التزام المفتشين بتطبيق اللوائح والإجراءات في الزيارات التفتيشية.

٣. المتغيرات الوسيطة: وهي مجموعة من العوامل التي تتوسط العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وتتمثل تلك العوامل في:

التدريب والتطوير: تأثير البرامج التدريبية على زيادة المعرفة وتحديثها بما يتماشى مع التغيرات في الأنظمة.

الدعم الإداري: مدى توفير الإدارة موارد كافية وتوجيهات واضحة للمفتشين لضمان تطبيق الأنظمة بفعالية.

التكنولوجيا والأدوات: وجود أدوات وتقنيات تدعم عمل المفتشين وتزيد من كفاءة عمليات التفتيش.

٤. المتغير التابع الثانوي: جودة المحاضر والخدمة المقدمة في القطاع الصحي الخاص.

التعريف: مستوى دقة وشمولية المحاضر التي يقدمها المفتشون وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة في المنشآت الصحية الخاصة.

مؤشرات القياس: تشمل دقة وشمولية المحاضر، رضا المنشآت الصحية عن توجيهات المحاضر، ونسبة التزام المنشآت الخاصة بالتوصيات الناتجة عن المحاضر، وأثر ذلك على جودة الخدمة الصحية.

العلاقات بين المتغيرات:

يتم تحليل العلاقة بين مستوى المعرفة بالأنظمة وأداء المفتشين، ومدى تأثير ذلك على جودة المحاضر والخدمات المقدمة في المنشآت الصحية الخاصة. قد تُستخدم أساليب تحليلية مثل تحليل الانحدار لفهم تأثير كل متغير على الآخر وتقديم توصيات لتحسين الأداء والجودة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. العلواني، عديلة (٢٠١٨م). "أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية"، آفاق العلوم، دراسة اقتصادية، المجلد ٤، العدد ١٣ (٣٠ سبتمبر/أيلول ٢٠١٨)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

٢. درة، عمر؛ غريب، معاذ وسعيد، سالم بيت (٢٠١٨م). "تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى"، دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٤ (١٠٥)، ٣٥٢ - ٣٦٧.

٣. مايده، محمد فضل؛ ولكموته، إبراهيم (٢٠٢٢م). "تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر الموظفين (الطاقم الطبي والإداري)"، دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة (٥)، ١٣٢٧ - ١٣٥٣.

٤. عبد القادر، بركات أحمد (٢٠١٥م). "تقييم أداء الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية"، دراسة نظرية ومقارنة على بعض المستشفيات العامة الليبية العاملة بمدينة بنغازي. مجلة العلوم والدراسات الإنسانية (٨)، ١ - ٢٧.

٥. عدس، عبد الرحمن؛ عبيدات، ذوقان؛ وهبد الحق كايد (٢٠٠٣م). "البحث العلمي، مفهومه أدواته وأساليبه"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٦. باسراحيل، هبة عمر (١٤٣٩هـ - ٢٠١٨م). "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المستشفيات السعودية"، دراسة استكشافية رسالة دكتوراه منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز بجدة - المملكة العربية السعودية.

٧. البقمي، محمد بن سعد مسفر؛ وعثمان، مزمل بن علي محمد (٢٠٢١م). "قياس أثر مؤشرات الاداء في تحسين جودة الخدمات الصحية"، دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية - الطائف، دراسة منشورة مجلة الطب والقانون والصحة العامة العدد ٢، الإصدار الأول.

٨. العتيبي، فواز بن عبد الله؛ المطيري، علي بن سليمان؛ الغنام، غنام بن هويل؛ القرني، عبد الله بن سفر وقايد، نور بن فرحان (٢٠٢٢م). "تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في

القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"، دراسة منشورة، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد السادس - العدد السابع والعشرون.

٩. عارف، محمد بن جعفر؛ و بسطنجي، هاني بن عبد الله (٢٠١٩م). "العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية"، دراسة مقدمة لشبكة المؤتمرات العربية؛ المؤتمر العلمي الدولي العاشر - قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز - جدة المملكة العربية السعودية.