

تأثير تطبيق معايير المركز السعودي لإعتماد المنشآت الصحية (سباهي) في مستشفيات المملكة
العربية السعودية

إعداد الطالب

د. كمال جعفر موسى محمدنور

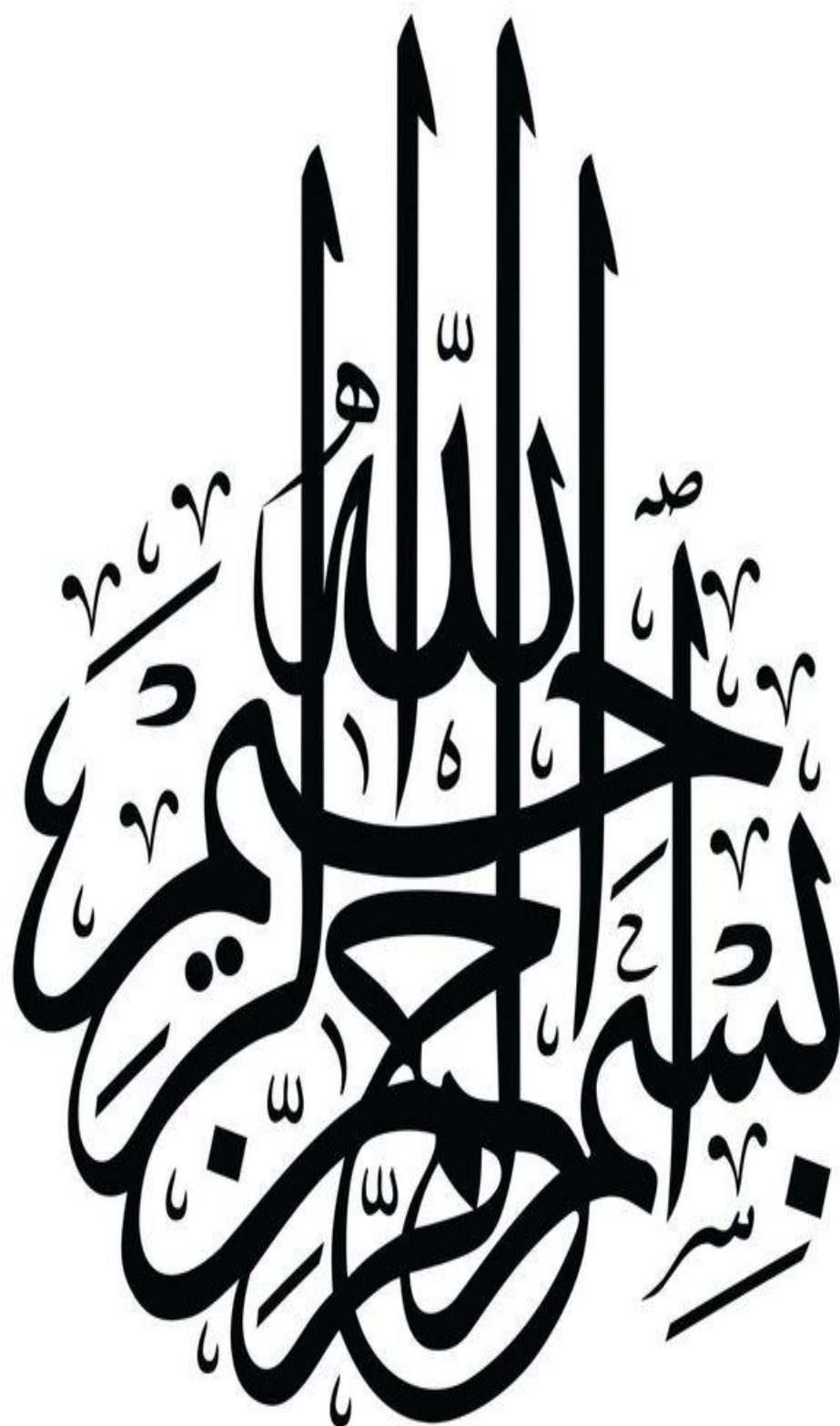
إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥



شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق نبينا محمد عليه الصلاة والسلام ، أما بعد:

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، فقد كانا — بعد الله — الداعم الأول لي في مسيرتي العلمية والعملية، ولم يبخلا عليّ بالنصيحة والدعم والتشجيع. فلهما مني كل الامتنان والمحبة.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كافة الأساتذة الكرام الذين أسهموا في إثراء معرفتي، وإلى كل من قدّم لي دعماً أو مساعدة خلال إعداد هذا البحث، سواء بالنصيحة أو التوجيه أو التشجيع. وأسأل الله أن يجزيهم عني كل خير.

ولا يفوتني أن أشكر كل من كان له أثر ولو بسيط في إتمام هذا العمل، فجزاهم الله خير الجزاء، وجعل ما قدّموه في ميزان حسناتهم.

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية وتجربة المرضى داخل المستشفيات في المملكة العربية السعودية. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني شمل (٦٣) مشاركاً من مراجعي المستشفيات المعتمدة وغير المعتمدة.

أظهرت النتائج أن المستشفيات الحاصلة على اعتماد سباهي تحقق مستويات أعلى في جودة الخدمات الصحية، خصوصاً في جوانب النظافة والتنظيم واحترام المرضى وتطبيق معايير السلامة. كما بينت النتائج وجود مستوى رضا مرتفع لدى المرضى تجاه الخدمات المقدمة في المستشفيات المعتمدة مقارنة بغير المعتمدة، مما يدل على أن تطبيق معايير الاعتماد يسهم بشكل مباشر في تحسين تجربة المريض وتعزيز ثقته في جودة الرعاية الصحية.

وتتوافق نتائج الدراسة مع عدد من الدراسات السابقة المحلية والدولية التي أكدت الدور الإيجابي للاعتماد الصحي في رفع جودة الخدمات وتحسين ممارسات سلامة المرضى. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بتطوير برامج تقييم جودة الرعاية وقياس تجربة المرضى بصورة دورية وتحسين جميع المستشفيات لتحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن. حيث إن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، ولا يجوز نشرها علمياً بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث: د. كمال جعفر موسى محمدنور

فهرس المحتويات

Contents

ج	فكر وتقدير
د	المستخلص
هـ	حقوق الطباعة
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الأشكال
١	الفصل الأول
١	الإطار العام
٢	١.١ المقدمة للإطار العام:
٣	٢.١ مشكلة الدراسة:
٣	٣.١ أهمية الدراسة:
٥	٤.١ أهداف الدراسة:
٦	٥.١ تساؤلات الدراسة:
٦	التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالملكة العربية السعودية؟
٦	التساؤلات الفرعية:
٦	٦.١ فروض الدراسة:
٧	الفرض الرئيسي: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية.
٧	الفروض الفرعية:
٧	٧.١ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:
٩	الفصل الثاني
٩	الدراسات السابقة
١٠	١.٢ المقدمة للدراسات السابقة:
١٠	٢.٢ المتغير التابع:
١٢	٣.٢ المتغير المستقل:

٤.٢ الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة وتوضيح ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات:	١٣
٥.٢ الإطار النظري للدراسة:	١٥
الفصل الثالث	١٩
منهجية الدراسة	١٩
١.٣ المقدمة بمنهجية الدراسة:	٢٠
٢.٣ تصميم البحث:	٢٠
٣.٣ مجتمع البحث:	٢١
٤.٣ خصائص العينة:	٢٢
٥.٣ محددات حجم العينة:	٢٣
٦.٣ خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات:	٢٤
٧.٣ الحدود الزمانية والمكانية، والحدود الموضوعية:	٢٦
٨.٣ الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي:	٢٧
الفصل الرابع	٢٩
الدراسة الميدانية	٢٩
١.٤ المقدمة لدراسة الميدانية:	٣٠
٤.٢ تحليل البيانات:	٣٠
٤.٣ الأشكال (الرسوم البيانية) للإستبانة:	٣٢
الجنس:	٣٢
هل المستشفى الذي قمت بزيارته معتمد من المركز السعودي لإعتماد المنشآت الصحية (سباهي):	٣٣
العمر:	٣٤
نوع المستشفى الذي تمت زيارته:	٣٥
المستشفى كان نظيفاً و منظماً:	٣٦
وقت الإنتظار كان مناسباً:	٣٧
تعامل الموظفين بقيمة الإحترام و الوضوح:	٣٨
شعرت أن الطاقم الطبي يستمع الى مشكلتي بشكل جيد:	٣٩
شعرت بالأمان عند تلقي الرعاية داخل المستشفى:	٤٠
الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود معايير:	٤١

- ٤٢.....إذا كان المستشفى معتمداً : هل لاحظت تحسناً في جودة الخدمات:
- ٤٣.....إذا كان المستشفى معتمداً : شعرت بتطبيق واضح لمعايير السلامة:
- ٤٤.....بشكل عام انا راضي عن مستوى الرعاية:
- ٤٥.....تمت تلبية إحتياجاتي الصحية بشكل جيد:
- ٤٦.....أوصي الآخرين بزيارة هذا المستشفى:
- ٤٧.....الطاقم يلتزم بلبس الوقاية والإجراءات الإحترازية:
- ٤٨.....هل تعتقد أن المستشفى الحاصل على إعتداد سباهي يقدم خدمة أفضل مقارنة بزياراتك السابقة لمستشفيات أخرى:
- ٤٩.....٤.٤ تحليل البيانات:
- ٥٤.....٤.٥ التوصيات:
- ٥٥.....٤.٦ المراجع العربية و الإنجليزية:
- ٥٥.....أولاً: المراجع العربية المستخدمة في الدراسة
- ٥٦.....ثانياً: المراجع الإنجليزية المستخدمة في الدراسة

فهرس الأشكال

٣٢	٤.٣ الأشكال (الرسوم البيانية) للإستبانة:
٣٢	الجنس:
٣٣	هل المستشفى الذي قمت بزيارته معتمد من المركز السعودي لإعتماد المنشآت الصحية (سباهي):
٣٤	العمر:
٣٥	نوع المستشفى الذي تمت زيارته:
٣٦	المستشفى كان نظيفاً و منظماً:
٣٧	وقت الإنتظار كان مناسباً:
٣٨	تعامل الموظفين بقيمة الإحترام و الوضوح:
٣٩	شعرت أن الطاقم الطبي يستمع الى مشكلتي بشكل جيد:
٤٠	شعرت بالأمان عند تلقي الرعاية داخل المستشفى:
٤١	الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود معايير:
٤٢	إذا كان المستشفى معتمداً : هل لاحظت تحسناً في جودة الخدمات:
٤٣	إذا كان المستشفى معتمداً : شعرت بتطبيق واضح لمعايير السلامة:
٤٤	بشكل عام انا راضٍ عن مستوى الرعاية:
٤٥	تمت تلبية إحتياجاتي الصحية بشكل جيد:
٤٦	أوصي الآخرين بزيارة هذا المستشفى:
٤٧	الطاقم يلتزم بلبس الوقاية والإجراءات الإحترازية:
٤٨	هل تعتقد أن المستشفى الحاصل على اعتماد سباهي يقدم خدمة أفضل مقارنة بزياراتك السابقة لمستشفيات أخرى:

الفصل الأول

الإطار العام

١.١ المقدمة للإطار العام:

تعد جودة الرعاية الصحية أحد الركائز الأساسية التي تسعى الأنظمة الصحية الحديثة إلى تعزيزها من أجل ضمان تقديم خدمات فعّالة وآمنة تلبي احتياجات المرضى وتوقعاتهم. وفي المملكة العربية السعودية، برز المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) كجهة وطنية مسؤولة عن وضع المعايير وتقييم التزام المستشفيات بممارسات الجودة وسلامة المرضى. وقد أصبح تطبيق معايير سباهي خطوة محورية في تطوير الأداء المؤسسي، والارتقاء بجودة الخدمات، وتعزيز ثقافة السلامة داخل المنشآت الصحية.

تهدف معايير سباهي إلى تحسين مستوى الرعاية من خلال تنظيم العمليات الإدارية والإكلينيكية، وتطبيق ممارسات قائمة على الأدلة، وضمان بيئة آمنة لكل من المرضى والممارسين الصحيين. ومع اتساع نطاق تطبيق هذه المعايير خلال السنوات الأخيرة، برزت الحاجة إلى تقييم أثرها الفعلي على أداء المستشفيات وجودة الخدمات المقدمة.

وفي إطار هذا البحث، تم توزيع ٦٣ استبانة على عينة من عامة أفراد المجتمع السعودي، وهدفت هذه الاستبانات إلى قياس الانعكاسات العملية لتطبيق معايير سباهي على الأداء الصحي وتجربة المرضى. وتشير نتائجها الأولية إلى وجود تحسن ملحوظ في عدد من الجوانب، مثل فعالية الخدمة، وسلامة المرضى، ورضا المستفيدين، ما يعكس التأثير الإيجابي المحتمل لتطبيق هذه المعايير.

بناءً على ذلك، يسعى هذا البحث إلى تحليل مدى تأثير تطبيق معايير سباهي على المستشفيات في المملكة العربية السعودية، من خلال استعراض الأسس النظرية للجودة الصحية، وبيان دور سباهي في تحسين الأداء، ثم مناقشة النتائج التي تم الحصول عليها من خلال أدوات البحث، بما يمكن من استخلاص استنتاجات تدعم تطوير الممارسات المستقبلية.

٢.١ مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز سلامة المرضى، إلا أن مستوى الالتزام الفعلي بمعايير الجودة قد يختلف من مستشفى لآخر. ويُعد تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) أحد أهم الأدوات الوطنية الموجهة لرفع مستوى الأداء الصحي، إلا أن التساؤل يظل قائماً حول مدى تأثير تطبيق هذه المعايير على جودة الخدمات المقدمة فعلياً داخل المستشفيات، وما إذا كان هذا التطبيق ينعكس بشكل ملموس على تجربة المرضى ورضاهم وعلى أداء الكوادر الصحية.

وفي أثناء تنفيذ هذا البحث، تم جمع بيانات من خلال ٦٣ استبانة بهدف قياس مستوى التحسن بعد تطبيق معايير سباهي، وقد أظهرت النتائج الأولية وجود تحسن ملحوظ في بعض الجوانب، إلا أن هذا التحسن يحتاج إلى تحليل علمي لمعرفة مدى شموليته، ومستوى تأثيره الحقيقي، والعوامل التي قد تعزز أو تحدّ من فعالية تطبيق المعايير.

ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة من الحاجة إلى تحديد التأثير الفعلي لتطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وقياس ما إذا كانت هذه المعايير تُحدث تغييراً إيجابياً ملموساً لدى العاملين والمرضى على حد سواء، أم أن هناك فجوة بين التطبيق النظري والواقع العملي.

٣.١ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور المتزايد الذي تلعبه معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) في تطوير القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. وفي ظل توجه الدولة نحو

رفع جودة الخدمات وتحسين كفاءة المنشآت الصحية، يصبح تقييم أثر تطبيق هذه المعايير أمراً ضرورياً لفهم مدى فعاليتها وواقع تطبيقها داخل المستشفيات.

وتتجلى أهمية الدراسة في المحاور الآتية:

- ❖ تقديم تقييم علمي موثوق لمدى تأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية، بالاعتماد على نتائج واقعية تم جمعها من خلال ٦٣ استبانة، ما يمنح هذه الدراسة مصداقية عملية.
 - ❖ المساهمة في سد فجوة معرفية حول العلاقة بين تطبيق المعايير المعتمدة وجودة الأداء داخل المستشفيات، خصوصاً مع اختلاف مستويات الالتزام بين منشأة وأخرى.
 - ❖ دعم صنّاع القرار وقيادات المستشفيات من خلال توفير بيانات واضحة تساعد على تحسين الخطط التشغيلية، ورفع مستوى الجودة، ومعالجة نقاط القصور في تطبيق معايير سباهي.
 - ❖ تعزيز ثقافة الجودة وسلامة المرضى عبر إبراز الجوانب التي أثمر فيها تطبيق المعايير بشكل إيجابي، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، مما ينعكس على تحسين تجربة المرضى وكفاءة الممارسين الصحيين.
 - ❖ الإسهام في تحسين السياسات الصحية المستقبلية من خلال نتائج عملية يمكن البناء عليها لتطوير برامج التدريب والرقابة والمتابعة المتعلقة بتطبيق معايير سباهي.
- وبذلك، تسهم هذه الدراسة في دعم جهود تطوير القطاع الصحي وتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في رفع كفاءة الخدمات الصحية وجودتها.

٤.١ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد مستوى الالتزام بمعايير سباهي داخل المستشفيات المشمولة بالدراسة وتحليل مدى تطبيقها الفعلي.

٢. قياس تأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية من حيث الكفاءة، وسلامة المرضى، وفعالية العمليات التشغيلية.

٣. تقييم رضا المرضى والعاملين الصحيين بعد تطبيق معايير سباهي باستخدام البيانات المستخلصة من ٦٣ استبانة.

٤. تحليل الجوانب التي شهدت تحسناً ملحوظاً نتيجة تطبيق معايير سباهي، وتحديد العوامل التي ساهمت في هذا التحسن.

٥. الكشف عن جوانب القصور أو التحديات التي قد تواجه المستشفيات في تطبيق معايير سباهي بشكل كامل وفعال.

٦. تقديم توصيات مبنية على الأدلة لتحسين تطبيق معايير سباهي وتعزيز جودة الخدمات الصحية مستقبلاً.

٥.١ تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات الرئيسة والفرعية المرتبطة بتأثير تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وذلك على النحو الآتي:

التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

١. إلى أي مدى تلتزم المستشفيات بتطبيق معايير سباهي في الجوانب الإدارية والإكلينيكية؟
٢. ما تأثير تطبيق معايير سباهي على سلامة المرضى وجودة الرعاية المقدمة؟
٣. هل أدى تطبيق معايير سباهي إلى تحسين رضا المرضى ؟ (وفقاً لنتائج ٦٣ استبانة تم تحليلها)
٤. ما الجوانب التي شهدت تحسناً ملحوظاً بعد تطبيق معايير سباهي؟
٥. ما أهم التحديات التي تواجه المستشفيات في تطبيق معايير سباهي بشكل فعال؟
٦. كيف يمكن تعزيز تطبيق معايير سباهي لتطوير جودة الخدمات الصحية مستقبلاً؟

٦.١ فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تم صياغة الفروض الآتية للتحقق من أثر تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية:

الفرض الرئيسي: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية.

الفروض الفرعية:

١. يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مستوى التزام المستشفيات بمعايير سباهي وتحسن جودة الخدمات الصحية.
٢. يؤدي تطبيق معايير سباهي إلى تحسين مستوى سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية.
٣. يسهم تطبيق معايير سباهي في رفع مستوى رضا المرضى (وفق نتائج ٦٣ استبانة).
٤. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات التي تطبق معايير سباهي بشكل كامل وتلك التي تطبقها بشكل جزئي.
٥. تطبيق معايير سباهي يسهم في تحسين العمليات التشغيلية والإدارية داخل المستشفى.
٦. توجد علاقة إيجابية بين الوعي بمعايير سباهي بين العاملين وبين مستوى التحسن في جودة الخدمات الصحية.

٧.١ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

اعتمد هذا البحث على منهج تقييم الجودة المبني على نموذج دونابيديان (Donabedian Model)، وهو نموذج عالمي يستخدم في قياس جودة الخدمات الصحية. ويستند هذا النموذج إلى ثلاثة عناصر رئيسية تشكل معاً الإطار العلمي للدراسة:

١. الهيكل (Structure):

ويشمل الإمكانيات والتجهيزات والسياسات المتوفرة في المستشفى، وهي الأساس الذي يُمكن المنشأة من تطبيق معايير سباهي.

٢. العملية (Process):

وتشمل أسلوب تقديم الخدمة والإجراءات المتبعة داخل المستشفى ومدى الالتزام بمعايير سباهي خلال تقديم الرعاية.

٣. النتائج (Outcome):

وهي أثر تطبيق معايير سباهي على رضا المستفيدين وجودة الخدمة المقدمة. وبما أن الاستبانة وُزعت على أفراد من المجتمع السعودي، فقد ركّزت الدراسة على هذا الجانب لقياس مستوى التحسن بعد تطبيق معايير سباهي.

وبذلك اعتمد البحث على نتائج تقييم المجتمع (Outcomes) باعتبارهم المستفيدين المباشرين من الخدمات الصحية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

١.٢ المقدمة للدراسات السابقة:

تساعد الدراسات السابقة في تحديد الفجوات العلمية وإبراز الحاجة إلى البحث الحالي. وفي سياق هذا البحث، الذي يتناول تأثير تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، تبرز أهمية الرجوع إلى الأدبيات المرتبطة بجودة الرعاية الصحية، واعتماد المستشفيات، ومعايير سباهي، وقياس رضا المستفيدين.

لقد تناولت العديد من الدراسات المحلية والعربية والدولية موضوع جودة الخدمات الصحية وفاعلية تطبيق معايير الاعتماد الصحي في تحسين الأداء داخل المنشآت الصحية. كما بحثت دراسات أخرى في أثر الاعتماد على رضا المرضى وسلامة الخدمة وفعالية العمليات التشغيلية. ويسهم استعراض هذه الدراسات في تكوين رؤية واضحة وشاملة حول الجهود السابقة، والنتائج التي توصلت إليها، والأساليب المنهجية التي اعتمدتها.

٢.٢ المتغير التابع:

المتغير التابع هو: جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، كما يُنظر إليها من وجهة نظر المستفيدين.

ويتم قياس هذا المتغير من خلال أسئلة الاستبانة التي تعكس تجربة المرضى والرضا عن الخدمات المقدمة، وتشمل الجوانب التالية:

١. النظافة والتنظيم:

- المستشفى كان نظيفاً ومنظماً.

٢. وقت الانتظار:

- كان وقت الانتظار مناسباً بالنسبة لي.

٣. تعامل الموظفين والتواصل:

- تعامل الموظفين بقمة الإحترام والوضوح.
- شعرت أن الطاقم الطبي يستمع لمشكلتي بشكل جيد.

٤. الأمان أثناء تلقي الرعاية:

- شعرت بالأمان أثناء تلقي الرعاية داخل المستشفى.

٥. تنظيم الإجراءات ووضوح المعايير:

- الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود إجراءات ومعايير.

٦. التحسن بعد الاعتماد:

- إذا كان المستشفى معتمداً: هل لاحظت تحسناً في جودة الخدمات؟

٧. تطبيق معايير السلامة:

- إذا كان المستشفى معتمداً: شعرت بتطبيق واضح لمعايير السلامة.

٨. الرضا العام:

- بشكل عام، أنا راضٍ عن مستوى الرعاية.

٩. تلبية الاحتياجات الصحية:

- تمت تلبية احتياجاتي الصحية بشكل جيد.

١٠. التوصية للآخرين:

- أوصي الآخرين بزيارة هذا المستشفى.

١١. الالتزام بالإجراءات الوقائية:

- الطاقم يلتزم بلبس الوقاية والإجراءات الاحترازية.

١٢. المقارنة مع زيارات سابقة:

- هل تعتقد أن المستشفى الحاصل على اعتماد سباهي يقدم خدمة أفضل مقارنة بزياراتك السابقة لمستشفيات أخرى؟

كل هذه العناصر تُجمع لتكوين مقياس جودة الخدمات الصحية كمتغير تابع رئيسي في الدراسة، والذي يتأثر بتطبيق معايير سباهي والمتغيرات الديموغرافية للمستجيبين.

٣.٢ المتغير المستقل:

المتغير المستقل هو: تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) في المستشفيات السعودية.

ويتم قياسه من خلال الأسئلة الديموغرافية والاستبائية التي تصف طبيعة المستشفى ومستوى اعتمادها، وتشمل:

١. اعتماد المستشفى من سباهي:

- هل المستشفى الذي قمت بزيارته معتمد من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)؟

٢. نوع المستشفى:

- نوع المستشفى الذي تمت زيارته؟ (حكومي / خاص)

٣. خصائص المستجيب (عوامل ديموغرافية):

- الجنس

- العمر

هذه المتغيرات هي التي يُفترض أن تؤثر على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، حيث يساعد تحليلها على معرفة العلاقة بين تطبيق معايير سباهي وجودة الخدمة كما يشعر بها المستفيدون.

٢.٤ الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة وتوضيح ما ستقدمه

الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات:

شهدت السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بدراسة جودة الخدمات الصحية وفعالية تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات، سواء على المستوى المحلي أو الدولي. وقد ركزت العديد من الدراسات على تقييم أثر الاعتماد على جودة الرعاية، رضا المرضى، وسلامة الخدمات الصحية.

أولاً: الدراسات المحلية

١. دراسة سعودية حول تطبيق معايير سباهي في مستشفيات حكومية وخاصة أظهرت أن المستشفيات الحاصلة على الاعتماد سجلت تحسناً ملحوظاً في رضا المرضى والتنظيم الإداري مقارنة بالمستشفيات غير المعتمدة. كما لوحظ التزام أكبر بمعايير السلامة وجودة الإجراءات الطبية.

٢. دراسة أخرى في مستشفى سعودي ركزت على تقييم مستوى الالتزام بمعايير سباهي من وجهة نظر العاملين، وأوضحت أن التدريب المستمر ووجود سياسات واضحة كان له أثر إيجابي على تنفيذ المعايير بشكل أفضل، مما انعكس على تجربة المرضى وجودة الخدمة.

ثانياً: الدراسات العربية والدولية

١. دراسة في الإمارات حول الاعتماد الصحي في المستشفيات العامة والخاصة وجدت أن المستشفيات المعتمدة حققت تحسناً في رضا المرضى بنسبة ٢٠-٣٠٪، وارتفعت مستويات الالتزام بالإجراءات الوقائية وسلامة المرضى.

٢. دراسة دولية في الولايات المتحدة حول اعتماد المستشفيات وفق معايير الجودة أظهرت أن الاعتماد يؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء السريري ورضا المستفيدين، مع تأثير واضح على التنظيم الداخلي وفعالية العمليات التشغيلية.

مناقشة نتائج الدراسات السابقة

تتشترك معظم الدراسات السابقة في أن الاعتماد الصحي يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين، سواء على صعيد العمليات الإدارية أو سلامة المرضى. كما أبرزت الدراسات أن الالتزام بالمعايير والتدريب المستمر للعاملين من أهم العوامل التي تعزز فعالية تطبيق المعايير.

ومع ذلك، هناك بعض الفجوات التي لوحظت:

• معظم الدراسات ركزت على وجهة نظر العاملين أو تقييم داخلي للمستشفى، ولم تتضمن عينة واسعة من المجتمع أو المرضى.

• لم تقم الدراسات السابقة بقياس التحسن بعد الاعتماد مباشرة من خلال استبانة موزعة على المستفيدين، وهو ما يميز الدراسة الحالية.

ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق

تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوات السابقة من خلال:

١. توزيع ٦٣ استبانة على عامة المجتمع في السعودية لقياس تجربة المستفيدين بشكل مباشر.

٢. التركيز على تأثير تطبيق معايير سباهي على رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية من وجهة نظرهم.

٣. رصد التحسن الفعلي في الخدمات بعد حصول المستشفى على الاعتماد، مع مقارنة النتائج مع التجارب السابقة.

٤. تقديم توصيات علمية وعملية لتحسين تطبيق المعايير في المستشفيات السعودية، بما يساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

٥.٢ الإطار النظري للدراسة:

يعتبر الإطار النظري أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي، حيث يوضح المفاهيم الأساسية والنظريات التي أُستند عليها في دراسة الظاهرة محل البحث. في هذا البحث، يُركز الإطار النظري على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، وتأثير تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على تحسين تجربة المرضى ورضاهم.

١. مفهوم جودة الخدمات الصحية

جودة الخدمات الصحية تعني تقديم الرعاية الصحية بطريقة تلبي احتياجات المرضى وتوقعاتهم، مع الالتزام بالمعايير العلمية والأخلاقية وسلامة المرضى. وتشمل الجودة عدة جوانب، مثل:

- الكفاءة والفعالية في تقديم الرعاية.
- سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية.
- التنظيم والإجراءات الإدارية.
- رضا المستفيدين عن الخدمات.

وتؤكد الدراسات أن تحسين الجودة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتطبيق المعايير والاعتمادات الصحية داخل المستشفيات.

٢. مفهوم الاعتماد الصحي ومعايير سباهي

الاعتماد الصحي هو عملية تقييم شاملة للمستشفيات للتحقق من مدى التزامها بمعايير الجودة وسلامة المرضى. ويهدف إلى:

- تحسين الأداء العام للمستشفى.
- ضمان سلامة المرضى وفعالية الرعاية.
- تعزيز رضا المستفيدين والعاملين.

في المملكة العربية السعودية، يمثل المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) الهيئة الرسمية المسؤولة عن اعتماد المستشفيات وتقييم تطبيق المعايير. وتشمل معايير سباهي:

- الهيكل التنظيمي والإداري للمستشفى.
- العمليات والإجراءات الإكلينيكية والإدارية.
- النتائج المتعلقة برضا المستفيدين وسلامة المرضى.

٣. العلاقة بين الاعتماد الصحي وجودة الخدمات

تشير الدراسات إلى أن تطبيق معايير الاعتماد الصحي يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال:

- تعزيز الالتزام بالإجراءات والسياسات الداخلية.
 - تحسين تنظيم العمل والعمليات التشغيلية.
 - رفع مستوى رضى المرضى وزيادة شعورهم بالأمان أثناء تلقي الرعاية.
 - تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز السلامة.
- وفي هذا البحث، يُقاس أثر تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات من خلال استبانة وزعت على المجتمع السعودي، بحيث يتيح ذلك تقييم النتائج من وجهة نظر المستفيدين مباشرة.

٤. نموذج دونابيديان كإطار نظري

اعتمد البحث على نموذج دونابيديان لتقييم جودة الخدمات الصحية، والذي يقسم الجودة إلى ثلاثة عناصر رئيسية:

١. الهيكل: الإمكانيات والتجهيزات والسياسات والإدارة التي تمكن المستشفى من تقديم خدمات عالية الجودة.

٢. العملية: الإجراءات والطرق التي تُقدّم بها الرعاية الصحية، ومدى الالتزام بالمعايير.

٣. النتائج: أثر الرعاية على المستفيدين، ويشمل رضا المرضى، سلامتهم، وجودة الخدمات المقدمة.

٥. أهمية الإطار النظري للدراسة

يوفر الإطار النظري الأساس العلمي لفهم العلاقة بين تطبيق معايير سباهي وجودة الخدمات الصحية، ويساعد على:

- تفسير النتائج المستخلصة من الاستبانة.
- الربط بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
- تقديم توصيات عملية وعلمية لتحسين جودة الخدمات في المستشفيات السعودية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

١.٣ المقدمة بمنهجية الدراسة:

وفي هذا البحث، الذي يهدف إلى تقييم تأثير تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، تم اختيار منهجية علمية مناسبة لضمان جمع معلومات شاملة من وجهة نظر المستفيدين.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يسمح بدراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليل العلاقة بين تطبيق معايير سباهي وجودة الخدمات الصحية كما يشعر بها المرضى والمستفيدون. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع ٦٣ استبانة على أفراد من المجتمع السعودي ممن سبق لهم زيارة مستشفيات معتمدة أو غير معتمدة من سباهي.

وتساعد منهجية الدراسة هذه على تقييم أثر الاعتماد الصحي على جودة الخدمات بشكل مباشر، وربط النتائج بالمفاهيم النظرية والإطار العلمي المعتمد، بما يسهم في تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الرعاية الصحية في المستشفيات السعودية.

٢.٣ تصميم البحث:

تم تصميم هذا البحث على أساس المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليل العلاقة بين المتغيرات دون تدخل في مجريات الأحداث. ويهدف البحث إلى تقييم أثر تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، من خلال جمع البيانات مباشرة من المستفيدين (المرضى أو الزوار) وتقييم تجربتهم مع الخدمات المقدمة.

ويتميز هذا التصميم بالخصائص التالية:

١. الوصف الدقيق للواقع الحالي: يسمح بتقديم صورة واضحة عن مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، ومدى الالتزام بمعايير سباهي.

٢. التحليل المقارن: يمكن من دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (تطبيق معايير سباهي، نوع المستشفى، خصائص المستجيب) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين).

٣. استخدام أدوات جمع بيانات موثوقة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية، حيث شملت أسئلة تقيس المتغيرات الديموغرافية ومستوى الجودة من وجهة نظر المستفيدين، مع ٦٣ استبانة موزعة على أفراد من المجتمع السعودي.

٤. الاعتماد على تحليل النتائج الإحصائية: لتحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، والكشف عن الفروق والاتجاهات في تقييم جودة الخدمات.

ويعكس هذا التصميم قدرة الدراسة على تقديم نتائج دقيقة وعلمية حول أثر تطبيق معايير سباهي، مع إبراز التحسن في جودة الخدمات وتقديم توصيات عملية لتطوير الأداء داخل المستشفيات.

٣.٣ مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من أفراد المجتمع السعودي الذين سبق لهم زيارة المستشفيات، سواء كانت مستشفيات حكومية أو خاصة، ومعتمدة أو غير معتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي). ويشمل المجتمع المستفيدين المباشرين من الخدمات الصحية مثل المرضى والزوار، إذ يمثلون الفئة الأكثر قدرة على تقييم جودة الخدمات الصحية ورضاهم عنها.

ويتميز مجتمع البحث بما يلي:

١. تعدد أماكن الزيارة: تم استهداف مستشفيات مختلفة لتشمل تنوعاً في نوع المستشفى (حكومي/خاص) ومستوى تطبيق معايير سباهي.

٢. تنوع الفئات العمرية والجنسية: لضمان تمثيل عادل لمختلف الأعمار والجنسين ضمن المجتمع السعودي.

٣. الصلة المباشرة بالخدمات الصحية: جميع أفراد المجتمع المشمولين بالبحث لديهم تجربة مباشرة مع المستشفى، ما يتيح جمع بيانات دقيقة وموثوقة حول جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

ويشكل هذا المجتمع الأساس الذي يتم من خلاله جمع البيانات باستخدام ٦٣ استبانة، بحيث تمثل نتائج الصورة الحقيقية لتأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية.

٤.٣ خصائص العينة:

تم اختيار العينة من أفراد المجتمع السعودي الذين سبق لهم زيارة المستشفيات، وذلك لضمان تمثيل المجتمع المستهدف بدقة. وتتميز العينة بالخصائص التالية:

١. حجم العينة:

تم توزيع ٦٣ استبانة على المستفيدين، وقد تم تحليل جميع الإجابات المكتملة لضمان موثوقية النتائج.

٢. نوع المستشفى:

شملت العينة زوار مستشفيات حكومية وخاصة، سواء كانت معتمدة أو غير معتمدة من سباهي، لتغطية تنوع مستويات الجودة والاعتماد.

٣. الجنس:

تضمنت العينة ذكور وإناث لضمان شمول وجهات نظر مختلف الفئات.

٤. الفئة العمرية:

تم اختيار المشاركين من مختلف الأعمار البالغة لضمان تمثيل الفئات العمرية المختلفة للمجتمع.

٥. الخبرة بالمستشفى:

جميع أفراد العينة لديهم تجربة مباشرة مع الخدمات الصحية في المستشفى، ما يجعل تقييمهم موثوقاً لقياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

٥.٣ محددات حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة في هذا البحث بناءً على عدد المستفيدين المتاحين من المجتمع المستهدف وإمكانية الوصول إليهم خلال فترة جمع البيانات. وقد تأثر حجم العينة بعدة عوامل، منها:

١. عدد المستفيدين المتاحين: تم التركيز على الأفراد الذين سبق لهم زيارة المستشفيات سواء حكومية أو خاصة، ومعتمدة أو غير معتمدة من سباهي.

٢. الوقت المتاح لجمع البيانات: تم اختيار حجم عينة عملي يتيح جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق ضمن المدة الزمنية المتاحة للدراسة.

٣. التمثيل النسبي للمجتمع: تم التأكد من شمول مختلف الفئات العمرية والجنسين ونوع المستشفى، لضمان أن العينة تعكس تنوع المجتمع المستهدف وتعطي نتائج قابلة للتعميم نسبياً ضمن نطاق الدراسة.

وبناءً على هذه المحددات، تم اختيار ٦٣ مشاركاً كحجم نهائي للعينة، يمثلون المجتمع المستهدف بشكل كافٍ لإجراء التحليل الوصفي والتحليلي المطلوب.

٦.٣ خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات:

اعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد صُممت الاستبانة خصيصاً لتقييم تأثير تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات الصحية.

وتضمنت الاستبانة أسئلة مقسمة إلى جزئين:

١. الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

- الجنس
- العمر
- نوع المستشفى (حكومي / خاص)
- اعتماد المستشفى من سباهي

٢. الجزء الثاني: قياس جودة الخدمات الصحية (المتغير التابع)

- النظافة والتنظيم
- وقت الانتظار
- تعامل الموظفين والتواصل
- شعور المريض بالأمان
- وضوح الإجراءات والمعايير
- التحسن بعد الاعتماد
- تطبيق معايير السلامة
- الرضا العام وتلبية الاحتياجات
- الالتزام بالإجراءات الوقائية
- المقارنة مع زيارات سابقة

وقد تم تصميم الاستبانة باستخدام رابط مستندات جوجل (Google Docs) لتسهيل جمع البيانات بشكل إلكتروني وضمان وصولها إلى المشاركين في مختلف مناطق المملكة، مع الحفاظ على السرية والخصوصية.

خطوات جمع البيانات

١. تحديد المشاركين: تم اختيار المستفيدين من خدمات المستشفيات السعودية، مع مراعاة تنوع نوع المستشفى والجنس والفئة العمرية.

٢. توزيع الاستبانة: تم إرسال رابط الاستبانة عبر مستندات جوجل (Google Docs) إلى المشاركين المختارين، مع توضيح الهدف من الدراسة وطريقة الإجابة على الأسئلة.

٣. جمع الردود: تم استقبال جميع الردود من المشاركين بشكل إلكتروني، وضمان استكمال جميع الاستبانات.

٤. التحقق من اكتمال البيانات: تم فحص الاستبانات للتأكد من اكتمال جميع الإجابات وصلاحياتها للتحليل.

٥. تشفير البيانات: تم الحفاظ على سرية المشاركين وعدم ربط البيانات بأي معلومات شخصية تحدد هوية المستجيب.

٦. تحليل البيانات: بعد جمع الاستبانات، تم تصدير البيانات من مستندات جوجل (Google Docs) وتحليلها باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لقياس جودة الخدمات وعلاقتها بتطبيق معايير سباهي.

٧.٣ الحدود الزمانية والمكانية، والحدود الموضوعية:

أولاً: الحدود الزمنية

تم إجراء الدراسة وجمع البيانات خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٥، وتم التركيز على تجربة المستخدمين خلال هذه الفترة الزمنية لضمان دقة وموثوقية النتائج.

ثانياً: الحدود المكانية

شملت الدراسة المستشفيات الواقعة في المملكة العربية السعودية، سواء كانت مستشفيات حكومية أو خاصة، معتمدة أو غير معتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي).

ثالثاً: الحدود الموضوعية

تركز البحث على تقييم تأثير تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين، وتشمل عناصر مثل رضا المرضى، سلامة الرعاية، التنظيم والإجراءات، وتحسين تجربة المستفيدين. ولم تشمل الدراسة الجوانب الأكاديمية للكوادر الطبية أو الخدمات المالية والإدارية للمستشفيات.

٨.٣ الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي:

تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية تم إعدادها عبر مستندات جوجل (Google Docs)، حيث تم إرسال الرابط إلى المشاركين لجمع إجاباتهم بشكل مباشر.

ولأن البيانات كانت منظمة مسبقاً ضمن جدول إلكتروني في مستندات جوجل (Google Docs)، فقد استخدمت التحليل الوصفي المبسط لعرض النتائج، والذي اشتمل على:

١. عرض النسب المئوية والتكرارات لكل سؤال: لتوضيح مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية وعناصرها المختلفة.

٢. الرسوم البيانية التوضيحية: استخدمت الأدوات المدمجة في مستندات جوجل (Google Docs) لإنشاء الرسوم البيانية التي تمثل نتائج كل سؤال بطريقة بصرية واضحة.

٣. التحليل المقارن المبسط: من خلال مقارنة النتائج بين مختلف الفئات (مثل الاعتماد، نوع المستشفى، الجنس، العمر) لرصد أي اختلاف في تقييم جودة الخدمات الصحية.

تمكّنت هذه الطريقة من تقديم معلومات دقيقة وموثوقة حول أثر تطبيق معايير سباهي على جودة الخدمات الصحية، دون الحاجة إلى استخدام برامج إحصائية خارجية.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

١.٤ المقدمة لدراسة الميدانية:

تأتي هذه الدراسة الميدانية بهدف التحقق من واقع تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) في المستشفيات، ومعرفة مدى تأثير هذا التطبيق على جودة الخدمات الصحية المقدمة. وتمثل الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من الجانب التطبيقي للبحث، حيث تتيح جمع بيانات مباشرة من أفراد المجتمع الصحي ذوي العلاقة، مما يساعد على فهم التجربة الفعلية لممارسات الجودة في البيئة الصحية.

وقد تم تصميم استبيان مخصّص لقياس آراء المشاركين حول مدى التزام المستشفيات بمعايير سباهي وتأثير ذلك على تحسين الأداء، ورفع مستوى الخدمات، وتعزيز سلامة المرضى، وزيادة رضاهم. ويهدف هذا الفصل إلى عرض إجراءات الدراسة الميدانية، بما في ذلك مجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، والحدود، إضافة إلى تحليل النتائج المستخلصة من الاستبيان.

وتساهم هذه البيانات في دعم النتائج النظرية وتقديم صورة واقعية حول مستوى تطبيق معايير سباهي، بما يعزز من دقة البحث في الوصول إلى استنتاجات أكثر موثوقية وموضوعية.

٤.٢ تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات من المشاركين من خلال الاستبيان الإلكتروني، تم تحليل المعلومات بشكل وصفي اعتماداً على النسب المئوية والتكرارات التي وفرها النظام مباشرة. ولأن الأداة الإلكترونية تقدّم بشكل تلقائي الرسوم البيانية، فقد تم استخدام هذه المخرجات في عرض النتائج.

١. تحليل البيانات الديموغرافية

بما أن الاستبيان تضمن فقط:

- الجنس (ذكر/أنثى)
- الفئة العمرية

فقد تم تحليل هذه البيانات من خلال:

- عدد الذكور وعدد الإناث
- توزيع المشاركين حسب الفئات العمرية الموجودة في الاستبيان

٢. تحليل محاور الاستبيان الأساسية

شمل التحليل الأسئلة المتعلقة بـ:

- معرفة المستجيب إذا كان المستشفى معتمد من سباهي
- تقييم جودة الخدمة المقدمة
- تأثير تطبيق معايير سباهي على تجربة المريض
- مستوى التحسن الملحوظ بعد الحصول على الاعتماد
- مقارنة جودة المستشفى قبل وبعد اعتماد سباهي (حسب رأي المشارك)

٣. طريقة التحليل تم الاعتماد فقط على:

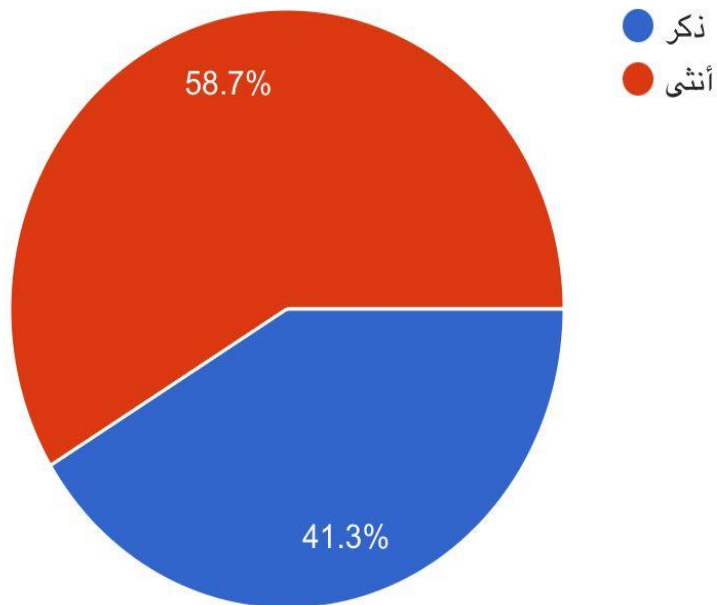
- النسب المئوية
- التكرارات
- الرسم البياني التفاضلي الذي وفره النظام

٤.٣ الأشكال (الرسوم البيانية) للإستبانة:

نسخ الرسم البياني

الجنس؟

63 ردًا



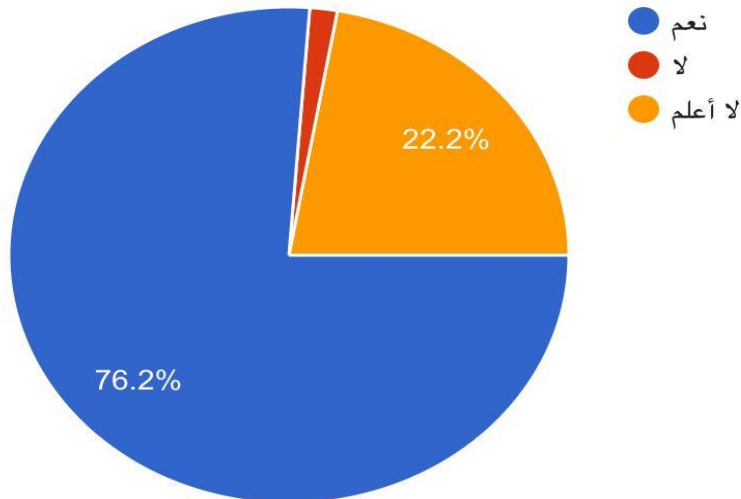
الجنس:

نسخ الرسم البياني



هل المستشفى الذي قمت
بزيارته معتمد من المركز
السعودي لاعتماد المنشآت
الصحية (سباهي)؟

63 ردًا

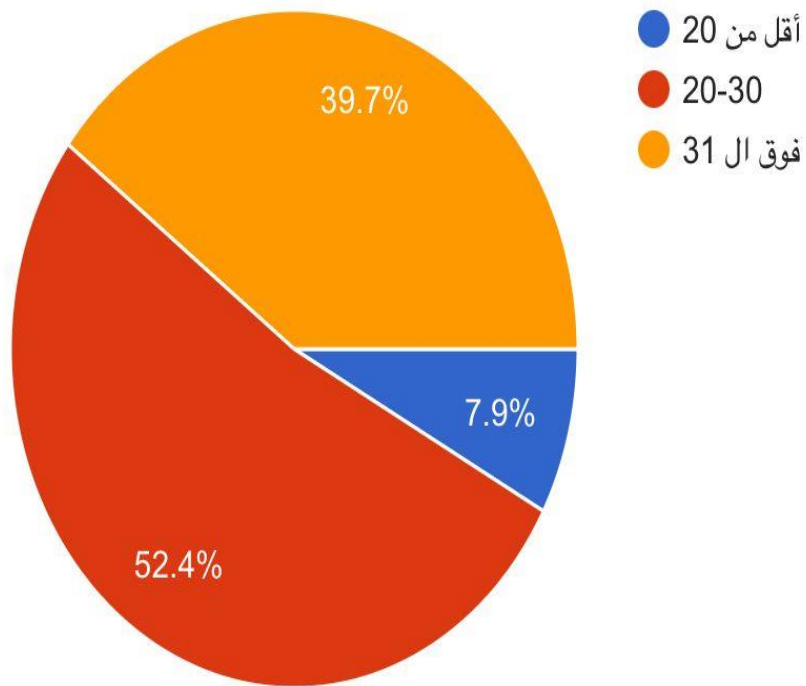


هل المستشفى الذي قمت بزيارته معتمد من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي):

نسخ الرسم البياني

العمر؟

63 ردًا



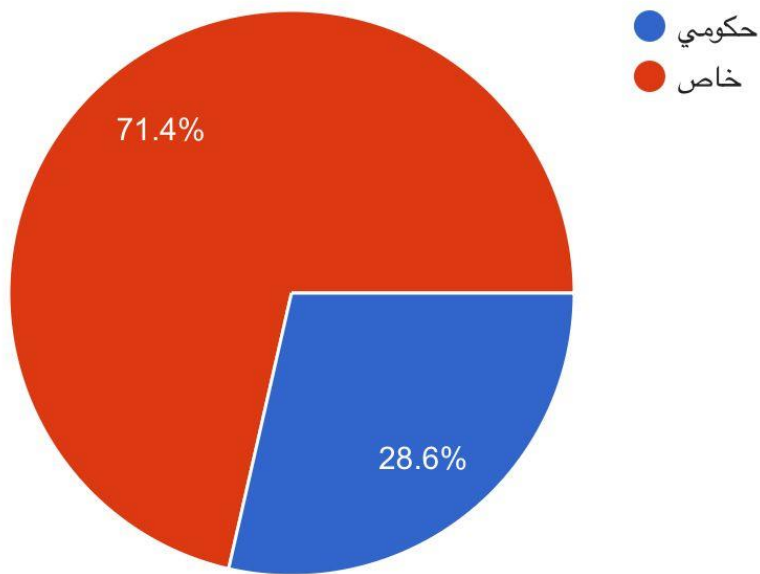
العمر:

نسخ الرسم البياني



نوع المستشفى الذي تمت زيارته؟

63 ردًا

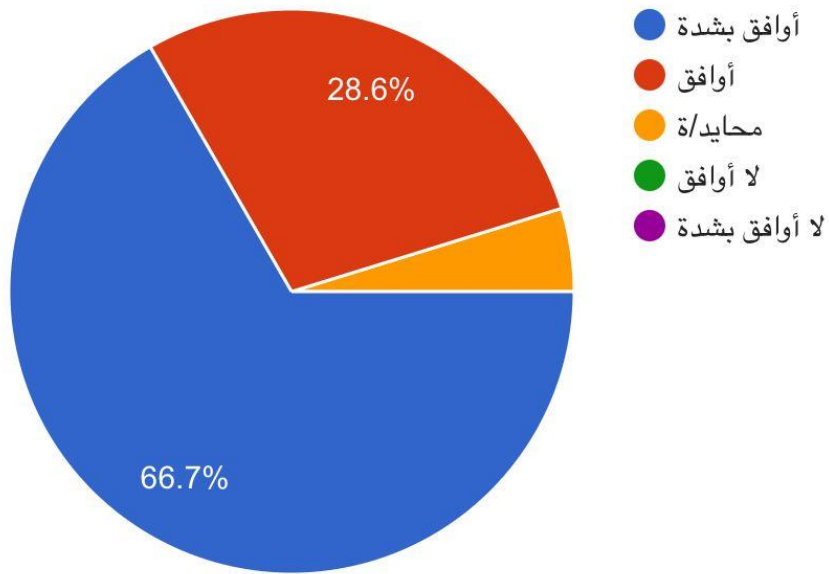


نوع المستشفى الذي تمت زيارته:

نسخ الرسم البياني

المستشفى كان نظيفاً ومنظماً.

63 ردًا



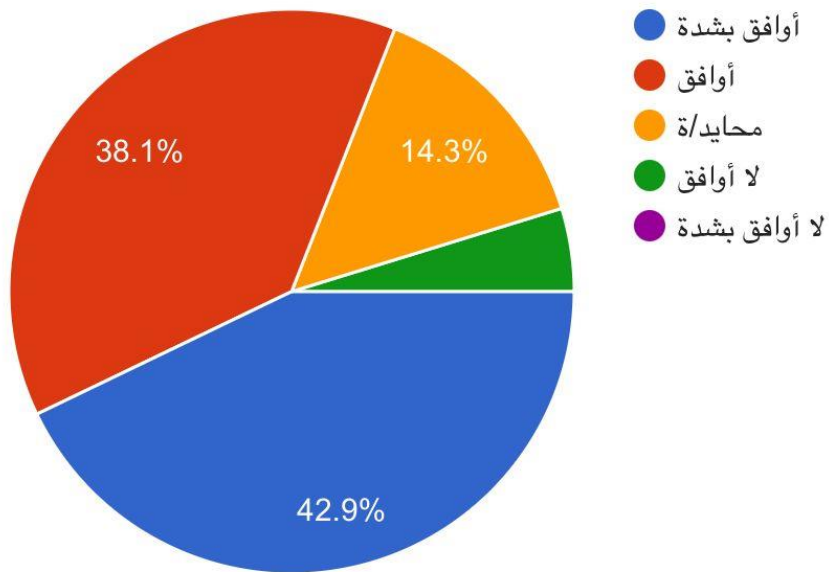
المستشفى كان نظيفاً و منظماً:

نسخ الرسم البياني



كان وقت الانتظار مناسباً بالنسبة لي.

63 ردًا



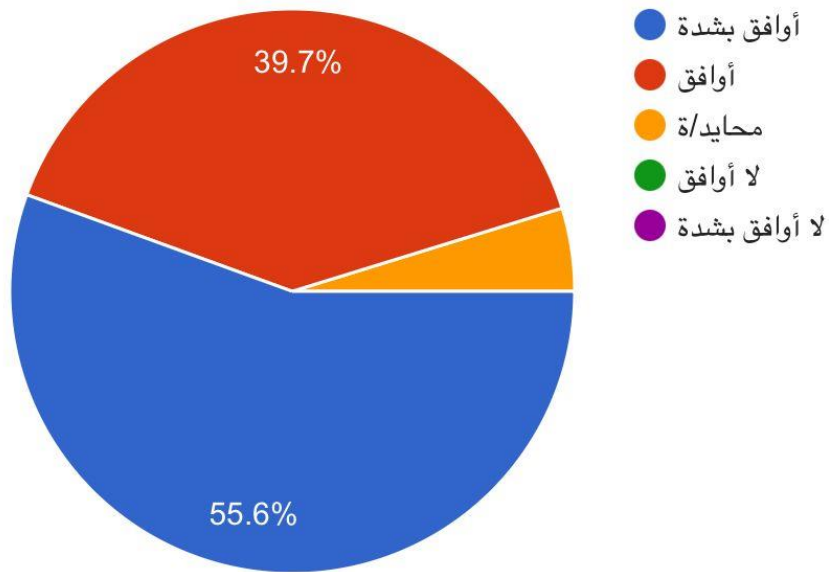
وقت الإنتظار كان مناسباً:

نسخ الرسم البياني



تعامل الموظفين بقيمة الإحترام والوضوح.

63 ردًا

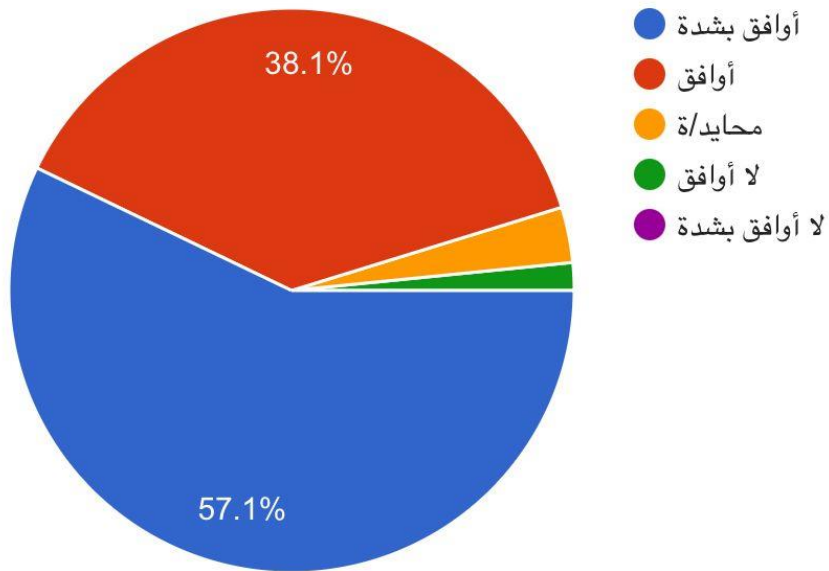


تعامل الموظفين بقيمة الإحترام و الوضوح:

نسخ الرسم البياني

شعرت أن الطاقم الطبي
يستمع لمشكلتي بشكل
جيد.

63 ردًا



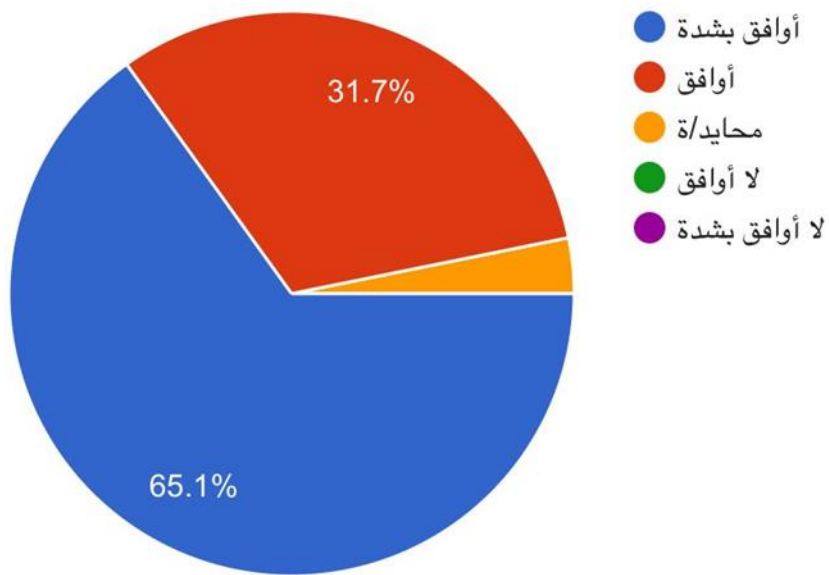
شعرت أن الطاقم الطبي يستمع الى مشكلتي بشكلًا جيد:

نسخ الرسم البياني



شعرت بالأمان أثناء تلقي الرعاية داخل المستشفى.

63 ردًا



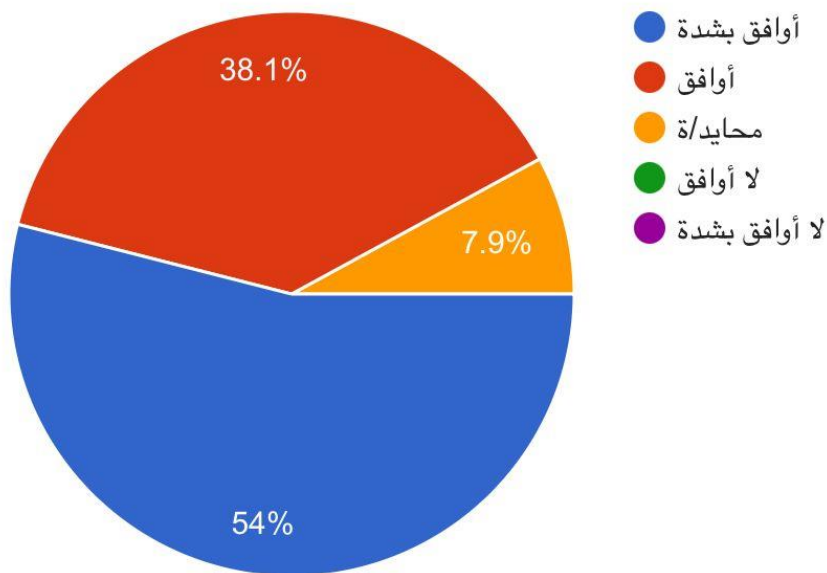
شعرت بالأمان عند تلقي الرعاية داخل المستشفى:

نسخ الرسم البياني



الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود إجراءات ومعايير.

63 ردًا



الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود معايير:

نسخ الرسم البياني



إذا كان المستشفى معتمداً:
هل لاحظت تحسناً في
جودة الخدمات.

63 ردًا



إذا كان المستشفى معتمداً : هل لاحظت تحسناً في جودة الخدمات:

نسخ الرسم البياني



إذا كان المستشفى معتمداً:
شعرت بتطبيق واضح
لمعايير السلامة.

63 ردًا



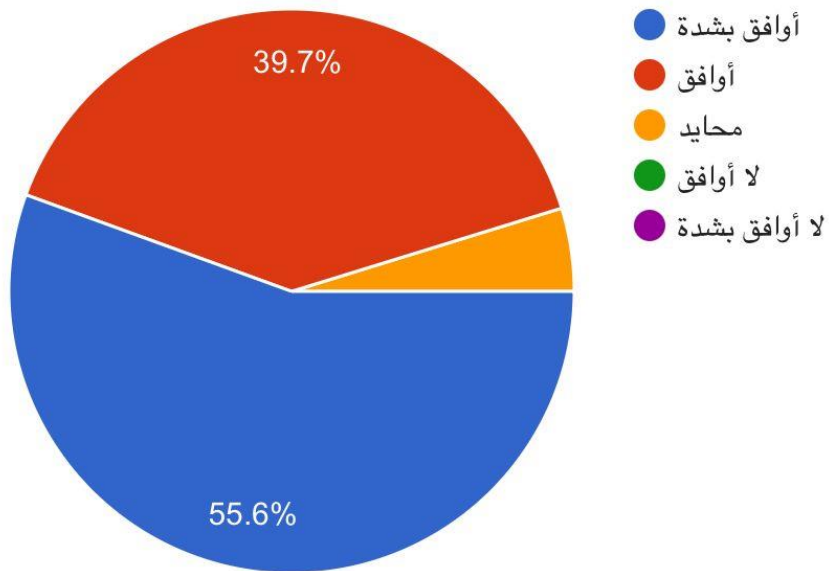
إذا كان المستشفى معتمداً : شعرت بتطبيق واضح لمعايير السلامة:

نسخ الرسم البياني



بشكل عام، أنا راضٍ عن مستوى الرعاية.

63 ردًا



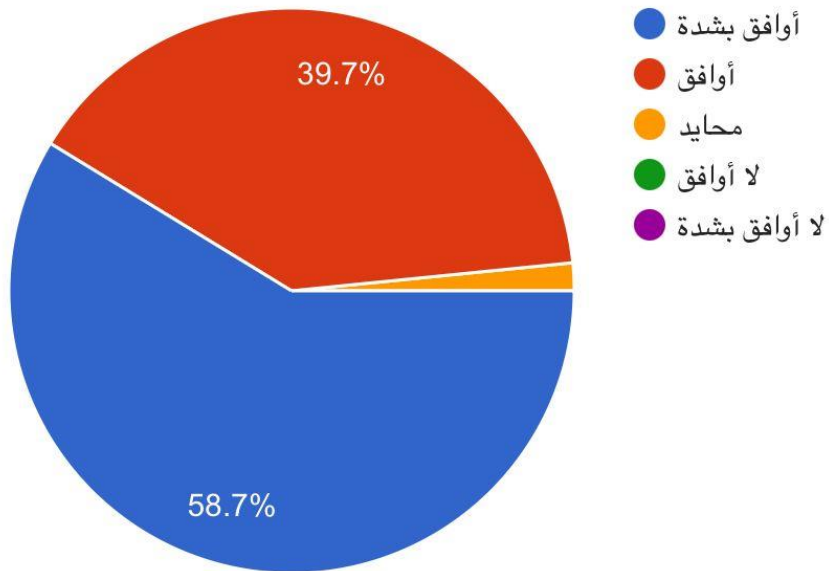
بشكل عام أنا راضٍ عن مستوى الرعاية:

نسخ الرسم البياني



تمت تلبية احتياجاتي الصحية بشكل جيد.

63 ردًا



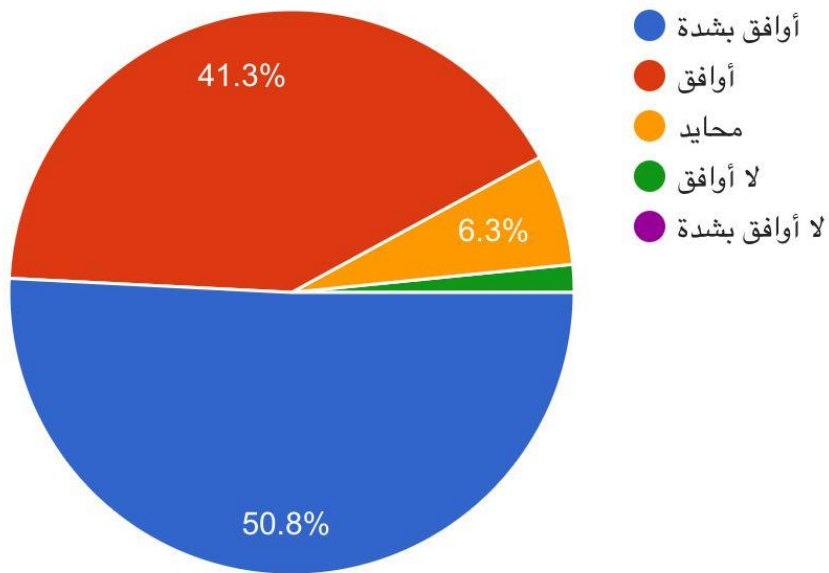
تمت تلبية احتياجاتي الصحية بشكل جيد:

نسخ الرسم البياني



أوصي الآخرين بزيارة هذا المستشفى.

63 ردًا



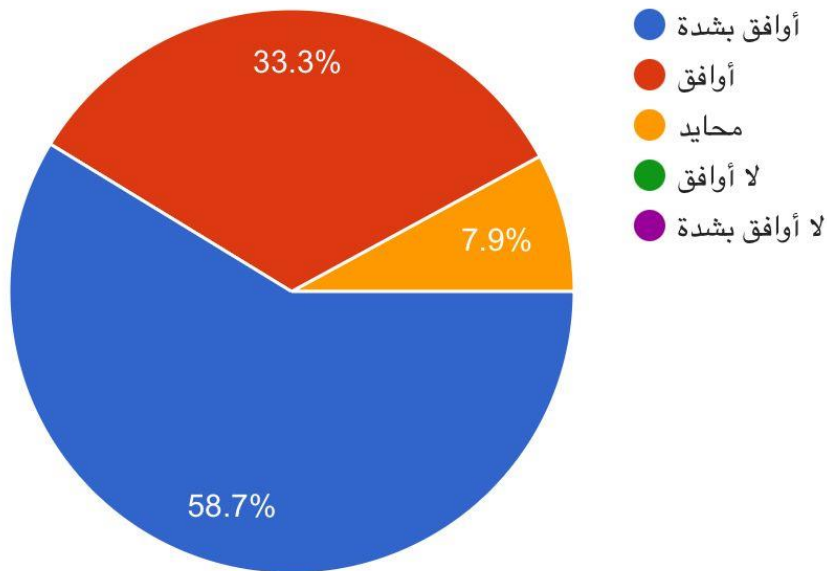
أوصي الآخرين بزيارة هذا المستشفى:

نسخ الرسم البياني



الطاقم يلتزم بلبس الوقاية والإجراءات الاحترازية.

63 ردًا



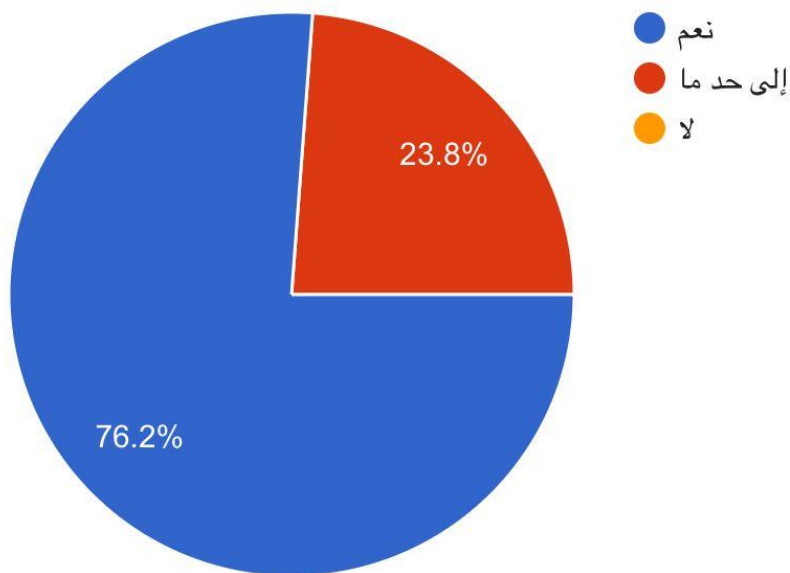
الطاقم يلتزم بلبس الوقاية والإجراءات الاحترازية:

نسخ الرسم البياني



هل تعتقد أن المستشفى
الحاصل على اعتماد
سباهي يقدم خدمة أفضل
مقارنة بزياراتك السابقة
لمستشفيات أخرى؟

63 ردًا



هل تعتقد أن المستشفى الحاصل على اعتماد سباهي يقدم خدمة أفضل مقارنة بزياراتك السابقة
لمستشفيات أخرى:

٤.٤ تحليل البيانات:

أولاً: عرض النتائج

١. الخصائص الديموغرافية للمشاركين

أظهرت النتائج أن الإناث يشكلن النسبة الأكبر من العينة بنسبة ٥٨.٧%، في حين بلغت نسبة الذكور ٤١.٣%. ويعكس ذلك زيادة إقبال الإناث على الخدمات الصحية.

كما بيّنت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي فئة ٢٠-٣٠ سنة بنسبة ٥٢.٤%، تليها فئة فوق ٣١ سنة بنسبة ٣٩.٧%، بينما شكّلت فئة أقل من ٢٠ سنة ٧.٩% فقط. يشير ذلك إلى أن غالبية المستفيدين من الخدمات الصحية في هذه العينة هم من البالغين الشباب.

أما بالنسبة لنوع المستشفى، فقد أظهرت النتائج أن ٧١.٤% من المشاركين زاروا مستشفى خاصاً، مقابل ٢٨.٦% زاروا مستشفى حكومياً.

كما اتضح أن ٧٦.٢% من المشاركين ذكروا أن المستشفى الذي تمت زيارته معتمد من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي)، بينما أفاد ٢٢.٢% بأنهم غير متأكدين.

المحور الأول: جودة الخدمات المقدمة

نظافة المستشفى وتنظيمه

أفاد ٦٦.٧% بأنهم يوافقون بشدة على أن المستشفى كان نظيفاً ومنظماً، فيما وافق ٢٨.٦%. تشير هذه النتيجة إلى مستوى عالٍ من الالتزام بمعايير مكافحة العدوى والتنظيم الإداري.

وقت الانتظار

أشار ٤٢.٩% إلى الموافقة الشديدة على أن وقت الانتظار كان مناسباً، بينما وافق ٣٨.١%. يدل ذلك على رضا مرتفع عن عنصر الزمن وهو أحد مؤشرات الجودة.

احترام العاملين ووضوح التعامل

أفاد ٥٥.٦% بالموافقة الشديدة على التعامل المهني المحترم من قبل الموظفين، بينما وافق ٣٩.٧%، مما يعكس مستوى جيداً في تطبيق معايير التواصل الفعال مع المرضى.

الاستماع لشكوى المريض

أظهر ٥٧.١% موافقة شديدة، و ٣٨.١% موافقة، على أن الطاقم الطبي يستمع لمشكلات المرضى بشكل جيد، وهو مؤشر مهم على الرعاية المتمحورة حول المريض.

الشعور بالأمان

أفاد ٦٥.١% بأنهم يوافقون بشدة على شعورهم بالأمان أثناء تلقي الرعاية، مما يعكس تطبيق ممارسات سلامة المرضى.

وجود إجراءات ومعايير واضحة

وافق بشدة ٥٤% من المشاركين على أن الخدمات كانت منظمة وتعكس وجود إجراءات ومعايير، بينما وافق ٣٨.١%.

المحور الثاني: أثر الاعتماد (سباهي)

تحسن جودة الخدمات في المستشفى المعتمد

أفاد ٨١% من المشاركين بأنهم لاحظوا تحسناً في جودة الخدمات داخل المستشفيات المعتمدة.

تطبيق معايير السلامة

أشار ٨٤.١% إلى وجود تطبيق واضح لمعايير السلامة في المستشفى المعتمد.

مقارنة المستشفيات المعتمدة بغيرها

بيّن ٧٦.٢% أن المستشفيات الحاصلة على اعتماد سباهي تقدم خدمات أفضل مقارنة بزياراتهم السابقة لمستشفيات أخرى.

المحور الثالث: الرضا العام عن الخدمات

الرضا عن مستوى الرعاية

أبدى ٥٥.٦% رضا شديداً عن مستوى الرعاية الصحية، بينما عبّر ٣٩.٧% عن رضا عام.

تلبية الاحتياجات الصحية

أفاد ٥٨.٧% بأن احتياجاتهم الصحية تمت تلبيتها بشكل جيد.

التوصية بالمستشفى

عبر ٥٠.٨% عن موافقتهم الشديدة للتوصية بزيارة المستشفى، و ٤١.٣% عبروا عن موافقتهم.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

تتوافق نتائج الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي تناولت أثر الاعتماد الصحي على جودة الخدمات.

١. الجودة وسلامة المرضى

اتفق ذلك مع دراسة (2021) (Algahtani et al.) التي بينت أن الاعتماد يؤدي إلى تحسين مستوى السلامة ورفع جودة الخدمات، وهو ما ينسجم مع النسبة المرتفعة (٨٤%) من المشاركين الذين شعروا بتطبيق معايير السلامة.

٢. تجربة المرضى Patient Experience

دعمت النتائج ما توصلت إليه دراسة (2011) (Alkhenizan & Shaw) التي أكدت أن الاعتماد الصحي يسهم في تحسين تجربة المرضى ورضاهم، ويتوافق ذلك مع نسبة ٧٦% الذين يرون أن المستشفى المعتمد يقدم خدمة أفضل.

٣. التنظيم والإجراءات

تتسق النتائج مع ما ذكره (2014) (Mosadeghrad) بأن التنظيم المؤسسي ووجود معايير واضحة ينعكس إيجاباً على رضا المرضى، وهو ما ظهر في موافقة الأغلبية على وجود إجراءات واضحة.

٤. سلوك الطاقم الصحي

تتوافق النتائج مع (2020) (Al-Qahtani et al.) الذي أكد أن الاعتماد يعزز التواصل واحترام المرضى، وهو ما ظهر في نسب الرضا العالية حول تعامل الموظفين.

٥. نظافة المستشفى ومكافحة العدوى

أشارت دراسة (2019) (Aboshaiqah) إلى أن المستشفيات المعتمدة تُظهر مستويات أعلى في مكافحة العدوى، وهو ما ينسجم مع النسبة المرتفعة للموافقين على نظافة المستشفى.

الخلاصة العامة للمناقشة

تشير النتائج إلى وجود أثر واضح ومباشر لاعتماد سباهي على:

- تحسين جودة الخدمات الصحية
- رفع مستوى السلامة
- تعزيز التواصل مع المرضى
- تحسين تجربة المريض
- تقليل الأخطاء وتحسين بيئة الرعاية

وتتفق هذه النتائج مع غالبية الدراسات السابقة المحلية والدولية.

٤.٥ التوصيات:

استنادًا إلى النتائج التي أظهرت أثرًا إيجابيًا لاعتماد المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) على جودة الخدمات وتجربة المرضى، تُقدّم التوصيات التالية:

أولاً: توصيات تتعلق بالمستشفيات

١. تعزيز برامج مكافحة العدوى مع التأكيد على ممارسات النظافة والتنظيم داخل جميع الأقسام.
٢. التركيز على تدريب العاملين في مهارات التواصل الفعال، والاستماع للمرضى، واحترام خصوصيتهم.
٣. تحسين إدارة وقت الانتظار من خلال زيادة عدد مقدمي الخدمة أو تطوير أنظمة المواعيد الإلكترونية.
٤. تطوير أنظمة المتابعة والتقييم الداخلي لقياس رضا المرضى بانتظام واتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة.
٥. زيادة الوعي لدى المرضى حول معنى الاعتماد ومعاييرته لتعزيز ثقتهم بالخدمات الصحية.
٦. الاهتمام المستمر بتطبيق معايير السلامة من خلال إجراء تدريبات دورية ومحاكاة للوقاية من الأخطاء الطبية.

ثانيًا: توصيات لوزارة الصحة والجهات التنظيمية

١. التوسع في إلزام المستشفيات بالاعتماد لضمان توحيد معايير الجودة على مستوى المملكة.
٢. دعم المستشفيات غير المعتمدة من خلال توفير برامج تدريب واستشارات فنية تساعد على تحقيق معايير سباهي.
٣. تعزيز نشر تقارير الأداء والجودة للمستشفيات لرفع مستوى الشفافية وتحسين المنافسة الصحية.

٤. دعم المبادرات الوطنية الخاصة بأمان المرضى وربطها بالمؤشرات الأساسية للاعتماد.

ثالثاً: توصيات للبحوث المستقبلية

١. إجراء دراسات تشمل عينات أكبر ومن مناطق مختلفة بهدف تعميم النتائج.
٢. التركيز على دراسات مقارنة بين المستشفيات المعتمدة وغير المعتمدة لقياس أثر الاعتماد بشكل أدق.
٣. تضمين آراء مقدمي الخدمة (الأطباء والتمريض) في الدراسات المستقبلية للحصول على رؤية شمولية.
٤. دراسة أثر الاعتماد على مؤشرات سريرية واقعية مثل معدل الأخطاء الطبية أو العدوى المكتسبة داخل المستشفى.

الخلاصة العامة للتوصيات

إن تعزيز الاعتماد الصحي وتطبيق معاييرها بشكل مستمر يُعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المرضى، ما يستدعي استمرار الجهود المشتركة بين المستشفيات والجهات التنظيمية والباحثين لضمان تقديم رعاية صحية عالية المستوى.

٤.٦ المراجع العربية و الإنجليزية:

أولاً: المراجع العربية المستخدمة في الدراسة

١. المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي).
- (٢٠٢٣). دليل معايير سباهي للإصدار الأخير. الرياض: سباهي.

٢. وزارة الصحة السعودية.

(٢٠٢٢). تقرير مؤشرات الجودة وسلامة المرضى. الرياض: وزارة الصحة.

٣. القحطاني، م. ع.

(٢٠١٩). تقييم مستوى رضا المرضى في المستشفيات المعتمدة وغير المعتمدة. المجلة العربية للجودة الصحية، ٧(٢)، ١٠٢-٨٨.

٤. الشهري، ف. أ.

(٢٠٢١). دور الاعتماد الصحي في تعزيز سلامة المرضى: دراسة مقارنة. مجلة الجمعية السعودية للإدارة الصحية، ١٠(١)، ٣٥-٢٢.

ثانياً: المراجع الإنجليزية المستخدمة في الدراسة

١. Alkhenizan, A., & Shaw, C.

(٢٠١١). The attitude of health care professionals towards accreditation: A systematic review. International Journal for Quality in Health Care, 23(3), 278-285.

٢. Algahtani, H., Aldarmahi, A., Alharthy, N., & Al-Moteri, M.

(٢٠٢١). The impact of accreditation on the quality of care in Saudi Arabia: A systematic review. Journal of Infection and Public Health, 14(5), 675-683.

.Al-Qahtani, M., Al-Dohailan, A., & Al-Mutairi, A .٣

The effect of hospital accreditation on patient satisfaction: A cross- (٢٠٢٠)
sectional study. BMJ Open Quality, 9(1), e000897

.Mosadeghrad, A. M .٤

Factors influencing healthcare service quality. International Journal of (٢٠١٤)
.Health Policy and Management, 3(2), 77-89

.Aboshaiqah, A .٥

Impact of accreditation on infection control practices in hospitals. (٢٠١٩)
.Journal of Nursing Care Quality, 34(1), 45-52

Midocean University
College of Management
Master of Health Administration

**The Impact of Applying the Standards of the Saudi Central
Board for Accreditation of Healthcare Institutions (CBAHI) in
Hospitals of the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Dr. Kamal Gafar Musa Mohamednour

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan

Dr. Fayez Jarad

Year:2025