

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص الإدارة الصحية

أثر إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحسين جودة الخدمات الصحية
في المستشفيات الحكومية

إعداد الطالبة:

العنود فهد السعيد

الرقم الأكاديمي:

253000197

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

المقدمة	3
مشكلة الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
أهداف الدراسة	6
تساؤلات الدراسة	7
فروض الدراسة	8
الدراسات السابقة	9
الفجوة البحثية	11
المنطلقات النظرية للدراسة	11
المنهجية وطرق البحث	13
مجتمع و عينة الدراسة	14
أدوات الدراسة	15
أساليب التحليل الإحصائي	17
حدود الدراسة	18
المراجع	19

المقدمة

تُعد جودة الخدمات الصحية إحدى القضايا المحورية التي تحظى باهتمام واسع في مختلف الأنظمة الصحية عالميًا، لما لها من دور حيوي في تحسين نتائج الرعاية الصحية، وضمان سلامة المرضى وتعزيز رضاهم. ومع ازدياد التحديات التي تواجه القطاع الصحي، مثل التوسع السكاني، وتطور الأمراض، وارتفاع توقعات المستفيدين، تبرز الحاجة الملحة إلى تبني أساليب إدارة حديثة تهدف إلى تعزيز الأداء وتحقيق جودة أفضل في الخدمات المقدمة.

تُمثل إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) أحد أبرز النماذج الإدارية التي تركز على التحسين المستمر للأداء المؤسسي، عبر التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين، وتطوير العمليات الداخلية وتمكين الكوادر البشرية، وتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات. وقد حظيت هذه الرؤية باهتمام واسع على المستوى الدولي، حيث تبنتها العديد من الدول المتقدمة لتحسين فعاليتها أنظمتها الصحية. أما في المملكة العربية السعودية، فإن النهج نحو تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بات أمرًا حتميًا، خاصة في إطار التحول الصحي ورؤية المملكة 2030 التي تركز على رفع معايير جودة وكفاءة الخدمات الصحية.

و رغم الجهود المبذولة لتطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية، لا تزال هناك تفاوتات ملحوظة في مستوى جودة الخدمات المقدمة، مما يعكس وجود فجوة تستدعي المزيد من الجهد لتفعيل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتحقيق نتائج عملية ملموسة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت جوانب محددة من الجودة دون استكشاف شامل للصلة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الخدمات الصحية بشكل تكاملي؛ الأمر الذي يبرز الحاجة إلى أبحاث معمقة تفحص هذه العلاقة بشكل أوسع وشامل.

من هذا المنطلق، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على تأثير إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. ويهدف إلى تحليل مدى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة وقياس انعكاساتها على جودة الخدمات الصحية المقدمة. كما يسعى لدراسة العلاقة بين هذين الجانبين بكامل أبعادهما، إلى جانب تحديد أبرز التحديات المحتملة التي قد تواجه تنفيذ هذا النهج داخل القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة

تسعى المستشفيات الحكومية إلى تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى وتحقق رضاهم، إلا أن الواقع العملي يعكس وجود تحديات مستمرة تؤثر على مستوى جودة هذه الخدمات. فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إلا أن تطبيقها لا يزال يعاني من بعض القصور في نواحٍ متعددة، مما يؤثر سلباً على الأداء العام وجودة الرعاية الصحية المقدمة.

تتمثل الفجوة بين الواقع الحالي والمأمول في أن المستشفيات الحكومية تهدف إلى توفير خدمات صحية متكاملة تتميز بالكفاءة والسرعة والدقة، ولكن الواقع يشهد ظهور عدة تحديات كطول فترات الانتظار، التفاوت في مستويات الخدمة بين الأقسام، وضعف رضا بعض المرضى. ويعكس ذلك أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة قد لا يكون بالفاعلية المطلوبة لتحقيق التحسين الملموس في جودة الخدمات الصحية.

وقد أظهرت العديد من التقارير والدراسات السابقة وجود مشكلات مرتبطة بجودة الخدمات الصحية في بعض المستشفيات الحكومية. وأكدت دراسات متخصصة في مجال الإدارة الصحية وجود قصور في تطبيق بعض ممارسات الجودة، مثل نقص برامج التدريب المستمر، وضعف مشاركة العاملين في تحسين العمليات، وقلة التركيز على تعزيز رضا المرضى والمستفيدين. هذه القضايا تؤثر بشكل مباشر على المستوى العام لجودة الخدمة المقدمة.

ومن هذا المنطلق، تتمحور مشكلة الدراسة الحالية حول محاولة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

1. ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية؟
2. كيف يقيم العاملون مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية؟
4. ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من دورها في تعزيز المعرفة النظرية بمجال الإدارة الصحية، مع تركيز خاص على إدارة الجودة الشاملة (TQM) وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية. تهدف الدراسة إلى تقديم تحليل معمق لكيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسات الصحية. علاوة على ذلك، تسعى الدراسة إلى سد ثغرات موجودة في الأدبيات العلمية، حيث غالبًا ما تناولت الدراسات السابقة إدارة الجودة الشاملة أو جودة الخدمات الصحية بصورة منفصلة عن بعضها. تأتي هذه الدراسة لتدمج بين هذين المفهومين، مما يتيح فهمًا أكثر شمولاً للعلاقة التي تربطهما في سياق المستشفيات الحكومية. تقدم الدراسة أيضًا إطارًا نظريًا شاملاً يجمع بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتفاصيل جودة الخدمات الصحية. هذا الإطار يشكل مصدرًا مرجعيًا يمكن البناء عليه لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية:

تُبرز الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال تقديم مجموعة من التوصيات التي تستفيد منها المستشفيات الحكومية لتحسين خدماتها الصحية عبر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال. إلى جانب ذلك، تُسهم نتائج الدراسة في إرشاد صانعي القرار في القطاع الصحي لتطوير سياسات واستراتيجيات مُجدية تهدف إلى رفع كفاءة الأداء العام وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة. كما تسهم الدراسة في تصميم أدوات لقياس وتقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الصحية، يساعد ذلك المؤسسات الصحية في دعم عمليات التحسين المستمر وبناء آليات فعالة لمتابعة وتطوير الأداء بشكل دائم.

أهداف الدراسة

أولاً: الأهداف العامة

تركز هذه الدراسة على فهم تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تعزيز جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية، من خلال استكشاف العلاقة بين ممارسات الجودة ومستوى الخدمات المقدمة.

ثانياً: الأهداف الخاصة (التفصيلية)

تطمح الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتعمقة، وهي:

1. تقييم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية.
2. قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة من منظور العاملين في القطاع الصحي.
3. دراسة العلاقة بين تبني إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية.
4. تحديد تأثير عناصر إدارة الجودة الشاملة، مثل دعم القيادة العليا، التدريب، والتحسين المستمر، على مستوى جودة الخدمات الصحية.
5. الكشف عن التحديات الرئيسية التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية.
6. تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير جودة الخدمات الصحية من خلال تنفيذ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال.

تساؤلات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية؟

وينفّر من هذا السؤال الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية التي تتناول كافة محاور الدراسة، وهي:

1. إلى أي مدى يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر العاملين فيها؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية؟
4. كيف تؤثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة (مثل دعم الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) على جودة الخدمات الصحية؟
5. ما أبرز التحديات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية؟
6. هل توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الصحية تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

فروض الدراسة

ترتكز هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي سيتم اختبارها إحصائيًا وفق الآتي :

• الفرضية الرئيسية

- الفرضية الصفرية: (H0) لا توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.
- الفرضية البديلة: (H1) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية .

• الفرضيات الفرعية

1. دعم الإدارة العليا: H0: - ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا وتحسين جودة الخدمات الصحية: H1: - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا وتحسين جودة الخدمات الصحية.
2. تدريب الموظفين: H0: - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين وتحسين جودة الخدمات الصحية: H1: - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين وتحسين جودة الخدمات الصحية.
3. التحسين المستمر: H0: - ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وتحسين جودة الخدمات الصحية: H1: - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وتحسين جودة الخدمات الصحية.
4. التركيز على رضا المرضى: H0: - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على رضا المرضى وتحسين جودة الخدمات الصحية: H1: - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على رضا المرضى وتحسين جودة الخدمات الصحية.
5. الفروق الديموغرافية: H0: - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الصحية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي: H1: - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الصحية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

الدراسات السابقة

تمحورت الدراسات السابقة حول ثلاثة اتجاهات أساسية: دراسات تناولت إدارة الجودة الشاملة، وأخرى ركزت على جودة الخدمات الصحية، ودراسات بحثت العلاقة بينهما.

يساعد هذا التصنيف في توفير تسلسل منطقي يخدم أهداف الدراسة الحالية ويبرز الثغرات البحثية التي تستدعي المعالجة.

فيما يخص الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، تطرقت دراسة (Al-Damen 2017) إلى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في قطاع المستشفيات. وأظهرت النتائج أن المبادئ المرتبطة بالجودة الشاملة تساهم بفعالية في تعزيز الكفاءة التنظيمية. ومن اللافت أن الدراسة ركزت على الأداء التنظيمي بشكل عام، دون التطرق بتعمق إلى تأثير هذه الممارسات على جودة الخدمات الصحية، وهي الثغرة التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

أما الدراسات التي أولت اهتمامًا بجودة الخدمات الصحية، فقد أوضحت دراسة (Mosadeghrad 2014) أن عوامل كالتمرين، ودعم الإدارة العليا، وثقافة الجودة لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المقدمة. ومع ذلك، لم تأخذ الدراسة بعين الاعتبار آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنهج شامل لتعزيز هذه العوامل. لذا، يظهر هنا قصور في استكشاف الدور التكاملي لنظام الجودة الشاملة ضمن القطاع الصحي.

على الصعيد المحلي، ركزت دراسة (Alghamdi 2020) على تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. وبينت النتائج وجود نواحي تحسن محتملة، خصوصاً في سرعة الاستجابة ورضا المرضى. لكن الدراسة اقتصرت على تشخيص واقع الخدمات الصحية دون دمج ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتحسينها، مما يعكس فجوة إضافية تستلزم البحث.

أما الدراسات التي بحثت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات، فأبرزها دراسة Sadikoglu & Olcay (2015)، التي أشارت إلى وجود تأثير إيجابي كبير لإدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. إلا أن تركيز هذه الدراسة كان عامًا ولم يتناول القطاع الصحي بشكل صريح، مما يُقيد إمكانية تعميم النتائج على المستشفيات الحكومية.

من جهة أخرى، قدمت دراسة Alotaibi (2019) إضاءات مهمة تتعلق بمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات السعودية، مشيرة إلى وجود تفاوت ملحوظ بين المؤسسات وأهمية تعزيز التدريب والمشاركة الفعالة للموظفين. لكن الدراسة ركزت بشكل أساسي على تطبيق هذه الممارسات دون قياس آثارها على تحسين جودة الخدمات الصحية.

تحليل الدراسات السابقة /

بمراجعة الأدبيات السابقة، نجد توافقًا واسع النطاق حول الأثر الإيجابي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء والجودة بشكل عام. ومع ذلك، فإن التباين في سياقات التطبيق البيئية واختلاف نماذج العينات أكسب النتائج تنوعًا كبيرًا. معظم الدراسات اعتمدت على المقاربة الوصفية التحليلية وركزت جلّها على استخدام الأدوات الموجهة مثل الاستبانة لجمع البيانات.

لكن هناك تفاوت واضح في أهداف الدراسات؛ حيث انصب تركيز بعضها على إدارة الجودة الشاملة بمعزل عن جودة الخدمات الصحية، والعكس صحيح. ويُعزى هذا التباين إلى اختلاف السياقات الجغرافية والثقافية ومستويات البنية التحتية وأنماط التقييم المستخدمة.

الفجوة البحثية

برغم غزارة الإنتاج العلمي بشأن إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية، إلا أن ندرة الأبحاث التي تتناول العلاقة التكاملية بينهما في بيئة المستشفيات الحكومية السعودية لا تزال بارزة. كما يلاحظ أن العديد من الدراسات ركزت على متغيرات فردية أو عينات محدودة، مما أثر على شمولية النتائج وقابليتها للتطبيق في الأطر الأوسع.

بناءً على ما تقدّم، تهدف الدراسة الحالية إلى سدّ هذه الفجوة من خلال استقصاء أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية داخل السياق المحلي للمستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق ذلك، ستعتمد الدراسة منهجية كمية مبنية على التحليل الإحصائي لتقديم تقييم عميق للعلاقة بين المتغيرين وإجراءات تعزيز التكامل بينهما.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: الإطار النظري للدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية، من خلال الاستناد إلى مجموعة من النظريات الإدارية والتنظيمية. تقوم الفرضية الرئيسية للدراسة على أن تحسين جودة الخدمات الصحية ليس فقط نتيجة للإجراءات التشغيلية، ولكنه يعتمد كذلك على الموارد التنظيمية، أصحاب المصلحة، وعمليات الابتكار المستمرة داخل المؤسسات الصحية.

في ضوء ذلك، اعتمدت الدراسة على ثلاثة نظريات رئيسية تشمل نظرية الموارد (Resource-Based View)، ونظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory)، ونظرية الابتكار التنظيمي.

ثانيًا: النظريات المستخدمة

1. نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV) تؤكد هذه النظرية أن تحقيق الميزة التنافسية لأي منظمة يرتبط بامتلاك موارد داخلية فريدة، مثل الكفاءات البشرية، المعرفة، والأنظمة الإدارية.

تطبيقها في الدراسة الحالية: في سياق المستشفيات الحكومية، تمثل الموارد البشرية مثل الأطباء، الممرضين والإداريين، إضافةً إلى المعرفة التنظيمية عناصر أساسية لنجاح نموذج إدارة الجودة الشاملة. كلما تحسنت كفاءة هذه الموارد وتم تعزيز قدراتها، زادت فرصة تحسين جودة الخدمات الصحية.

2. نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory) تشير هذه النظرية إلى ضرورة استفادة المنظمة من تحقيق التوازن بين احتياجات الأطراف المعنية كافة. فلا تقتصر أهمية تلك الاحتياجات على الإدارة أو المالكين فقط، بل تضم الموظفين، المرضى، والمجتمع.

تطبيقها في الدراسة الحالية: تظهر أهمية هذه النظرية في المستشفيات الحكومية من خلال التركيز على رضا المرضى كمعيار أساسي لجودة الخدمات الصحية، إضافةً إلى إشراك العاملين في عمليات التطوير والتحسين المستمر، مما يساهم في تفعيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكفاءة.

3. نظرية الابتكار والتحسين المستمر

تركز هذه النظرية على أهمية تبني التفكير الابتكاري والتحسين المتواصل للممارسات داخل المؤسسات لتحقيق النجاح عبر تحسين العمليات والخدمات بشكل دائم.

تطبيقها في الدراسة الحالية: يمثل مبدأ التحسين المستمر محورًا جوهريًا في إدارة الجودة الشاملة، حيث تسعى المستشفيات الحكومية إلى تقليل الأخطاء، تحسين كفاءة الإجراءات، والارتقاء بالخدمات الصحية بهدف تحقيق أعلى مستويات الجودة.

ثالثًا: ربط النظريات بالدراسة الحالية

تعمل هذه النظريات الثلاث بشكل متكامل لتقديم إطار تحليلي شامل يفسر كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية. فبينما تسلط نظرية الموارد الضوء على ضرورة تعزيز الكفاءات الداخلية، تركز نظرية أصحاب المصلحة على أهمية تحقيق رضا المرضى والعاملين. وفي المقابل، توضح نظرية الابتكار كيف يساهم التحسين المستمر في الارتقاء بمستوى الأداء داخل المؤسسات الصحية.

بناءً على ذلك، تدعم كافة هذه النظريات فرضية الدراسة التي ترى أن تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة ينعكس إيجابيًا وبشكل مباشر على الارتقاء بجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

المنهجية وطرق البحث

أولاً: نوع البحث

تصنّف الدراسة ضمن البحوث التطبيقية، إذ تهدف إلى معالجة مشكلة واقعية تتمثل في تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. الهدف الأساسي هو تحقيق نتائج عملية يمكن استخدامها لتطوير الأداء ورفع جودة الخدمات المقدّمة.

كما أن الدراسة تنتمي إلى النوع الوصفي التفسيري، حيث تجمع بين وصف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحليل جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على تفسير العلاقات بين المتغيرات ودراسة تأثيرها.

ثانياً: منهج البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Approach)، الذي يتضمن جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة وتحليلها إحصائياً عبر تقنيات مناسبة لقياس العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات.

يُعتبر هذا المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة الحالية، حيث يتيح قياس مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية بدقة، فضلاً عن اختبار العلاقة بينهما بأسلوب علمي متين.

ثالثاً: خطة البحث وخطوات التنفيذ

تمر الدراسة بسلسلة مراحل منهجية مرتبة بعناية لضمان تحقيق أهدافها، وتتمثل فيما يلي:

1. تحديد مشكلة البحث/ صياغة المشكلة التعريفية للدراسة بشكل تساؤلات علمية تتعلق بتأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية.

2. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة/ الاطلاع على الأبحاث السابقة ذات الصلة بإدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية لتكوين إطار نظري مُتعمق وتحديد الثغرات البحثية التي سَتعالجها الدراسة.
3. تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)/ إعداد استبانة علمية مفصلة تغطي محاور أساسية مثل: - دعم الإدارة العليا - التدريب والتطوير - التحسين المستمر - رضا المرضى - جودة الخدمات الصحية
4. جمع البيانات/ توزيع الاستبانة على عينة مختارة من العاملين في المستشفيات الحكومية، تشمل فئات مثل الأطباء، الممرضين، والكادر الإداري، بهدف جمع بيانات دقيقة وموثوقة.
5. تحليل البيانات/ استخدام البرامج الإحصائية المتخصصة (مثل SPSS) لتحليل البيانات المستخلصة، واختبار الفرضيات، وقياس مدى العلاقة بين المتغيرات المدروسة.
6. مناقشة النتائج/ تفسير النتائج المُحصَّلة ومقارنتها بالدراسات السابقة لتحديد أوجه التشابه والاختلاف وتقييم مدى توافق النتائج مع السياقات العلمية الأخرى.
7. تقديم التوصيات/ بناءً على النتائج النهائية، يتم صياغة توصيات عملية تعزز قدرة المستشفيات الحكومية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل فعّال، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

مجتمع و عينة الدراسة

يشمل جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ويضم الكوادر الطبية مثل الأطباء والممرضين، بالإضافة إلى الكوادر الإدارية، نظرًا لأهميتهم في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمساهمة في تقديم خدمات صحية فعّالة و تم اختيار العينة عشوائيًا من العمالة في هذه المستشفيات، بحيث تضم مجموعة متوازنة تمثل التخصصات الوظيفية المختلفة، كالطب والتمريض والإدارة. يهدف هذا التنوع في العينة إلى جمع بيانات دقيقة تعكس واقع تطبيق الإدارة الشاملة للجودة ومدى تأثيرها على الخدمات الصحية المقدمة. يتراوح حجم العينة بين 100 إلى 200 مشارك، لتوفير قاعدة بيانات كافية لتحليل النتائج واختبار فروض الدراسة بشكل علمي. فيما يتعلق بأسلوب الاختيار، تم الاعتماد على تقنية العينة العشوائية البسيطة لضمان التمثيل المتكافئ؛ مما يتيح لجميع أفراد المجتمع فرصة المشاركة، ويؤدي إلى تحسين موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها على نطاق أوسع.

أدوات الدراسة

أولاً: أداة جمع البيانات

تستند هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى الاستبانة (Questionnaire) كأداة لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها للبحث الكمي وقدرتها على جمع معلومات من عدد كبير من أفراد العينة بسرعة وبطريقة منظمة.

تم تصميم الاستبانة لتحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في تحسين جودة الخدمات الصحية ضمن المستشفيات الحكومية. وتتضمن مجموعة من المحاور التي تغطي جوانب الدراسة، بما في ذلك:

- دعم الإدارة العليا

- تدريب العاملين

- التحسين المستمر

- رضا المرضى

- جودة الخدمات الصحية

ثانياً: إعداد الاستبانة

اعتمد تصميم الاستبانة على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع إدارة الجودة الشاملة والخدمات الصحية، مما ساهم في شمولية الفقرات وارتباطها بالمفاهيم النظرية للدراسة.

تم صياغة العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث يُطلب من المشاركين اختيار درجة موافقتهم بناءً على الخيارات: (أوافق بشدة – أوافق – محايد – لا أوافق – لا أوافق بشدة).

كما جرى الحرص على أن تكون العبارات واضحة ومباشرة وغير مبهمة، وأن تعكس كل محور من محاور الدراسة بشكل منفصل ومنهجي.

ثالثاً: صدق و ثبات الأداة

1. صدق الأداة (Validity)

لضمان صلاحية الاستبانة، تم عرضها على خبراء متخصصين في الإدارة الصحية وإدارة الجودة.

كان هدف هذا الإجراء التحقق من:

- وضوح العبارات

- ارتباطها بأهداف البحث

- تغطيتها لكافة المحاور

يعرف هذا النوع من الإجراءات بصلاحية المحتوى (Content Validity) .

2. ثبات الأداة (Reliability)

للتأكد من موثوقية الاستبانة، تم قياس معامل الثبات باستخدام أدوات مثل معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، الذي يحدد مدى اتساق الإجابات بين المشاركين. وكلما ارتفعت قيمة المعامل، زادت موثوقية الأداة وصلاحيتها لجمع بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها.

رابعاً: تطبيق الأداة

بمجرد التأكد من صلاحية الأداة وموثوقيتها، يتم توزيع الاستبانة على أفراد عينة البحث العاملين في المستشفيات الحكومية. يتم ذلك إلكترونياً أو ورقياً، ليتم جمع البيانات وتحليلها لاحقاً باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، واعتمدت الدراسة على تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات والأهداف البحثية، وتشمل:

- الإحصاء الوصفي: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة وتقييم مستوى استجابات أفرادها.
- معامل ارتباط بيرسون: استُخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة، وهي إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية.
- تحليل الانحدار: أُجري لتحديد مدى تأثير المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).
- اختبار T-test: استُخدم لقياس الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة بناءً على بعض المتغيرات الديموغرافية.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وظّف لاختبار الفروقات بين أكثر من مجموعة بناءً على متغيرات ديموغرافية مثل عدد سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي.

حدود الدراسة

المجال البشري:

تتخصر هذه الدراسة في العاملين بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتشمل الكوادر الطبية مثل الأطباء والممرضين، بالإضافة إلى الكوادر الإدارية. وذلك بناءً على ارتباطهم الوثيق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

المجال المكاني:

تُركز الدراسة على المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة داخل المملكة العربية السعودية، مع استثناء المستشفيات الخاصة والقطاعات الصحية الأخرى من نطاق البحث.

المجال الزمني:

تُنفذ هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الحالي لعام 2025 / 2026، وتشمل فترة جمع البيانات، تحليلها، وإعداد النتائج النهائية.

المراجع

1. Al-Damen, R. (2017). The impact of total quality management on organizational performance in Jordanian hospitals. *International Journal of Business and Management*, 12(4), 117–127.
2. Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
3. Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2015). The effects of total quality management practices on performance and quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(7–8), 798–813.
4. Alotaibi, Y. (2019). Implementation of total quality management in Saudi healthcare sector. *Journal of Health Management*, 21(3), 345–360.
5. Alharbi, M. F. (2018). Quality of healthcare services in Saudi hospitals. *Saudi Medical Journal*, 39(10), 1002–1010.
6. Alqahtani, S. (2020). Total quality management and patient satisfaction in healthcare organizations. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(2), 90–98.
7. World Health Organization. (2020). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. WHO Press.
8. Ministry of Health Saudi Arabia. (2023). *Annual health statistical report*. Riyadh: MOH.
9. Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence*. Routledge.
10. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2017). *Managing for quality and performance excellence*. Cengage Learning.
11. Alzahrani, A. (2021). The role of TQM in improving healthcare services in Saudi Arabia. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1120–1130.

12. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality management for organizational excellence. Pearson.
13. Alomari, M. (2019). Patient satisfaction and healthcare quality in public hospitals. BMC Health Services Research, 19(1), 1–10.
14. Juran, J. M. (2015). Juran's quality handbook. McGraw-Hill Education.
15. Deming, W. E. (2018). Out of the crisis. MIT Press.
16. ISO. (2015). ISO 9001: Quality management systems — Requirements. International Organization for Standardization.
17. Alzahrani, T., & Rahman, S. (2020). Quality improvement in healthcare systems. Journal of Quality in Healthcare, 29(3), 201–210.
18. Alenezi, A. (2022). Impact of quality management on healthcare performance in Saudi Arabia. Journal of Public Health Research, 11(2), 45–53.
19. Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 260(12), 1743–1748.
20. Almutairi, A. (2023). Healthcare quality and patient outcomes in Saudi hospitals. Saudi Journal of Health Systems, 8(1), 55–66.