

ورقة بحثية (إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء في المستشفيات)

Prepared by منصور السويحب

قضايا بحثية 1

Lecture No.9



إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء في المستشفيات:
دراسة حالة مستشفيات الرياض

Task No.9

قضايا بحثية 1

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الاداء في المستشفيات : دراسة حالة مستشفيات الرياض



عبد القادر، رؤية رأفت. (2025). إدارة الجودة الشاملة وأثرها
على كفاءة الاداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفيات
الرياض. *المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات*
(CIMJ)، (86)، 1-33

العنوان والمقدمة

العنوان : يُعد المجال حيويًا للقطاع الصحي، فالقطاع الصحي يعتمد كلياً على دقة الأداء. المتغيرات واضحة جداً؛ المتغير المستقل هو "إدارة الجودة الشاملة"، والمتغير التابع هو "كفاءة الأداء". مجال التطبيق محدد بدقة وهي "مستشفيات مدينة الرياض".

المقدمة : نجحت الباحثة في إيجاز المتغيرات بدقة، حيث ربطت بين التطور الاقتصادي وضرورة الجودة. كما وضحت أن الجودة تتطلب أساساً لمواجهة التحديات الاقتصادية والتقلبات العالمية وإنها ليست مجرد منتج، بل فلسفة إدارية متكاملة تهدف لتحقيق رضا المستفيد.

مشكلة الدراسة وأهميتها

- صياغة المشكلة: انطلق الباحث من ثغرة إدارية معاصرة وهي البحث عن أسس "الأداء التنظيمي المتميز".

- التساؤلات: تمت صياغة المشكلة في تساؤل رئيسي: "ما أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء في المستشفيات دراسة حالة مستشفيات الرياض؟"

- التساؤلات الفرعية: تفرعت منها أسئلة حول "أثر التطبيق" و"متطلبات الجودة" في البيئة الصحية

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية (النظرية): إثراء المكتبة العربية بإطار مفاهيمي حول الجودة في القطاع الصحي المتطور.

- الأهمية التطبيقية: تقديم حلول عملية لمتخذي القرار في مستشفيات الرياض لتعزيز التنافسية ورضا العملاء.

أهداف الدراسة ومفاهيمها

وتعريفاتها

واقعية الأهداف: الأهداف محددة وقابلة للتحقيق ((S.M.A.R.T، مثل:

- الكشف عن متطلبات الجودة.
- تفعيل دور القائمين على إدارة المستشفيات في تطبيق المبادئ وتطويرها.
- التعرف على الأثر الفعلي للجودة على الأداء.

مفهوم الدراسة: عرف الباحث إدارة الجودة الشاملة من خلال كلماتها الثلاث:

- إدارة: الاستخدام الرشيد للموارد.
- جودة: تلبية رغبات العملاء.
- شاملة: دور كل فرد وكل عملية في التحسين المستمر.
- **الأبعاد الفرعية:** شملت الدراسة أبعاداً مثل: القيادة، دعم الإدارة العليا، مشاركة العاملين، والتركيز على العميل.

الدراسات السابقة والفرضيات

استشهد الباحث بدراسات هامة مثل:

- دراسة آدم (2020): التي أثبتت وجود علاقة طردية بين الجودة والأداء في المشروعات الهندسية بالسودان.
- دراسة القحطاني (2022): التي ركزت على تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم.
- أوجه الاتفاق: اتفقت الدراسات على أن "دعم القيادة" و"التحسين المستمر" هما المحركان الأساسيان للأداء.
- **صياغة الفروض:** بناءً على التحليل الوصفي، الفرضية الأساسية هي وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على كفاءة الأداء.
- **الارتباط:** ترتبط الفرضيات مباشرة بالتساؤل الرئيسي حول كفاءة الأداء في مستشفيات الرياض.

نموذج ومنهجية الدراسة

المنهج: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لوصف الظواهر الاجتماعية وتحديد حجم تغيراتها.
مكونات المنهجية:

- أسلوب جمع البيانات: مراجعة الدراسات السابقة كإطار نظري.

- مراحل التطبيق المذكورة: مرت بخمس مراحل (من الصفرية "الإعداد" حتى الرابعة "تبادل الخبرات").

النتائج والتوصيات

أهم النتائج:

- استخدام مفاهيم الجودة الشاملة له تأثير مفيد ومباشر على كفاءة الأداء في مستشفيات الرياض.
- إدارة الجودة الشاملة هي "هدف مرن" يسعى للتحسين المستمر وليست مجرد إجراءات جامدة.

التوصيات والواقع العملي:

- توجيه الإدارة العليا نحو تطبيق مبادئ الجودة لتعزيز المنظومة الصحية.
- تطوير كوادر مؤهلة لقيادة عملية التحول.
- الحفاظ على تماسك "ثقافة الجودة" داخل المؤسسات الصحية.

عبد القادر، رؤية رأفت. (2025).
إدارة الجودة الشاملة وأثرها
على كفاءة الاداء في
المستشفيات: دراسة حالة
مستشفيات الرياض. *المجلة
الإلكترونية الشاملة متعددة
التخصصات (CIMJ)*، (86)، 1-
33



Chapter

01

المرجع (المصدر)

<https://www.eimj.org/mag.php?id=>

7



Thank You

