

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر الجودة في المنشآت الصحية (مجمع الإسكان الطبي)

أسم الطالب
نسرين مساعد محمد الغامدي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الثالث 2025

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
9	1.9. الدراسة الميدانية
9	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	
0	
11	2.1. المقدمة:
11	2.2. المتغير المستقل
11	2.3. المتغير التابع
11	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
12	2.5. الخاتمة
12	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

- 1/ تعد الجودة في المنشآت الصحية من أهم ركائز تطوير الخدمات الطبية لتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- 2/ الجودة الصحية أصبحت خلال السنين الثلاث محور اهتمام الحكومات والمؤسسات الصحية.
- 3/ تتزايد التحديات في القطاع الصحي على المستويين العام والخاص لضمان توفير خدمات طبية تناسب احتياجات المرضى.
- 4/ تطورات القطاع الصحي متسارع في السنوات الأخيرة مما زاد من أهمية تطبيق واعتماد دراسة الجودة الشاملة في جميع القطاعات التعليمية والعملية.
- 5/ هدفي من البحث عن الجودة في المنشآت هو إيضاح ما اكتسبته من خبرة خلال عملي كمساعد مدير خلال فترة كورونا.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم أهمية الجودة في المنشآت الصحية إلا أن التحديات مازالت كبيرة ويصعب أحياناً التعامل معها مما قد يؤثر سلباً على جودة الرعاية المقدمة للمرضى وهذه التحديات لها عدة جوانب ما بين نظري يتعلق بمفهوم الجودة الشاملة بحد ذاتها وما بين تطبيقي مرتبط بمدى تنفيذ المعايير والممارسات الطبية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

عدم وجود إطار نظري موحد وشامل يجمع بين الأبعاد المختلفة في المنشآت الصحية مثل جودة الخدمات وسلامة المرضى ورضاهم الأدب النظري يفتقر أحياناً إلى دراسات متعمقة حول التحديات الاستراتيجية والثقافية التي تواجه تطبيق الجودة في المجالات الصحية المختلفة

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وجود تفاوت في تطبيق معايير الجودة داخل أقسام المجمع الطبي مما يؤدي إلى اختلاف جودة الخدمات المقدمة منها ضعف الميزانية المخصصة للجودة ونقص الكفاءات المؤهلة والمدربة لممارسة الجودة وصعوبة دمج التقنيات والأنظمة والربط فيما بينهم.

ماهي أبرز التحديات التي ستواجه تطبيق معايير الجودة في المنشأة الطبية وكيف يمكن للإدارة الالكترونية والتخطيط ان يسهما في التقدم؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في اثراء الادب النظري الخاص بتطبيق الجودة في القطاع الصحي العام والخاص من خلال تقديم المفاهيم والمعايير الشاملة للجودة واهم التحديات وسد الفجوة المعرفية حول دمج الإدارة الالكترونية والتخطيط كأدوات ذات فعالية لتعزيز الجودة

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي تقدم لنا هذه الدراسة رؤى عملية وتوصيات قابلة للتطبيق للمديرين وصناع القرار في المجمعات الصحية وذلك من خلال تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الجودة واقتراح بعض الحلول التي من شأنها تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الطبية وأيضاً تخصيص الموارد وتطوير البرامج التدريبية مما يساهم في رفع مستوى الرعاية الصحية المقدمة بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

- ماهي المعايير الأساسية التي طبقت في المجمع الطبي العام محل الدراسة؟
- ماهي الصعوبات التي واجهتها الإدارة في تطبيق معايير الجودة؟
- كيف يمكن لتطبيق الإدارة الالكترونية والتخطيط الجيد ان يساهم في تطوير وتحسين الرعاية الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف من البحث هو تحقيق الأهداف الاتية:

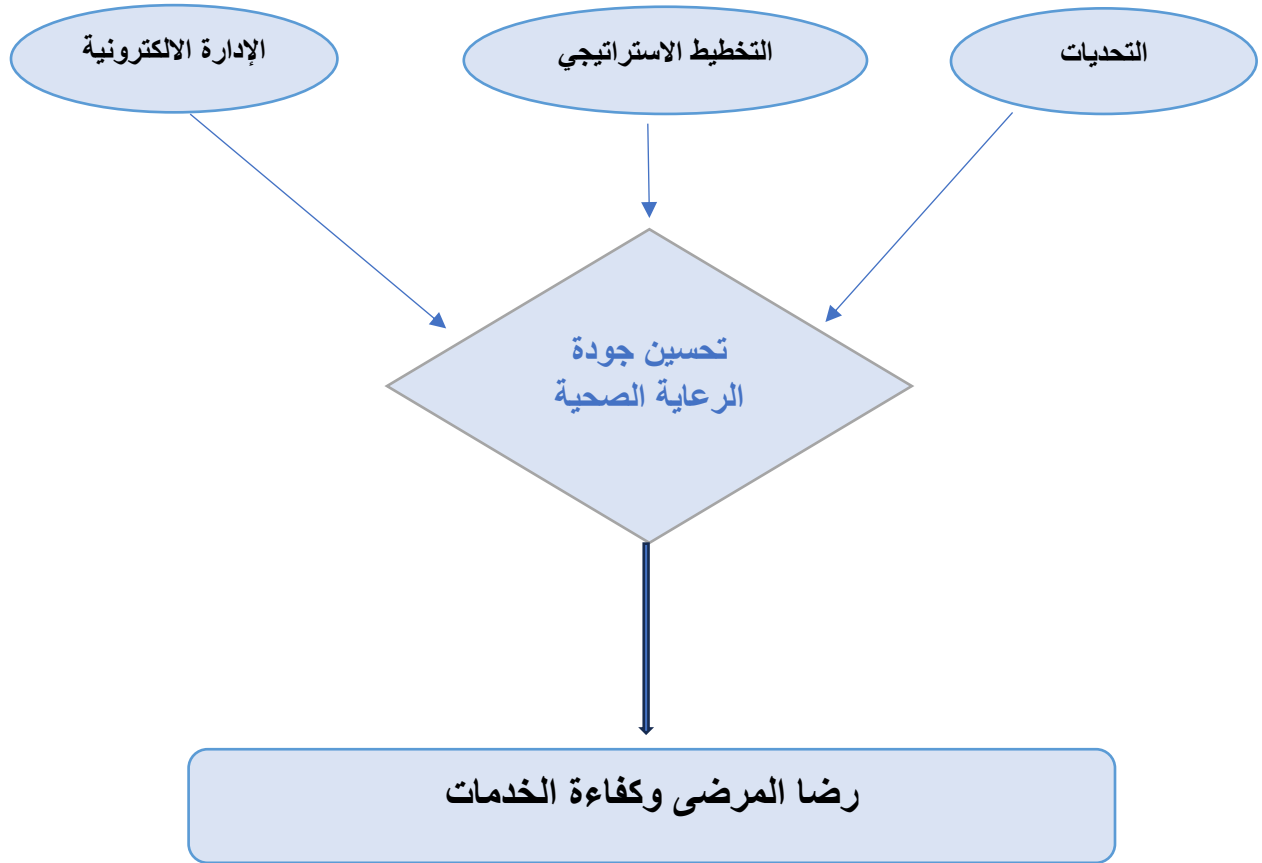
- التعرف على المستوى المقدم في تطبيق الجودة في المجمع الطبي
- قياس رضا المرضى ومقارنتها مع الجودة المقدمة من الكادر الطبي والإداري
- تحديد ابرز الصعوبات والتحديات التي من شأنها إعاقه تطبيق الجودة المرجوة واقتراح حلول عملية لحلها

1.6. فرضيات الدراسة

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الجودة ورضا المرضى
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الرعاية الصحية في المجمع الطبي
- تطبيق معايير الجودة بشكل مباشر له اثر على رضا المرضى وكفاءة الخدمة المقدمة في المجمع الطبي

1.7. نموذج الدراسة

النموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الإدارة الكترونية والتخطيط) والمتغير التابع (جودة الرعاية الصحية) مع الأخذ في الحسبان الصعوبات التي قد تؤثر على هذه العلاقة. النموذج يهدف الى توجيه البحث في فهم كيفية تأثير التخطيط والإدارة الالكترونية على تحسين الجودة في المنشآت الصحية وكيف يمكننا التغلب على التحديات القائمة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويهدف الى وصف الظواهر والعلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع وتحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات التي ستساهم في استخدام المنهج لفهم واقع الجودة في المنشآت الصحية لتحديد الصعوبات وتحليل دور الإدارة الالكترونية والتخطيط للمساعدة في تحسينها

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءا أساسيا من هذا البحث حيث سيتم اجراء استبيان في المجمع الطبي ومن خلاله سيتم جمع البيانات الأولية التي ستستخدم لاحقا في التحليل الاحصائي

1.10. مخطط المشروع المقترح

يوضح مخطط المشروع المراحل الرئيسية التي سيمر بها البحث من التخطيط الأولي وجمع البيانات الى التحليل وكتابة التقرير النهائي والهدف منه توفير إطار زمني وتنظيمي مع صياغة للنتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الجودة في المنشآت الصحية نظرا لأهميته في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات وتنوع الدراسات المقدمة بين التركيز على الجوانب الإدارية والاجرائية المرتبطة بالمرضى.

2.2. المتغير المستقل

يشمل تطبيق معايير الجودة الاعتماد الصحي والالتزام بالإجراءات الطبية وتحسين بيئة العمل وتطوير الكارد البشري وهذه المعايير تعد الأساس لرفع كفاءة النظام الصحي.

2.3. المتغير التابع

أحد المؤشرات الجوهرية التي تقاس بها كفاءة الخدمات الصحية المقدمة هو رضا المرضى حيث يعكس مدى استجابة المنشأة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم المرجوة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

حسب الدراسات المقدمة انه يوجد علاقة إيجابية بين تطبيق الجودة في الخدمات الصحية وارتفاع مستوى رضا المرضى فكلما زاد الالتزام بمعايير الجودة ارتفع مستوى الثقة والرضا لدى المرضى

2.5. الخاتمة

تلخص الدراسات السابقة ان الجودة لم تعد خيارا في المنشآت الصحية وانما ضرورة لا بد منها وان مؤشر النجاح والتقدم يكون بسبب رضا المرضى ومع ذلك مازالت التحديات التنظيمية والمالية والموارد البشرية تشكل عائقا امام تحقيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

- ✓ إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية (الجريسي)
- ✓ مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة (د. عبدالعال عبدالودود)