

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص...ماجستير إدارة صحية.....



عنوان البحث

أثر إدارة شؤون المرضى على تحسين تجربة المريض في المستشفيات الجامعية – دراسة ميدانية

إعداد الطالب/صالح حسن الزبيدي

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تشكل إدارة شؤون المرضى محورًا أساسيًا في جودة الخدمات الصحية، حيث تمثل الواجهة التنظيمية والتنسيقية بين المريض ومقدمي الرعاية الصحية. مع تطور الخدمات الصحية وتزايد التحديات التشغيلية في المستشفيات الجامعية، أصبحت تجربة المريض مقياسًا مهمًا لتقييم الأداء الصحي، مما يستدعي دراسة دور إدارة شؤون المرضى في تحسين هذه التجربة، وتحديد مدى فعاليتها في تقليل الشكاوى، وتسهيل الوصول للخدمات، وتعزيز رضا المراجعين.

مشكلة الدراسة:

زايدت في الآونة الأخيرة شكاوى المرضى والمراجعين في بعض المستشفيات الجامعية بسبب طول فترات الانتظار، وضعف التواصل الإداري، وتداخل المهام بين الأقسام. من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير إدارة شؤون المرضى على تحسين تجربة المريض في المستشفيات الجامعية؟

أهمية الدراسة:

أهمية علمية:

- تسهم في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بدور شؤون المرضى في تحسين تجربة المريض.
- تضيف أدبيات جديدة في الإدارة الصحية من خلال ربط مفاهيم رضا المريض بالتنظيم الإداري الداخلي.

أهمية عملية:

- تُمكن المستشفيات الجامعية من تحسين استراتيجياتها الإدارية.
- تساعد مديري شؤون المرضى على تحسين العمليات بما ينعكس إيجابًا على رضا المراجعين.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على مستوى فعالية إدارة شؤون المرضى في المستشفيات الجامعية.
٢. قياس العلاقة بين كفاءة إدارة شؤون المرضى وتجربة المريض.
٣. تحديد أبرز التحديات التي تواجه شؤون المرضى في تقديم خدمات فعالة.
٤. تقديم توصيات لتحسين أداء شؤون المرضى بما يحقق رضا المرضى.

تساؤلات الدراسة

١. ما مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من إدارة شؤون المرضى؟
٢. ما أبرز الصعوبات الإدارية التي تؤثر على تجربة المريض؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة إدارة شؤون المرضى ورضا المريض؟
٤. ما آراء المرضى حول التنظيم الإداري داخل أقسام شؤون المرضى؟

فروض الدراسة:

- H1: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة إدارة شؤون المرضى وتجربة المريض.
- H2: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المرضى لإدارة شؤون المرضى تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، مدة الانتظار، نوع الخدمة).

الدراسات السابقة:

عددت الدراسات التي تناولت تجربة المريض ودور الإدارة في تحسينها، ومن أبرزها ما يلي:

١. دراسة الحربي: (2022)

هدفت إلى تقييم رضا المرضى في أقسام الطوارئ بالمستشفيات العامة السعودية، وأظهرت أن التنظيم الإداري وسرعة استقبال الحالات من أبرز العوامل المؤثرة في رضا المرضى. أوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة إجراءات استقبال المرضى لتقليل وقت الانتظار.

٢. دراسة: Al-Qahtani (2023)

تناولت أثر إدارة شؤون المرضى على مستوى رضا المراجعين في المستشفيات التخصصية، وأظهرت وجود علاقة طردية بين كفاءة الإدارة ورضا المرضى، خاصة فيما يتعلق بالمتابعة والتنسيق بين الأقسام.

٣. دراسة: Smith et al. (2021)

استعرضت العلاقة بين الإدارة التنظيمية وتجربة المريض في المستشفيات الجامعية في الولايات المتحدة. وأكدت أن وجود إدارة فعالة لشؤون المرضى يسهم في تقليل الشكاوى وزيادة الولاء للمؤسسة الصحية.

٤. دراسة نظامية بواسطة: Gao et al. (2022)

أظهرت مراجعة شملت أكثر من ١٠٠ دراسة دولية أن التنظيم الإداري يُعد من العوامل الرئيسية في تحسين تجربة المريض، لاسيما في أقسام الطوارئ، حيث تقل معدلات الرضا عند غياب التنسيق الفعال.

٥. دراسة وزارة الصحة السعودية: (2021)

بيّنت أن غالبية شكاوى المرضى المسجلة تعود إلى ضعف في التواصل الإداري أو تأخر في التنسيق، مما دفع الوزارة إلى إطلاق برامج تحسين لعمليات شؤون المرضى في كافة المرافق الصحية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية تجربة المريض (Patient Experience Theory)، التي تركز على تقييم تجربة المريض من لحظة دخوله للمرفق الصحي وحتى خروجه، وتشمل عدة عناصر: سرعة الخدمة، سهولة الإجراءات، وضوح التواصل، وفعالية المتابعة.

كما تستند إلى نظرية الأنظمة المفتوحة (Open Systems Theory) في الإدارة الصحية، والتي ترى أن المؤسسة الصحية نظام متكامل يعتمد في كفاءته على جودة التفاعل بين مكوناته الداخلية (مثل شؤون المرضى، الطوارئ، العيادات) وعلاقته بالبيئة الخارجية (المريض/المراجع).

ويُعد قسم شؤون المرضى حلقة وصل رئيسية داخل هذا النظام، حيث يساهم في تنسيق المسارات وتخفيف الازدحام وتحسين رضا المستفيدين. وتبرز أهمية التنظيم الإداري في هذا السياق من خلال قدرته على تقليل الأخطاء الإدارية، وتبسيط الإجراءات، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع الذي يهدف إلى وصف واقع إدارة شؤون المرضى وتحليل دورها في تحسين تجربة المريض في المستشفيات الجامعية.

وسيتم جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة الموجهة إلى عينة من مراجعي قسم شؤون المرضى في المستشفى الجامعي، بالإضافة إلى مقابلات نصف موجهة (إن أمكن) مع عدد من موظفي القسم ومسؤولي الجودة.

مجتمع الدراسة:

يتكوّن من جميع المرضى والمراجعين الذين يتعاملون مع قسم شؤون المرضى في مستشفى جامعي خلال فترة الدراسة.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مراجعي قسم شؤون المرضى خلال فترة زمنية محددة، لضمان تمثيل متنوع للفئات المستهدفة.

طريقة التحليل:

سيتم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج SPSS لاستخلاص النتائج، وتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة، مثل:

- جودة التنظيم الإداري
- مستوى رضا المريض
- وقت الانتظار
- نوع الخدمة المستلمة

أدوات الدراسة:

ستعتمد الدراسة الحالية على الأدوات التالية لجمع البيانات وتحليلها:

١. الاستبانة: (Questionnaire)

وهي الأداة الرئيسية للدراسة، وستُستخدم لقياس آراء المرضى والمراجعين حول جودة إدارة شؤون المرضى، ومدى تأثيرها على تجربتهم داخل المستشفى الجامعي. تتضمن الاستبانة مجموعة من المحاور مثل:

○ وضوح الإجراءات الإدارية

○ سرعة الاستجابة

○ جودة التواصل مع الموظفين

○ مستوى الرضا العام

سيتم تصميم الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = لا أوافق بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة).

٢. المقابلات شبه المنظمة (إن أمكن):

سيتم إجراء مقابلات مع عدد من موظفي قسم شؤون المرضى لمعرفة التحديات الإدارية الداخلية، ومعرفة آرائهم في فعالية التنظيم الحالي.

٣. تحليل الوثائق الإدارية:

مثل تقارير الشكاوى، بيانات وقت الانتظار، وملاحظات الجودة المرتبطة بخدمة المرضى، وذلك لتعزيز النتائج الميدانية ببيانات فعلية.

حدود الدراسة :

1. الحدود الزمانية:

تُجرى الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٢٤ – ٢٠٢٥، وهي الفترة التي سيتم فيها توزيع الاستبانات وتحليل البيانات الميدانية.

2. الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على أحد المستشفيات الجامعية (مثل: مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، وتحديدًا على قسم شؤون المرضى.

3. الحدود البشرية (العينة):

تُركّز الدراسة على المرضى والمراجعين الذين تلقوا خدمات من قسم شؤون المرضى، بالإضافة إلى عدد من الموظفين العاملين في القسم ذاته.

4. الحدود الموضوعية:

تُعنى الدراسة بقياس أثر التنظيم الإداري في إدارة شؤون المرضى على تحسين تجربة المريض، ولا تتطرق إلى الجوانب الطبية أو التمريضية أو السريرية

المراجع:

١. Park, H. N., Park, D. J., Han, S. Y., Tae, J. Y., Jung, K. H., Bae, E. J., & Yoon, J. Y. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction. *Health Science Reports*, 5(6), e925.
<https://doi.org/10.1002/hsr2.925>

٢. Morales, J., Silva-Aravena, F., & Saez, P. (2024). Reducing waiting times to improve patient satisfaction: A hybrid strategy for decision support management. *Mathematics*, 12(23), 3743.
<https://doi.org/10.3390/math12233743>

- Chadha, M., Dunne, A. M., Rodriguez, N., & Chaudhary, R. (2021). COVID-19 and clinic workflow optimization using Lean Six Sigma. *The American Journal of Managed Care*, 27(6), 225–226. <https://doi.org/10.37765/ajmc.2021.88661> .౩
- McDermott, O., Antony, J., Bhat, S., Jayaraman, R., Rosa, A., Marolla, G., & Parida, R. (2022). Lean Six Sigma in healthcare: A systematic literature review on motivations and benefits. *Processes*, 10(10), 1910. <https://doi.org/10.3390/pr10101910> .౪
- Kam, A. W., Collins, S., Park, T., Mihail, M., Stanaway, F. F., Lewis, N. L., ... & Smith, J. E. H. (2021). Using Lean Six Sigma techniques to improve efficiency in outpatient ophthalmology clinics. *BMC Health Services Research*, 21, 38. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-06034-3> .౫
- Carsten, B. F., Bhandari, P., Fortney, B. J., Wilmes, D. S., Nelson, C. M., Brien, A. L., Walth, R. M., & Anil, G. (2023). Quality improvement initiative to improve communication domains of patient satisfaction in a regional community hospital with Six Sigma methodology. *BMJ Open Quality*, 12(4), e002306. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-002306> .౬
- Amankwah, O. O., Choong, W. W., Boakye-Agyeman, N. A., & Afrane, E. (2023). The intervening influence of the quality of health-care administrative process on the relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience in Ghana. *Facilities*. <https://doi.org/10.1108/F-12-2022-0153> .౭

