

2024

مهارات بحثية (٢)

التكليف الأول

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد



نبذة عن رسالة الماجستير

- الباحث عن الدكتوراة : عايد عوض الرشيدى
- أقدم رسالة الماجستير الخاصة بي بعنوان (العوامل المؤثرة في ازدهام المراجعين بقسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بمحافظة عنيزة) في إطار تنفيذ التكليف الأول لمقرر (مهارات بحثية ٢).
- تم تقديمها ضمن متطلبات حصولي على الماجستير في إدارة الخدمات الصحية من كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة بالمملكة العربية السعودية عام ٢٠١٢ م – ١٤٣٣ هـ
- تهدف الرسالة الى دراسة العوامل (متغير مستقل) المؤثرة على إزدهام قسم الطوارئ (العامل التابع)



العوامل المؤثرة في ازدهام المراجعين بقسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بمحافظة عنيزة

إعداد الطالب / عايد عوض الرشيدى

الرقم الجامعي / ١١٠٠٣٥٩

بحث مقدم ضمن متطلبات الماجستير التنفيذي
قسم إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

١٤٣٣ هـ

العنوان - Title

• الاسباب والدوافع لاختيار عنوان الدراسة :

• **مجال عملي :** شغلي لمنصب مدير إدارة الجودة بمستشفى الملك سعود بعنيزة في هذا الوقت حيث يعد من أهم مستشفيات منطقة القصيم وهو المستشفى المرجعي الوحيد بمحافظة عنيزة (ثاني أكبر محافظة تعدادا للسكان بالمنطقة) - (١٧.٠٠٠) مائة وسبعون ألف نسمة ذاك الوقت.

• **عام ١٤٣٢ : متوسط أعداد المراجعين لقسم الطوارئ يومياً يبلغ (٦٤٤) مراجعاً وبلغ إجمالي عدد المراجعين (٢٣٥٢٩٤) خلال السنة، بينما عدد الآسرة بقسم الطوارئ بالمستشفى هو (١٢) سرير**

• **أهمية قسم الطوارئ :** يعد قسم الطوارئ من الأقسام المهمة في المستشفى، والذي يقوم أساساً على استقبال حالات الطوارئ التي تتطلب علاجاً سريعاً ومباشراً للتقليل من خطورة الحالة الطارئة التي يكون عليها المصاب، وجعله بحالة أفضل لتلقي مستوى آخر من العلاج.

• **ومن نابع شعوري بالمشكلة كان التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى الازدحام في قسم الطوارئ حيث يعد الخطوة الأولى لإيجاد الحلول المناسبة للتقليل من هذه المشكلة وهو ما سعت إليه في هذه الدراسة.**



العوامل المؤثرة في ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بمحافظة عنيزة

وتشير الإحصائيات الصادرة عن مستشفى الملك سعود بعنيزة وفق إحصائية نشاط أقسام المستشفى لعام ١٤٣٢هـ بأن متوسط أعداد المراجعين لقسم الطوارئ يومياً يبلغ (٦٤٤) مراجعاً وبلغ إجمالي عدد المراجعين (٢٣٥٢٩٤) خلال السنة، بينما عدد الآسرة بقسم الطوارئ بالمستشفى هو (١٢) سرير، ونظراً لأن قسم الطوارئ يمثل خط المواجهة الأولى بالنسبة للكثير من الحالات التي تستقبلها المستشفى والتي تمثل في كثير من الأحيان خطورة على حياة الأفراد، لذا يجب أن يكون هذا القسم الأكثر جاهزية من أي قسم آخر في المستشفى، وحين النظر إلى الأعداد الواردة في الإحصائية السابقة نجد أنها تمثل تحدياً للمستشفى من أجل مواجهة حالات الطوارئ بهذه الأعداد في ظل إمكانيات المستشفى. ويبلغ عدد السكان في محافظة عنيزة (١٧٠,٠٠٠) مائة وسبعون ألف نسمة وفق آخر تعداد سكاني. وبالتالي فإن التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى الازدحام في قسم الطوارئ يُعد الخطوة الأولى لإيجاد الحلول المناسبة للتقليل من هذه المشكلة وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

المستخلص - Abstract

تم الايجاز والاشارة إلى :

- **هدف الدراسة :** (التعرف على تأثير خمسة عوامل لازدحام المرضى في قسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بمحافظة عنيزة، هذه العوامل هي: نقص الكوادر البشرية، الكثافة السكانية، قلة عدد الأسرة في قسم الطوارئ، الوعي الصحي لدى المرضى، تصميم قسم الطوارئ. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من موظفي المستشفى، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٢٠٠) فرداً من العاملين بالمستشفى من الأطباء والفنيين والتمريض والإداريين، وتم توزيع الاستبيان على هذه العينة وبلغ عدد الاستبيانات التي تم استردادها (١٦٨) استبيان بنسبة استجابة ٨٤%. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: تبين وجود تأثير بدرجة عالية لنقص الكوادر البشرية على ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمتوسط حسابي (٣,٩١). يوجد تأثير بدرجة عالية بلغت (٣,٧٢) للكثافة السكانية على الازدحام بقسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية لقلّة عدد الأسرة على الازدحام في قسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية جداً بلغت (٤,٢٧) لتأثير وعي المرضى على الازدحام في قسم الطوارئ. أن التصميم الحالي لقسم الطوارئ يؤثر بدرجة عالية (٣,٩٥) على ازدحام المراجعين. ومن أهم توصيات الدراسة : وضع معايير للعمل في قسم الطوارئ تتناسب مع الزيادة الكبيرة في أعداد المرضى. إنشاء وحدة فرز لتعامل مع الحالات الباردة فوراً وعدم إبقائها في قسم الطوارئ. ضرورة زيادة أعداد الأطباء والتمريض في قسم الطوارئ. إعادة النظر في نظام المناوبات المتبع حالياً . العمل على توفير مساحة إضافية لقسم الطوارئ بما يتناسب مع الازدياد الكبير في أعداد المرضى المراجعين.
- **منهج الدراسة المستخدم:** المنهج الوصفي التحليلي
- **آداة الدراسة المستخدمة:** الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات
- **مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :** موظفي المستشفى، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٢٠٠) فرداً من العاملين بالمستشفى، وتم توزيع الاستبيان وبلغ عدد الاستبيانات التي تم استردادها (١٦٨) استبيان بنسبة استجابة ٨٤ %
- **وتم الإشارة لأهم النتائج وأهم التوصيات**

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير خمسة عوامل لازدحام المرضى في قسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بمحافظة عنيزة، هذه العوامل هي: نقص الكوادر البشرية، الكثافة السكانية، قلة عدد الأسرة في قسم الطوارئ، الوعي الصحي لدى المرضى، تصميم قسم الطوارئ. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من موظفي المستشفى، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (٢٠٠) فرداً من العاملين بالمستشفى من الأطباء والفنيين والتمريض والإداريين، وتم توزيع الاستبيان على هذه العينة وبلغ عدد الاستبيانات التي تم استردادها (١٦٨) استبيان بنسبة استجابة ٨٤%. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: تبين وجود تأثير بدرجة عالية لنقص الكوادر البشرية على ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمتوسط حسابي (٣,٩١). يوجد تأثير بدرجة عالية بلغت (٣,٧٢) للكثافة السكانية على الازدحام بقسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية لقلّة عدد الأسرة على الازدحام في قسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية جداً بلغت (٤,٢٧) لتأثير وعي المرضى على الازدحام في قسم الطوارئ. أن التصميم الحالي لقسم الطوارئ يؤثر بدرجة عالية (٣,٩٥) على ازدحام المراجعين. ومن أهم توصيات الدراسة : وضع معايير للعمل في قسم الطوارئ تتناسب مع الزيادة الكبيرة في أعداد المرضى. إنشاء وحدة فرز لتعامل مع الحالات الباردة فوراً وعدم إبقائها في قسم الطوارئ. ضرورة زيادة أعداد الأطباء والتمريض في قسم الطوارئ. إعادة النظر في نظام المناوبات المتبع حالياً . العمل على توفير مساحة إضافية لقسم الطوارئ بما يتناسب مع الازدياد الكبير في أعداد المرضى المراجعين.

Abstract

Factors affecting emergency department overcrowding patients at King Saud hospital Unaizah
Ayed Awadh AL-Reshidi

The present study aims to identify the impact of five specific factors on the congestion of patients in the emergency department at King Saud hospital of Saudi Arabia, have been identified these factors, namely: lack of human resources, population density, lack of beds in the emergency department, health awareness among patients, design department emergency, to achieve objectives of study was used descriptive analytical method, as it relied on the questionnaire as an essential tool to collect data from hospital staff, was application of study sample (200) members of the hospital staff of doctors, technicians, nurses and administrators, have been distributed the questionnaire to sample and questionnaires that were recovered (168) response rate 84%. The results of the study include, show a high degree the impact of the lack of human resources on emergency department overcrowding reviewers arithmetic average of (3.91), there was a high impact (3.72) for the density of population on emergency department overcrowding, there is a high degree of influence lack of beds congestion in emergency department, there is a very high degree of influence of (4.27) among patients of the impact on congestion in emergency department, that current design of emergency department with a high degree affect (3.95) on the congestion reviewers. Recommendations of the study, the development of standards to work in the emergency department commensurate with the significant increase of patients. Create a sort of cases dealing with the cold immediately and not kept in the emergency department, need to increase the numbers of doctors and nurses in emergency department, review of the shift system currently used, provide additional space for the emergency department, commensurate with the significant increase in the number of patients.

المقدمة - Introduction

- تم ترتيب أفكار المقدمة فأوضحت في البداية (بإجمال) أهمية قسم الطوارئ بشكل عام ... وأسباب هذه الأهمية مع الاستدلال بدراسات سابقة (عربية : البكري، ٢٠٠٥ م، ص ١٤١) وأخرى (أجنبية : (Pines, 2008) ثم تدرجت لمضمون الدراسة لتخص موضع الدراسة بمستشفى الملك سعود بعنيزة وتوضيح المشكلة بها والاستدلال عليها بإحصائيات قسم الطوارئ بالمستشفى لتعزيز أهمية الدراسة

الفصل الأول المقدمة

تمهيد:

يعد قسم الطوارئ من الأقسام المهمة في المستشفى، والذي يقوم أساساً على استقبال حالات الطوارئ التي تتطلب علاجاً سريعاً ومباشراً للتقليل من خطورة الحالة الطارئة التي يكون عليها المصاب، وجعله بحالة أفضل لتلقي مستوى آخر من العلاج وقد ازدادت أهمية هذا القسم في المستشفى لأسباب كثيرة لعل من أهمها: (البكري، ٢٠٠٥ م، ص ١٤١)

- الارتفاع الكبير في نسبة المصابين من جراء الحوادث المفاجئة، كالحروق والصعق الكهربائي والتسمم والاختناق... الخ.
 - الزيادة المتصاعدة في عدد المصابين من جراء الحوادث المرورية.
 - زيادة نسبة الأمراض والإصابات المتعلقة بتصلب الشرايين والأزمات القلبية وأمراض الأعصاب.
 - الاتساع الواضح في مواقع العمل واستخدام المعدات الثقيلة المتنوعة وما يقلبها من ضعف ومحدودية في توفير السلامة المهنية، مما تسبب في مضاعفة أعداد المصابين قياساً بما هو حاصل في السابق.
- وفي دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أظهرت بأن عدم توفر أسرة لتتوim المرضى داخل المستشفيات يعد السبب الأول في ازدياد أقسام الطوارئ (Pines, 2008). أيضاً أشارت نفس الدراسة إلى أن هذه المشكلة تطال المراكز الطبية والمستشفيات في العالم أجمع، وهي أوضح في المجتمعات التي يتم تقديم الرعاية الطبية فيها وفق معايير عالية لأن التزام المعايير العالية يستلزم إعطاء وقت كافٍ للمعاينة وإجراء التحاليل الطبية والفحوصات الأخرى مثل الأشعة وغيرها قبل التشخيص الطبي، ثم تقديم العلاج.

وتشير الإحصائيات الصادرة عن مستشفى الملك سعود بعنيزة وفق إحصائية نشاط أقسام المستشفى لعام ١٤٣٢هـ بأن متوسط أعداد المراجعين لقسم الطوارئ يومياً يبلغ (٦٤٤) مراجعاً وبلغ إجمالي عدد المراجعين (٢٣٠٢٩٤) خلال السنة، بينما عدد الأسرة بقسم الطوارئ بالمستشفى هو (١٢) سرير، ونظراً لأن قسم الطوارئ يمثل خط المواجهة الأولى بالنسبة للكثير من الحالات التي تستقبلها المستشفى والتي تمتلئ في كثير من الأحيان خطورة على حياة الأفراد، لذا يجب أن يكون هذا القسم الأكثر جاهزية من أي قسم آخر في المستشفى، وحين النظر إلى الأعداد الواردة في الإحصائية السابقة نجد أنها تمتلئ تحديداً للمستشفى من أجل مواجهة حالات الطوارئ بهذه الأعداد في ظل إمكانات المستشفى. ويبلغ عدد السكان في محافظة عنيزة (١٧٠.٠٠٠) مائة وسبعون ألف نسمة وفق آخر تعداد سكاني. وبالتالي فإن التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى الازدحام في قسم الطوارئ يُعد الخطوة الأولى لإيجاد الحلول المناسبة للتقليل من هذه المشكلة وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

مشكلة الدراسة – Problem Statment

- تم صياغة مشكلة الدراسة على شكل سؤال واحد : ما هي العوامل المؤثرة في ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بعنيزة؟
- لتحديد هدف الدراسة الرئيسي بصورة أسهل
- وتُعد خبرتي بالعمل في المستشفى من أهم المصادر التي اعتمد عليها في صياغة مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة :

يعتبر قسم الطوارئ في المستشفيات حجر الأساس في منظومة تقديم الخدمات الصحية وهو يمثل مجالاً واسعاً ومتعدد للرعاية الصحية المقدمة للمراجعين ذوي الحالات الطارئة وحوادث الإصابات ونتيجة لطبيعة الخدمات التي يقدمها قسم الطوارئ فإنه يستقبل أعداداً كبيرة بصفة يومية مما يشكل ازدحاماً يؤدي هذا الازدحام إلى آثار سلبية لذا فمن الأهمية تحديد أسباب هذا الازدحام ووضع الحلول لها. وبالتالي فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها في التساؤل التالي: ما هي العوامل المؤثرة في ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بعنيزة؟

الأهمية - Importance

تم توضيح الأهمية :

- العلمية: تقديم دراسة علمية تضاف للدراسات السابقة ويمكن الاستفادة منها كمرجع للتعرف على الأسباب المؤدية إلى الازدحام في قسم الطوارئ
- العملية: الاستفادة من هذه الدراسة في تطبيق النتائج في إدارة اقسام الطوارئ

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو التعرف على الأسباب المؤدية إلى الازدحام في قسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بعنيزة ، ويمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي:

- تقديم دراسة علمية تضاف إلى الدراسات السابقة في هذا المجال
- ولهذه الدراسة أهمية تطبيقية حيث ويمكن الاستفادة من النتائج المتوقع الوصول إليها.

أهداف الدراسة Study objectives

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- التعرف على مدى وجود علاقة بين ازدحام المراجعين في قسم الطوارئ بمستشفى الملك سعود بعنيزة ونقص الكوادر الطبية البشرية بالمستشفى.
- التعرف على مدى وجود علاقة بين ازدحام المراجعين والكثافة السكانية في القطاع السكاني الذي تقوم بخدمته المستشفى.
- التعرف على مدى وجود علاقة بين ازدحام المراجعين وقلة عدد الأسرة بقسم الطوارئ.
- التعرف على مدى وجود علاقة بين ازدحام المراجعين ونقص الوعي الصحي عند المرضى.
- التعرف على مدى وجود علاقة بين ازدحام المراجعين ومساحة قسم الطوارئ.

متغيرات الدراسة Study variables

المتغيرات المستقلة :

تشتمل الدراسة على خمس متغيرات مستقلة وهم :

– الكوادر البشرية الطبية بالمستشفى.

– الكثافة السكانية بالمنطقة التي تخدمها المستشفى.

– قلة عدد الأسرة بقسم الطوارئ.

– الوعي الصحي.

– تصميم قسم الطوارئ

المتغير التابع :

تشتمل الدراسة على متغير تابع وحيد وهو : ازدحام المراجعين بقسم

الطوارئ.

فرضيات الدراسة Study hypotheses

من خلال ما تم طرحه في مشكلة الدراسة يمكن للباحث أن صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ ووجود نقص في الكوادر البشرية الطبية بالمستشفى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ والكثافة السكانية بالمنطقة التي تخدمها المستشفى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ وقلة عدد الأسرة بالمستشفى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ والوعي الصحي للمرضى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ وتصميم قسم الطوارئ.

تم استخدام:

- الفرض البديل (Alternative Hypothesis)
- تم صياغته بصيغة الاثبات للإشارة إلى وجود علاقة أو أثر بين المتغيرات

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية : ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ

الحدود المكانية : مستشفى الملك سعود بعنيزة

الحدود الزمانيه : الفصل الدراسي الأول ١٤٣٢/١٤٣٣هـ

هيكل الدراسة:

الفصل الأول : المقدمة.

الفصل الثاني: أدبيات الدراسة.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة.

الفصل الرابع : تحليل البيانات

الفصل الخامس: الخلاصة والاستنتاجات وأهم التوصيات.

الدراسات السابقة Literature Review

- تم تناول (٦) (٥) انجليزية + ١ عربية) دراسات سابقة مع بتحليل كل دراسة من حيث أهدافها ومكانها ومجتمعها والعينة والمنهجية ونتائجها وتوصيتها

تم التعقيب على الدراسات وتوضيح:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الدراسة الحالية والاستبانة
- أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة
- توضيح ما يميز الدراسة الحالية عن بقية الدراسات

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أنها قد ركزت على خمسة عناصر، ودراسة أثرها في ازدحام المراجعين في قسم الطوارئ، وهو ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، حيث بعض الدراسات السابقة تناولت عاملين أو ثلاثة في الحد الأعلى، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تعطي نظرة أكثر شمولية للعوامل المؤثرة على الازدحام في أقسام الطوارئ.

استخدمت المنهج الوصفي الوتلفي وذلك بمراجعة جداول إحصاء المرضى اليومية

لقسم الطوارئ عام
العمل (٨) ساعات كان على التوالي (٤،٧)، (٢،٨)، (١،٦). للنتائج كانت ممتثلة
لنفس الأشعة ونوع
نتائج الدراسة: أن
وأوصت الدراسة بـ
يوجد ارتباط بين
البيضة سوف يؤدي
قسم الطوارئ كذا
الدراسة: العمل
بالفترة لكافة نظ
الازدحام في قسم

وفي دراسة
المرضى، هدفت الدر
على رضا المرضى
والمرضى المتروكين
عن الخدمات المقدمة
وكانت أهم نتائج الدر
منخفضة ومن أكثر
الأسرة، أن المدة
أن الوقت المستغرق
الدراسة بعدد من الم
الرعية في أقسام
يجب الاعتناء بـ
المرضى (2008، al
وفي دراسة
مرضى قسم الطوار
على مدى تأثير زي
الأشعة، وعلاقة ذلك

الدراسات السابقة

أجرى كل من رضا و بدار" دراسة بعنوان : أسباب وتأثير ازدحام قسم
الطوارئ كما يدرجها مقدمي العيادة الصحية ومستهلكي الخدمة. هدفت الدراسة إلى
تحديد أسباب وتأثير ازدحام قسم الطوارئ والحلول المقترحة كما يدرجها مقدمي
العيادة الصحية ومستهلكي الخدمة. وأجريت الدراسة في مستشفى جامعة
الإسكندرية، واشتملت العينة على عدد (١٣) طبيب يعملون بقسم الطوارئ، و(٣)
يكون هناك أسلوباً
لهم إلى قسم الطوار
التعامل بنفس الأقسام واستخدمت الاستبيان لجميع البيانات كما تم استخدام المقابلة
للشخصية لأفراد عينة الدراسة. وكانت أهم النتائج : أن أسباب ازدحام قسم الطوارئ
يرجع إلى أربعة أسباب رئيسية: القوة العاملة، الموارد والتسييلات، المرضى،
الإجراءات الإدارية. انخفاض الناتج السريري للمرضى، وزيادة معدل للتوتر
النفسى، وعدم الرضا. من أهم أسباب ازدحام قسم الطوارئ عند الأطباء
والمرضى، سوء الاتصال بين الأشخاص وعدم رضا المرضى من أهم التأثيرات
السلبية لازدحام قسم الطوارئ. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: زيادة
السعة السريرية، وزيادة عدد الممرضات المؤهلات بقسم الطوارئ عن طريق
المبادرة بتشجيع الاستقطاب والتعيين. ضرورة وضع معيار محلي لزم انتظار
بقسم الطوارئ. توفير البرامج التدريبية للأطباء والممرضات. تسهيل إجراءات
الأبحاث العملية وللشخصية، ووضع نظام لتصنيف المرضى تبعاً لدرجة الإصابة
للتقليل الزمن اللازم في انتظار الرعاية الصحية (رضا و بدار، ٢٠٠٦م).

وفي دراسة
الانظار في قسم
الحالات البسيطة
استخدمت الدراسة
الإدارية لمرضى ق
ذلك
٢٠٠٣م، وذلك
المتوسطة، ومرضى
خلال تحليل عدد
وتوصلت الدراسة إلى
بقسم الطوارئ. توافر البرامج التدريبية للأطباء والممرضات. تسهيل إجراءات
الأبحاث العملية وللشخصية، ووضع نظام لتصنيف المرضى تبعاً لدرجة الإصابة
للتقليل الزمن اللازم في انتظار الرعاية الصحية (رضا و بدار، ٢٠٠٦م).

وفي دراسة "Suzanne" بعنوان: العوامل التنظيمية المؤثرة في وقت الانتظار
في قسم الطوارئ. هدفت الدراسة إلى التوصل إلى العوامل التنظيمية التي تؤثر في

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
- بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها"

مجتمع الدراسة :

- يشمل الأطباء والفنيين والتمريض والإداريين في مستشفى الملك سعود بعنيزة
- سعود بعنيزة والذي يبلغ عددهم (٨٩٢) وقت إعداد الدراسة الحالية

عينة الدراسة :

- تم تحديد عينة الدراسة باستخدام العينة الطبقية المنتظمة وعددها عينة الدراسة . . ٢٠ مفردة تمثل حوالي ٢٢ % من مجتمع الدراسة

القوى العاملة في مستشفى الملك سعود بعنيزة	
حجم المجتمع	حجم العينة
٨٩٢	٢٠٠

تصميم أداة الدراسة Designing the study tool

- اعتماداً على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة بتصميم الاستبانة
- تم تقسيم الاستبانة الى قسمين رئيسين (الأول للبيانات الشخصية والثاني تم تخصيصه للتعرف على العوامل الخمسة المتعلقة بازدهام المراجعين بقسم الطوارئ (نقص الكوادر البشرية - الكثافة السكانية - قلة عدد الأسرة في قسم الطوارئ. - الوعي الصحي - تصميم قسم الطوارئ) وتم اعداد الإجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق تماماً، أوافق إلى حد ما ، غير متأكد ، لا أوافق، لا أوافق تماماً).
- تم توزيع الاستبانة على العينة ثم استعادتها وكانت مكتملة الإجابة وصالحة لإجراء التحليل الإحصائي عليها عدد (١٦٨) استبيان بدرجة استجابة قدرها ٨٤ %

جدول (٢/٣)

بيان عدد الاستبيانات التي تم توزيعها

الفئة	العدد الكلي للموظفين	عدد الاستبيانات التي تم توزيعها	عدد الاستبيانات التي تم استردادها
الأطباء الاستشاريون	٤٠	١٠	٢٤
الأطباء الاختصاصيون	٦٥	١٠	
الأطباء المقيمون	٥٨	١٠	
الصيدلة	١٧	٥	
التمريض الكلي	٣٤٢	٩٠	٨٦
المهن الفنية الطبية المساندة	٢١٠	٥٠	٤٣
المهن الإدارية	١٦٠	٢٥	١٥
المجموع	٨٩٢	٢٠٠	١٦٨

تصميم أداة الدراسة وإختبارها Designing the study tool

- تم اختبار صدق الاتساق الظاهري والصدق البنائي للاستبانة: بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية؛ للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، وحساب معامل الارتباط (بيرسون) لحساب الصدق الداخلي لأداة الدراسة. جدول (٣/٣) الذي يوضح ان جميع القيم موجبة، وتزيد قيمتها عن (0.72) وهو الحد الأدنى لقبول العبارة وفقاً لمقياس معامل ارتباط (بيرسون) مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات الاستبانة.
- وللتأكد من الاتساق الظاهري بعرض الاستبانة على مشرف البحث ثم اجراء التعديلات بناءً على توجيهاته
- ثبات الاستبانة : تم التأكد من ثبات الاستبانة تم التأكد من ثبات أداة الدراسة في العديد من الدراسات السابقة التي (استخدمت مقياس جودة الخدمة وتم إعادة تطبيقها في الدراسة الحالية على (١٠) أفراد من مجتمع الدراسة، بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة معامل الثبات ألفا / كرونباخ) جدول (٤/٣) يشير ان قيم معاملات الثبات جميعها موجبة مع تقارب قيمها لكل محور وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يوفر درجة ثبات عالية للاستبانة بالإضافة إلى صدقها.

جدول (٣/٣) قيم معاملات الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة

المحور الأول : نقص الكوادر البشرية					
الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط
١	٠,٨٧١**	٢	٠,٨٤٣**	٣	٠,٨٩٦**
٤	٠,٨٨٧**	٥	٠,٨٢٦**	٦	٠,٨٢٦**
٧	٠,٨٠٠**	٨	٠,٧٨٥**	٩	٠,٨١١**
١٠	٠,٨٢٣**	١١	٠,٨٢٣**	١٢	٠,٨٢٣**
المحور الثاني: الكثافة السكانية					
الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط
١٣	٠,٨٣٠**	١٤	٠,٨١٠**	١٥	٠,٨٢٤**
١٦	٠,٨٢٠**	١٧	٠,٨٣٥**	١٨	٠,٨٣٥**
١٩	٠,٨٣٥**	٢٠	٠,٨٣٥**	٢١	٠,٨٣٥**
المحور الثالث : قلة عدد الأسرة في قسم الطوارئ					
الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط
٢٢	٠,٨٣٥**	٢٣	٠,٨٣٥**	٢٤	٠,٨٣٥**
٢٥	٠,٨٣٥**	٢٦	٠,٨٣٥**	٢٧	٠,٨٣٥**
المحور الرابع : الوعي الصحي					
الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط	الفرقة	معامل الارتباط
٢٨	٠,٨٣٥**	٢٩	٠,٨٣٥**	٣٠	٠,٨٣٥**
٣١	٠,٨٣٥**	٣٢	٠,٨٣٥**	٣٣	٠,٨٣٥**

جدول (٤/٣)

معامل ألفا - كرونباخ لمقياس ثبات محاور الدراسة

م	محاور الدراسة	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الثبات
١	المحور الأول	١٠	٣٩,٠٦	٤,٢٧٨	٠,٨٢٤
٢	المحور الثاني	٦	٢٢,٣٨	٣,٠٧١	٠,٨٨٢
٣	المحور الثالث	٦	٢١,٩٧	٣,٥٠١	٠,٧٧١
٤	المحور الرابع	٤	١٧,٠٩	٢,٤٥٩	٠,٧٨٣
٥	المحور الخامس	٤	١٥,٤٤	٢,٥١١	٠,٧٨٦

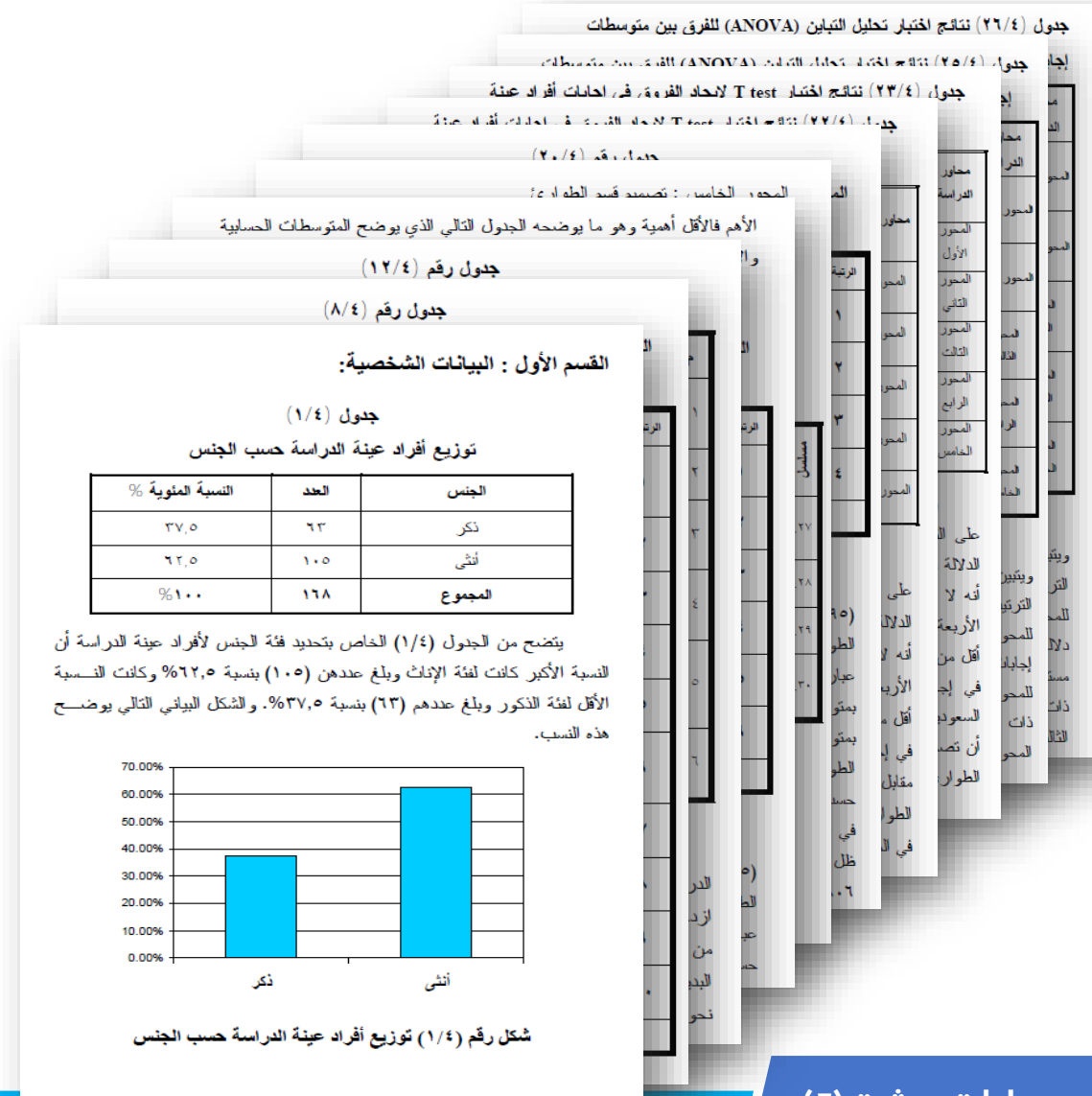
- تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها هي:
- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد المجتمع وتحديد نسب إجاباتهم على عبارات الاستبيان.
 - المتوسط الحسابي لترتيب إجابات أفراد المجتمع لعبارات الاستبيان حسب درجة الموافقة.
 - الانحراف المعياري لتحديد مدى تشتت و تركز البيانات.
 - كاي تربيع: لتحديد مدى تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة.

عرض البيانات Data display

بالفصل الرابع من الرسالة تم عرض جميع البيانات بعد التحليل :

- القسم الأول : البيانات الشخصية
- القسم الثاني: آراء أفراد عينة الدراسة طبقا للمحاور الخمسة للتعرف على تأثير كل محور على الزحام بالطوارئ وهي :
 - ١- المحور الأول : نقص الكوادر البشرية
 - ٢- المحور الثاني : الكثافة السكانية
 - ٣- المحور الثالث : قلة عدد الآسرة بقسم الطوارئ
 - ٤- المحور الرابع : الوعي الصحي
 - ٥- المحور الخامس : تصميم قسم الطوارئ

- وللتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة الخمسة تم إجراء T test ، وتحليل التباين الأحادي تم إجراء اختبار ANOVA



النتائج Results

- تبين وجود تأثير بدرجة عالية لنقص الكوادر البشرية على ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ بمتوسط حسابي (٣٠٩١). يوجد تأثير بدرجة عالية بلغت (٣.٧٢) للكثافة السكانية على الازدحام بقسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية لقلة عدد الأسرة على الازدحام في قسم الطوارئ. يوجد تأثير بدرجة عالية جداً بلغت (٤٠٢٧) لتأثير وعي المرضى على الازدحام في قسم الطوارئ. أن التصميم الحالي لقسم الطوارئ يؤثر بدرجة عالية (٣٠٩٥) على ازدحام المراجعين .

- عدم كفاية الأماكن المخصصة لانتظار المرضى (غرف الاستراحة).	- صعوبة التنقل
- زيادة نسبة المصابين في مواقع العمل نتيجة محدودة توفير شروط السلامة المهنية في مواقع العمل.	- الطوارئ
- عدم وجود جدول	- توجد فروق ذات دلالة
- بالأطباء والمرضى	- تصميم قسم الطوارئ
- الزيادة الكبيرة في عدد الكهربيائي، والتسمم	- توجد فروق ذات دلالة
- تبين وجود تأثير بدرجة	- تصميم قسم الطوارئ
- ازدحام المراجعين بقسم	- توجد فروق ذات دلالة
(٣,٦٥). ومن أهم العوامل	- من الكثافة السكانية
- قلة توفر أسرة للمرضى	- توجد فروق ذات دلالة
- الازدياد المستمر في	- نحو تأثير كل من
- قلة عدد غرف استقبال	- الطوارئ، تصميم
- تبين وجود تأثير بدرجة	- توجد فروق ذات دلالة
- الطوارئ حيث بلغ المتوسط	- تأثير كل من قلة
- تأثيراً كانت ما يلي:	- ازدحام المراجعين
- شعور العاملين بقسم الطوارئ (أطباء، تمريض) بالإجهاد نتيجة قلة العدد	- توجد فروق ذات دلالة
- مقابل الزيادة الكبيرة في أعداد المرضى.	- نحو تأثير كل من
- قبول المستشفى للأعداد الكبيرة بصرف النظر عن إمكانية المستشفى.	- المراجعين بقسم الط
- قلة عدد الممرضين/ الممرضات المتخصصين في طب الطوارئ.	
- عدم توفر العدد الكافي من الأطباء المتخصصين في طب الطوارئ.	
- تبين وجود تأثير بدرجة عالية للكثافة السكانية التي تقع في نطاق المستشفى، وتؤثر	
- على ازدحام المراجعين بقسم الطوارئ حيث بلغ المتوسط العام لمحددات هذا	
- المحور (٣,٧٢). ومن أهم العوامل تأثيراً كانت ما يلي:	
- الزيادة المتصاعدة في أعداد المصابين من جراء الحوادث المرورية.	
- عدم التوسع في ممارسة وتطبيق طب الملاحظة (الذي يصف المرضى إلى	
- حالات خطرة وحالات معتدلة) في قسم الطوارئ	

توصيات الدراسة Study Recommendations

ثالثاً : توصيات الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

- ١- أن يتم إعادة النظر في سياسة العمل في قسم الطوارئ وذلك بوضع معايير للعمل تتناسب مع الأعداد الحالية في قسم الطوارئ، ويمكن أن يتم ذلك من خلال وضع نظام مكتوب لتصنيف المرضى المراجعين لقسم الطوارئ تبعاً لمدى خطورة الحالة، ويتم استقبال والتعامل مع الحالات الخطرة، بينما الحالات البسيطة يمكن أن يتم تحويلها لمراكز الرعاية الأولية المناوبة بالمحافظة وهذا النظام يعتمد من إدارة المستشفى.
- ٢- على إدارة المستشفى إنشاء ما يعرف بوحدة الفرز وأن تكون مهمتها هي فرز الحالات القادمة لقسم الطوارئ بحيث يتم التعامل مع الحالات الطارئة فوراً وعدم إبقائها في قسم الطوارئ لفترة طويلة، والحالات الباردة يتم التعامل معها حسب النظام إما إبقائها لفترة أو تحويلها لمراكز الرعاية الأولية القريبة.
- ٣- أن تهتم إدارة المستشفى بالعمل على زيادة أعداد الأطباء والتمريض في قسم الطوارئ وبما يتناسب مع الزيادة الكبيرة في عدد الحالات التي يتم استقبالها، وذلك بالرفع لمقام الوزارة لاستقطاب أطباء وتمريض حسب احتياج قسم الطوارئ.
- ٤- إعادة النظر في نظام المناوبات المتبع حالياً في المستشفى بحيث يتم تعديل هذا النظام، وإضافة نوع من الحوافز المادية للأطباء الذين يتم استدعائهم في الحالات الطارئة حتى يكون ذلك حافزاً لهم على المشاركة الجدية في العمل خاصة في الأوقات التي يستقبل فيها قسم الطوارئ أعداداً كبيرة من المراجعين.
- ٥- أن تعمل إدارة المستشفى على توفير مساحة إضافية لقسم الطوارئ نظراً للزيادة في أعداد المراجعين والتي لم يقابلها أي توسعة في قسم الطوارئ، وأيضاً العمل على توفير أعداد إضافية من الأسرة لقسم الطوارئ.
- ٦- الاهتمام من قبل إدارة المستشفى بالتوعية الصحية للمرضى المراجعين للمستشفى ويمكن توجيه توعية مباشرة عن طريق المقابلات مع المرضى، أو توزيع المطويات التي يتم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض، وكذلك الدوائر التلفزيونية المغلقة داخل المستشفى والتي تبث برامج توعية وتنقيفية يمكن أن تؤثر إيجابياً في سلوك المرضى والزائرين.

- تم وضع قائمة من التوصيات المقترحة والقابلة للتطبيق مع التركيز على وضع حلول واقعية لازدحام الطوارئ ومن أهم هذه التوصيات :
- وضع معايير للعمل في قسم الطوارئ تتناسب مع الزيادة الكبيرة في أعداد المرضى.
- إنشاء وحدة فرز لتعامل مع الحالات الباردة فوراً وعدم إبقائها في قسم الطوارئ.
- ضرورة زيادة أعداد الأطباء والتمريض في قسم الطوارئ.
- إعادة النظر في نظام المناوبات المتبع حالياً .
- العمل على توفير مساحة إضافية لقسم الطوارئ بما يتناسب مع الزيادة الكبيرة في أعداد المرضى المراجعين.

شكراً

