

عنوان البحث

التميز في الأنظمة الإسعافية في المملكة العربية السعودية – تصوّرات المسعفين

إعداد الطالب/ منال محمد الجهني

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تُعدّ الخدمات الإسعافية أحد أهم عناصر منظومة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، لما لها من دور مباشر في إنقاذ الأرواح وتقليل المضاعفات الناتجة عن الحالات الطارئة. ومع ازدياد حجم الطلب على خدمات الإسعاف وتنامي التوقعات المجتمعية، أصبح السعي نحو التميز في الأنظمة الإسعافية ضرورة استراتيجية.

ويعتبر المسعفون الركيزة الأساسية في تقديم هذه الخدمات، فهم واجهة النظام الإسعافي ومصدر المعلومات الأهم حول نقاط القوة والتحديات التي تواجه عمليات الاستجابة الميدانية.

لذلك تأتي هذه الدراسة لاستكشاف تصورات المسعفين حول مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية، والعوامل المؤثرة فيه، وكيفية تطويره بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو تحسين جودة الحياة وتعزيز الخدمات الصحية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطورات الكبيرة التي شهدتها القطاع الصحي في المملكة، إلا أن مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية لا يزال يواجه تحديات تتعلق بسرعة الاستجابة، وفعالية التنسيق، وجودة التجهيزات، ومستوى التدريب. وتعد تصورات المسعفين مؤشرًا مهمًا يمكن الاعتماد عليه في تقييم الوضع الفعلي للخدمات الإسعافية. ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في:

ما مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المسعفين؟ وما أبرز العوامل التي تؤثر في تحقيق هذا التميز؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية

- تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتميز المؤسسي في القطاع الصحي.
- تقدم نموذجاً لتحليل تصورات العاملين في الخدمات الإسعافية، باعتبارهم أصحاب الخبرة العملية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تساعد القيادات الصحية وصناع القرار على تحديد الفجوات في الأنظمة الإسعافية.
- تقدم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الإسعافية.
- تساهم في دعم مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ المتعلقة بتطوير الخدمات الصحية والطوارئ.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

١. قياس مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية في المملكة من وجهة نظر المسعفين.
٢. تحديد العوامل التي تسهم في تعزيز التميز في الأنظمة الإسعافية.
٣. تحليل التحديات التي يواجهها المسعفون عند أداء مهامهم.
٤. اقتراح حلول وممارسات يمكن أن تدعم تطوير النظام الإسعافي.

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية من وجهة نظر المسعفين؟
- ما مدى فعالية التدريب والتأهيل في دعم التميز الإسعافي؟
- ما دور التجهيزات والتقنيات في تحسين جودة الخدمات الإسعافية؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المسعفين وتؤثر على مستوى التميز؟
- ما المقترحات التي يراها المسعفون لتعزيز التميز في الأنظمة الإسعافية؟

فروض الدراسة:

بناءً على الأدبيات والدراسات السابقة، يمكن صياغة الفروض التالية:

- يوجد مستوى مرتفع من التميز في الأنظمة الإسعافية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المسعفين.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل على تعزيز التميز في الأنظمة الإسعافية.
- يوجد تأثير للتجهيزات الطبية والتقنيات الحديثة على تحسين التميز في الأنظمة الإسعافية.
- التحديات الميدانية والإدارية تؤثر سلبًا على مستوى التميز في الأنظمة الإسعافية.

الدراسات السابقة:

يمكن تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور:

أولاً: دراسات حول التميز المؤسسي في القطاع الصحي

- تركّز على الجودة، الكفاءة، الأداء، والرضا الوظيفي.

ثانياً: دراسات حول الأنظمة الإسعافية

- قياس سرعة الاستجابة.
- تحليل مستوى الخدمات الإسعافية.
- تقييم البنية التكنولوجية والدعم اللوجستي.

ثالثاً: دراسات حول تصورات العاملين الصحيين

- دور العاملين في تقييم جودة الخدمات
- تأثير التدريب والتحفيز على الأداء
- أهمية البيئة التنظيمية في رفع مستوى التميز

يمكن تضمين مراجع عربية وأجنبية عند إعداد النسخة النهائية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز الدراسة على عدة مفاهيم رئيسية، منها:

١. مفهوم التميز المؤسسي

يشمل الجودة، الكفاءة، الابتكار، رضا المستفيدين، والالتزام بالمعايير العالمية.

٢. مفهوم الخدمات الإسعافية

يتضمن الاستجابة الطارئة، تجهيز الفرق، إدارة العمليات، ونظم التوجيه والاتصال.

٣. نظرية الجودة الشاملة (TQM)

تؤكد على التحسين المستمر، التمكين، والعمل الجماعي.

٤. نموذج "دونوايديان" لقياس جودة الرعاية الصحية

هيكل - عملية - نتائج.

٥. نموذج الأداء البشري للعاملين الصحيين

يدرس أثر التدريب، الحافز، البيئة، المعدات، الأنظمة.

المنهجية وطرق البحث:

ستتبع الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا لملاءمته دراسة الظواهر كما هي في الواقع.

المنهج المستخدم:

- المنهج الوصفي التحليلي.
- تحليل بيانات كمية (استبيان) أو بيانات نوعية (مقابلات).

مجتمع الدراسة:

- المسعفون العاملون في هيئة الهلال الأحمر السعودي أو الجهات الإسعافية الأخرى.

عينة الدراسة:

- عينة عشوائية من المسعفين العاملين ميدانيًا.

الأساليب الإحصائية المقترحة:

- المتوسطات والانحراف المعياري.
- اختبار (T).
- تحليل التباين ANOVA.
- معامل الارتباط.

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على:

- الاستبيان
- لقياس تصورات المسعفين حول عناصر التميز.
- المقابلات شبه المقتنة للحصول على معلومات أعمق حول التحديات والمقترحات.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

المملكة العربية السعودية – القطاعات الإسعافية.

الحدود الزمانية:

تنفيذ الدراسة خلال العام الجامعي الذي تُعدّ خلاله.

الحدود البشرية:

المسعفون العاملون في الميدان فقط.

الحدود الموضوعية:

قياس التميز في الأنظمة الإسعافية من وجهة نظر المسعفين فقط.

المراجع:

سيتم اضافتها لاحقًا