

الفصل الأول – الإطار العام للدراسة

أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص
بمدينة الرياض – المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:
صالح محمد صالح سعيد

الرقم الجامعي:
2021201663

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 24/02/2024

جدول المحتويات

4	1. المقدمة :
6	2. مشكلة الدراسة :
6	2.1 الفجوات النظرية :
6	2.2 الفجوات العملية :
7	3. أهمية الدراسة :
7	3.1 أهمية نظرية :
7	3.2 الأهمية العلمية :
8	4. المراجع :
9	5. أسئلة الدراسة :
9	6. أهداف الدراسة :
9	7. فرضيات الدراسة :
10	8. نموذج الدراسة :
10	9. الدراسة الميدانية :
11	10. تصميم الدراسة :
12	11. هيكل المشروع المقترح :

مقدمة البحث أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص

1. المقدمة :

تشكل الرعاية الصحية جوهر النظام الصحي وأساسه في العديد من دول العالم وذلك لاعتبارات كثيرة في مقدمتها أن خطط التنمية وبرامجها المختلفة تعتمد على توافر قوى عاملة تتمتع بقدر من الصحة والكفاءة العالية ، لذلك تسعى الكثير من المستشفيات الخاصة الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية التي تقدمها لعملائها حتى تصل لدرجة التميز ، إذ تقوم هذه المستشفيات الخاصة باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ، ومن أهم هذه الاستراتيجيات هو الاهتمام بالجودة ، باعتبارها أنها توفر خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء ، وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم.

حيث يعتبر مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين من الأمور التي تدل على تقدم الدولة فالأنشطة المتوفرة في مجال الرعاية الصحية تشكل مقياسا الى ما وصلت اليه الدولة من تقدم تكنولوجي في كل المجالات ، ولقد تزايدت أهمية الجودة في المستشفيات في العقود الأخيرة وتعددت ألوان الرعاية الخاصة بعد بروز المستشفيات الخاصة اذ لم تعد الخدمات الصحية مقصورة على ما تقدمه الدولة فقد دخلت الخدمات الصحية نطاق العمل التجاري.

ومن هنا اصبح الاهتمام بجودة الخدمات ليس موضوعا جديدا بالمستشفيات الخاصة بينما الجديد هو في كيفية استخدام الطرق العلمية والاساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج إدارة الجودة ، وكذلك في وضع المعايير الملائمة بالمستشفيات الخاصة. حيث أن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة تحتاج الى رصد وتحليل متواصل لحاجات العملاء ورغباتهم عبر إجراء المسوح الميدانية لمعرفة تقييمهم لجودة الخدمة الصحية وقياس مستوى الرضا الناجم عن جودة هذه الخدمة ، ولأسيما وان هذه المستشفيات الخاصة تعمل في ظل بيئة تنافسية.

وغدا موضوع الجودة ورفع مستوى الأداء من الموضوعات التي تلقى اهتماما واسعا في عالم منظمات الاعمال على اختلاف أنواعها و أحجامها وفي قطاع المستشفيات الخاصة على وجه التحديد ، فهي فلسفة تتركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنظمة ، والتشارك بين المستويات الإدارية جميعها.

وذلك لإتقان العمل من البداية وحتى النهاية بأقل الأخطاء والتكاليف الممكنة ، كما تركز على التحسين المستمر في كل جوانب المنظمة والتأكيد على توعية جميع العاملين كأسس للتفوق في الأداء (الحوري ، 2008).

بالتالي فإن الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتطوير مواصفاتها ودراسة واقع العمل والاستجابة لرغباته وفق الضوابط هو من الاهداف التي يسعى اليها البحث الى تحقيقها.

هناك بعض المزايا التي تعود على المستشفيات الخاصة من وراء جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات الخاصة هي

(بوحرو ، 2006) :

1. تحقيق ميزة تنافسية عن بقية المستشفيات الخاصة.
2. تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء الخدمات الصحية
3. إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للمستشفيات الخاصة رفع الاسعار وتحقيق ارباح اكبر.
4. إن الخدمة المتميزة وذات جودة عالية تمكن المستشفيات الخاصة من الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واجتذاب عملاء جدد.

وتعاني المستشفيات الخاصة من العديد من المشاكل منها جودة الخدمات الصحية ، لان كافة المستشفيات الخاصة تقدم خدماتها للعملاء بدرجة عالية من التشابه والنمطية من حيث طبيعتها ونوعيتها ، وعدم الجدية في الاهتمام بالعملاء ، ومعرفة وجهة نظرهم عما تقدمه المستشفيات الخاصة من خدمات صحية.

ولقد تزايد الطب في العقود الأخيرة وخاصة في المجتمعات المتقدمة على مختلف ألوان الرعاية الصحية بالإضافة الى تزايد عدد فئات المجتمع التي أصبحت تتمتع بتلك الرعاية أصبحت مركز صحيا متكامل.

تتسارع الدول والمجتمعات لتحقيق معدلات ومستويات ارقى للتنمية وتحسين نوعية الحياة والارتقاء بالانسان في المجتمع، ومن ثم فإن التنمية لا يمكن ان تكون دون الاعتماد على الانسان الذي يصنعها ويوجهها ويستفيد من عائداتها.

هذا وتعتبر الرعاية الصحية الدخل الحقيقي لإحداث التنمية الشاملة في اي مجتمع من المجتمعات ، كما ان تحقيق مستوى متقدم من التنمية الاجتماعية و الاقتصادية يستدعي وجود أفراد أصحاء ، ذلك لأن الصحة كما عرفت منظمة الصحة العالمية حالة من السلامة البدنية والعقلية و الاجتماعية وليس فقط عدم وجود الأمراض او الاصابات.

تعد الرعاية الصحية من اهم مجالات الرعاية الاجتماعية حيث تعتبر الصحة هدفا من اهداف التطور الاجتماعي و الاقتصادي فهي حق اساسي لجميع الشعوب فضلا عن انها وسيلة مهمة الى جانب الوسائل الاخرى لبلوغ الاهداف المرجوة في تحقيق رفاهية الشعوب والامجتمعات.

تعد الصحة احد الجوانب الرئيسية في ركيزة التنمية البشرية ، ويعد تحقيق التقدم في الرعاية الصحية جزءا لا يتجزأ من تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 . ولتحسين صحة المجتمع ، تطمح المملكة العربية السعودية الى تطوير نظام متكامل للرعاية الصحية يواكب افضل المعايير العالمية ويقدم خدمات صحية علاجية ووقائية عالية الجودة ، ويلبي احتياجات الجيل الحالي و الاجيال المقبلة ويوفر لها حياة صحية مديدة ، ويمكن جميع السكان من الوصول اليه والانتفاع بخدماته مقابل رسوم يستطيع الجميع تحملها.

شهدت الخدمات الصحية تطورا في مستوى جودتها باستفادتها من التطورات التقنية و إدخالها في عمل المستشفيات العامة والخاصة على سواء ، والتطور في مجال الكادر الصحي واستخدام المهارات و الكفاءات المحلية و الاجنبية للعمل في هذه المستشفيات ، ومع ذلك فان هناك الكثير من الانتقادات الموجهة من قبل المتعاملين مع هذه المستشفيات عن مستوى خدماتها وضعف جودتها ، لعدم وجود معايير موحدة لجودة الخدمات الصحية.

وتجد الإشارة الى أن التقدم في مجالات الطب والجراحة قد ساعدا ايضا على زيادة كفاءة الأداء والكفاية الإنتاجية وتقليل الفترة التي يقضيها العملاء في المستشفيات الخاصة الا ان ذلك كان على حساب تزايد التخصصات التي تعمل لجودة الخدمات الصحية للعملاء.

وتعمل المؤسسات بشكل عام من خلال سياسات مختلفة ، وقرارات تسعى من خلالها الى تحقيق أداء فعال و انتاجية مرتفعة ، وتقوم بتصميم سياساتها وبرامجها ، وتهيئ وسائل اتصال لتنفيذ هذه البرامج والسياسات ، ولكن لا يمكن التاكيد من صحة تطبيق هذه السياسات والبرامج وسلامتها ، دون تقييم أداء هذه المؤسسة بشكل دائم ومستمر.

وغنى عن الذكر ان العملاء اليوم يسعون في البداية الى الحصول على خدمة صحية متميزة ، خاصة اولئك الذين يراجعون المستشفيات الخاصة والقادرين على دفع تكاليف العلاج ، وهذا يفرض على المستشفيات الخاصة تقديم خدمة صحية متكاملة وذات جودة عالية اذا ما ارادت البقاء في السوق والمحافظة على حصتها السوقية.

وكذلك الحال في المستشفيات الخاصة فقد تعددت الاساليب والطرائق المستخدمة لتحسين خدماتها ولتطوير أدائها ، ومن أكثرها انتشارا أسلوب تطبيق معايير الاعتماد ، والاسلوب عبارة عن منهج او فلسفة إدارية يركز على مجموعة من المبادئ والأسس ، مع التطبيق الفعال لمجموعة من المعايير الموضوعية والمتفق عليها سابقا.

وبدل هذا على مدى اهتمام المستشفيات الخاصة بتطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين نوعيتها وقياس جودتها كوسيلة لتحسين الأداء ورفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ، ولا يتم ذلك إلا من خلال استخدام الأساليب العلمية الإدارية الحديثة وتلك الخاصة بالجودة ومن بينها اسلوب الاعتماد.

ومن ثم تحاول هذه الدراسة التوصل الى قياس وتقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة من وجهة نظر العملاء ، مستخدما في ذلك نموذج تحليل الانحدار المتعدد ، ولقد اعتمدت الدراسة على الكشف مدى درجة التطابق بين توقعات العملاء وإدراكات القائمين على تقديم الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة ، وذلك من خلال استخدام نموذج الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات الصحية.

وبناء على ذلك، يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص.

2. مشكلة الدراسة :

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي انتشارا كبيرا للمستشفيات الخاصة ، إذ استقطب هذا القطاع الكثير من المستثمرين بحيث أصبحت الخدمات الصحية التي يقدمها هذا القطاع رديفا للخدمات الصحية التي تقدمها الدولة ، إضافة الى تميزها بتجميع الكفاءات والتخصصات الطبية.

وعلى الرغم من ارتفاع تكلفة العلاج في هذه المستشفيات إلا أنها تلاقى قبولا كبيرا من بعض شرائح المجتمع القادرة على دفع التكاليف المترتبة ، وتحدد مشكلة الدراسة في البحث عن مدى أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء.

2.1 الفجوات النظرية :

أصبحت الجودة عنصرا أساسيا في نجاح مؤسسات الأعمال وهي من أهم عناصر المنافسة في الأسواق المحلية والدولية ، وقد عرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا بأنها " مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب ان تتوفر في منتج او خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق " (عبدالمحسن ، 2004 ، ص 29).

ولتحقيق الجودة لابد من التطوير المستمر في السلعة و الخدمة واسلوب العمل ، والجودة هي الملائمة للمعايير التي يضعها المصمم والملاءمة لاستخدامات العميل من خلال معرفة وفهم حاجاته وملائمة السعر اي تقديم اي منتج ذو جودة عالية بسعر معقول وملائمة الاحتياجات الكامنة اي تحديد حاجات العميل قبل ان يشعر بها (Ashok , 1996, P5)

وعرفت الجمعية الاميريكية لضبط الجودة بأنها : مجموعة المواصفات والسمات لسلعة ما او منتج التي تمتلك القدرة على اشباع حاجات معينة (Colin & Stephen , 1994 , P8)

2.2 الفجوات العملية :

إدارة الجودة الشاملة هي اتجاه إداري في المنظمة يركز على الجودة اعتمادا على مشاركة جميع العاملين في المنظمة بهدف تحقيق أهداف العميل على المدى الطويل ويرى (Heilriegel et al, 2002) ان إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لضمان ان كل جانب من جوانب الانتاج يبنى الجودة في المنتجات ، وهناك فرق اخر يتمثل في ان الهيكل التنظيمي في الادارة التقليدية يتسم بالجمود بينما يكون مرنا في ادارة الجودة الشاملة ويتمثل الفرق الاول في العلاقات بين الرئيس والمروؤس اذ ان هذه العلاقة في الادارة التقليدية تقوم على السيطرة بينما تقوم في إدارة الثقة والمشاركة.

ويتمثل الفرق الثاني في المواصفات اذ تتحدد مواصفات الجودة الشاملة في الادارة التقليدية قبل معرفة رغبات المستفيدين بينما تحدد في إدارة الجودة الشاملة من خلال مساهمة العملاء.

وهنا يكمن الفرق الثالث هو تركيز الإدارة التقليدية على الجهد الفردي بينما تركز إدارة الجودة الشاملة على الجودة الجماعية وتؤكد فليفة إدارة الجودة الشاملة على استخدام جميع العاملين لاجراء التحسين من داخل المنظمة تشدد هذه الفلسفة على دورة حياة وتكاليف واستخدام المقاييس ضمن منهجية منظمة للتحسينات المستهدفة ويعد منع العيوب والتأكيد على الجودة في التصميم من اهم العناصر الرئيسية لفلسفة الجودة الشاملة (Samuel , 1994)

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" تحديد أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات الخاصة ؟ "

3. أهمية الدراسة :

لم تعد الجودة مقتصرة على المنتجات المادية إذا اتسعت لتغطي كافة الخدمات ، إلا ان متطلبات جودة الخدمة الصحية تختلف عن الخدمات الأخرى وذلك لأنها تعني حياة الانسان نفسه ، الأمر الذي يجعل موضوع الوصول بهذه الخدمة الى أعلى جودة ممكنة من الضروريات.

وتكمن أهمية البحث في كونها تسهم في القاء الضوء على اثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء عن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة ، فضلا عن ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، كما تتبع أهمية هذا البحث في تقديم إطار علمي يتضمن معرفة وجهة نظر العملاء تجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم من المستشفيات الخاصة.

3.1 أهمية نظرية :

تعتبر إدارة الجودة الشاملة الأداة الرئيسية التي تؤدي الى استراتيجيات تطوير العمل وتحسين الأداء بما يحقق الربحية من خلال الخدمة الجيدة والجودة في المنتجات ، الأمر الذي يوفر النجاح ويقود الى التقدم المادي والتكنولوجي و الحضاري.

ومن أجل هذا فان دول العالم تهتم بل وتتسابق نحو تطبيق المستحدث في مجال الجودة وتهتم فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالعملاء وتعتبرهم الركن الاساسي في فلسفتها وذلك من خلال تركيزها على الجودة المقدمة لهم ، وتهدف إدارة الجودة لتطوير وتحسين جودة المنتجات والجهات من خلال مشاركة جميع العاملين وتحديد دور لكل واحد منهم بالتنسيق مع ادوار الآخرين وهي نظام متكامل للإدارة يقوم بشكل دائم على رغبات العمل (حرفوش ، 1996 ، 6)

3.2 الأهمية العلمية :

يعود تاريخ الاهتمام بجودة الرعاية الصحية الى عام 1860 عندما قامت فلورانس نايتنجيل بوضع برامج توكيد الجودة من خلال وضع نظام موحد لجمع وتقييم إحصائيات المستشفيات ، وقد اظهرت إحصائياتها أن نسب الوفاة تختلف بشكل كبير من مستشفى لآخر.

ويعتبر كودمان من رواد تقييم جودة الرعاية الصحية ففي عام 1916 قام بدراسة النتائج النهائية للرعاية الصحية وقد اكدت دراسته المشهورة على نفس الامور التي تناقش في يومنا هذا لدى فحص جودة الخدمة الصحية وتشمل :

- أهمية ترخيص مقدمي الخدمة.
- اعتماد المؤسسات.
- صحة وسلوك المريض.
- ضرورة الأخذ بعين الاعتبار قسوة مرحلة المرض.
- العوائق الاقتصادية لتلقى الخدمة.

وفي عام 1955 اخذت الهيئة المشتركة في الولايات المتحدة بالضغط على مفهوم التدقيق الطبي، وفي كانون الثاني من عام 1981 طبقت الهيئة المشتركة معيار جديد لتقييم الجودة ، ويتطلب هذا المعيار ضرورة دمج نشاطات المستشفى في نظام تدقيق واحد كما يتطلب المعيار بان يكون لدى المستشفى خطة توكيد الجودة.

وفي نهاية العام 1986 طرحت اللجنة المشتركة مشروعا جديدا بعنوان جدول التغيير ، وكان هدف البرنامج تحسين مراقبة النتائج وعملية التقييم التي تساعد مؤسسات الرعاية الصحية في تحسين جودة خدماتها (Budair , 2002 , p 76)

4. المراجع :

- توفيق محمد عبدالمحسن (2004) ، قياس الجودة والقياس المقارن ، الزقازيق : دار الفكر العربي.
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- حرفوش ، مدني (1996) الطريق الى إعادة اختراع الحكومة و إدارة الجودة الشاملة دعوة للإصلاح الإداري ، (د.ن)
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- الحوري ، فالح عبدالقادر . (2008) تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية . مجلة بصائر .
المجلد 12، العدد 1 ، ص ص 114-144. [10.21608/aja.2015.17990](https://doi.org/10.21608/aja.2015.17990)
- سيف، ن. إ.، & ناصر إبراهيم. (2015). أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 35(1)، 241-262. [10.21608/aja.2015.17990](https://doi.org/10.21608/aja.2015.17990)
- العنبي، ع. ا. ض.، & عبد الله ضاوي. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 20(1)، 185-208.
[10.21608/jpsa.2019.88723](https://doi.org/10.21608/jpsa.2019.88723)
- عشاوي ، أحمد ، " إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية " ، مجلة الباحث ، العدد 4 ، جامعة ورقلة ، 2006م.
[10.21608/jpsa.2019.88723](https://doi.org/10.21608/jpsa.2019.88723)
- Ashok, R. (1996), Total Quality Management: A cross-functional Perspective, John Wiley and Sons [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Colin, M., and Stephen. M (1994), Total Quality Management in the public sector,: an International Perspective, Open University Press, Philadelphia
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Don Hellriegel , Susan E. Jackson , John W. Slocum , JR. (2002), Management, A Competency–Based Approach, South-Western. [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- H., Samuel K.M. (1994), The ISO series for Total Quality Management International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11 No. 9
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Salim Budair, total quality Management in health care, MSC. Thesis, Huddersfield University, 2002 [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569).

5. أسئلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي : " تحديد أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات الخاصة ؟ " و سيحاول الباحث الإجابة عن هذا السؤال بواسطة التعامل مع كل من الاسئلة التالية:

1. هل يتم تطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة في الرياض؟
2. ما هي مستويات الأداء بتطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة في الرياض؟
3. هل يتم تدريب وتأهيل الكادر الطبي والعاملين لتطبيق معايير الجودة في المستشفيات الخاصة في الرياض؟

6. أهداف الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الوصول الحر للمعلومات المتعلقة بالإنسان ، والتحول من مستوى الفكر النظري الى تلمس نسبية الحقيقة.

الدراسة سوف تلقي الضوء على تجربة المستشفيات الخاصة بالرياض في مجال تطبيق معايير الجودة الصحية ، وسوف تساعد مديري المستشفيات و أصحاب القرار على بيان ماهية مضامين الجودة و أثره في الأداء.

ومن جانب اخر سوف تسعى الدراسة الى تحقيق مساهمة متواضعة في حقل الجودة الصحية من خلال تحقيق النتائج التالية:

1. التعرف على مستويات تطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة والحاصلة على شهادة الاعتماد من وجهة نظر كل من الاطباء والمرضى.
2. التعرف على مستويات الأداء في تطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة والحاصلة على شهادة اعتماد.
3. الكشف عن درو خصائص الكادر الطبي في تفسير الاختلافات الممكنة في أثر تطبيق معايير الجودة في أداء المستشفيات الخاصة بالرياض

7. فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة و أسئلتها تمت صياغة الفرضيات التي تسعى الدراسة لفحصها واختبارها على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في تطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة بالرياض الحاصلة على شهادة الاعتماد.

الفرضية الرئيسية الثانية:

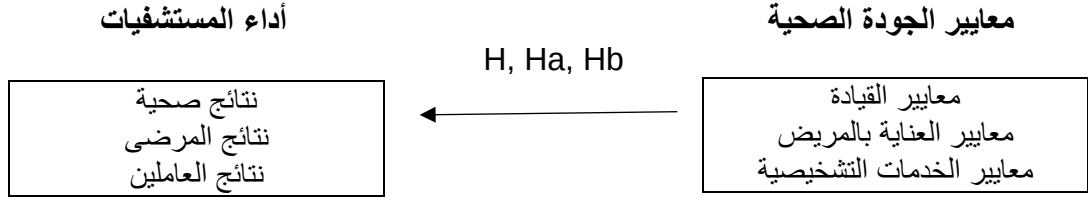
توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية في مستويات الأداء في تطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة بالرياض الحاصلة على شهادة الاعتماد.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية في تدريب الكادر الطبي لتطبيق معايير الجودة الصحية في المستشفيات الخاصة بالرياض الحاصلة على شهادة الاعتماد من حيث النتائج (الصحية و المرضى والمالية والعاملين ، والكفاءة ، والاجتماعية).

8. نموذج الدراسة :

شملت الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة كما يلي:



الشكل (1) نموذج الدراسة المقترح : المصدر الطالب

9. الدراسة الميدانية :

يلتزم المركز الطبي التخصصي بالرياض بتقديم أعلى معايير الجودة والتي تركز على خدمة المريض بطريقة فعالة وأمنة حيث يهدف المستشفى لتقديم خدمات ذات جودة عالية والتي ترتقي إلى أفضل المستويات للمرضى المنومين والمراجعين ، أصبحت مستشفيات المركز التخصصي الطبي بالرياض ومنذ العام 1999م تمثل منظومة للخدمات الطبية العالية المستوى في المملكة العربية السعودية ولم يكن إنشاء هذا المستشفى حدثاً طبياً بل جاء بعد دراسات علمية عميقة ليكمل المنظومة الصحية في بلادنا بمفهوم جديد للرعاية الطبية من خلال الاستفادة من أحدث ما توصلت إليه التقنية العالمية في هذا المجال مع الاستفادة من الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً عالمياً عالياً في كافة التخصصات والمجالات.

وتتواجد مستشفيات المركز التخصصي الطبي على أهم الشوارع الرئيسية في العاصمة الرياض (طريق الملك فهد وطريق الملك عبدالله) وتشمل أكثر من 600 سرير و 250 عيادة خارجية تغطي كافة التخصصات العادية والدقيقة وتستقبل المرضى من الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 9 مساءً. ويعمل بالعيادات ما يقارب 500 طبيباً معظمهم استشاريون في كافة التخصصات الطبية المتعددة والتخصصات الدقيقة حيث يجمع هؤلاء الأطباء بين الكفاءة العالية والخبرة اللازمة وتوفير العناية المتكاملة للمرضى مما يجعلهم مرجعاً علمياً متميزاً في القطاع الطبي بالمملكة ويساندونهم أكثر من 2500 من الكوادر الفنية والتمريض. وللحفاظ على استمرار تقديم أعلى مستويات الخدمات الطبية، تطبق المستشفى برامج تحسين الجودة والمعتمدة كما يتم متابعة تطبيقها دائماً من قبل لجنة تحسين الجودة ، فضلاً عن كونها مرجعاً أكاديمياً وتعليمياً وتدريبياً.

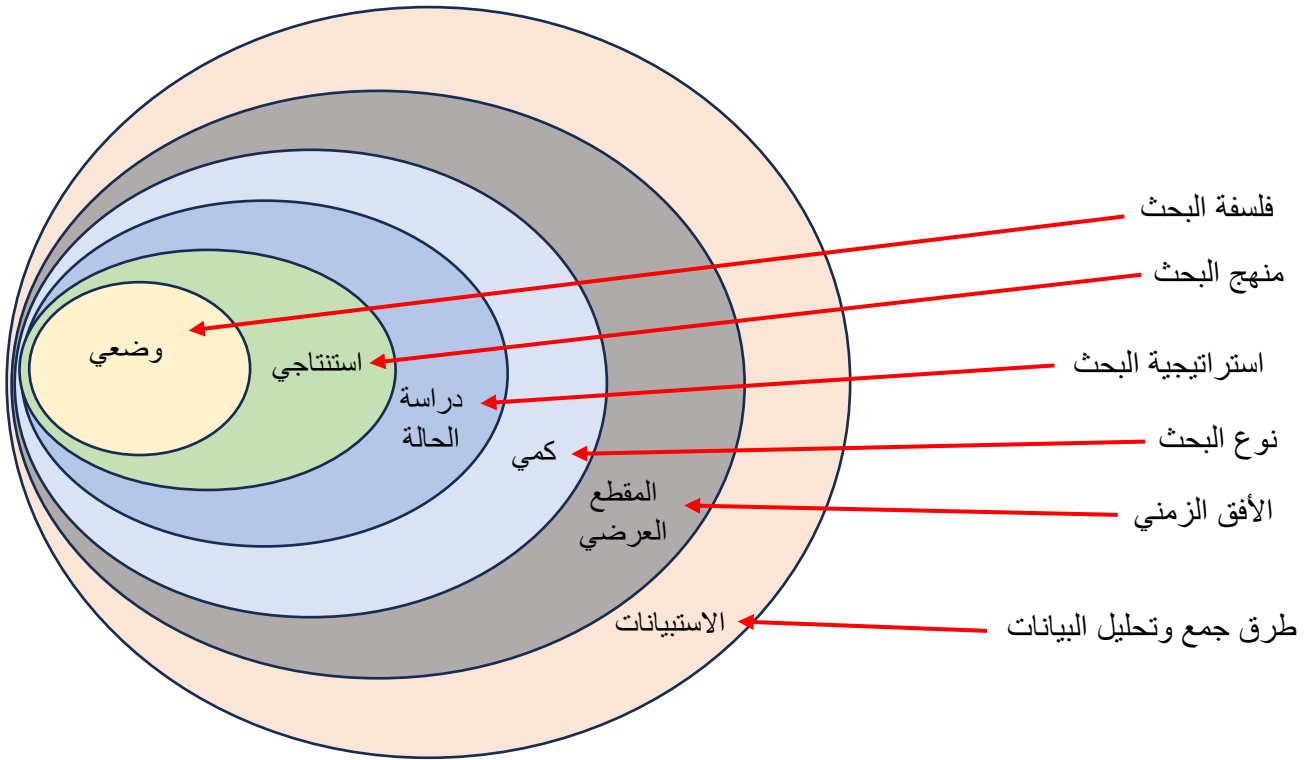
تقدم مستشفيات المركز التخصصي الطبي بالرياض مجموعة واسعة من خدمات الرعاية الصحية الأولية والفحوصات الطبية بالإضافة إلى خدمات وبرامج الدعم للحفاظ على حياة صحية وتشمل عيادات الفحص الطبي الشامل ، فحص الزواج، فحص التوظيف ، فحص الإقامة ، فحص رخصة حمل السلاح ، الاستشارة الافتراضية ، خدمة الرعاية المنزلية.

تشمل العيادات الخارجية على أكثر من 250 عيادة تغطي كافة التخصصات الشائعة والدقيقة وتستقبل المرضى من الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 9 مساءً ، الأقسام الطبية ، الأقسام الجراحية ، العناية المركزة ، طب الأسنان ، مركز التجميل و الأقسام المساندة.

10. تصميم الدراسة :

يهدف تصميم الدراسة الى مجموعة من النماذج المستخدمة وهي كالتالي:

1. فلسفة البحث (وضي)
2. منهج البحث (استنتاجي)
3. استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
4. نوع البحث (كمي)
5. الأفق الزمني (المقطع العرضي)
6. طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيانات)



الشكل (2) تصميم الدراسة المقترح : المصدر الطالب

11. هيكل المشروع المقترح:

	الفصل الاول: الإطار العام للدراسة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
	الفصل الثالث: منهجية البحث
	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة