

العنوان باللغة العربية

إدارة التغيير وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية

العنوان باللغة الإنجليزية

Change of Management and The impact on Health Services Quality in  
Government Hospital's

الإعداد:

منصور عبدالله المغامسي الرقم الجامعي : 20212005097

معاذ نصار الاحمدي الرقم الجامعي : 221000568

عبيد شويح السبيعي الرقم الجامعي : 221002114

الإشراف:

أ.وليد سليمان

العام الدراسي :

الفصل الدراسي الثاني لعام 2023

إدارة التغيير وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية

## القسم الأول

### إعداد خطة مشروع التخرج

(Proposal)

#### - عنوان البحث

### إدارة التغيير وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية

#### - المقدمة

نظرًا للتطورات الحاصلة على المستوى العالمي في كافة مجالات الحياة، وما نشهده من تطورات علمية وتكنولوجية متسارعة، وثورة في الاتصالات والمعلومات، والتي بالتالي أثرت على جميع الجوانب الإدارية والعملية في شتى المجالات والقطاعات، وكانت الحاجة إلى التغيير لمواكبة تطورات العصر الحديث، ومواجهة التحديات الناشئة عن تلك التطورات المتسارعة.

يعتبر التغيير بمثابة فجوة كبيرة في أنماط السلوك الموجودة بالفعل والتوقعات في بيئة المؤسسة، ومن ناحية أخرى تعتبر إدارة التغيير بمثابة نهج منظم للتعامل مع التغيير سواء من منظور المنظمة أو من المنظور الفردي. وفي عالم اليوم الذي يسير بخطى سريعة ومعقدة بشكل متزايد، أصبح التغيير أمرًا لا مفر منه.

إن التغيير عملية منظمة مقصودة، أو تلقائية تتعرض لها المنظمة خلال فترة زمنية معينة؛ بهدف تفعيل دورها والارتقاء بها إلى مستوى أفضل، كما أنه بحاجة إلى ما يسمى بإدارة التغيير؛ والتي بدورها يقوم من خلالها عدد من القادة الإداريين برسم خطة محدد بفترة زمنية ومحكمة، يتم تنفيذها بدقة وتنظيم مدروس، للوصول إلى الأهداف المرجوة من التغيير من خلال استغلال الموارد البشرية والإمكانات الفنية والمالية المتاحة للمنظمات على اختلاف أنواعها بشكل علمي مدروس.

وتعد جودة الخدمة الصحية دور مهم في تصميم الخدمة الصحية وتقديمها، فهي مهمة لكل من المؤسسة الصحية والمستفيد من الخدمة، نظرًا لتعلقها بصحة الإنسان كما إن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بشكل مستمر يضمن نجاح المؤسسة الصحية على المدى الطويل، رغم ذلك هناك من يرى أن الجودة العالية تحتاج وقت أكبر وتكاليف أكثر، مهارات بشرية ومستلزمات طبية وإدارة فعالة. (شارف، 2018)

ولقد شهدت الأعوام الأخيرة تطورات في إدارة المؤسسات الصحية والمستشفيات، ولعل من أهم تلك المتغيرات الحاصلة ظهور حاجة وضرورة ملحة لتطبيق جودة الخدمات الصحية في كافة المؤسسات الصحية، حيث

أصبح مهم واستراتيجي على مستوى المؤسسات الصحية تبني أسلوب ومبادئ الجودة في المؤسسات الصحية وعلى مستوى الدولة.

#### - مشكلة الدراسة

تعد المستشفيات كغيرها من المؤسسات في بيئة سريعة التغير، وللمحد من التحديات التي تواجه تلك المؤسسات الصحية والمستشفيات، لابد من توفير إدارة مختصة في العمليات الإدارية الإبداعية، والتي تكون لها القدرة على مواكبة التغيرات الحاصلة، وتتلاءم مع المستجدات الاقتصادية والبيئة والصحية والاجتماعية والثقافية، ، وقد فرضت تلك التحديات على المؤسسات الصحية ، لذا كان لزاماً عليها اللجوء إلى استراتيجية التغير ، و التي تسهم في عملية التطوير الفعال كافة العناصر الإدارية من هيكل تنظيمي وأهداف وخطط استراتيجية وأساليب الادارة والعاملين فيها، في حالة من الانسجام والتوافق وتقبل لعوامل التغير المتسارعة.

فالتغير عملية مخططة ومدروسة لفترة زمنية محدد، للعناصر الإدارية في المؤسسات الصحية، بهدف الموائمة والتكيف مع التغيرات البيئة الخارجية والداخلية للبقاء والاستمرار والتطوير، حيث يشمل التغير كافة نواحي المؤسسة، لذا يجب أن تتبعه تغيير في الإجراءات والسياسات لضمان الانسجام بين التغير وتحقيق أهداف المنظمة، وتعتبر إدارة التغير هي المنوطة بكل تلك المهام.

وإن مؤسسات القطاع الصحي من أكثر وأهم المؤسسات التي بحاجة إلى ضمان وتحسين الجودة في الخدمات الصحية المقدمة، ذلك نظراً للتغيرات المتسارعة والتطورات في العلوم والمعارف الطبية، وكذلك الاكتشافات العملية المتلاحقة في المجال صحي ومكافحة الامراض المنتشرة والوقاية ومنها ومعالجتها، وبالتالي فإن تطوير البحث والخدمة الطبية من أهم السمات البارزة لتلك المؤسسات، وذلك لمواكبة التغير العلمي والتكنولوجي في المجال الصحي، مما تسهم في تطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة، كما تمثل المجال الحيوي لنمو المؤسسة الصحية وبقائها مستمرة في تقديم الخدمة الصحية المختلفة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال وجود إدارة مسؤولة عن متابعة التغير، ورصد المتغيرات الخارجية والداخلية للمؤسسات الصحية (شارف، 2018)

كما تؤكد دراسة (خريف وتومي، 2008) أن التغير الثقافي نحو الجودة هو أهم ضمان للحصول على خدمة ذات جودة عالية، كما أكدت دراسة (شارف، 2018) أن التغير التكنولوجي والثقافي والهيكلية يسهم بشكل كبير جدا في رفع كفاءة جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى، كما توصي الدراسة أن يكون التغير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، وكذلك ضرورة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتقدير الجهد المبذول للعاملين، وان الاهتمام برضا المرضى، والحصول على معلوماتهم والاهتمام بها يعد أحد جوانب إدارة التغير.

كما تشهده مؤسسات القطاع الصحي من تغيرات متسارعة، نالت مختلف المناحي والإدارية والإنتاجية، البشرية، والمالية، والتي أثر بالتالي على جودة الخدمات الصحية.

#### - أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة النظرية في مدى أهمية إدارة التغير في القطاعات الصحية، وما له أثر على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى، كما ستثري الدراسة المكتبات السعودية بموضوع مهم في العملية الإدارية واستراتيجية الإدارة بوجه عام وإدارة المستشفيات بوجه خاص، حول موضوع مهم عن أثر إدارة التغير على جودة الخدمات في القطاع الصحي.

كما تتمثل الأهمية العملية فما تقدمه للمسئولين عن القطاع الصحي حول واقع إدارة التغير في المستشفيات الحكومية، ومستوى جودة الخدمات الصحية، وما تقدمه من مقترحات وتوصيات تسهم في تطوير أبعاد إدارة التغير (التكنولوجي والثقافي والهيكلية والإنساني)، وذلك لتطوير جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الصحية.

#### - أهداف الدراسة.

- التعرف على واقع إدارة التغير في المستشفيات الحكومية.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.
- التعرف على أثر إدارة التغير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.

#### - أسئلة الدراسة.

- ما واقع إدارة التغير في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟

#### - المنطلقات النظرية للدراسة.

#### - المنهجية وطرق البحث.

#### - الخاتمة.

#### - قائمة المراجع والمصادر المبدئية.(مع مراعاة خصوصية البرامج)

- شارف، عبد القادر (2018). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة حالة مستشفى أحمد بن عجيبة

بالأغواط. المجلة العربية للإدارة، 38(3)، 171 – 188.

- خريف، نادية، تومي، ميلود (2008). تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية دراسة حالة: مستشفى بن ناصر بسكرة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.

- Wachira, L., & Anyieni, A. (2015). Effect of Change Management Practices on Performance of Teachers Service Commission. International Journal of Science and Research, 23(4), 78-96.