

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي الخاص

إعداد الطالب/

حازم بسام يوسف أبوشوارب

الرقم الجامعي/

251001933

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

1

يشهد قطاع الرعاية الصحية في العالم تغيرات متسارعة على جميع المستويات من حيث التطورات التقنية والطبية او من حيث المعايير العالمية للجودة والسلامة. ولان العنصر البشري يمثل العنصر الأساسي في أي نظام صحي فان الاستثمار في تطوير مهارات الكوادر الصحية يعد من اهم الأولويات في القطاع الصحي شاملا كل قطاعاته. ويعد التدريب المستمر للعاملين في القطاع الصحي وخاصة الخاص ركيزة أساسية ومن الأدوات الحيوية لتعزيز مهاراتهم وتطوير أدائهم المهني، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة التي تلبي تطلعات المرضى. حيث تعتبر كفاءة الجودة الصحية في الخدمات الصحية من العوامل الأساسية التي تؤثر على رضا المرضى وتحقيق الأهداف الصحية. وأكدت العديد من الدراسات ان هناك علاقة مباشرة بين التدريب الفعال وتحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة وتقليل الأخطاء الطبية وزيادة رضا المستفيدين.

في المملكة العربية السعودية تركز رؤية 2030 على تطوير القطاع الصحي حيث أصبح تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة العاملين فيه مطلباً أساسياً في القطاع الصحي مما أدى الى زيادة الاهتمام ببرامج التدريب المستمر والتطوير المهني. ولا يزال القطاع الصحي خاصة القطاع الصحي الخاص يواجه بعض التحديات في تنفيذ برامج تدريبية فعالة ومستمرة تساهم في تحقيق الرؤية وتزويد الكوادر الطبية بأحدث المهارات والمعارف.

ومع ذلك فان فاعلية التدريب المستمر قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى تبعا لعوامل عديدة مثل جودة البرامج وارتباطها بالواقع العملي وتؤثر هذه العوامل بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في القطاع الصحي الخاص خاصة في المستشفيات الخاصة في محافظة الاحساء بالمملكة العربية السعودية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في القطاع الصحي الخاص خاصة في المستشفيات الخاصة في محافظة الاحساء من خلال برامج التدريب المستمر ومدى انعكاس ذلك على الجودة والخدمات الصحية المقدمة وكما تتناول هذه الدراسة تحليل فاعلية البرامج التدريبية وتقديم توصيات تدعم علاقة أهمية التدريب المستمر وأثره على تحسين الأداء المهني وجودة الخدمة المقدمة للمرضى.

لذا فإن نجاح العملية التدريبية يتوقف على مدى توافر مفهوم واضح ودقيق للتدريب لدى أطراف العملية التدريبية من مدرب ومتدرب ومسؤول التدريب واتباع الأساليب الحديثة في العملية التدريبية التي تفي باحتياجات الموارد البشرية العاملة في المستشفيات وتنمي معارفهم ومهاراتهم واعتماد نظام الجودة الشاملة في التدريب على نحو خاص بما يحول العمل في المستشفيات الى نظام الجودة الشاملة الذي من شأنه ان يرفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات التعليمية (أنور ن. ع. 2021)

فقد أصبحت كافة المؤسسات تركز على العنصر البشري وبشكل كبير وذلك لما له من أهمية وتأثير على واقعها ومستقبلها ، فأصبح الاستثمار في العنصر البشري وسيلة للوصول إلى أهداف وغايات كافة المنظمات الخاصة والعامة، ومن وسائل الاستثمار في العنصر البشري في العصر الحاضر هو التدريب والذي أصبح يحتل مكانة الصدارة في أولويات عدد كبير من دول العالم منها المتقدمة والنامية على حد سواء، فالتدريب يهدف إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكلة لهم وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي، وبالتالي رفع مستوى أداءهم وكفاءتهم ويعتبر التدريب إحدى أهم الوسائل المستخدمة في عملية تطوير وتنمية قدرات الأفراد داخل المنظمات، فعن طريق التدريب تستطيع المنظمات التأثير على سلوك واتجاهات الأفراد والتغيير في إمكانياتهم العلمية والعملية، والوصول بهم إلى درجة عالية من المهارات والكفاءة العالية في مجال عملهم داخل المنظمة (الرشيدي 2022)

أصبحت سلامة المرضى أولوية قصوى لمؤسسات الرعاية الصحي ويعد تدريب الكوادر الصحية أمراً بالغ الأهمية لتعزيز سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية ويمكن تحسين جودة وأداء وإنتاجية قطاع الرعاية الصحية بشكل كبير من خلال تغيير منهج سلامة المرضى للكوادر الطبية داخل قطاع المستشفيات. ويمكن للمستشفيات تقليل الأخطاء الطبية والأحداث السلبية بشكل كبير من خلال تنفيذ البرنامج وتدريب الكوادر الصحية لإعطاء الأولوية لسلامة المرضى. وسيؤدي ذلك إلى تحسين نتائج المرضى وزيادة الكفاءة والفعالية وسيساهم إنشاء ثقافة سلامة المرضى داخل المستشفيات في رفع مستوى الرعاية وتحسين الأداء العام في قطاع الرعاية الصحية. من خلال البرامج التدريبية للكوادر الصحية (Ankit Badge2023).

رغم أهمية التدريب المستمر في تطوير مهارات الكوادر الطبية، إلا أن بعض المؤسسات الصحية قد تواجه تحديات في تطبيق برامج تدريبية فعالة ومستدامة، مما يؤثر على جودة الأداء المهني ومستوى الخدمة الصحية المقدمة للمرضى. وتعد الكوادر الصحية من العوامل الحاسمة في تحقيق جودة الخدمات الصحية وفعالية الأداء داخل المستشفيات ويشكل التدريب المستمر أحد الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها هذه المستشفيات لتطوير قدرات كوادرها الطبية. ورغم أن الكثير من المستشفيات والمراكز الصحية تطبق برامج تدريبية ضمن خططها إلا أن هذه البرامج لا تحقق دائما الأثر المتوقع في تحسين الأداء المهني أو جودة الرعاية الصحية المقدمة.

حيث ان بعض المؤسسات الصحية تقوم بتنظيم برامج تدريب دون دراسة مسبقة لاحتياجات الكوادر الصحية أو لا يوجد ارتباط مباشر بواقع العمل مما يجعلها برامج شكلية وغير فعالة مع غياب الآلية الواضحة لقياس الأثر الحقيقي للتدريب على الأداء والسلوك المهني بعد انتهاء التدريب.

بالإضافة إلى ذلك فإن بيئة العمل الصحية تتطلب مواكبة مستمرة للمعايير العالمية والأنظمة المستحدثة وهو ما يستدعي وجود برامج تدريبية محدثة باستمرار وليس فقط دورات تقليدية أو مكررة وفي ظل هذه التحديات تظهر الحاجة إلى التحقق من مدى فاعلية التدريب المستمر الحالي وتحديد العلاقة الحقيقية بينه وبين مستوى الأداء المهني للكوادر الصحية وكذلك جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. لذا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر هذه البرامج على الأداء المهني وجودة الخدمة الصحية في القطاع الصحي وخاصة القطاع الخاص.

ومما سبق يمكن ان نخلص مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي:

الى أي مدى يؤثر التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني للعاملين في المؤسسات الصحية الخاصة وعلى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟ ماهي طبيعة البرامج التدريبية وتقييم العاملين لها وعلاقتها بمستوى الأداء وانعكاس ذلك على جودة الرعاية الصحية بشكل عام.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه الكوادر الصحية في تحسين جودة الرعاية الصحية داخل المستشفيات والمؤسسات الصحية وبعد التدريب المستمر أحد الركائز الأساسية في تطوير الكفاءات والمهارات للكوادر الطبية ووسيلة لضمان جاهزيتهم لمواجهة المستجدات الطبية والتقنية

الأهمية العلمية

يساعد البحث المؤسسات الصحية على فهم أهمية الاستثمار في التدريب المستمر وأثره في جاهزية الكوادر الصحية ويساهم في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتحسين رضا المرضى.

الأهمية العملية

توفير بيانات مهمة لصناع القرار في المؤسسات الصحية حول مدى فاعلية برامج التدريب الحالية وإذا ما كانت تحقق أهدافها في تحسين الأداء

تحديد نقاط القوة والضعف في برامج التدريب المستمر للعمل على تطويرها لتكون أكثر ارتباطاً بالواقع العملي وتحديد التوصيات المناسبة لتطوير برامج التدريب المستمر

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على أهمية التدريب المستمر في القطاع الصحي الخاص وتحليل مدى تأثيره على الأداء المهني وانعكاس ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

1/الهدف الرئيسي:

التعرف على أثر التدريب المستمر في تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي الخاص خاصة في المستشفيات الخاصة في محافظة الاحساء بالمملكة العربية السعودية.

2/الأهداف الفرعية:

1/تقييم مستوى التدريب المستمر المقدم للعاملين في المؤسسة الصحية ومدى فاعليته

٢/تحليل العلاقة بين تحسين الأداء المهني للكوادر الطبية والتدريب المستمر المقدم لهم.

٣/قياس تأثير التدريب المستمر على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

٤/تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية المقدمة مع برامج التدريب المستمر للكوادر الطبية.

٤/تقديم توصيات لتطوير برامج تدريبية فعالة ومحدثة لتعزيز جودة الخدمات الصحية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تمثل الهيكل الذي تبني عليه مشكلة الدراسة لفهم العلاقة بين التدريب المستمر والأداء المهني وجودة الخدمات الصحية.

أولا السؤال الرئيسي:

ما أثر التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني للعاملين في القطاع الصحي الخاص بمحافظة الاحساء وجودة الخدمات الصحية المقدمة؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- 1/ ما مدى توفر برامج التدريب المستمر للكوادر في القطاع الصحي الخاص.
- 2/ ماهي أنواع البرامج التدريبية المقدمة للكوادر وهل تناسب مع تطوير أدائهم واحتياجاتهم الفعلية.
- 3/ ما العلاقة بين التدريب المستمر ومستوى الأداء المهني للكوادر في القطاع الصحي الخاص.
- 4/ ما العلاقة بين مستوى التدريب المستمر وجودة الخدمات الصحية المقدمة.
- 5/ ما مدى انعكاس التدريب المستمر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بعد تطبيق البرامج التدريبية.
- 6/ ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق برامج التدريب المستمر في القطاع الصحي

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة سوف نعتد على عدد من الفرضيات التي تنطلق من الإطار النظري والمشكلة البحثية تتمثل في الآتي:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المستمر وتحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- الفرضية الفرعية الأول:

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني للعاملين في القطاع الصحي.

- الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب المستمر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. مثل مستوى رضا المرضى وتقليل الأخطاء الطبية.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

تؤثر مدة تكرار التدريب المستمر بشكل مباشر على مستوى التحسن في الأداء المهني. حيث ان البرامج الطويلة والمنهجية تحدث نتائج أفضل من الدورات القصير او العشوائية.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

هناك علاقة بين رضا الكوادر الصحية في القطاع الخاص عن جودة التدريب واستعدادهم لتطبيق المهارات المكتسبة منه في بيئة العمل.

1. دراسة موسى، عبد الرحيم عباس (2019) بعنوان أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة) - هدفت الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية- مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة نموذجا، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من الأطباء ومدراء الإدارات والكوادر الطبية المساعدة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأثبتت نتائج التحليل عدم مراعاة تطبيق التجديد والتطوير في أنشطة التدريب وأساليبه. عدم توفر الاختصاصات الطبية اللازمة. وأن جودة التدريب تنعكس إيجابيا على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى، وقد أكد المدربون والمتدربون أن التدريب أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها في المستشفى. كما بينت الدراسة أن أساليب التدريب السائدة في المستشفى متنوعة وحديثة. كما أوصت الدراسة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية على نحو علمي. وإعداد البرامج التدريبية والتثقيفية حول مفاهيم الجودة الشاملة وأجراء مزيد من البحوث العلمية المتعلقة بالتدريب في قطاعات خدمية أخرى بما لها من أهمية في فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في المستشفيات. وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية

2. دراسة شذى يوسف الزامل (2016) بعنوان أثر إستراتيجية التدريب على أداء العاملين في المنظمات الصحية الحكومية (دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة) -هدفت الدراسة إلى التعرف على إستراتيجية التدريب المعمول بها في مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة، إلى جانب التعرف على أثر هذه الإستراتيجية على أداء العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد توصلت الدراسة لعدد من الاستنتاجات، أهمها: تدني كفاءة المدربين القائمين على تنفيذ برامج الدورات التدريبية في نقل المعلومات إلى المتدربين وتوضيح الفائدة منها، وهذا بالتالي يدل على عدم وجود علاقة معنوية ايجابية بين المدربين وأداء العاملين. وأن الدورات التدريبية المقامة في مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة لا تخدم جميع الشرائح العاملة بالشكل المرجو منها، ودل ذلك على عدم وجود علاقة معنوية ايجابية بين تنوع البرامج وأداء العاملين. أن الوقت المخصص للدورات كافي، والمعلومات المقدمة فيها قريبة من واقع العمل، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية ايجابية بين مناهج التدريب وأداء العاملين. وأخيرا، قد خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات في ضوء استنتاجاتها، أبرزها: أن يتم إعادة النظر في السياسة المتبعة لاختيار المدربين وذلك بوضع معايير يجب توافرها في المدرب ويمكن أن يتم ذلك من خلال سؤال المتدربين عن الصفات المفقودة في المدربين الحاليين من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من عملية التدريب المستقبلية.

ويجب تحفيز المتدرب على الالتحاق بالدورات التدريبية ماديا ومعنويا عن طريق توفير أساليب التيسير للمتدرب لحضور الدورات التدريبية. ويجب الإبقاء على تطوير دائم ومستمر لمستوى التكنولوجيا المستخدمة في العملية التدريبية.

3. دراسة أميرة شكر البياتي (2019) بعنوان أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى دراسة استطلاعية في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي وخلصت إلى نظرا لأهمية المستشفيات لإنشاء جيل جيد صحيا وتقليص المشكلات التي يعاني منها كان لابد من رفع كفاءة خدماتها وان تكون بمستوى لائق من حيث التصميم والتنظيم وتوافر الأجهزة والمعدات الحديثة بغية تحقيق رضا المرضى الذي يعد القاعدة الأساسية لبقاء المنظمات الصحية ونموها حيث اهتمت الدراسة بكيفية قياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي بما يتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم الصحية للارتقاء بجودة الخدمة المقدمة لهم وتحديد مواطن القوة والضعف لتحقيق التمايز المنشود عن المستشفيات الأخرى العاملة بذات الاختصاص. أما أهداف الدراسة فتمثلت في كيفية قياس رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم والعوامل المؤثرة فيها من خلال استخدام مقياس ليكرث الخماسي. توصلت الدراسة الى نتائج مهمة في تحسن مستوى أداء الخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى ومن حيث ما توفره مستشفى الجهاز الهضمي والكبد التعليمي من خدمات صحية جيدة من سرعة استقبال وعلاج المرضى وفق احتياجاتهم الصحية.

4. دراسة تامر الميموني وسعد المطيري (2021) بعنوان اثر التدريب على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة حفر الباطن في المملكة العربية السعودية هدفت الدراسة على التعرف على اثر التدريب على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية حيث استخدم الباحثان منهج البحث الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة وتم تصميم استبانة تكونت من 33 فقرة وبلغت عينة الدراسة 226 موظفا وموظفة في مستشفيات حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية وظهرت النتائج ان المستشفيات محل الدراسة تهتم بتدريب الموظفين بدرجة مرتفعة كما أظهرت ان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة مرتفعة وكشفت الدراسة بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقياس التدريب للدراسة تبعا لمتغير الجنس والعمر والعمل الوظيفي والمستشفى وسنوات الخبرة والعمل والمستشفى كما بينت أنه هناك علاقة ارتباطية وإيجابية بين التدريب وجودة الخدمات الصحية.

5. دراسة Stephanie S. Teleki: Quality of Health Care: What Is It, Why Is It Important, and How Can It Be Improved in California's Workers' Compensation Programs. Santa Monica.USA.2003.

ركزت هذه الدراسة على مكونات جودة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة والوضع الحالي لجودة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة بالنسبة إلى الخدمات المقدمة للعاملين في كاليفورنيا وطرق قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة بالإضافة على دراسة الجدوى لجودة الخدمات الصحية المقدمة للعمال في كاليفورنيا حيث توصلت الدراسة على التحديات التي تواجه قياس وتحسين جودة الرعاية الصحية ومنها التحدي العام التالي تحديد مجالات المشاكل ومعرفة نطاقها من أجل تصميم التداخلات وتقييم ووضع الخطط اللازمة والتحدي الآخر هو تقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة في المنطقة المذكورة كما توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج منها على الرغم من وجود توقع أولي لارتفاع جودة الخدمات الصحية المقدمة في أمريكا فإنه من الصعب تحديد تدابير موحدة لجودة الرعاية الصحية بالنسبة للخدمات المقدمة للعمال وصعوبة توفير التمويل اللازم لتغطية كافة الأمراض والمشاكل الصحية التي تواجه العمال في منطقة الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من النظريات التي تشكل الإطار الذي تبنى عليه وتساهم في توجيه أدوات التحليل وفهم المشكلة وتتمثل فيما يلي

أولاً/ مفهوم التدريب المستمر او منطلق التحسين المستمر:

حيث يركز على مبدأ ان القطاع الصحي بحاجة دائمة للتطوير وان الكوادر الصحية هي المحرك الأساسي لهذا التطوير.

ويعرف التدريب المستمر على أنه عملية منظمة تهدف إلى تنمية مهارات ومعارف واتجاهات الكوادر الصحية من خلال تزويدهم بالمستجدات الفنية والعملية والمهنية بشكل متجدد مما يساعد على رفع كفاءتهم وتحقيق أهداف الجودة في القطاع الصحي. ويقوم هذا المفهوم على مبادئ التعليم المستمر مدى الحياة وضرورة مواكبة التغيرات في بيئة العمل وخاصة في القطاعات الصحية التي تتطلب مهارات متطورة ومعرفة دقيقة محدثة باستمرار.

ثانياً / مفهوم الأداء المهني:

يشير الأداء المهني إلى مدى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه وفق معايير محددة تتعلق بالإنتاجية والالتزام والجودة والتعاون والانضباط ويقاس الأداء من خلال عدة مؤشرات منها مستوى الإنجاز والدقة وسرعة الاستجابة ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

ثالثاً / منطلق الاستثمار في الكوادر الصحية:

تنطلق الدراسة من الفرضية التي ترى ان العنصر البشري (الكادر الطبي) هو الأصل الأكثر قيمة في المنظومة الصحية وان الاستثمار في تطوير مهاراته ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية

رابعاً / مفهوم جودة الخدمة الصحية او منطلق الجودة الشاملة:

تعني جودة الصحة القدرة على تقديم رعاية صحية تتسم بالأمان والفعالية وتستجيب لاحتياجات وتوقعات المرضى وتحقق نتائج صحية إيجابية. وتشمل الجودة عدة أبعاد منها جودة التشخيص والعلاج وكفاءة الفريق الطبي ورضا المرضى والالتزام بمعايير السلامة وتقليل الأخطاء الطبية. حيث ان تحقيق الجودة لا يقتصر على المعدات والأنظمة، بل يشمل تطوير الكوادر الصحية

خامسا / العلاقة بين التدريب والأداء والجودة

هنالك علاقة تفاعلية تبادلية بين التدريب المستمر وتحسين الأداء حيث يسهم التدريب في تعزيز معارف ومهارات الكوادر وتطوير اتجاهات والسلوكيات المهنية وتحسين الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمة المقدمة. حيث أن هناك علاقة ترابطية بين الأداء المهني للكوادر الطبي وجودة الخدمة الصحية المقدمة وان تحسين أحدهما يؤدي الى تحسن الآخر.

المنهجية وطرق البحث:

منهج البحث المستخدم:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة الحالية ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه منهج يهتم بتفسير مشكلة أو ظاهرة أو حدث من خلال تحليل البيانات ويتيح وصف العلاقات بين متغيرات الدراسة (مثل التدريب والأداء والجودة) للوصول إلى استنتاجات دقيقة حول تأثير التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

المجتمع وعينة الدراسة:

تصميم استبانة موجه للكوادر الصحية العاملة في القطاع الخاص من (أطباء وممرضين وإداريين) في محافظة الأحساء بالمملكة العربية السعودية لقياس مدى فعالية التدريب المستمر وانعكاسه على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

أداة الدراسة: الاستبانة Questionnaire:

تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية وتستخدم لجمع آراء العاملين الصحيين حول التدريب المستمر وأدائهم المهني وجودة الخدمات الصحية التي يقدمونها. وتكونت من أربع محاور (سوف يتم تطبيقها لاحقا في البحث النهائي)

- 1- البيانات الشخصية الافراد عينة الدراسة (الجنس وسنوات الخبرة والدرجة العلمية)
- 2- أسئلة حول مستوى وتكرار وفاعلية التدريب المستمر.
- 3- أسئلة حول الأداء المهني (مثل الدقة والسرعة والمهارات)
- 4- أسئلة حول جودة الخدمات الصحية (مثل رضا المريض والأمان-الأخطاء الطبية)

تم استخدام مقياس ليكرث ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (5) , موافق (4) , محايد (3) , وغير موافق (2) وغير موافق جدا (1). في الإجابة على الأسئلة التي تتعلق بمحور الدراسة

نوع العينة الكوادر الطبية في القطاع الخاص.

حجم العينة 150-200 مشارك.

مكان العينة العاملون في القطاع الصحي الخاص من (أطباء وممرضين واداريين) في محافظة الاحساء بالمملكة العربية السعودية.

أدوات تحليل البيانات:

تحليل البيانات بالاعتماد على حزمة التحليل الاحصائي SPSS واستخدام الأساليب الإحصائية التالية.

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- اختبار (Independent - Sample T-Test) للكشف عن الفروق الإحصائية بين مجموعتين من البيانات الشخصية
- معامل الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين التدريب والأداء والجودة.
- تحليل الانحدار (Regression) لتحديد أثر التدريب على الأداء والجودة.

حدود الدراسة:

أولا الحدود الموضوعية:

قامت الدراسة بالتعرف على أثر التدريب المستمر على تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي.

ثانيا الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة في القطاع الصحي الخاص في محافظة الاحساء بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

ثالثا الحدود الزمانية:

أجريت هذه الدراسة في العام الدراسي 2025.

رابعا الحدود البشرية:

تم تطبيق الدراسة على الكوادر الطبية العاملة في القطاع الخاص من (أطباء وممرضين واداريين) في محافظة الاحساء بالمملكة العربية السعودية باستخدام أداة الاستبانة.

المراجع:

أولا المراجع العربية:

1. نوفل عبد الرحمن أنور-قسم الإدارة الصحية- كلية العلوم الإدارية-جامعة عدن.
دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية دراسة تطبيقية
على مستشفى الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن. <https://doi.org/10.56807/buj.v2i3.98>
- 2- الرشيدى، تركي سعيدان سعود دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بشركات الاتصالات
بالمملكة العربية السعودية
[دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بشركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية | DAR](#)

ثانيا المراجع الأجنبية:

1. WHO (2021). "Improving Patient Safety Through Continuous Training.
[Improving safety through education and training.pdf](#)
2. Enhancing Patient Safety Culture in Hospitals
[Enhancing Patient Safety Culture in Hospitals - PMC](#)
3. The Role of Ongoing Education in Enhancing Healthcare Quality [Continuing Education in Quality Improvement for Healthcare Professionals and its Effects on Organizational Improvement Capability](#)
- 3.Institute of Medicine (2020). "Investing in Training for Quality Improvement