

٢٠٢٥

قضايا بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشدي



2025

Research Issues - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



مهمة (٤)
اعداد تقرير عن اخر التطورات
والاتجاهات العالمية في موضوع
مشروع البحث

عنوان مشروع البحث المقترح

تأثير التميز المؤسسي على جودة تجربة المريض

دراسة تطبيقية بمستشفيات (المستوى الثالث) بتجمع القصيم الصحي بالسعودية

ملاحظات هامة :

١. مشروع البحث مازال تحت الانشاء وجاري البحث في المزيد من الادبيات والأبحاث سواء الحديثة او السابقة
٢. تم ترتيب الدراسات التالية طبقا لعام النشر (من الاحدث الى الاقدم)

Cureus

Open Access Original
Article

DOI: 10.7759/cureus.43749

Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers

Review began 08/10/2023

Review ended 08/16/2023

Published 08/19/2023

© Copyright 2023

Alkahtani et al. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License CC-BY 4.0., which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Abdullah S. Alkahtani¹, Ammar H. Abbas¹, Abdulaziz M. Bin Rsheed², Abood F. Alabood², Abdulaziz A. Alqahtani¹

1. Department of Preventive Medicine, Prince Sultan Military Medical City, Riyadh, SAU 2. Department of Family and Community Medicine, Prince Sultan Military Medical City, Riyadh, SAU

Corresponding author: Abdullah S. Alkahtani, abdu1lah_sa@hotmail.com

Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers

• الدراسة: (Abdullah S. Alkahtani, 2023)

مكانها : مدينة الأمير سلطان الطبية - الرياض

• الأهداف : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير برنامج تدريب التميز في الخدمة والجودة على معرفة وإدراك وموقف الموظفين السريريون في الخطوط الأمامية تجاه تجربة المريض والتميز في الخدمة. بالإضافة الى فحص تأثير هذا التدخل على درجات تجربة المريض.

• مجتمع الدراسة : الموظفون السريريون في الخطوط الأمامية الذين لديهم تفاعلات مباشرة مع المرضى في عدد (٢) مركز صحي وتكونت عينة الدراسة من ٢٥٦ موظف

• المنهجية والأدوات المستخدمة : استخدمت هذه الدراسة تصميم ما قبل وبعد التدخل،

(Pre-Post Design intervention) حيث أكمل طاقم العمل السريري في الخطوط الأمامية استبياناً لتحديد "درجات المعرفة والإدراك" الأساسية و"درجات الموقف" المتعلقة بتجربة المريض. تم إجراء نفس الاستبيان بعد برنامج التدريب لقياس أي تغييرات في الدرجات. تم جمع درجات تجربة المريض من البيانات الموجودة، ومقارنة النتائج من أرباع مختلفة قبل وبعد التدخل. غطى برنامج التدريب والتعليم مكونات مختلفة، بما في ذلك التواصل الفعال والتعاطف ومعايير الخدمة واسترداد الخدمة.

Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers

وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها :

- تحسينات كبيرة ذات دلالة إحصائية في جميع مكونات معرفة الموظفين وإدراكهم ومواقفهم، إلى جانب درجات تجربة المريض المحسنة. تشير هذه النتائج إلى دور محتمل للتدخلات المستهدفة في تحسين تجربة المريض ودعم التحسين المستمر للجودة في بيئات الرعاية الصحية الأولية.
- التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة : متغيرات الدراسة حيث يمثل تميز الخدمات (متغير مستقل) – أداء العاملين وتجربة المريض (متغير تابع) اتجاهات ومفاهيم حديثة في الرعاية الصحية
- تميزت هذه الدراسة باستخدام تصميمًا قبل وبعد التدخل لتقييم تأثير من خلال برنامج التدريب والتعليم للعاملين الإكلينيكين في الخطوط الأمامية في بيئة الرعاية الأولية.
- من أهم ما يميز الدراسة استخدام المنصة الإلكترونية لبرنامج قياس تجربة المريض في مقارنة النتائج وتقييم التحسينات – حيث تلعب التقنية والمنصات الإلكترونية دورا كبيرا في تقييم الخدمات الصحية والوقوف على الفجوات ومن ثم عمل مشروعات التحسين والتدخلات لزيادة جودة تجربة المريض وهي تقييم لرحلته الكاملة من بداية الخدمة الصحية الى نهايتها وليس مجرد تقييم لرضاه عن الخدمة.

Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers

أوجه الاستفادة من الدراسة في مشروع البحث :

- مجال الدراسة : القطاع الصحي
- متغيرات الدراسة : التميز المؤسسي / تجربة المريض
- منهجية الدراسة : Pre-Post Design intervention
- استخدام المنصة الالكترونية لقياس تجربة المريض

الاختلاف:

- العمل على مجتمع مختلف للدراسة وهم مقدمي الخدمات السريرية في المستشفيات
- الاستفادة من تطبيق (التميز المؤسسي) لدراسة تأثير ابعاده على جودة أداء العاملين وتجربة المريض

ARTICLE INFO

Article history:

Received 27 January 2023

Accepted 21 March 2023

Keywords:

E-Service Quality;
Institutional Excellence;
Abu Dhabi Municipality;
Survey.



THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN
ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

Salma Juma Alsuwaidi^A, Al Amin Bin Mohamed Sultan^B

Doi: <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.960>



THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

- الدراسة: (Salma Juma Alsuwaidi, Al Amin Bin Mohamed Sultan, 2023) مكانها : بلدية أبو ظبي
- الأهداف : هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الممارسات التنظيمية المختلفة على التميز المؤسسي في بلدية أبو ظبي بشكل تجريبي. بالإضافة الى فحص جودة الخدمة الإلكترونية كـ (mediator) وفحص جودة السياسات كـ (moderator) .
- الإطار النظري: تدعم نظرية النشاط الافتراض القائل بأن التميز هو نتيجة للنظام المتكامل الذي يضم الناس من خلال أنشطتهم وتفاعلهم. يتضمن الإطار المفاهيمي المقترح ثلاث متغيرات تابعة؛ دافع الموظفين، ومشاركة المعرفة الداخلية، والثقافة الإلكترونية التعاونية. يُفترض أن المتغيرات الثلاثة تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية كوسيط والتميز المؤسسي كمتغير تابع. إلى جانب ذلك، يفرض أن جودة السياسات تعدل العلاقة بين الوسيط والمتغير التابع.

THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

- التصميم/المنهجية: استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي من منظور فلسفي وضعي (positivist philosophical perspective). وتم استخدام أداة الدراسة (استبيان المسح) ،
- مجتمع / عينة الدراسة : تم جمع البيانات من ٣٣٥ موظفًا في بلدية أبو ظبي يمثلون تعدادًا سكانيًا يبلغ ٢٥٠٠ نسمة. واستخدم تحليل البيانات تقنيات PLS-SEM باستخدام حزمة البرامج SmartPLS ver. 3.0
- النتائج: تظهر النتائج أن تحفيز الموظفين، ومشاركة المعرفة الداخلية، وثقافة التعاون هي مقدمات مهمة لجودة الخدمة الإلكترونية على الرغم من فشل جودة الخدمة الإلكترونية في التنبؤ بالتميز المؤسسي بشكل كبير. كما أن تطبيق سياسة جودة الشركة لا يخفف من تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على التميز. التداعيات العملية والاجتماعية للبحث.

THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :

- النتائج مفيدة لصناع القرار في المنظمات الأخرى في الإمارات العربية المتحدة وغيرها من البلاد لأنها تظهر أن الممارسات المقترحة لها تأثير أساسي على التميز المؤسسي.
- الدراسة قيمة حيث انها الدراسة الأولى التي يتم إجراؤها في بلدية أبو ظبي. بالإضافة إلى ذلك، فإن فحص جودة الخدمات الإلكترونية كوسيط نحو التميز المؤسسي هو إضافة فريدة للمعرفة الأكاديمية.
- تتناول مفاهيم حديث في مجال جودة الخدمات : جودة الخدمات الالكترونية والخدمات التميز المؤسسي بأبعاده وتوضح العلاقة بينهما

THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

أوجه الاستفادة من الدراسة في مشروع البحث :

- هدف الدراسة : تطبيق (التميز المؤسسي) لدراسة تأثير ابعاده على جودة الخدمات الالكترونية
- متغيرات الدراسة : جودة الخدمات الالكترونية / التميز المؤسسي
- منهجية الدراسة واداة الدراسة : منهجية البحث الكمي / أداة الدراسة (استبيان المسح) ،

الاختلاف:

- العمل على مجال / مجتمع مختلف للدراسة وهو القطاع الصحي وبالتحديد التجمع الصحي ومجتمع الدراسة مقدمي الخدمات السريرية في المستشفيات

OPEN ACCESS

EDITED BY

Hongping Yuan,
Guangzhou University, China

REVIEWED BY

Muhammad Obie,
IAIN Sultan Amai Gorontalo, Indonesia

*CORRESPONDENCE

Nur Hidayah
nur.hidayah.truin@gmail.com

SPECIALTY SECTION

This article was submitted to
Public Health Policy,
a section of the journal
Frontiers in Public Health

RECEIVED 04 August 2022

ACCEPTED 31 August 2022

PUBLISHED 20 September 2022

CITATION

Hidayah N, Arbianingsih and Ilham
(2022) The impact of integrated quality
management-based health services on
general hospital quality.
Front. Public Health 10:1011396.
doi: 10.3389/fpubh.2022.1011396

The impact of integrated quality management-based health services on general hospital quality

Nur Hidayah^{1*}, Arbianingsih² and Ilham³

¹Nursing Management Department, Faculty of Medical and Health Sciences, State Islamic University of Alauddin, Makassar, Indonesia, ²Faculty of Medical and Health Sciences, State Islamic University of Alauddin, Makassar, Indonesia, ³Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Alauddin, Makassar, Indonesia

THE IMPACT OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT- BASED HEALTHSERVICES ON GENERAL HOSPITAL

- الدراسة: (Hidayah N, Arbiansih and Ilham, 2022) مكانها : اندونيسيا
- هدف هذا البحث هو دراسة دور إدارة الجودة المتكاملة للخدمات الصحية في تعزيز جودة المستشفى.
- منهجية / أداة الدراسة : عند إجراء البحث، قام الباحثون بفحص الأدبيات كمنهجية ، تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى كنهج لتحليل البيانات التي تم استخدامها.
- قد يساعد هذا البحث شركات الرعاية الصحية في تنفيذ نهج إدارة الجودة الشاملة الأكثر كفاءة. سيشجع المستشفيات العامة على تقديم خدمات رعاية عالية الجودة للمرضى.

THE IMPACT OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT- BASED HEALTHSERVICES ON GENERAL HOSPITAL

- توصلت هذه الدراسة إلى استنتاج أن:
- إدارة الجودة الشاملة يمكن تطبيقها على منظمات المستشفيات، وإذا تم تنفيذها بشكل صحيح، فإنها لديها القدرة على المساهمة في تحسين جودة الرعاية في المستشفيات.
- تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، يؤدي إلى معالجة الأخطاء، وتعزيز الجودة، وتزيد من رضا المرضى نتيجة لمقارنة الأداء الحالي بأداء العام السابق.
- ضمان حصول المرضى على أفضل رعاية ممكنة؛ نظرًا لأنها تساعد في تحسين أداء المتخصصين (مقدمي الخدمات) في الرعاية الصحية،
- إدارة الجودة الشاملة مفيدة لصناعة الرعاية الصحية لأنها تؤدي إلى معايير أعلى للسلوك وتفاني أكثر اكتمالاً لرعاية المرضى. سيؤدي هذا، بمرور الوقت، إلى تحسين الجودة الشاملة للمستشفيات العامة لأن جودة برامج المستشفيات تعتمد على تطوير الممارسات الإدارية نحو إنشاء المعايير.
- إدارة الجودة الشاملة مفيدة للخدمات الصحية لأنها تساعد في تحسين أداء العاملين الصحيين، مما يؤدي إلى سلوك أعلى جودة والتزام كامل بالعمل مع المرضى.
- إن إدارة الجودة الشاملة مفيدة أيضًا لأنها تساعد على تحسين أداء المرضى. يتم استخدام استراتيجية تعتمد على إدارة الجودة الشاملة لتحقيق هذا الهدف بنجاح.

THE IMPACT OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT- BASED HEALTH SERVICES ON GENERAL HOSPITAL

- التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :

- التركيز على دمج الأنظمة الفرعية داخل مراقبة جودة المستشفى لتقديم إدارة الجودة الشاملة ووضعها موضع التنفيذ. من خلال إنشاء تصنيف شامل لإدارة الجودة الشاملة. يصف هذا التصنيف الطريقة التي يتم بها دمج ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الأنظمة التي تسهل مستويات أعلى من الأداء مثل التميز المؤسسي.

- أوجه الاستفادة من الدراسة في مشروع البحث :

- هدف الدراسة : دمج أنظمة الجودة في الأنشطة الخاصة بالمستشفيات يحسن كل من العمليات وأداء العاملين والمرضى
- دمج أنظمة الجودة الشاملة يعمل على تيسير عمل المستشفيات على مستويات أعلى من معايير الأداء مثل التميز المؤسسي.
- تأكيد بان الجودة الشاملة هي المدخل الرئيسي لتحسين أداء المرضى وتطبيق ابعاد التميز المؤسسي

Journal of Arabian Peninsula Centre
for Educational and Humanity Researches
Volume (2), Issue (11): 30 Dec/ 2021

p: 93- 115

Copyright License



ISSN: 2707-742X

مجلة مركز جزيرة العرب
للبحوث التربوية والإنسانية
المجلد (2)، العدد (11): 30 ديسمبر 2021م

ص: 93- 115

تاريخ الاستلام: 2021/10/12

تاريخ القبول: 2021/12/15

أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية "مستشفى علياء التخصصي أنموذجاً"

د. خالدة إسماعيل منصور

أستاذ مساعد || كلية المجتمع || جامعة نجران || المملكة العربية السعودية

تلفون: 00966532387848



<https://doi.org/10.56793/pcra2213115>

أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية " مستشفى علياء التخصصي نموذجاً"

- الدراسة : منصور، خالدة إسماعيل. (٢٠٢١).
- مكانها : السودان
- هدفت الدراسة إلى تقييم أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية " مستشفى علياء التخصصي كنموذج"،
- المنهجية / أداة الدراسة : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتمثلت الأداة في استبانة من (٢٥) عبارة،
- مجتمع الدراسة / عينة الدراسة : تم توزيعها على عينة بلغت (١٦٧) من الأطباء والاداريين والموظفين؛ بمستشفى علياء التخصصي بالخرطوم،
- النتائج: بينت نتائج الدراسة أن أبعاد مجال التميز التنظيمي ككل على متوسط (٢.٣٧ من ٥) بتقدير (ضعيف) ، وعلى مستوى المجالات : حصل بعد التخطيط على اعلى متوسط (٢.٨٢) بتقدير متوسط ثم التركيز على العمل بمتوسط (٢.٥٠) وثالثاً القيادة بمتوسط (٢.٤٤) وكلاهما بتقدير (ضعيف) وأخيراً بُعد الموارد البشرية بمتوسط (١.٧٣) بتقدير ضعيف جداً ، وحصل مجال جودة الخدمات الصحية ككل على متوسط (٢.١٠) بتقدير (ضعيف)،
- كما بينت وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد التميز (القيادة، التخطيط، الموارد البشرية والتركيز على العمل) وجودة الخدمة الصحية بالمستشفى بلغت ٠.٧٩٥ وتشير لعلاقة قوية،
- التوصيات : وبناء على النتائج أوصت الباحثة بضرورة الاهتمام أكثر بتفعيل إدارة التميز؛ بما يضمن تجويد الخدمات الصحية بالمستشفى، وعلى المستشفى أن تسعى لمواكبة التطور والتميز باتباع أساليب حديثة تمكنها من تحقيق أهدافها

أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية " مستشفى علياء التخصصي نموذجاً "

- التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :
- التركيز على مفهوم حديث وهو (التميز المؤسسي التنظيمي) مع تناول ابعاده (القيادة – التخطيط – الموارد البشرية – التركيز على العميل) لقياس أثرها على جودة الخدمة الصحية
- أوجه الاستفادة من الدراسة في مشروع البحث :
- هدف الدراسة : تقييم أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات
- متغيرات الدراسة : (التميز التنظيمي كمتغير (مستقل) – جودة الخدمات الصحية كمتغير(تابع)
- المنهجية / الأداة : المنهج الوصفي المسحي، الأداة في استبانة

ARTICLE DETAILS

Article History

Published Online: 10 January 2019

Keywords

Hospital, patient care, service .



Volume-04
Issue-01
January-2019

ISSN: 2455-3085 (Online)

RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary

www.rjournals.com [UGC Listed Journal]

“Patient satisfaction” a way to achieve business excellence in Health Care industry

¹Dr. Anupam Sharma & ²Sandeep Chhillar

¹Associate Professor, Department of Management Studies, MM University Sadopur (India)

²Research Scholar, Department of Management Studies, MM University Sadopur (India)

“Patient satisfaction” a way to achieve business excellence in Health Care industry

مكانها : الهند

• الدراسة : Dr. Anupam Sharma & 2Sandeep Chhillar 2019

• هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رضا المريض والعلاج الطبي.

• المنهجية / أداة الدراسة : دراسة كمية (Qualitative Study) ركزت على تحليل الأدبيات السابقة والخروج بالنتائج

• استنتجت الدراسة (أكثر العوامل التي تؤثر على رضى المرضى عن الخدمات الصحية بالمستشفيات) وملخصها كالتالي :

١. الثقافة والثقافة الفرعية والطبقات الاجتماعية مهمة في تحديد مستويات الرضا. الثقافة هي العامل الأساسي الذي يحدد رغبات الفرد وسلوكه. وهي تشير إلى مجموعة من مشاعر المريض أو أقاربه.

٢. الطبقة الاجتماعية والجنس والدخل والمهنة والتعليم هي بعض العوامل المهمة في تحديد مستويات الرضا.

٣. عندما يتعلق الأمر بالعلاج الطبي، هناك نوعية جيدة من الأطباء في المستشفى العام ولكن عدد الأطباء أقل. اشتكى المرضى من أن الأطباء لا يعطونهم الوقت الكافي.

٤. في المستشفى العام تعامل طاقم التمريض غير المهذب تجاه المرضى.

٥. خدمات الاستقبال ليست جيدة وعملية التسجيل ليست جيدة أيضاً، يواجه المرضى الكثير من الانزعاج مع سياسات وإجراءات الإدارة.

٦. يتأثر سلوك المريض بشكل كبير بالعوامل الاجتماعية مثل الأفكار والمعتقدات والبيئة الاجتماعية. يتأثر رضا الشخص بالعامل النفسي مثل الإدراك والتعلم والمواقف.

“Patient satisfaction” a way to achieve business excellence in Health Care industry

التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :

التركيز على صوت ورضا المريض على انها الشاهد الحقيقي على كفاءة وتميز المستشفى – من اهم المفاهيم المتميزة التي تناولتها الدراسة :

- الوظيفة الأساسية للمستشفى هي رعاية المرضى. المريض هو المستهلك النهائي للمستشفى.
- إن فعالية رضا المريض هي الشهادة الحقيقية على كفاءة إدارة المستشفى. وبالتالي، فإن المسؤولية تقع على عاتق المدير، "ضع نفسك في مكان مريضك"، فالمستشفيات ذات الخدمة المتميزة مهووسة بالمرضى.
- إذا كان المريض راضيًا، فيمكنه أن يكون له فم جيد لوصف مقدم الرعاية الصحية هذا. وبالتالي يمكنهم زيادة مبيعاتهم أو كسب المزيد من العملاء. (المفهوم الحالي لأهداف التجمعات الصحية في ظل التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية)
- وضحت الدراسة العلاقة بين رضا المريض وتأثير ابعاد التميز المؤسسي عليه (رضا المريض يعتمد على عوامل مختلفة. هذه العوامل لها تأثير كبير على رضا المريض مثل الثقافة والتقاليد الفرعية مهمة في تحديد مستويات الرضا.
- ثقافة المؤسسة الصحية هي العامل الأساسي الذي يحدد رغبات الفرد وسلوكه. يشير إلى مجموعة من مشاعر المريض أو أقاربه.
- تتميز هذه الدراسة بانها مدخل لمزيد من البحوث لقضايا مختلفة لها تأثير كبير على خدمة الرعاية الصحية ومنها تجربة المريض التطور الحديث لرضا المريض في

ظل التحول الصحي العالمي

www.midocean.ae

To cite: Guastello S, Jay K. Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care. *BMJ Open Quality* 2019;8:e000737. doi:10.1136/bmj-2019-000737

► Additional material is published online only. To view please visit the journal online (<http://dx.doi.org/10.1136/bmj-2019-000737>).

Received 20 May 2019
Revised 25 September 2019
Accepted 30 September 2019

Open access

Quality improvement report

BMJ Open Quality

Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care

Sara Guastello, Karin Jay

“Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care

• الدراسة : Sara Guastello, Karin Jay (2019)

الخلفية

- أصبحت الرعاية التي تركز على الإنسان (PCC) الآن معترف بها كمكون مهم لجودة الرعاية الصحية. إلا أنها تفتقر لعناصر مهمة في التنفيذ مما يقلل من القدرة على تقييم تأثير هذه المعايير على جودة الخدمة الصحية

الهدف

- تقديم بنية قابلة للقياس للرعاية التي تركز على الإنسان (PCC) تؤدي إلى تحسن في الجودة وولاء المريض وإشراك الموظفين.

منهجية الدراسة / أداة الدراسة

- تم تطوير برنامج شهادة الرعاية التي تركز على الشخص، استنادًا إلى الأدلة العلمية وأصوات المرضى والأسر والعاملين في مجال الرعاية الصحية، كمقياس شامل للرعاية التي تركز على الإنسان (شهادة الرعاية التي تركز على الإنسان هي علامة تجارية مسجلة لشركة Planetree مسجلة في مكتب براءات الاختراع والعلامات التجارية بالولايات المتحدة). بعد عشر سنوات من تطويره، أعيد تصميم البرنامج لتقديم إطار تقييمي أكثر اكتمالاً لتركيز جهود (الرعاية التي تركز على الإنسان) في المنظمات وفهم تأثيرها بشكل أفضل.

“Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care

منهجية الدراسة / أداة الدراسة (يتبع)

- استناداً إلى الإطار التوجيهي للأكاديمية الوطنية للطب لرعاية المرضى والأسر المشاركة، تم تحديد خمس محركات للتميز تحدد المدخلات الحاسمة المطلوبة لإنشاء ثقافة الرعاية المرتكزة على الإنسان والعائلة والحفاظ عليها. وتتضمن المحركات ٢٦ تدخلاً تربط الموظفين بالغرض، وتعزز الشراكة مع المرضى والأسر، وتشرك الأفراد في الرعاية وتعزز التعلم المستمر.
- نهج التقييم: متعدد الأساليب لتقييم مدى فعالية تنفيذ استراتيجيات (الرعاية المرتكزة على الإنسان) داخل المنظمة وفهم تأثيرها على التجربة الإنسانية للرعاية.

النتائج

- يرتبط برنامج شهادة الرعاية المرتكزة على الإنسان بتحسينات في تجربة المريض وولائه وإشراك الموظفين.
- يمكن لإطار الشهادة المنظم أن يساعد المنظمات في تحديد فرص تحسين الرعاية المرتكزة على الإنسان، وتوجيه جهود التنفيذ، وفهم التأثير على النتائج على المرضى والموظفين بشكل أفضل. وقد أثبت الإطار الذي تم اختباره في الثقافات حول العالم وعبر سلسلة الرعاية فعاليته في تحويل الرعاية المرتكزة على المريض إلى هدف يمكن تحديده وقياسه وتحقيقه. تتناول هذه الورقة كيفية تصميم البرنامج، والفوائد القابلة للقياس التي حصلت عليها المنظمات، والدروس المستفادة من خلال العملية.

“Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care

- التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :
- التركيز على مفهوم حديث وهو الرعاية التي تركز على الإنسان (Persone-Centered Care) = (PCC) وهو التطور لمفهوم (Patient –ccentered care) الناتج عن تغيير مفهوم المستفيد من الخدمة الصحية وأصبح غير مقصور على المريض، بل يمتد الى ذوي المريض ولمقدمي الخدمات الصحية وهو المفهوم الأساسي الان في تقييم تجربة المريض بالمنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية
- الرعاية المرتكزة على الانسان الآن معترف بها كمكون مهم لجودة الرعاية الصحية. وتم تصميم معايير عالمية لتطبيقها وتقييمها والحصول في المقابل على شهادة عالمية تثبت الاعتماد ومطبقة حاليا بالمملكة العربية السعودية وحصلت مستشفى الملك سعود بعنيزة بمنطقة القصيم (من المستشفيات المستهدفة من مشروع البحث) على الشهادة العالمية لتطبيق هذه المعايير مما يجعل من هذه الدراسة مرجعا هاما في تنفيذ مشروع البحث .

Journal of Engineering and Applied Sciences 13 (15): 6199-6210, 2018

ISSN: 1816-949X

© Medwell Journals, 2018

Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE

¹Mona Saeed Mohamed, ²Gamal S. A. Khalifa, ¹Mohammed Nusari, ¹Ali Ameen,
¹Ahmed Hamoud Al-Shibami and ¹Abu-Elhassan El-Shazly Abu-Elhassan

¹Faculty of Business and Accountancy,

²Faculty of Hospitality and Tourism, Lincoln University College, Selangor, Malaysia

“Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE

- الدراسة : (Gamal S. A. Khalifa, 2018) المكان : الامارات العربية المتحدة (هيئة الصحة)
- الهدف الرئيسي من هذه الدراسة: هو تحديد العوامل التي تؤثر على الإنتاجية التنظيمية داخل هيئة الصحة أبو ظبي (HAAD) في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- متغيرات الدراسة : وقد اقترحت هذه الدراسة نموذجاً يتضمن مبادئ وممارسات التميز التنظيمي بالإضافة إلى أداء الموظفين كمتغيرات مستقلة والإنتاجية التنظيمية كمتغير تابع.
- مجتمع / عينة الدراسة : تم جمع البيانات من ٢٥٦ موظفاً في هيئة الصحة أبو ظبي (HAAD)
- المنهجية : منهجية كمية اعتمدت على النظريات في الادبيات السابقة حيث تم بناء نموذج مبتكر لتقييم تأثير التميز التنظيمي من حيث المبادئ والممارسات جنباً إلى جنب مع أداء الموظفين على الإنتاجية التنظيمية.
- أداة الدراسة : استبيان مع تطبيق مقياس ليكرت وتم تحليلها باستخدام نماذج المعادلات الهيكلية (SEM) عبر SmartPLS 3.0.
- كانت هناك نتيجتان رئيسيتان:
- أولاً، التميز التنظيمي (مبادئ التميز وممارسات التميز) لها تأثير إيجابي على الإنتاجية التنظيمية،
- ثانياً، أداء الموظفين بشكل كبير، والتنبؤ بالإنتاجية التنظيمية. أوضح النموذج المقترح ٦٤٪ من التباين في الإنتاجية التنظيمية.

“Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE

- التوجهات الحديثة للدراسة / ما يميز الدراسة :
- هو توجيه الاهتمام إلى التميز التنظيمي كميزة تنافسية للمؤسسات الصحية من خلال الإبداع والابتكار.
- من خلال الدراسة تم التأكيد على أن الحاجة الماسة للتميز والتي تتطلب تطبيق العديد من أطر الجودة في مختلف المناطق العالمية. في ظل التحول الصحي
- اعتماد الدراسة على نهج مبتكر لتقييم تأثير التميز التنظيمي من حيث المبادئ والممارسات جنباً إلى جنب مع أداء الموظفين على الإنتاجية التنظيمية. يميز الدراسة ويفرضها على الأدبيات السابقة
- وعالية يجعل من هذه الدراسة مرجعا هاما لمشروع البحث المقترح



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

