

مهمة 6- قضايا بحثية 1 د. السيد عيد

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية
بمستشفيات مدينة الرياض)

دراسة نشرت في المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث

Volume 6, Issue 26, NOV 2022, Page 82-105

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/5826/5549>

Cha

عنوان الدراسة

العنوان اقترح علاقة (تأثير) بين متغيرين متغير مستقل (معايير الحوكمة) ومتغير تابع (جودة الخدمات الصحية) حيث أن هذه المصطلحات مصطلحات وثيقة بمجال الدراسة , كما حدد الباحث فالعنوان مجتمع وعينة البحث (موظفي المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض) .
لذلك فإن العنوان يعتبر عنوان شيق في مجال الدراسة ومجال التطبيق به واضح.

مقدمة البحث

تمت الكتابة في الجزء الأول لمقدمة البحث عن المنافسة الشديدة والتميز المؤسسي الذي تعيشه المؤسسات الصحية مما أوجب هذه المؤسسات مواجهة ومواكبة تلك التحديات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والنجاح والبقاء في بيئة الاعمال التنافسية.

في الجزء الثاني من المقدمة تحدث الباحث عن متغيرات الدراسة , حيث ابتداء بالمتغير المستقل (معايير الحوكمة) بأنها "تساعد تلك المؤسسات على تحقيق خططها الاستراتيجية وأهدافها بكل كفاءة وفاعلية , نظرا ما تساهم به في تحديد ووضع النظم والقواعد والهيكل التي ترسم طبيعة شكل العلاقة في تلك المؤسسات , بالإضافة إلى تحديد الصلاحيات والمسؤوليات لكافة المستويات الإدارية , كما أنها تحمي حقوق المساهمين وأصحاب المصالح والموظفين".

بعد ذلك تحدث عن المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) حيث تحظى باهتمام كبير عن غيرها من الخدمات , لتعلق الأمر بصحة وحياة الإنسان، وقد تبلور هذا الاهتمام بجودة الخدمات الصحية بقيام المهتمين بهذا المجال بتحديد أبعاد جودة الخدمات الصحية، وهذه الأبعاد تعتبر بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية، كما أنه من المهم أن تدرك أن جودة الخدمات الصحية عملية مستمرة ينبغي بدؤها وتقديرها، وتقييمها، وتحسينها، ورصدها باستمرار.

مشكلة الدراسة

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة توصل الى أن ابعاد جودة الخدمات الصحية تحظى باهتمام كبير في مجال حوكمة القطاعات الصحية لكونه يتعلق بحياة الإنسان، فجودة الخدمات الصحية من قبل القطاعات الصحية أصبح ضرورة ملحة لضمان تحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة. لذا تم تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟

وتفرع من هذا التساؤل التساؤلات التالية:

- 1- ما واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية
بمستشفيات مدينة الرياض.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمستشفيات مدينة الرياض؟
- 2- التعرف على مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟
- 3- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- 1- تتناول موضوعا حديثا يمكن الاستفادة منه في مجال إدارة المستشفيات بوجهة خاص والإدارة العامة بوجه عام.
- 2- أن الدراسة ستثري المكتبة السعودية بدراسة عملية حديثة عن أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية، وتوضح العلاقة بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- 1- سوف تتوصل الدراسة لعدد من المعايير الخاصة بالحوكمة التي تهتم في تنمية وتطوير الخدمات الصحية الحكومية والوصول بها بأعلى جودة.
- 2- ستفيد القائمين والمسؤولين في القطاع الصحي في التعرف على العلاقة بين معايير الحوكمة وجودة الخدمات الصحية وبالتالي تطبيق تلك المعايير على كافة القطاعات الصحية بالمملكة العربية السعودية مما يسهم في تحسين وتجويد الخدمات الصحية المقدمة.

الإطار النظري

تم التطرق من الباحث في الإطار النظري على الأبعاد الفرعية للمتغيرات, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

أ- أبعاد معايير الحوكمة

- 1- المشاركة
- 2- المساءلة
- 3- الشفافية
- 4- حكم القانون
- 5- الاستجابة وبناء التوافق
- 6- المساواة
- 7- الكفاءة
- 8- الرؤيا الاستراتيجية

الإطار النظري

ب - أبعاد جودة الخدمات الصحية

- 1- الاعتمادية
- 2- الملموسية
- 3- الاستجابة
- 4- التوكيد (الثقة)
- 5- التعاطف

منهجية الدراسة

Cha

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة :

جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من بعض العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (78) موظف خلال عام 2022م.

منهجية الدراسة

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، رأى الباحث أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة) ، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة , وقد تم عرضها على المحكمين للاسترشاد بأرائهم , حيث قام الباحث في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه.

الصدق والثبات:

- 1- اختبار الصدق: تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي الاستبانة وذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.
- 2- اختبار الثبات: تم تقدير ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

أساليب التحليل الإحصائي:

- 1- المتوسط الحسابي (MEAN)
- 2- الانحراف المعياري
- 3- معامل ارتباط بيرسون
- 4- معامل ألفا كرونباخ

(قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي)

النتائج

Cha

- 1- وجود تباين في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد وقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.
- 2- وجود تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول أبعاد مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض.
- 3- أن مربع معامل الارتباط R square أو معامل التحديد يساوي (0.086) للمتغير المستقل وهو: (معايير الحوكمة) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (8.6%) من التباين الكلي في جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض، كما تبين صلاحية النموذج للتنبؤ جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض من خلال الدرجة الكلية لمعايير الحوكمة , نظرا لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

التوصيات

- 1- العمل من قبل المؤسسات الصحية على وضع إطار شامل لجودة الخدمات الصحية الحكومية بمدينة الرياض بكل قسم وإدارة داخل القطاع.
- 2- الاهتمام بعمليات وقواعد الحوكمة وتفعيل آلياتها بتطبيقها بشكل سليم.
- 3- العمل على تحسين واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي وتعزيز الرقابة الداخلية من خلال تطوير استراتيجية لإدارتها تهدف إلى نقل المخاطر الجوهرية التي تهدد القطاع والعمل على تقليلها من خلال تطوير أساليب وأدوات تجنب القطاع الصحي الحكومي آثارها السلبية.
- 4- التنسيق المستمر ما بين إدارة الحوكمة والقائمين على واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بما يساهم في تحقيق أهداف القطاع الصحي وإضافة قيمة لها.
- 5- إجراء المزيد من الدراسات حول أثر أنظمة واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي في تحقيق مستوى جودة إدارة جودة الخدمات الصحية الحكومية بمدن أخرى "دراسة مقارنة".



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

