



كلية الإدارة
قسم / إدارة المشاريع
جامعة ميدواشن

تأثير التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية (دراسة حالة) على مستشفى الملك عبدالله بمحافظة شبعة

حسين احمد السعد

٢٠٢١٢٠١٨٩٦

مشروع تخرج - ١

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة-جامعة ميدواشن

الفصل الدراسي الأول-٢٠٢٤

جدول المحتويات

1.	المقدمة.....	3
2.	مشكلة البحث.....	4
	الفجوات النظرية 2.1.....	5
	الفجوة التطبيقية 2.2.....	5
•	سؤال البحث الرئيسي.....	5
3.	أهمية البحث.....	6
	3.1 الأهمية النظرية.....	6
	3.2 الأهمية العملية.....	6
4.	أهداف البحث.....	7
5.	فرضيات البحث.....	7
6.	نموذج البحث.....	7
7.	منهجية البحث.....	7
8.	الدراسة الميدانية.....	8
9.	هيكل المشروع المقترح.....	9

1. المقدمة

يعد التدريب من الطرق التي تحسن من أداء الموظفين و تزيد من فعاليتهم وتساعدهم في اكتساب المهارات و المعارف المطلوبة للعمل و يعرف التدريب بأنه النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادراً على مزاولة عمل ما بهدف الزيادة الإنتاجية له وللجهة التي يعمل بها، أو نقل معارف ومهارات وسلوكيات جديدة لتطوير كفاءة الفرد لأداء مهام محددة في الجهة التي يعمل بها" (أحمد، ٢٠١٠).

للتدريب أهمية كبير في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى حيث تُعرف جودة الخدمات الصحية بأنها السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة، بحيث تشمل ثلاث نقاط أساسية : الأولى تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض، و الثانية تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية وهو تحقيق ما يحتاجه المريض بناءً على ما هو مقبول طبياً من حيث التشخيص والإجراءات والعلاج، والثالثة تركز حول جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية، وذلك على أساس الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة الصحية (نجاه، ٢٠٠٨/٢٠٠٩).

توضح دراسة تطبيقية أجريت على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية حيث تم توزيع على المدربين والقائمين على العملية التدريبية من الأطباء والإداريين وعلى نماذج من الفئات المتدربة من طلاب الدراسات العليا والكادر التمريضي والإداريين حيث توصلت الدراسة الى:

- جودة التدريب تنعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية
- عدم توافر البرامج التدريبية الخاصة بنشر ثقافة الجودة الشاملة في الخدمات الطبية والتدريبية في المستشفى (أديب، واخرن ، ٢٠٠٧)
- أجريت دراسة عن العلاقة بين التدريب وأبعاد جودة الخدمات الصحية في بعض المستشفيات الخاصة بدمشق حيث هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التدريب وأبعاد جودة الخدمات الصحية في بعض المستشفيات من وجهة نظر القائمين على المستشفيات الخاصة والتعرف على أهمية التدريب و على مستوى جودة الخدمات الصحية في هذه المستشفيات. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:
- ان جودة الخدمة الصحية في مستشفى الاندلس وبكافة أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة ، الضمان ، التعاطف و الملموسية) هي الأفضل.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجميع أبعاد جودة الخدمات الصحية كافة في المستشفيات محل الدراسة (طارق، رعد، ٢٠١٧)

تختلف هذه الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في انها قدمت في الأخير عدة نتائج وتوصيات بشكل عملي من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتقليص أوقات الانتظار من جانب تأدية العمل من الطبية وتسريع الإجراءات الطبية و الإدارية . واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في الهدف ان عملية التدريب تؤدي بشكل فعال الى الارتقاء بجودة الخدمات الصحية.

مع أهمية تدريب الموارد البشرية في المستشفيات برز تدني في مستوى الخدمات التي يقدمها مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة بسبب عدم وضوح احتياجات التدريب ومعرفة استخدام الأساليب الحديثة في العملية التدريبية وغياب مفهوم الجودة (عبدالرحيم، ٢٠١٩).

يهدف البحث الحالي الى دراسة أثر وفعالية التدريب علي جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية - مستشفى الملك عبد الله بمحافظة شبيبة. يساهم البحث في تنمية مهارات الموارد البشرية ورفع جودة الخدمات الصحية في المستشفى عن طريق استخدام الأساليب الحديثة في العملية التدريبية.

2. مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة البحث بأنه يوجد إهمال في العملية التدريبية وعدم الاهتمام بجانب جودة الخدمات الصحية والارتقاء بالرعاية الصحية مما يؤدي الى عدم رضا المرضى وتتمثل مشكلة الدراسة حول الأسئلة التالية:

2.1. الفجوات النظرية

تشير الدراسات السابقة على مدى أهمية التدريب في تحسين جودة الخدمات بينما توجد فجوة في تحديد الأساليب المناسبة في اختيار المادة التدريبية التي تناسب مؤهلات وخبرات العاملين في الجهة الصحية وكيف يؤثر ذلك على جودة الخدمات الصحية

2.2 الفجوة التطبيقية

تفتقر الدراسات السابقة الى طرق تحسين الاساليب التدريبية التي من شأنها تطوير أداء العاملين في الجهة الصحية لاكتساب الخبرة الكافية لإرضاء المرضى

• سؤال البحث الرئيسي

كيف يؤثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات؟

ومن خلال هذا السؤال انبثقت الأسئلة الفرعية التالية :

- (1) ما مدى تأثير التدريب على تحسين أداء الموظفين؟
- (2) ما هو أثر تحسين جودة الخدمات على المستشفى ورضا المرضى أو المراجعين؟

3. أهمية البحث

القطاعات الصحية من القطاعات المهمة للدولة التي تحافظ علي جودة حياة الفرد وتساهم في تقديم الرعاية الصحية ويساعد في النمو الاقتصادي لذلك تأتي أهمية الدراسة من أهمية هذا القطاع لما يحتويه من كوار التي يتم تدريبهم وإعدادها بمختلف فئاتها من أطباء وممرضات وفنيين ومخبريين وإداريين حيث ان العملية التدريبية عملية مستمرة حيث يجب ان يستمر التدريب التي من شأنها تحسين جودة الخدمات الصحية.

3.1 الأهمية النظرية

سوف تساعد النتائج على تحديد الأساليب المناسبة لتدريب العاملين ووضع خطة مستمرة للتدريب وتحديد العاملين الذين لابد من تدريبهم

3.2 الأهمية العملية

يسهم البحث في تطوير أداء العاملين زيادة انتاجيتهم في العمل والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمرضى و تحسين جودة الخدمات

4. أهداف البحث

- دراسة مدى تأثير التدريب على أداء الموظفين في المستشفى
- اكتشاف أثر تحسين جودة الخدمات على المستشفى ومدى رضا المرضى او المراجعين في المستشفى

5. فرضيات البحث

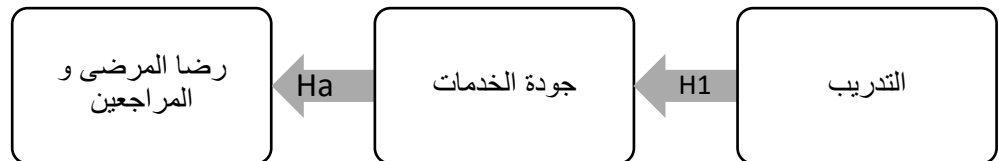
الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجودة الخدمات الصحية

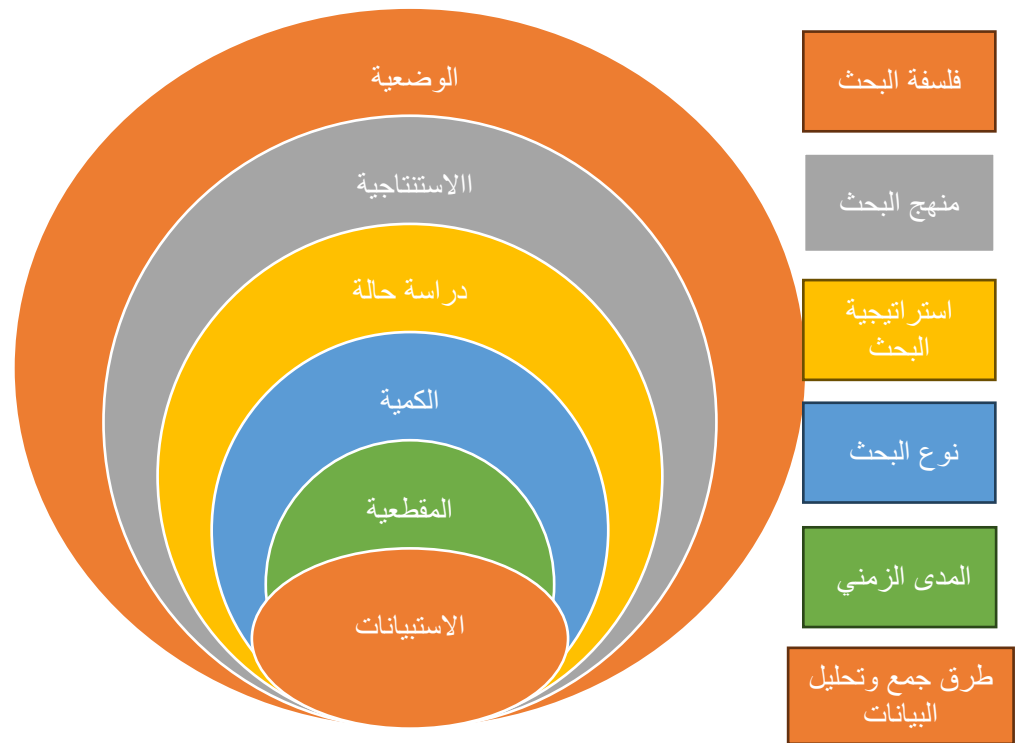
الفرضية الفرعية

- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية كأحد ابعاد التدريب بين تحسين جودة الخدمات و رضا المراجعين في المستشفى

6. نموذج البحث



7. منهجية البحث



8. الدراسة الميدانية

بعد مستشفى الملك عبدالله في محافظة بيشة من المشروعات الصحية الرائدة التي تم تنفيذها وتبلغ تكاليف إنشائه / 285 /

مليون ريال بسعة / 345 / سرير.

ويضم المستشفى عددا من المباني ومنها المبنى الرئيس بمساحة / 100 / ألف متر مربع إضافة إلى المباني للعيادات الخارجية والاسكان والمركز الترفيهي والهيئة الطبية ومسجد ومواقف للسيارات. وتحتوي الأدوار الثلاثة للمبنى الرئيس على عشرة أجنحة تشمل أقسام الجراحة للرجال والنساء والأطفال وأقسام الطب الباطني وأقسام النساء والولادة كما يوجد ست غرف للعمليات وقسم للعمليات البسيطة وأقسام العناية المركزة والقلب والحروق والتأهيل الطبي وغسيل الكلى إلى جانب العيادات الأخرى. ويخدم المستشفى سكان محافظة بيشة والمحافظات والمراكز والهجر القريبة منها ويعمل به 175 طبيبا وطبيبة و 241 مساعدا فنيا و 400 ممرض وممرضة. وجاء في تقرير اصداره المستشفى انه تم تنفيذ العديد من الانجازات للمستشفى ومنها إنشاء مبنى للهيئة الطبية وتأمين أجهزة أشعة مقطعية ذات مواصفات حديثة وأشعة صوتية وأجهزة حديثة للمختبر ومنظار جراحي وافتتاح عيادة للسكر وتطوير خدمات التعاون الصحي والاتصال الطبي بين مستشفى الملك عبدالله ومستشفى الملك فيصل التخصصي وتأمين / 100 / سرير طبي كهربائي.

(2024\3\10) <https://www.spa.gov.sa/360091>

9. هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

أحمد الكردي ، الاتجاهات الحديثة في التدريب، ٢٠١٠
نجاه العامري: (تسويق الخدمات الصحية دراسة حالة مصحة أبو القاسم بسكيدة)، مذكرة ماجستير، كلية علوم التسيير والعلوم
الاقتصادية، جامعة 21 أوت سكيدة، الجزائر، . 2009/2008

أديب برهوم, بسام زاهر & وائل السليمان. (2007). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة
تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية *Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences* .
Series, 29(2).

طارق محمد الأسدي رعد حسن الصرن . ("2017) *العلاقة بين التدريب و أبعاد جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية على بعض
المستشفيات الخاصة بمحافظة دمشق . "" جامعة البعث*

عبد الرحيم عباس موسي. (2019). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية-دراسة تطبيقية على
مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة . *مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية*. 20-40, 3(5) ,

<https://www.spa.gov.sa/360091>