

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

أثر التميز المؤسسي على جودة تجربة المريض

دراسة وصفية تحليلية على تجمع القصيم الصحي بالملكة العربية السعودية

إعداد

عايد عوض الرشيد

الملكة العربية السعودية

رسالة مقدمة لجامعة ميدأوشن لنيل درجة الدكتوراة

في

الإدارة

عام



Midocean University

College of Management

The Impact of Institutional Excellence on Quality of Patient Experience

Descriptive analytical study at Qassim Health Cluster, Saudi Arabia

By

Ayed Awadh Alreshidi

Kingdom of Saudi Arabia

**Submitted to Midocean University in partial fulfillment of the requirements for
the degree of doctor**

In

Management

قائمة المحتويات

الصفحة	فصول الدراسة
	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة
	- مقدمة الدراسة
	- مشكلة الدراسة
	- تساؤلات الدراسة
	- أهمية الدراسة
	- أهداف الدراسة
	- فروض الدراسة
	- مفاهيم ومصطلحات الدراسة
	- حدود الدراسة
	- إجراءات ومنهجية الدراسة
	- نموذج الدراسة

مقدمة الدراسة

يُعد التميز المؤسسي ركيزة أساسية لتحقيق الجودة المستدامة، لا سيما في المؤسسات الصحية، لما له من دور في ترسيخ ثقافة التحسين المستمر، وتكامل العمليات، وقياس الأداء المؤسسي بمنهجية واضحة (السيابي، ٢٠٢٤). وقد اتجهت العديد من الدول إلى تبني نماذج التميز، باعتبارها أدوات استراتيجية لتعزيز الميزة التنافسية وتحقيق التميز في القيادة، والتخطيط، وتقديم الخدمة للمستفيدين، وفق أحدث الممارسات العالمية (منصور، ٢٠٢١).

وفي هذا السياق، يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات كبرى في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، عبر تنفيذ برنامج التحول الصحي، الذي يهدف إلى إعادة هيكلة المنظومة الصحية لرفع الكفاءة، وتحقيق الجودة المستدامة، وتعزيز تجربة المريض حيث يُعد التميز المؤسسي أحد الأسس الجوهرية لهذا التحول، لما يقدمه من برامج داعمة للإصلاح والتطوير، متماشية مع أهداف الرؤية الوطنية (الرويلي، ٢٠٢٥).

واستجابة لهذه التوجهات، تم تطوير النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة في عام ٢٠٢٢، ليواكب مستجدات الجودة والابتكار والاستدامة، و"التركيز على المستفيد" بوصفه أحد المبادئ المحورية لتحقيق الكفاءة التشغيلية بالرعاية الصحية (جائزة الملك عبد العزيز للجودة، ٢٠٢٢).

وقد أنشئت التجمعات الصحية كأذرع تنفيذية لتحقيق هذه الكفاءة التشغيلية، وكان من أبرز أدوارها الاستراتيجية تطبيق هذا النموذج كمرجعية شاملة لتحسين الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية، كما تبنت وزارة الصحة مجموعة من المؤشرات لقياس جودة الأداء، في مقدمتها "جودة تجربة المريض"، لكونها تعكس فعالية الرعاية ودعم القرارات التطويرية (وزارة الصحة، ٢٠٢٤).

ويجدر الإشارة أن تجربة المريض أصبحت جزءاً لا يتجزأ من مفهوم "تجربة المستفيد" في المنظمات الصحية، بما يشمل المرضى والعاملين، مما يبرز أهمية دمج الأبعاد المؤسسية مع تجربة المستفيد لتحقيق جودة مستدامة (The Beryl Institute, 2025).

وعلى الرغم من ازدياد الدراسات المهتمة بعلاقة التميز المؤسسي بجودة الأداء، إلا أن العلاقة بين تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي وجودة تجربة المريض ما تزال بحاجة إلى المزيد من الدراسة، مما يشير إلى فجوة بحثية قائمة (Alkahtani et al., 2024).

ونظراً لاعتماد تجمع القصيم الصحي على تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، وكذلك "جودة تجربة المريض" مؤشراً رئيسياً لقياس جودة الأداء (شركة الصحة القابضة، ٢٠٢٤)، فإنه يمثل بيئة مناسبة لاستكشاف ودراسة أثر هذا النموذج (كمتغير مستقل) على جودة تجربة المريض (كمتغير تابع)، بما يساهم في تعزيز وعي التجمعات الصحية والمؤسسات الأخرى بأهمية تطبيق

النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة ، من خلال إيضاح الأثر الإيجابي المتوقع على جودة تجربة المريض، وتشجيعها على تبني النموذج بشكل أوسع، بما يدعم مسار التحول الصحي بالمملكة.

مشكلة الدراسة :

في النظم الصحية المتقدمة، يُسهم تطبيق مبادئ التميز المؤسسي في تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل شامل، بما في ذلك رفع مستوى تجربة المريض، من خلال القيادة الفاعلة، والتخطيط الاستراتيجي، وتحسين العمليات، والتركيز على المستفيد (السباي، ٢٠٢٤). ويُعد التميز المؤسسي أحد الأطر الحديثة التي تعتمد عليها العديد من الدول كنموذج تكاملي لتحقيق الجودة المستدامة والابتكار والتنافسية، لا سيما في ظل تزايد التحديات التي تواجه الأنظمة الصحية (منصور، ٢٠٢٣).

ورغم التوجهات الوطنية الحديثة التي تسعى لتطوير الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، عبر تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة الذي تم تحديثه عام ٢٠٢٢ ليعكس مفاهيم الجودة والابتكار، ويُركز بشكل خاص على "تجربة المستفيد" كأحد أبعاده الرئيسية (جائزة الملك عبد العزيز للجودة، ٢٠٢٢)، إلا أن الواقع الحالي يشير إلى محدودية الأدلة العلمية المحلية التي تستعرض بشكل منهجي أثر تطبيق هذا النموذج على جودة تجربة المريض داخل المؤسسات الصحية. فقد أظهرت مراجعة الأدبيات أن معظم الدراسات ركزت على نماذج تميز عالمية دون التعمق في النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة وتأثيره في تجربة المريض كمستفيد نهائي من الخدمة الصحية (Guastello & Jay, 2019؛ Almohaisen et al., 2023؛ Alkahtani et al., 2024). وترجع هذه الفجوة إلى قلة الأبحاث التطبيقية الميدانية التي تربط بوضوح بين تأثير النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة وجودة تجربة المريض داخل التجمعات الصحية (Almohaisen et al., 2023)، بالرغم من أن تجربة المريض تُعد من أبرز مؤشرات الأداء في برنامج التحول الصحي السعودي، وتعكس بشكل مباشر مدى فاعلية الرعاية الصحية (وزارة الصحة، ٢٠٢٤).

ولذلك، فإن غياب الأدلة التطبيقية حول فعالية النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة في تحسين تجربة المريض قد يؤثر سلبيًا على مدى تبني هذا النموذج في بقية التجمعات الصحية، ويحد من تعميمه على نطاق وطني، مما قد يؤدي إلى بطء في تحقيق أهداف التحول الصحي المرتبطة بجودة الرعاية وتميزها. وتأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال استكشاف أثر تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي على جودة تجربة المريض في تجمع القصيم الصحي، بما يُسهم في تقديم توصيات عملية تدعم صانعي القرار وتُشجع على تعميم النموذج في بقية التجمعات الصحية.

تساؤلات الدراسة :

واستناداً إلى مشكلة الدراسة وما أبرزته من فجوة بحثية تتعلق بأثر تطبيق النموذج الوطني للتميز المؤسسي على جودة تجربة المريض، صيغت

تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير تطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة على جودة تجربة المريض في المستشفيات المطبقة للنموذج ضمن تجمع القصيم الصحي؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى تطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة (القيادة، الموارد البشرية، المستفيدون، العمليات، الشراكات، التحسين المستمر، الإبداع والابتكار، التنمية المستدامة) في المستشفيات محل الدراسة بتجمع القصيم الصحي؟
٢. ما مستوى جودة تجربة المريض (الوصول، تنسيق الخدمة، التواصل، الاحترام، المعلومات، البيئة المادية، الدعم العاطفي، المشاركة) في المستشفيات محل الدراسة بتجمع القصيم الصحي؟
٣. ما مدى تأثير كل مبدأ من مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة (القيادة، الموارد البشرية، المستفيدون، العمليات، الشراكات، التحسين المستمر، الإبداع والابتكار، التنمية المستدامة) على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة بتجمع القصيم الصحي؟

أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية

- ١ . تتناول الدراسة موضوعًا مهمًا يتمثل في التميز المؤسسي وجودة تجربة المريض، وهو من المفاهيم الإدارية والصحية الحديثة التي لا تزال بحاجة إلى المزيد من البحث والدراسة، مما يساهم في إثراء المكتبات العربية والدولية في هذا المجال.
- ٢ . تساعد الدراسة في بناء إطار نظري واضح يجمع بين مبادئ التميز المؤسسي وأبعاد جودة تجربة المريض، ويساعد في تكوين المعرفة وسد الفجوة البحثية المتعلقة بمتغيرات الدراسة .
- ٣ . تساهم هذه الدراسة في إثراء الفهم العلمي للعلاقة بين مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، وجودة تجربة المريض في التجمعات الصحية بالملكة العربية السعودية، مما يضيف قيمة معرفية نوعية تدعم جهود تطوير التجمعات الصحية وتحقيق مستهدفات التحول الصحي ورؤية المملكة ٢٠٣٠.
- ٤ . تُعد هذه الدراسة مرجعًا علميًا يمكن أن يستفيد منه المعنيون والباحثون لإجراء دراسات إضافية مستقبلية في هذا المجال.
- ٥ . توفر الدراسة بيانات تحليلية ميدانية يمكن استخدامها في أبحاث مستقبلية لتقييم نماذج الجودة والتميز المؤسسي في مؤسسات صحية مشابهة.

الأهمية التطبيقية

- ١ . تساهم نتائج الدراسة في تمكين إدارات المستشفيات على فهم كيف يمكن لممارسات التميز المؤسسي أن تؤثر على تجربة المرضى، مما يساهم في رفع مستوى الرضا وتطوير الخدمات.
- ٢ . ستوفر الدراسة توصيات عملية تستند إلى بيانات ميدانية ، تساعد قادة التجمعات الصحية على تبني استراتيجيات واضحة لتطبيق أبعاد التميز المؤسسي لتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات ، مما يجعلها قادرة على تحسين تجربة المرضى وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتحقيق رضاهم، بل وتجاوز توقعاتهم.
- ٣ . تُنقذ هذه الدراسة في قطاع التجمعات الصحية، وهو من أكثر القطاعات حيوية في المملكة، ضمن سياق تحقيق أهداف التحول الصحي لرؤية ٢٠٣٠، ومن شأن نتائجها أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع جودة الرعاية الصحية، بما يعزز التنافسية العالمية للقطاع الصحي في المملكة .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر تطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، على جودة تجربة المريض في المستشفيات المطبقة لهذا النموذج ضمن تجمع القصيم الصحي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التفصيلية الآتية:

١. تحديد مستوى تطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة (القيادة، الموارد البشرية، المستفيدون، العمليات، الشراكات، التحسين المستمر، الإبداع والابتكار، التنمية المستدامة) في المستشفيات محل الدراسة ضمن تجمع القصيم الصحي.
٢. قياس مستوى جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة، وفقاً لأبعادها (الوصول، تنسيق الخدمة، التواصل، الاحترام، المعلومات، البيئة المادية، الدعم العاطفي، المشاركة) في المستشفيات محل الدراسة ضمن تجمع القصيم الصحي.
٣. تحليل مدى تأثير كل مبدأ من مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة على جودة تجربة المريض، بهدف التعرف على الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحسين تجربة المستفيد داخل المستشفيات محل الدراسة.
٤. تقديم توصيات عملية للإدارة الصحية في تجمع القصيم الصحي لتعزيز تطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، بما يدعم تحسين تجربة المريض في المستشفيات، وتشمل هذه التوصيات أيضاً قادة جائزة الملك عبد العزيز للتميز المؤسسي بهدف دعم تطوير معايير التميز بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين وتجربة المريض.

فروض الدراسة:

أولاً: الفرضية الرئيسية

- الفرضية الصفرية: (H_0)

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

- الفرضية البديلة: (H_1)

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية (1):

H_0-1 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء القيادة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-1 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء القيادة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (2):

H_0-2 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الموارد البشرية على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-2 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الموارد البشرية على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (3):

H_0-3 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المستفيدين على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-3 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المستفيدين على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (4):

H_0-4 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء العمليات على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-4 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء العمليات على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (5):

H_0-5 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الشراكات على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-5 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الشراكات على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (6):

H_0-6 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التحسين المستمر على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-6 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التحسين المستمر على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (7):

H_0-7 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الإبداع والابتكار على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-7 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الإبداع والابتكار على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية (8):

H_0-8 - لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التنمية المستدامة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

H_1-8 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التنمية المستدامة على جودة تجربة المريض في المستشفيات محل الدراسة.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

أولاً: التميز المؤسسي

● التعريف اللفظي :

في تعريف مؤسسة التميز الأوروبية (EFQM (2023)، يُعرّف التميز المؤسسي بأنه "مجموعة من الممارسات المتميزة في إدارة المنظمة وتحقيق نتائجها، مبنية على مفاهيم أساسية مثل: خلق القيمة للمتعاملين، بناء مستقبل مستدام، تعزيز القدرات المؤسسية، القيادة الملهمة، التحسين المستمر، وتمكين الأفراد". ويُعد هذا المفهوم من أكثر النماذج المرجعية شمولاً في مجال التميز المؤسسي، ويشكّل الإطار النظري الذي بُنيت عليه العديد من الجوائز الدولية والوطنية.

يشير التميز المؤسسي إلى تحقيق أداء مؤسسي متفوق ومستدام يتجاوز مجرد الكفاءة التشغيلية، ليشمل تحقيق نتائج متوازنة تُرضي جميع أصحاب المصلحة من خلال تطبيق منهجي لمفاهيم القيادة الفعالة، الابتكار، التحسين المستمر، وإدارة الموارد بكفاءة. وقد عرّف Anthony & Bhattacharyya (2010) التميز المؤسسي بأنه "الوصول إلى نتائج تفوق التوقعات من خلال مواءمة الأداء التنظيمي مع نماذج التميز مثل EFQM و Baldrige، وبما يتلاءم مع طبيعة المؤسسة لتحقيق تنافسية مستدامة".

كما عرّف Al-Samawi & Al-Sayaghi (2024) التميز المؤسسي في دراستهما الميدانية بأنه قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج مستدامة تلبي توقعات المرضى والعاملين في آن واحد، من خلال استخدام أدوات القياس والتحليل، وتوظيف الموارد بكفاءة، وتعزيز الابتكار والتحسين المستمر في جودة الخدمات. ويظهر من خلال هذه التعريفات أن التميز المؤسسي لا يقتصر على مستوى النتائج فقط، بل يشمل أيضاً المنهجيات والممارسات التي تُسهم في خلق ثقافة مؤسسية عالية الأداء.

● التعريف الاجرائي :

يُقصد بالتميز المؤسسي في هذه الدراسة الدرجة التي تطبق بها المستشفيات التابعة لتجمّع القصيم الصحي مبادئ "النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة" الصادر عن، جائزة الملك عبد العزيز للجودة (٢٠٢٢)، والتي تشمل: القيادة، التركيز على المستفيدين، الشراكات والموارد، الموظفين، العمليات، التحسين المستمر، الإبداع والابتكار، والتنمية المستدامة. ويتم قياس التميز المؤسسي من خلال استبانة مبنية على هذه المبادئ، توزّع على عينة من العاملين في المستشفيات الثلاث المستهدفة، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك بهدف رصد مدى الالتزام المؤسسي بممارسات التميز وفق النموذج المعتمد في المملكة العربية السعودية.

ثانياً : النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

● التعريف اللفظي

عُرف " النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة " بأنه إطار منهجي وطني أطلقته جائزة الملك عبد العزيز للجودة، يهدف إلى تعزيز الأداء المؤسسي المستدام في جميع القطاعات في المملكة (الحكومية والخاصة)، من خلال ثمانية مبادئ رئيسية تشمل: القيادة الملهمة، التمرکز حول المستفيد، التمكين والمساءلة، التحسين المستمر والابتكار، إدارة التغيير، الشراكات الفاعلة، الحوكمة والشفافية، والاستدامة. ويستند النموذج إلى مرجعيات عالمية مثل EFQM و Baldrige، مع مراعاة الخصوصية المحلية للمملكة في ضوء رؤية ٢٠٣٠، ويُستخدم كأداة لتقييم وقياس مستوى النضج المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (جائزة الملك عبد العزيز للجودة، ٢٠٢٢).

ويختلف النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة عن نموذج EFQM الأوروبي ونموذج Baldrige الأمريكي في تركيزه الواضح على الاستدامة الوطنية والتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، بالإضافة إلى دمج مبادئ الحوكمة والشفافية كشروط أساسية، والتركيز على المستفيدين في سياق محلي يتسم بخصوصيات ثقافية وتنظيمية مميزة. كما يتميز النموذج الوطني بتركيزه على تعزيز الشراكات المحلية والاستفادة من الموارد الوطنية بطريقة مستدامة، وهو ما يعكس الطابع الوطني للتميز المؤسسي مقارنة بنماذج عالمية أكثر عمومية (السيابي، ٢٠٢٤؛ Anthony & Patasharia, 2010).

● التعريف الاجرائي

يُعرف "النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة" إجرائيًا بأنه: الأداة المرجعية التي تُستخدم لقياس مدى التزام المستشفيات التابعة لتجمع القصيم الصحي بتطبيق المبادئ الثمانية للتميز المؤسسي المعتمدة من جائزة الملك عبد العزيز للجودة (٢٠٢٢)، وهي: القيادة، الموارد البشرية، العمليات، المستفيدون، الشراكات، التحسين المستمر، الابتكار، والتنمية المستدامة (السيابي، ٢٠٢٤).

ثالثاً: تجربة المريض

● التعريف اللفظي :

تُعرّف تجربة المريض بأنها التصور الكلي المتكون لدى الفرد نتيجة تفاعله المباشر وغير المباشر مع منظومة الرعاية الصحية، بما في ذلك التفاعل مع الكوادر الطبية، والبيئة المادية، والإجراءات التنظيمية، والعوامل النفسية والثقافية (Agency for Healthcare Research and Quality [AHRQ], 2025).

وقد أكد (Oben (2020 أن تجربة المريض تتجاوز مفاهيم الرضا التقليدية، فهي انعكاس شامل للانطباع الناتج عن جودة التواصل والرعاية الإنسانية ضمن المؤسسة الصحية. كما أشار (Özçelik et al. (2021 إلى أن تجربة المريض تتشكل من خلال تفاعل خمسة عناصر أساسية هي: المريض نفسه، والكوادر الصحية، والطبيب، والمنشأة، وبيئة تقديم الخدمة.

وفي السياق العربي، بيّنت البلوي (٢٠٢٤) أن تجربة المريض تتأثر بدرجة كبيرة بمستوى التعاطف، والاحترام، والشعور بالأمان، مما يجعلها مؤشراً حيوياً لقياس جودة الخدمة الصحية من منظور إنساني. كما أوضح المحيسن وآخرون (٢٠٢٣) أن التجربة الإيجابية تنبع من الثقافة التنظيمية التي تُعطي من شأن الشفافية، والمشاركة، والتفاعل المهني بين المريض ومقدمي الخدمة.

● التعريف الإجرائي:

تُعرّف البلوي (٢٠٢٤) "تجربة المريض" إجرائياً بأنها: "مجموعة المشاعر والانطباعات التي يكوّنها المريض خلال رحلته العلاجية داخل المنشآت الصحية، بدءاً من دخوله إلى المؤسسة وحتى خروجه، ويتم قياسها من خلال تقييم المريض لتجربته في الجوانب التالية: الوصول للخدمة، التواصل مع مقدمي الرعاية، الاحترام والكرامة، المشاركة في اتخاذ القرار، بيئة الرعاية، ومستوى الرضا العام، وذلك باستخدام أداة HCAHPS المعتمدة دولياً". ويُعد هذا المقياس أحد الأدوات المعيارية العالمية التي تستخدمها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لقياس جودة تجربة المريض (Press Ganey, 2023).

رابعاً : تعريف التجمع الصحي

• التعريف اللفظي لمصطلح "التجمع الصحي"

يُعرف "التجمع الصحي" بأنه منظومة مؤسسية متكاملة تضم تحت مظلتها كافة المرافق الصحية ضمن نطاق جغرافي محدد، وتُعنى هذه المنظومة بتقديم خدمات الرعاية الصحية الشاملة - بما في ذلك الوقاية، والتوعية، والتشخيص، والعلاج - من خلال شبكة مترابطة من مراكز الرعاية الأولية والمستشفيات العامة والتخصصية، بما يضمن تحسين جودة الرعاية وسلامة السكان في المنطقة (وزارة الصحة، ٢٠٢٤؛ هيئة الصحة القابضة، ٢٠٢٤).

• التعريف الإجرائي لمصطلح "التجمع الصحي"

يُقصد بالتجمع الصحي - إجرائيًا في هذه الدراسة - تلك الجهة التنظيمية التي تُشرف على تقديم خدمات الرعاية الصحية في منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية، ويضم المستشفيات والمراكز الصحية التابعة له تحت إدارة واحدة، ويُعتبر الجهة المعنية بتنفيذ برنامج التحول الصحي وتحقيق مستهدفات الرؤية الوطنية من خلال تحسين تجربة المريض، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتطبيق معايير التميز المؤسسي وفق النموذج الوطني للتميز. وتُركز الدراسة على قياس تجربة المرضى ضمن عدد من مستشفيات تجمع القصيم الصحي، كجزء من هذا الهيكل التنظيمي (رؤية السعودية ٢٠٣٠، ٢٠٢١؛ وزارة الصحة، ٢٠٢٤).

خامساً : تجمع القصيم الصحي

• التعريف اللفظي

يُعرف "تجمع القصيم الصحي" بأنه أحد النماذج التنظيمية الحديثة في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، ويتبع إشراف هيئة الصحة القابضة. يُعنى التجمع بإدارة وتنسيق تقديم خدمات الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة لأكثر من ١,٦ مليون نسمة من سكان منطقة القصيم، من خلال شبكة مترابطة من المستشفيات العامة والتخصصية، ومراكز الرعاية الأولية. ويرتكز التجمع في عمله على تعزيز الجودة والتكامل بين مستويات الخدمة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين تجربة المريض، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج تحول القطاع الصحي (هيئة الصحة القابضة، ٢٠٢٤؛ وزارة الصحة، ٢٠٢٤).

● التعريف الإجرائي

يُقصد بتجمع القصيم الصحي - إجرائيًا في هذه الدراسة - الإطار الإداري والتنظيمي الذي تُشرف من خلاله هيئة الصحة القابضة على مجموعة المستشفيات التي تم اختيارها كميدان لتطبيق أدوات الدراسة. ويضطلع التجمع بمسؤولية تنفيذ سياسات التميز المؤسسي، والتكامل بين الرعاية الأولية والثانوية، وتوفير البيئة التنظيمية والتسهيلات اللازمة لجمع البيانات والتعاون مع منسقي الجودة والتميز المؤسسي في المستشفيات التابعة له. كما يُعد التجمع وحدة تطبيقية للنموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة بالقطاع الصحي، ويستهدف تحسين جودة الرعاية وتجربة المريض لسكان منطقة القصيم. وقد أظهرت دراسة (Alharbi, 2023) وجود تفاوت في تجربة المرضى في منطقة القصيم بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مما يعكس الحاجة إلى تطوير ممارسات الجودة وتعزيز مبدأ التميز المؤسسي في نطاق هذا التجمع.

سادساً : برنامج قياس تجربة المريض (برزجيني) بوزارة الصحة السعودية

● التعريف اللفظي:

"برنامج قياس تجربة المريض" هو نظام رسمي تتبناه وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لقياس وتحسين جودة تجربة المرضى في منشآتها الصحية من خلال منصة إلكترونية تم تطويرها بالتعاون مع شركة Press Ganey Associates ، وهي جهة أمريكية رائدة عالميًا في تطوير أدوات تقييم تجربة المريض وتعزيز الجودة الصحية. (Press Ganey, 2024)

● التعريف الإجرائي:

في هذه الدراسة، يُعرّف "برنامج قياس تجربة المريض بوزارة الصحة السعودية (Press Ganey)" إجرائيًا على أنه: نظام تقييم وطني موحد يُطبّق على جميع منشآت وزارة الصحة السعودية، يستند إلى استبيانات معيارية مشتقة من أداة HCAHPS الدولية. يشمل البرنامج تقييمًا لتجربة المرضى في أقسام الطوارئ، العيادات الخارجية، وأقسام التنويم، ويغطي جوانب مثل: جودة التواصل مع الكادر الصحي، سرعة تقديم الخدمة، احترام وخصوصية المريض، وإدارة الألم. تُعتمد تقارير هذا البرنامج في الدراسة الحالية كمصدر بيانات لقياس الأثر الإحصائي لتطبيق مبادئ التميز المؤسسي على جودة تجربة المريض (وزارة الصحة، ٢٠٢٣؛ Press Ganey, 2024).

سابعاً : أداة قياس تجربة المريض بالمستشفيات

HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)

● التعريف اللفظي

تُعرف أداة HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) بأنها أول استبيان وطني موحد طورته وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية بالتعاون مع وكالة أبحاث الرعاية الصحية والجودة (AHRQ)، لقياس تجربة المرضى من وجهة نظرهم في المستشفيات العامة، من خلال معايير معيارية قابلة للمقارنة. تغطي الأداة ثمانية مجالات رئيسية، تشمل: جودة التواصل مع الأطباء والممرضين، استجابة الفريق الطبي، إدارة الألم، تقديم المعلومات قبل الخروج، البيئة، التواصل حول الأدوية، خدمة الطعام، والتجربة العامة للمريض، إضافة إلى بعض الأسئلة الديموغرافية

(Agency for Healthcare Research and Quality [AHRQ], 2025; Press Ganey, 2022).

● التعريف الإجرائي

في هذه الدراسة، تُستخدم أداة HCAHPS كأداة معيارية معتمدة عالمياً لقياس جودة تجربة المريض، ووطنياً إذ تستند إليها وزارة الصحة السعودية في تصميم استبيانات برنامجها الوطني "قياس تجربة المريض – Press Ganey"

(Agency for Healthcare Research and Quality [AHRQ], 2025; Press Ganey, 2022).

وقد تم تضمين لاهم النقاط الأساسية لهذه الاستبيانات في أداة جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية، لتقييم جوانب متعددة تشمل: الوصول للخدمة، جودة التواصل مع مقدمي الرعاية، الاحترام والخصوصية، المشاركة في اتخاذ القرار، البيئة، تكامل الخدمة. حيث أشارت دراسة البلوي (٢٠٢٤) إلى استخدام هذه الأداة، وأكدت دقتها في رصد مشاعر المرضى وانطباعاتهم حول خدمات الرعاية الصحية.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية ، الموضوعية)

- **المكانية:** تقتصر على ثلاث مستشفيات ضمن تجمع القصيم الصحي (بريدة المركزي والولادة والأطفال والرس العام) ، والتي تُطبق مبادئ " النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة " .
- **الزمانية:** تنفيذ الدراسة خلال عام ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦م، وهي فترة جمع البيانات وتحليلها.
- **البشرية:** تقتصر على عينة قصدية من القيادات الإدارية والفنية والعاملين في إدارات الجودة وتجربة المريض والموارد البشرية والتحسين وغيرها، ممن يشاركون في تطبيق مبادئ التميز المؤسسي داخل المستشفيات محل الدراسة.
- **الموضوعية :** تقتصر الدراسة على تناول العلاقة بين مبادئ التميز المؤسسي — كما وردت في النموذج الوطني السعودي للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة (٢٠٢٢) — والمتمثلة في (القيادة، الموارد البشرية، العمليات، المستفيدين، الشراكات، التحسين المستمر، الابتكار، والتنمية المستدامة)، وبين جودة تجربة المريض كما تقيسها أبعاد برنامج برزجيني التابع لوزارة الصحة (٢٠٢٣)، وهي (الوصول، تنسيق الخدمة، التواصل، الاحترام، المعلومات، البيئة المادية، الدعم العاطفي، والمشاركة).



إجراءات ومنهجية الدراسة:

تُعد منهجية الدراسة وإجراءاتها الركيزة الأساسية التي يُبنى عليها الجانب التطبيقي للبحث، حيث تُستخدم كإطار منهجي لجمع البيانات اللازمة وإجراء التحليل الإحصائي للإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات فروضها بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة وتحقيق أهداف الدراسة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كأفضل منهجية تناسب طبيعة هذه الدراسة، يُمكن هذا المنهج من تحليل العلاقة بين (المتغير المستقل) مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة (القيادة، الموارد البشرية، المستفيدين، العمليات، الشراكات، التحسين المستمر، الإبداع والابتكار، التنمية المستدامة) و (المتغير التابع) أبعاد تجربة المريض (الوصول، تنسيق الخدمة، التواصل، الاحترام، المعلومات، البيئة المادية، الدعم العاطفي، المشاركة). حيث يتفق عدد من الباحثين على أن المنهج الوصفي التحليلي يُعد الأنسب لدراسة العلاقة بين التميز المؤسسي وجودة الخدمات الصحية، حيث استخدمه منصور (٢٠٢١) في تفسير العلاقة بين التميز التنظيمي وجودة الخدمات، وأكدت الرويلي (٢٠٢٥) فعاليته في تحليل أثر عوامل التميز المؤسسي على جودة الرعاية الصحية، كما أوصى Al-Samawi and Al-Sayaghi (٢٠٢٤) باعتماده كمنهج كمي مناسب لهذا النوع من الدراسات. وبناءً على ذلك، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لتحقيق أهدافها وتقديم نتائج علمية دقيقة وموثوقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية والفنية في ثلاث مستشفيات تابعة لتجمع القصيم الصحي (مستشفى الولادة والأطفال ببريدة، مستشفى بريدة المركزي، مستشفى الرس العام). تم اختيار عينة قصدية من (٣٨٤) مشاركاً كحد أدنى، وفقاً لمعادلة كوهران (Cochran, 1977).

أداة جمع البيانات:

تم تصميم استبانة موجهة باللغتين العربية والإنجليزية، استندت في محاورها إلى مبادئ النموذج الوطني للتميز المؤسسي (٢٠٢٢) وأبعاد جودة تجربة المريض (برنامج Press Ganey).

جرى توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر Google Forms، مع مراعاة السرية والطوعية، والتنسيق مع إدارات الجودة في المستشفيات المستهدفة.

الأساليب الإحصائية:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري)، ومعامل كرونباخ ألفا للتحقق من الثبات، واختبارات بيرسون والانحدار الخطي (البسيط والمتعدد) لاختبار الفرضيات.



نموذج الدراسة

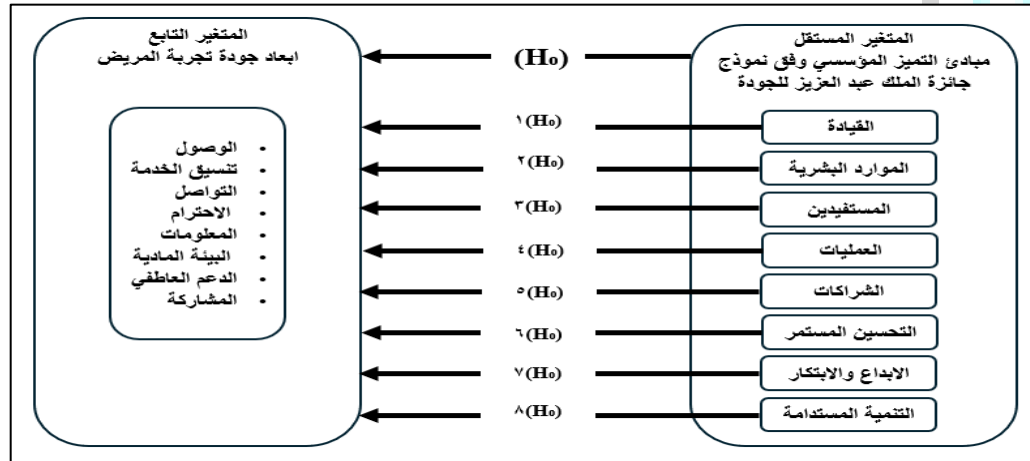
تم تصميم نموذج الدراسة (شكل ١) بناءً على متغيرات الدراسة التالية :

المتغير المستقل:

التميز المؤسسي ضمن النموذج الوطني للتميز المؤسسي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة من خلال مبادئه (القيادة - الموارد البشرية - المستفيدين - العمليات - الشراكات - التحسين المستمر - الابداع والابتكار - التنمية المستدامة) ، وقد تم اختيار هذه المبادئ استناداً إلى النموذج الوطني للتميز المؤسسي، ٢٠٢٢ (جائزة الملك عبد العزيز للجودة، ٢٠٢٢).

المتغير التابع:

جودة تجربة المريض، والتي تم تحديد أبعادها على النحو التالي: (الوصول - تنسيق الخدمة - التواصل - الاحترام - المعلومات - البيئة المادية - الدعم العاطفي - المشاركة)، وذلك استناداً إلى مقياس تقييم جودة تجربة المريض (برجيني -Press Ganey) ببرنامج وزارة الصحة السعودية لقياس تجربة المرضى المعتمد على أداة قياس تجربة المريض بالمستشفيات (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems – HCAHPS) - المقياس الموحد لقياس تجربة المرضى بالولايات المتحدة الأمريكية (وزارة الصحة، ٢٠٢٣؛ Press Ganey, 2024).



شكل (١) : نموذج الدراسة