

تأثير الجودة الشاملة في رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض

دانا يحيى شحاده

2021205121

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – 2024

جدول المحتويات

Table of Contents

المستخلص.....	7
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	9
1.1. المقدمة:.....	10
1.2. مشكلة الدراسة.....	12
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	12
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	13
1.3. أهمية الدراسة.....	13
1.3.1. على المستوى النظري:.....	13
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	14
1.4. أسئلة الدراسة.....	14
1.5. أهداف الدراسة.....	15
1.6. فرضيات الدراسة.....	15
1.7. نموذج الدراسة.....	16
1.8. منهجية الدراسة.....	17
1.9. الدراسة الميدانية.....	18
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	21
2.1. المقدمة:.....	20
2.2. المتغير المستقل.....	21
2.3. المتغير التابع.....	24
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	29
2.5. الخاتمة.....	30
3. الفصل الثالث منهجية البحث.....	32
3.1. المقدمة.....	33
3.2. التعريفات الإجرائية.....	33
3.3. تصميم البحث.....	34
3.4. مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات.....	35

36.....	٣.٥ طرق جمع البيانات.....
37.....	٣.٦ أنواع البيانات.....
37.....	٣.٧ طرق وأساليب تحليل البيانات.....
38.....	٣.٨ الخاتمة.....
40.....	الفصل الرابع/التحليل الإحصائي.....
41.....	المقدمة.....
41.....	خصائص عينة الدراسة.....
42.....	قياس صدق وثبات الدراسة.....
45.....	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة.....
47.....	ثبات اداة الدراسة.....
50.....	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
52.....	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.....
54.....	فرضيات الدراسة.....
58.....	الفصل الخامس.....
59	المقدمة.....
59.....	التوصيات.....
60.....	حدود الدراسة.....
60.....	الخاتمة.....
62.....	قائمة المراجع.....
64.....	الملاحق.....

جدول الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٧	هيكل المشروع	١
٢٧	تصميم البحث	٢

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٤	نموذج البحث	١
١٦	نموذج الزمني المقترح	٢
٢٩	مجتمع الدراسة المصدر: الطالب	٣
٣٠	عينة البحث المصدر: الطالب	٤
٣١	المتغير المستقل المصدر: الطالب	٥
٣١	المتغير التابع المصدر: الطالب	٦

المستخلص:

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضاهم في المؤسسات الصحية.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة المكون من 30 موظفًا، وتطبيق الدراسة على عينة من الموظفين في المؤسسة.

نتائج الدراسة:

تم تحليل أثر أبعاد الجودة الشاملة على تحسين رعاية المرضى ومستوى رضاهم (مرتفع – متوسط – منخفض).

المساهمة النظرية:

تساهم هذه الدراسة في الأدبيات من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين الجودة الشاملة ورعاية المرضى ورضاهم، مع تقديم إطار شامل لفهم تأثير هذه العلاقة على المستوى المؤسسي.

التطبيقات العملية:

تقدم الدراسة توصيات للمؤسسات الصحية حول تطبيق معايير الجودة الشاملة لتحسين رعاية المرضى وتعزيز رضاهم، مع التركيز على قياس وتحليل الأثر لتحقيق نتائج مستدامة.

الكلمات المفتاحية:

الجودة الشاملة، رعاية المرضى، رضا المرضى، التحسين المؤسسي.

Objective of the Study:

This study aims to explore the impact of total quality management (TQM) on patient care and satisfaction in healthcare institutions.

Methodology:

To achieve the study objectives, the researcher employed a descriptive-analytical method. The study population consisted of 30 employees, and the research was conducted on a sample of employees within the institution.

Results:

The study analyzed the impact of TQM dimensions (such as process quality, interaction among healthcare staff, and opportunities for continuous improvement) on enhancing patient care and satisfaction levels (high – medium – low).

Theoretical Contribution:

This study contributes to the literature by highlighting the relationship between total quality management and patient care and satisfaction, providing a comprehensive framework to understand this relationship at the institutional level.

Practical Applications:

The study offers recommendations for healthcare institutions to implement TQM standards to improve patient care and enhance satisfaction, with a focus on measuring and analyzing the impact to achieve sustainable results.

Keywords:

Total Quality Management (TQM), Patient Care, Patient Satisfaction, Institutional Improvement.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

تُعد الجودة الشاملة مفهومًا هامًا في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية،

كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضًا تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

لقد أجريت العديد من الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض. فيما يلي بعض الأمثلة:

○ دراسة بعنوان "تأثير تطبيق نظام الجودة الشاملة على جودة رعاية المرضى في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "العلوم الصحية" عام 2018.

وخلصت الدراسة إلى أن:

- تطبيق نظام الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب أدى إلى تحسين جودة رعاية المرضى بشكل ملحوظ.
- شملت التحسينات انخفاض معدلات العدوى وتحسين سلامة المرضى وزيادة رضا المرضى.
- دراسة بعنوان "دور القيادة في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "إدارة الجودة" عام 2019.

وخلصت الدراسة إلى أن:

- القيادة تلعب دورًا هامًا في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- التزمت الإدارة العليا في المستشفى بتطبيق الجودة الشاملة، مما أدى إلى نجاح مبادرات الجودة.
- دراسة بعنوان "تأثير الجودة الشاملة على رضا الموظفين في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "الموارد البشرية" عام 2020.

على الرغم من أن مستشفى الحبيب قد حقق نجاحًا كبيرًا في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، إلا أنه لا تزال هناك بعض الفجوات المحتملة التي يمكن معالجتها لتحسين جودة الرعاية ورضا المرضى بشكل أكبر:

الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

- قد تكون توقعات بعض المرضى أعلى من قدرات المستشفى، مما قد يؤدي إلى خيبة أمل.
- قد لا يتمكن المستشفى من تلبية جميع احتياجات وتوقعات جميع المرضى.

الفجوة بين المعايير والواقع:

- قد لا يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل كامل أو متسق في جميع أقسام المستشفى.
- قد تكون هناك بعض الاختلافات في جودة الرعاية المقدمة بين المرضى المختلفين.

الفجوة بين البيانات والتحليل:

- قد يجمع المستشفى الكثير من البيانات حول جودة الرعاية ورضا المرضى، لكن قد لا يتم تحليل هذه البيانات بشكل فعال.
- قد لا يتم استخدام نتائج التحليلات لاتخاذ قرارات لتحسين جودة الرعاية.

الفجوة بين الموظفين والمرضى:

- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية كافية بمبادئ الجودة الشاملة أو كيفية تطبيقها في عملهم.
- قد لا يكون هناك تواصل كافٍ بين الموظفين والمرضى حول احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

- قد لا يستخدم المستشفى أحدث التقنيات لتحسين جودة الرعاية وكفاءة العمليات.
- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية بكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين رعاية المرضى.

الفجوة بين الثقافة والتحسين:

- قد لا تكون ثقافة المستشفى داعمة بشكل كافٍ للتحسين المستمر لجودة الرعاية.
 - قد لا يشعر بعض الموظفين بالتمكين أو التشجيع على تقديم أفكار لتحسين جودة الرعاية.
- على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب، إلا أن هناك بعض مشكلات البحث التي يجب مراعاتها عند تقييم هذه الدراسات:

صعوبة قياس الجودة الشاملة:

- مفهوم الجودة الشاملة مفهوم واسع يشمل العديد من العوامل، مما يجعل من الصعب قياسه بشكل دقيق.
- قد تختلف تعريفات الجودة الشاملة بين الباحثين، مما قد يؤدي إلى اختلافات في نتائج الدراسات.

صعوبة قياس رضا المرضى:

- رضا المرضى مفهوم ذاتي يمكن أن يتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل، بما في ذلك تجارب المرضى الشخصية وتوقعاتهم.
- قد لا تكون أدوات قياس رضا المرضى دقيقة أو موثوقة دائماً.

صعوبة عزل تأثير الجودة الشاملة:

- قد تتأثر رعاية المرضى ورضائهم بعوامل أخرى غير الجودة الشاملة، مثل نوع المرض وشدة المرض ومهارات الموظفين.
- قد يكون من الصعب عزل تأثير الجودة الشاملة عن هذه العوامل الأخرى.

نقص الدراسات ذات التصميم القوي:

- العديد من الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب هي دراسات وصفية أو استطلاعية.
- تفقر هذه الدراسات إلى القدرة على إثبات السبب والنتيجة، مما يعني أنه لا يمكننا التأكد من أن الجودة الشاملة هي التي أدت إلى التحسينات في رعاية المرضى ورضائهم.

نقص الدراسات التي تتبع المرضى على المدى الطويل:

- تركز معظم الدراسات على تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في وقت محدد.
- لا توجد معلومات كافية حول تأثير الجودة الشاملة على المدى الطويل على نتائج المرضى.

نقص الدراسات التي تقارن مستشفى الحبيب بمستشفيات أخرى:

- معظم الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب هي دراسات حالة واحدة.
 - لا توجد معلومات كافية حول كيفية مقارنة مستشفى الحبيب بالمستشفيات الأخرى التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة.
- بسبب هذه المشكلات، من المهم تفسير نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب بحذر

البحث عن تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب له أهمية كبيرة للأسباب التالية:

تحسين جودة رعاية المرضى:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير مبادرات جديدة لتحسين جودة الرعاية.

زيادة رضا المرضى:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى في مستشفى الحبيب في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم.

تحسين كفاءة العمليات:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على كفاءة العمليات في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي يمكن فيها تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين العمليات وتحقيق وفورات في التكاليف.

تعزيز التميز في الرعاية الصحية:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في تمييز المستشفى عن المنافسين.
- يمكن أن يجعل هذا المستشفى وجهة مفضلة للمرضى الذين يبحثون عن رعاية عالية الجودة.

المساهمة في المعرفة العلمية:

- يمكن أن يساعد البحث عن تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في المساهمة في المعرفة العلمية حول هذا الموضوع.
- يمكن استخدام هذه المعرفة لتحسين جودة الرعاية في المستشفيات الأخرى حول العالم.

تُعد الجودة الشاملة مفهوماً هاماً في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية، كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضاً تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

2.1 الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

- قد تكون توقعات بعض المرضى أعلى من قدرات المستشفى، مما قد يؤدي إلى خيبة أمل.
- قد لا يتمكن المستشفى من تلبية جميع احتياجات وتوقعات جميع المرضى.

2.2 الفجوة بين المعايير والواقع:

- قد لا يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل كامل أو متسق في جميع أقسام المستشفى.
- قد تكون هناك بعض الاختلافات في جودة الرعاية المقدمة بين المرضى المختلفين.

2.3 الفجوة بين البيانات والتحليل:

- قد يجمع المستشفى الكثير من البيانات حول جودة الرعاية ورضا المرضى، لكن قد لا يتم تحليل هذه البيانات بشكل فعال.
- قد لا يتم استخدام نتائج التحليلات لاتخاذ قرارات لتحسين جودة الرعاية.

2.4 الفجوة بين الموظفين والمرضى:

- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية كافية بمبادئ الجودة الشاملة أو كيفية تطبيقها في عملهم.
- قد لا يكون هناك تواصل كافٍ بين الموظفين والمرضى حول احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

2.5 الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

- قد لا يستخدم المستشفى أحدث التقنيات لتحسين جودة الرعاية وكفاءة العمليات.
- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية بكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين رعاية المرضى.

2.6 الفجوة بين الثقافة والتحسين:

- قد لا تكون ثقافة المستشفى داعمة بشكل كافٍ للتحسين المستمر لجودة الرعاية.
- قد لا يشعر بعض الموظفين بالتمكين أو التشجيع على تقديم أفكار لتحسين جودة الرعاية.

سؤال البحث الرئيسي

" تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض ؟"

تُعد الجودة الشاملة مفهومًا هامًا في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية، كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضًا تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

دراسة تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب لها أهمية نظرية كبيرة للأسباب التالية:

3.1 اختبار صحة النظريات:

- يمكن أن تساعد دراسة تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في اختبار صحة النظريات حول كيفية تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم.
- يمكن أن تؤدي هذه المعلومات إلى تحسين فهمنا لكيفية عمل الجودة الشاملة في الممارسة العملية.

3.2 تطوير نظريات جديدة:

- يمكن أن تساعد نتائج دراسة تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تطوير نظريات جديدة حول كيفية تحسين جودة الرعاية ورضا المرضى.
- يمكن أن تؤدي هذه النظريات إلى ممارسات أفضل في مجال الرعاية الصحية.

دراسة تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب لها أهمية تطبيقية كبيرة للأسباب التالية:

4.1 تحسين جودة رعاية المرضى:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في رعاية المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير مبادرات جديدة لتحسين جودة الرعاية، مثل:
 - تحسين سلامة المرضى: من خلال تقليل الأخطاء الطبية والعدوى.
 - تحسين فعالية العلاج: من خلال استخدام أحدث العلاجات وأكثرها فعالية.
 - تحسين كفاءة العمليات: من خلال تقليل وقت انتظار المرضى وتحسين تدفق المرضى عبر العمليات.

4.2 زيادة رضا المرضى:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم، مثل:
 - تحسين التواصل بين الموظفين والمرضى: من خلال توفير معلومات كافية وواضحة للمرضى حول حالتهم ورعايتهم.
 - إشراك المرضى في عملية صنع القرار: من خلال السماح للمرضى بالمشاركة في تحديد خطط رعايتهم.
 - خلق بيئة رعاية داعمة ومريحة: من خلال توفير بيئة نظيفة وآمنة ومريحة للمرضى.

أسئلة عامة حول الجودة الشاملة:

- كيف تم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب؟ ما هي الأدوات والتقنيات المستخدمة؟
- ما هي التحديات التي واجهت المستشفى في تطبيق الجودة الشاملة وكيف تم التغلب عليها؟
- ما هي العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الأداء الإجمالي للمستشفى؟

أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى:

- كيف أثرت الجودة الشاملة على جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى؟
- هل أدت الجودة الشاملة إلى تحسين دقة التشخيص وفعالية العلاج؟
- ما هي الآثار الإيجابية للجودة الشاملة على سلامة المرضى؟
- هل هناك علاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وانخفاض معدلات العدوى المكتسبة من المستشفى؟

أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى:

- كيف قيم المرضى مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة بعد تطبيق الجودة الشاملة؟
- ما هي العوامل التي ساهمت في زيادة رضا المرضى؟
- هل هناك علاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وزيادة ولاء المرضى للمستشفى؟
- ما هي أهم التوقعات التي لدى المرضى بشأن جودة الخدمات الصحية بعد تطبيق الجودة الشاملة؟

أسئلة حول الجوانب المحددة للجودة الشاملة:

- كيف أثرت الجودة الشاملة على إدارة المخاطر في المستشفى؟
- ما هو دور الجودة الشاملة في تحسين التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى؟
- كيف ساهمت الجودة الشاملة في تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم؟
- ما هي الآثار المالية لتطبيق الجودة الشاملة على المستشفى؟

اهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المترابطة التي تساهم في فهم أعمق لتأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على تجربة المرضى في مستشفى الحبيب بالرياض. يمكن تلخيص هذه الأهداف على النحو التالي:

الأهداف الرئيسية:

1. تقييم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة:
 - تحديد مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مختلف جوانب الخدمات المقدمة في المستشفى.
 - تقييم فعالية الأدوات والتقنيات المستخدمة في تطبيق هذه المبادئ.
 - تحديد التحديات التي تواجه المستشفى في تطبيق الجودة الشاملة.
2. قياس تأثير الجودة الشاملة على جودة الرعاية:
 - تقييم مدى تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى بعد تطبيق الجودة الشاملة.
 - قياس تأثير الجودة الشاملة على دقة التشخيص وفعالية العلاج.
 - تقييم تأثير الجودة الشاملة على سلامة المرضى وانخفاض معدلات العدوى المكتسبة من المستشفى.
3. قياس تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى:
 - قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة قبل وبعد تطبيق الجودة الشاملة.
 - تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى بشكل مباشر.
 - قياس العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وزيادة ولاء المرضى للمستشفى.
4. تحديد العوامل المؤثرة على نجاح تطبيق الجودة الشاملة:
 - تحديد العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المستشفى.
 - تحديد العوامل التي تعيق تطبيق هذه المبادئ.
5. اقتراح توصيات لتحسين تطبيق الجودة الشاملة:
 - تقديم توصيات لتحسين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
 - اقتراح آليات لتعزيز دور الجودة الشاملة في تحسين تجربة المرضى.

الأهداف الفرعية:

- تحليل البيانات الكمية والكيفية: جمع وتحليل البيانات الكمية والكيفية من خلال استبيانات للمرضى وموظفي المستشفى، ومقابلات مع الإدارة الطبية.
- مقارنة مستشفى الحبيب بمستشفيات أخرى: مقارنة أداء مستشفى الحبيب في تطبيق الجودة الشاملة بمستشفيات أخرى مماثلة في المملكة.
- تحديد أفضل الممارسات: تحديد أفضل الممارسات العالمية في مجال تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات واقتراح تطبيقها في مستشفى الحبيب.

فرضيات البحث

تعتبر فرضيات البحث بمثابة توقعات أولية مبنية على المعرفة النظرية والبحث السابق، والتي تسعى إلى الإجابة على أسئلة البحث. حول تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

فرضيات رئيسية:

1. فرضية العلاقة الموجبة: هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب وبين تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى وزيادة مستوى رضائهم.
2. فرضية التأثير على مؤشرات الأداء: يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية للمستشفى، مثل تقليل معدلات العدوى المكتسبة من المستشفى، وتقليل مدة الإقامة، وزيادة كفاءة استخدام الموارد.
3. فرضية دور الجودة الشاملة في بناء الثقة: تساهم الجودة الشاملة في بناء ثقة أكبر لدى المرضى بإدارة المستشفى وجودة الخدمات الطبية المقدمة.
4. فرضية تأثير الجودة الشاملة على الالتزام بالإجراءات: يؤدي تطبيق الجودة الشاملة إلى زيادة الالتزام لدى الموظفين بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بجودة الرعاية.

فرضيات فرعية:

1. فرضية جودة الخدمات الطبية: هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحسن جودة الخدمات الطبية المقدمة، مثل دقة التشخيص وفعالية العلاج.
2. فرضية رضا المرضى عن التواصل: هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وزيادة رضا المرضى عن مستوى التواصل مع الفريق الطبي.
3. فرضية رضا المرضى عن البيئة: هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وزيادة رضا المرضى عن البيئة المادية للمستشفى.
4. فرضية دور التدريب والتطوير: يساهم التدريب والتطوير المستمر للموظفين في مجال الجودة الشاملة في تحسين أدائهم وزيادة رضاهم الوظيفي.

نموذج البحث

تعتبر الجودة الشاملة مفهومًا حاسمًا في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جميع جوانب الخدمة المقدمة للمرضى. يهدف هذا البحث إلى تقييم تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض على جودة الرعاية المقدمة ورضا المرضى. سيتم تناول هذا الموضوع من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بالجودة الشاملة في الرعاية الصحية، وتقديم وصف مفصل لمنهجية البحث، وعرض النتائج التي تم التوصل إليها، وأخيرًا استخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

الفئة	طريقة جمع البيانات	أمثلة للبيانات
تنفيذ الجودة الشاملة	تحليل الوثائق، مقابلات مع الإدارة	وجود سياسة موثقة للجودة الشاملة، وجود فريق عمل للجودة وأنشطته، سجلات تدريب الموظفين على مبادئ الجودة الشاملة
جودة الخدمات	استبيانات لرضا المرضى، مراجعة السجلات الطبية	متوسط درجة رضا المريض عن الاستجابة والتواصل، عدد حالات إعادة الدخول خلال 30 يومًا، معدل أخطاء إعطاء الدواء
رضا المرضى	استبيانات لرضا المرضى	النسبة المئوية للمرضى الراضين عن تجربة الرعاية بشكل عام، متوسط التقييم لجوانب مثل مهارات الطبيب في التعامل مع المريض، أوقات الانتظار
مشاركة الموظفين	استبيانات لرضا الموظفين	النسبة المئوية للموظفين الذين يشعرون بأن عملهم موضع تقدير، متوسط التقييم للتواصل والدعم من الإدارة

الدراسة الميدانية للبحث

تعتبر الجودة الشاملة مفهومًا حاسمًا في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جميع جوانب الخدمة المقدمة للمرضى. يهدف هذا البحث الميداني إلى تقييم تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض على جودة الرعاية المقدمة ورضا المرضى. سيتم تناول هذا الموضوع من خلال دراسة ميدانية شاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي للبيانات.

أهداف الدراسة

- تقييم مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- قياس تأثير الجودة الشاملة على جودة الخدمات الطبية المقدمة.
- قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.
- اقتراح توصيات لتحسين تطبيق الجودة الشاملة.

منهجية الدراسة

1. تصميم الدراسة:

- نوع الدراسة: دراسة ميدانية وصفية وكمية.
- العينة: سيتم اختيار عينة عشوائية من المرضى والموظفين في المستشفى، مع مراعاة التوزيع الديمغرافي للمرضى.

2. أدوات جمع البيانات:

- استبيانات: سيتم تصميم استبيانات لقياس رضا المرضى عن الخدمات الطبية، وقياس مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من وجهة نظر الموظفين.
- المقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع إدارة المستشفى والكوادر الطبية للتعرف على آرائهم حول تطبيق الجودة الشاملة.
- مراجعة السجلات: سيتم مراجعة السجلات الطبية لتقييم جودة الرعاية المقدمة.
- الملاحظة المباشرة: سيتم إجراء ملاحظات مباشرة على سير العمل في بعض الأقسام لتقييم تطبيق الإجراءات المتعلقة بالجودة.

3. تحليل البيانات:

- الوصف الإحصائي: سيتم استخدام الإحصاءات الوصفية لوصف البيانات الديموغرافية والبيانات المتعلقة برضا المرضى والموظفين.
- الاختبارات الإحصائية: سيتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، مثل اختبار t، وتحليل التباين، والارتباط.
- التحليل النوعي: سيتم تحليل البيانات النوعية المستمدة من المقابلات والملاحظات لتحديد الآراء والأفكار حول تطبيق الجودة الشاملة.

الجدول الزمني المقترح

المرحلة	النشاط	الفترة الزمنية
المرحلة الأولى	تصميم الأدوات، اختيار العينة	الأسبوع الأول والثاني
المرحلة الثانية	جمع البيانات	الأسبوع الثالث والرابع والخامس
المرحلة الثالثة	تحليل البيانات	الأسبوع السادس والسابع
المرحلة الرابعة	كتابة التقرير	الأسبوع الثامن والتاسع

المتغيرات الرئيسية للدراسة

- المتغيرات المستقلة: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
- المتغيرات التابعة: رضا المرضى، جودة الخدمات الطبية.
- المتغيرات الوسيطة: كفاءة الموظفين، التواصل بين الموظفين والمرضى، بيئة العمل.

أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب:

- تساهم في تقييم فعالية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- تقدم توصيات عملية لتحسين جودة الرعاية المقدمة ورضا المرضى.
- تساهم في تطوير المعرفة حول الجودة الشاملة في مجال الرعاية الصحية.

حدود الدراسة

- قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على رضا المرضى وجودة الرعاية لم يتم تضمينها في الدراسة.
- الدراسة مقتصرة على مستشفى الحبيب، وقد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على جميع المستشفيات.

الخاتمة

تعد هذه الدراسة خطوة مهمة نحو تحسين جودة الرعاية الصحية في مستشفى الحبيب. من المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات لتحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الأخرى.

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

المقدمة

الإطار النظري هو مجموعة من المفاهيم والنظريات التي تستخدمها لتفسير الظاهرة التي تدرسها. في حالتك، الإطار النظري سيساعدك على فهم العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى في سياق مستشفى الحبيب

نظريات يمكن أن تساعدك في بناء الإطار النظري:

نظرية الجودة الشاملة: هذه النظرية تشدد على أهمية مشاركة جميع أفراد المنظمة في تحسين الجودة، وتقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات العملاء. يمكنك تطبيق هذه النظرية على خدمات الرعاية الصحية في مستشفى الحبيب.

نظرية رضا العملاء: هذه النظرية تركز على أهمية تلبية احتياجات وتوقعات العملاء لتحقيق رضاهم. في سياق الرعاية الصحية، العملاء هم المرضى.

نظرية الخدمات: هذه النظرية تشرح خصائص الخدمات التي تختلف عن المنتجات المادية، مثل عدم قابلية الخدمات للمس، وتنوعها، وعدم قابلية تخزينها. يمكنك تطبيق هذه النظرية على خدمات الرعاية الصحية التي تقدمها مستشفى الحبيب.

نظريات التحفيز: يمكن لهذه النظريات أن تساعدك في فهم كيف يمكن تحفيز الموظفين لتقديم خدمات عالية الجودة.

كيف تبني الإطار النظري؟

حدد السؤال البحثي: ما هي العلاقة الدقيقة التي تريد دراستها بين الجودة الشاملة ورضا المرضى في مستشفى الحبيب؟

راجع الأدبيات: ابحث عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات مشابهة، وقم بتحديد النظريات والمفاهيم التي استخدموها.

حدد المفاهيم الرئيسية: حدد المفاهيم الرئيسية في بحثك مثل الجودة الشاملة، رضا المرضى، الرعاية الصحية، وغيرها.

وضح العلاقات بين المفاهيم: اشرح كيف تتصل هذه المفاهيم ببعضها البعض وكيف تؤثر على بعضها.

بناء المخطط النظري: قم برسم مخطط يوضح العلاقات بين المفاهيم المختلفة.

أمثلة على الأسئلة البحثية التي يمكن أن تساعدك في بناء الإطار النظري:

ما هي العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب ومستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة؟

كيف يؤثر تطبيق برامج تحسين الجودة على تقليل أخطاء الرعاية الطبية في المستشفى؟

ما هي العوامل التي تؤثر على رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفى، وكيف يمكن للجودة الشاملة أن تساهم في تحسين هذه العوامل؟

الجودة الشاملة

عندما نتحدث عن "الجودة الشاملة" في سياق الرعاية الصحية، فإننا نشير إلى مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحسين جميع جوانب الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. هذا المتغير هو المحرك الرئيسي للتغيير والتحسين في المستشفى. يشمل الجودة الشاملة مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تهدف إلى تقديم أفضل رعاية ممكنة للمرضى.

لماذا الجودة الشاملة هي المتغير الأول؟

- هي السبب: الجودة الشاملة هي المتغير المستقل الذي نفترض أنه يؤثر على المتغير التابع (رضا المرضى).
- هي المحور: تدور معظم الدراسات حول الجودة في الرعاية الصحية حول هذا المفهوم المركزي.
- هي القوة الدافعة: الجودة الشاملة هي القوة الدافعة وراء التحسين المستمر في الخدمات المقدمة.
- أبعاد الجودة الشاملة التي يمكن أن تستكشفها:
- جودة الخدمة: كفاءة الموظفين، سرعة الاستجابة، دقة التشخيص، وغيرها.
- جودة البيئة: نظافة المستشفى، راحة المرضى، توافر التجهيزات.
- جودة المعلومات: دقة السجلات الطبية، وضوح المعلومات المقدمة للمرضى.
- جودة السلامة: الحد من الأخطاء الطبية، ضمان سلامة المرضى.
- جودة الرعاية الطبية: دقة التشخيص، فعالية العلاج، سلامة الإجراءات الطبية.
- أمان المريض: حماية المرضى من الأخطاء الطبية والأضرار غير المتوقعة.
- رضا المريض: تلبية احتياجات وتوقعات المرضى.
- كفاءة العمليات: تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية.
- تواصل فعال: بناء علاقات قوية بين مقدمي الرعاية والمرضى.

أبعاد الجودة الشاملة التي يمكن قياسها:

- مشاركة الموظفين: مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتحسين العمليات.
- قياس الأداء: استخدام المؤشرات لقياس أداء مختلف الأقسام.
- تحليل البيانات: استخدام البيانات لتحسين اتخاذ القرارات.
- التدريب والتطوير: توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين.
- التزام الإدارة العليا: دعم الإدارة العليا لجهود تحسين الجودة.

لماذا الجودة الشاملة متغير مهم؟

- تحسين النتائج الصحية: تؤدي الجودة الشاملة إلى تحسين النتائج الصحية للمرضى.
- زيادة رضا المرضى: يساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- تقليل التكاليف: يمكن أن تساعد الجودة الشاملة في تقليل التكاليف عن طريق تقليل الهدر وإعادة العمل.
- تحسين سمعة المؤسسة: تعزز سمعة المؤسسة الصحية وتزيد من ثقة المجتمع بها.

كيف يمكن قياس الجودة الشاملة؟

هناك العديد من الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لقياس الجودة الشاملة، مثل:

- استبيانات رضا المرضى: لقياس رضا المرضى عن مختلف جوانب الخدمة.
- مراجعة السجلات الطبية: للتأكد من دقة المعلومات واكتمالها.
- مقارنة الأداء: مقارنة أداء المؤسسة بأفضل الممارسات العالمية.

- التدقيق الداخلي: إجراء تدقيقات داخلية لضمان الامتثال للمعايير.

باختصار، متغير "الجودة الشاملة" هو حجر الزاوية. فهو يمثل المسبب المتوقع لتأثير على رضا المرضى. من خلال قياس مختلف أبعاد الجودة الشاملة، يمكنك تقييم تأثيرها على رضا المرضى في مستشفى الحبيب بشكل دقيق.

رضا المرضى

- المتغير التابع هو الذي نتوقع أن يتأثر بتغيير المتغير المستقل. في حالتنا، رضا المرضى هو المتغير التابع لأنه المتغير الذي نتوقع أن يتأثر بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- أهمية رضا المرضى كمقياس للنجاح:
- مؤشر رئيسي للجودة: رضا المرضى هو مؤشر قوي على جودة الخدمات المقدمة في أي مؤسسة صحية.
- دافع لتحسين الخدمات: عندما يكون المرضى راضين، يكونون أكثر ميلاً لتوصية المستشفى للآخرين، مما يساهم في زيادة سمعة المستشفى وجذب المزيد من المرضى.
- علاقة مباشرة بالنتائج المالية: عادة ما يكون هناك ارتباط إيجابي بين رضا المرضى والأداء المالي للمؤسسات الصحية.
- كيف يمكن قياس رضا المرضى؟
- هناك العديد من الطرق لقياس رضا المرضى، منها:
- استبيانات رضا المرضى: يتم فيها طرح أسئلة على المرضى حول تجربتهم في المستشفى، مثل جودة الرعاية الطبية، تعامل الموظفين، نظافة المكان، وغيرها.
- مقابلات شخصية: يمكن إجراء مقابلات مع المرضى للحصول على آراءهم وتفاصيل حول تجربتهم.
- مراقبة مباشرة: يمكن مراقبة تفاعل الموظفين مع المرضى لتقييم جودة الخدمة المقدمة.
- أبعاد رضا المرضى:
- عادة ما يقاس رضا المرضى من خلال عدة أبعاد، منها:
- جودة الرعاية الطبية: مدى رضا المريض عن الكفاءة الطبية التي تلقاها.
- التواصل مع الموظفين: مدى رضا المريض عن تعامل الموظفين معه، ومدى توفر المعلومات التي يحتاجها.
- البيئة المادية: مدى رضا المريض عن بيئة المستشفى، مثل النظافة، الهدوء، الراحة.
- الكفاءة التشغيلية: مدى رضا المريض عن كفاءة العمليات الإدارية في المستشفى، مثل سرعة الحصول على المواعيد، سهولة إجراء الفحوصات.
- أمثلة على أسئلة يمكن طرحها في استبيان رضا المرضى:
- هل أنت راضٍ عن الجودة الإجمالية للرعاية التي تلقيتها في المستشفى؟
- هل شعرت بأن الأطباء والممرضين يهتمون ببشرتك؟
- هل تمكنت من الحصول على جميع المعلومات التي تحتاجها حول حالتك الصحية؟
- هل كانت بيئة المستشفى نظيفة وهادئة؟
- نصائح لقياس رضا المرضى:
- اختر الأدوات المناسبة: يجب أن تكون أدوات القياس موثوقة وصالحة، وتغطي جميع أبعاد رضا المرضى.
- اجمع البيانات بشكل منتظم: يجب جمع بيانات رضا المرضى بشكل منتظم لتحليل التغيرات في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الخدمات.
- حلل البيانات بدقة: يجب تحليل البيانات بشكل دقيق لاستخلاص النتائج واستخدامها في اتخاذ القرارات.

العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى

العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى علاقة مباشرة وتأثيرية. فكلما ارتفعت جودة الخدمات الصحية المقدمة في أي مؤسسة، زادت نسبة رضا المرضى عن تلك الخدمات. ويمكن تفسير هذه العلاقة من خلال النقاط التالية:

- تلبية احتياجات المرضى: عندما تطبق المؤسسة الصحية مبادئ الجودة الشاملة، فإنها تركز على فهم وتلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل. وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.
- تحسين تجربة المريض: الجودة الشاملة تهدف إلى تحسين تجربة المريض بشكل كامل، بدءاً من عملية الحجز وحتى مرحلة المتابعة بعد العلاج. هذا التحسن في التجربة يؤدي إلى زيادة رضا المريض.
- زيادة الثقة في المؤسسة: عندما يرى المريض أن المؤسسة تهتم بجودة الخدمات المقدمة، فإن ثقته بها تزداد، مما يؤدي إلى زيادة رضاه.
- تقليل الأخطاء الطبية: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يساعد في تقليل الأخطاء الطبية، مما يزيد من أمان المريض وراحته.
- تحسين التواصل: الجودة الشاملة تشجع على تحسين التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى، مما يؤدي إلى زيادة رضا المريض عن مستوى التواصل.

أبعاد الجودة الشاملة التي تؤثر على رضا المرضى:

- جودة الرعاية الطبية: الكفاءة في التشخيص والعلاج.
 - أمان المريض: اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان سلامة المريض.
 - فعالية الخدمات: تحقيق النتائج المرجوة من العلاج بأقل تكلفة ممكنة.
 - التواصل مع المريض: توفير معلومات واضحة وشاملة للمريض.
 - الاستجابة لاحتياجات المريض: تلبية احتياجات المريض بشكل فردي.
 - الوقت الانتظار: تقليل وقت الانتظار للحصول على الخدمات.
 - نظافة البيئة: الحفاظ على بيئة نظيفة وآمنة للمريض.
- بالإضافة إلى المتغيرين الرئيسيين، هناك العديد من المتغيرات الأخرى التي يمكن أن تؤثر على العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى. هذه المتغيرات يمكن أن تكون:
- متغيرات وسيطة (Moderators): هذه المتغيرات يمكن أن تغير قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. على سبيل المثال:
 - خبرة الموظفين: قد يؤثر مستوى خبرة الموظفين في تقديم الخدمات على تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى.
 - التكنولوجيا المستخدمة: قد تؤثر جودة التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الرعاية على رضا المرضى.
 - متغيرات ضابطة (Control Variables): هذه المتغيرات يمكن أن تؤثر على المتغير التابع ولكنك تريد التحكم فيها لضمان أن التأثير الذي تلاحظه هو بالفعل ناتج عن المتغير المستقل. على سبيل المثال:
 - الخصائص الديموغرافية للمرضى: مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي.
 - حالة المرض: قد تؤثر حالة المرض على رضا المريض بغض النظر عن جودة الرعاية.

- متغيرات مربكة (Confounding Variables): هذه المتغيرات مرتبطة بكل من المتغير المستقل والمتابع، مما يجعل من الصعب تحديد التأثير المباشر للمتغير المستقل. على سبيل المثال:
 - تكلفة الخدمات: قد تكون هناك علاقة بين الجودة الشاملة وتكلفة الخدمات، وقد تؤثر التكلفة بدورها على رضا المرضى.
 - أمثلة على صياغة الفرضيات بناءً على هذه المتغيرات:
 - فرضية رئيسية: هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب ورضا المرضى.
 - فرضية وسيطة: يؤدي ارتفاع مستوى خبرة الموظفين في مجال تقديم الرعاية إلى تعزيز تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى.
 - فرضية ضابطة: بعد التحكم في العوامل الديموغرافية للمرضى، لا تزال هناك علاقة موجبة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى.

الخاتمة

"في الختام، أظهرت هذه الدراسة وجود علاقة قوية بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب وارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة. إن الاستثمار في برامج الجودة الشاملة ليس مجرد خيار، بل ضرورة لضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة وتحقيق رضا المرضى. توصي هذه الدراسة بضرورة استمرار مستشفى الحبيب في جهودها لتعزيز ثقافة الجودة الشاملة، وتوسيع نطاق تطبيقها لتشمل جميع أقسام المستشفى، وتقييم الأثر بشكل دوري لضمان استدامة التحسينات و إن الجودة الشاملة ليست مجرد هدف قصير الأجل، بل هي رحلة مستمرة تتطلب التزامًا قويًا من جميع العاملين في المستشفى. يمكن لمستشفى الحبيب أن تبني على النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة لتطوير برامج تدريبية متخصصة في مجال الجودة، وتبني تقنيات حديثة لتحسين عمليات العمل، وتعزيز مشاركة المرضى في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتهم الصحية. من خلال هذه الجهود، يمكن لمستشفى الحبيب أن يصبح نموذجًا يحتذى به في مجال تقديم الرعاية الصحية ذات الجودة العالية، إن تحقيق رضا المرضى في مستشفى الحبيب ليس مجرد هدف داخلي، بل له آثار إيجابية على المجتمع ككل. فزيادة رضا المرضى يؤدي إلى تحسين سمعة المستشفى، وجذب المزيد من المرضى، وتقليل التكاليف المرتبطة بإعادة العلاج، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة للقطاع الصحي. لذلك، فإن الاستثمار في الجودة الشاملة هو استثمار في صحة المجتمع ورفاهيته.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة:

يوضح هذا الفصل المنهجية المستخدمة لدراسة موضوع تأثير الجودة الشاملة في رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض، ويعرض هذا الفصل بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراء تحليل البيانات.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تعتبر التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث وسيلة مهمة للباحثين فيها يتم قياس المتغيرات بوضوح، ويصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به، ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

3.2.1 الجودة الشاملة

التعريف الاجرائي: هي التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من التعرف على إحتياجات المستفيد وإنهاء بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.(خلفون، وآخرون، ٢٠٢٣)

3.2.2 رعاية المرضى ورضائهم

التعريف الاجرائي: رعاية المرضى هي مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تهدف إلى تلبية إحتياجات المرضى الصحية والعاطفية والاجتماعية، وتشمل التقييم الطبي، التخطيط العلاجي، التواصل الفعال مع المرضى، تقديم الدعم النفسي، والمتابعة المستمرة لحالتهم. أما رضا المرضى، فيشير إلى مدى تلبية خدمات الرعاية الصحية لتوقعاتهم وإحتياجاتهم، ويمكن قياسه من خلال استبيانات الرضا، مؤشرات

الأداء، والملاحظات المباشرة. يُعتبر تحسين رعاية المرضى وزيادة رضاهم عنصرين أساسيين لتعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق نتائج علاجية أفضل. (الزهران، ٢٠١٠)

3.3 تصميم البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي positivism

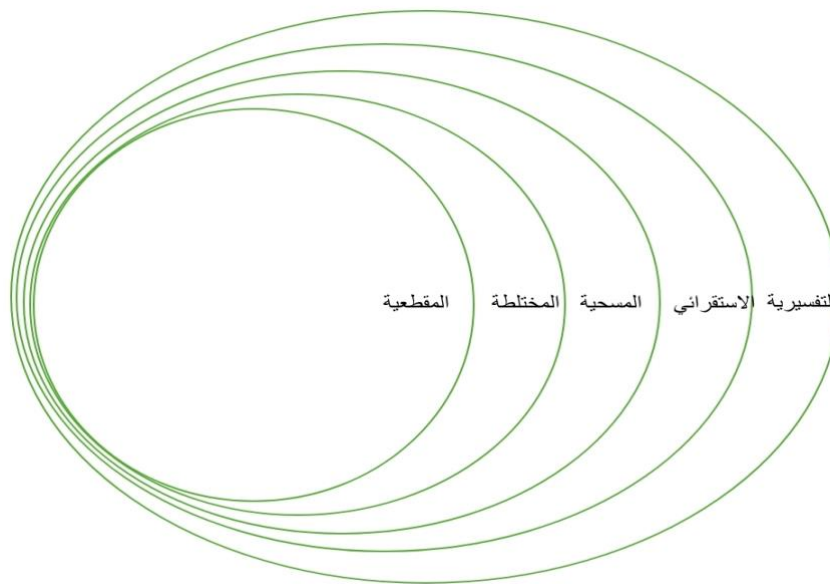
أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive

استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study

أداة البحث: كمية Mono method

المدة الزمنية: مقطعية cross sectional

تقنيات تجميع البيانات: استبيان



الشكل ٦

ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

3.4 مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

في إجراء البحوث العلمية، تُعتبر عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من الركائز الأساسية فالمعلومات والبيانات التي يتم جمعها من هذه العينات تُستخدم كأساس لإجراء التحليل الإحصائي لذا، يتعين على الباحثين توخي الدقة والموضوعية عند اختيار عينة البحث وطرق أخذها؛ لضمان تمثيل البيانات بشكل صحيح للمجتمع محل الدراسة، وهذا بدوره يساهم في الحصول على نتائج بحثية موثوقة وصادقة. في هذا القسم، سيتم توضيح مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، وتقنيات أخذ العينة كما يلي:

3.4.1 مجتمع الدراسة

القطاع	التصنيفات	عدد الموظفين
مستشفى الحبيب	الإدارة العليا	٥
	الأطباء	١٠
	المرضى	٣٩

جدول رقم ٣

المصدر: الطالب

3.4.2 عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
نستهدف المرضى في مستشفى الحبيب	٣٠

جدول رقم ٤

المصدر: الطالب

3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم أخذ العينات بالطريقة الاحتمالية، وتقنيات أخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة.

3.5 طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً، حيث يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، وسيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل الجودة الشاملة والمتغير التابع رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض.

3.5.1 الجودة الشاملة

اعتمد الطالب على استبانة حبيلس، وآخرون، ٢٠٢٤، من أجل قياس المتغير المستقل (الجودة الشاملة) وذلك من حيث خمس أبعاد وهي: التركيز على العميل، التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية، إدارة وتنمية الموارد البشرية، التركيز على العمليات وتحسين المستمر، العمل الجماعي، بإجمالي ٢٨ عنصر للمتغير، حيث أن جميع الأبعاد اشتملت على ٧ عناصر عدا التركيز على العمليات وتحسين المستمر اشتملت الى ٥ عناصر والعمل الجماعي اشتمل على ٤ عناصر، كما أن نوع الأداة المستخدمة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

المتغير المستقل

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير	المتغير
حبيلس، وآخرون، ٢٠٢٤	٢٨	التركيز على العميل التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية إدارة وتنمية الموارد البشرية التركيز على العمليات والتحسين المستمر العمل الجماعي	(إدارة الجودة الشاملة)

جدول رقم ٥

المصدر: الطالب

3.5.2 رعاية المرضى ورضائهم

اعتمد الطالب على استبانة الزهرة وآخرون ٢٠١١، من أجل قياس المتغير التابع (رعاية المرضى ورضائهم) بإجمالي ١٦ عنصر للمتغير، كما أن نوع الأداة المستخدمة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

المتغير التابع

المتغير	ابعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
(رعاية المرضى ورضائهم)	رعاية المرضى ورضائهم	16	الزهرة وآخرون، (2011)

جدول رقم ٦

المصدر: الطالب

3.6 أنواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم تجميعها من قبل الباحث وبيانات أولية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالآتي:

3.6.1 البيانات الأولية

- توزيع استبيانات على مجموعة من الإدارة العليا والأطباء والممرضين.

- قياس مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
- تحديد العوامل المؤثرة في تحسين جودة الرعاية وزيادة رضا المرضى.

3.6.1 البيانات الثانوية

- مراجعة الأبحاث السابقة لاستنباط معلومات تتعلق بالجودة الشاملة.
- الاطلاع على الكتب والمقالات العلمية المتعلقة بأساليب رعاية المرضى ورضائهم

3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص، مجتمع العينة، حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها، كما أن اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشاف) تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرو نباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8 الخاتمة

تم استعراض في الفصل الثالث منهجية البحث، حيث شملت على المقدمة والتعريفات الإجرائية للبحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وأساليب تحليل البيانات، وأخيرًا الخاتمة.

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية. تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 28 في جميع مراحل التحليل، بدءًا من الإحصاء الوصفي للعينة وصولاً إلى التحليل الاستدلالي وشمل التحليل تقييم أدوات الدراسة من حيث الصدق والثبات، ثم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات البحثية وتحديد العوامل المؤثرة في (رعاية المرضى ورضاهم).

خصائص عينة الدراسة:

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس-الفئة العمرية-المستوى التعليمي ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

البيانات الشخصية:

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

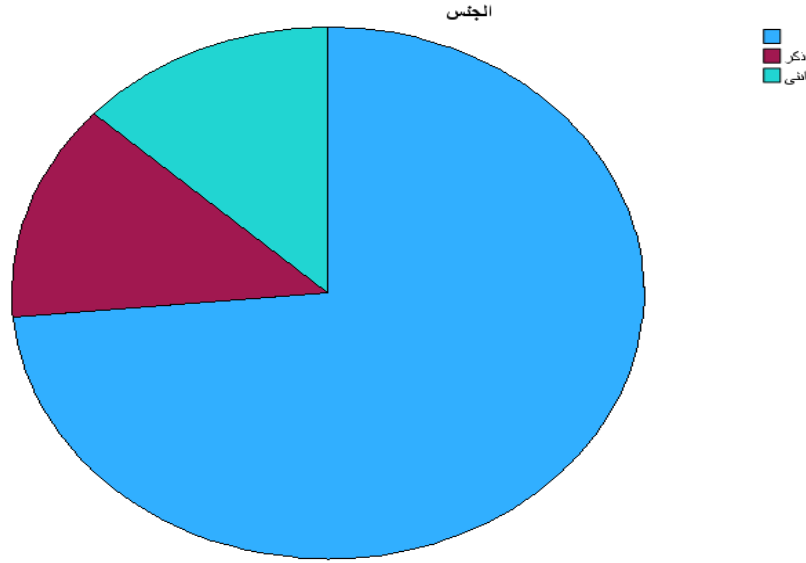
☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	1. ذكر	١٨	%٥٠
	2. أنثى	١٨	%٥٠
	الإجمالي	عدد الإجمالي	100%
الفئة العمرية	من ١٨ الى ٢٤	٥	%١٣.٩
	من ٢٥ الى ٣٤	١٨	%٥٠
	من ٣٦ الى ٤٤	٨	٢٢.٢
	من ٤٥ الى ٥٤	٣	٨.٣
	من ٥٥ فما فوق	٢	٥.٦
	الإجمالي	هنا نخط العدد الإجمالي لمجموع	100%

	الارقام في الأعلى		
١١.١%	٤	دون الثانوية	المؤهل الدراسي
١٦.٧%	٦	الثانوية العامة	
١٦.٧%	٦	دبلوم	
٥٢.٨%	١٩	بكالوريوس	
٢.٨%	١	الدراسات العليا	
100%	هنا نخط العدد الإجمالي لمجموع الأرقام في الأعلى	الإجمالي	

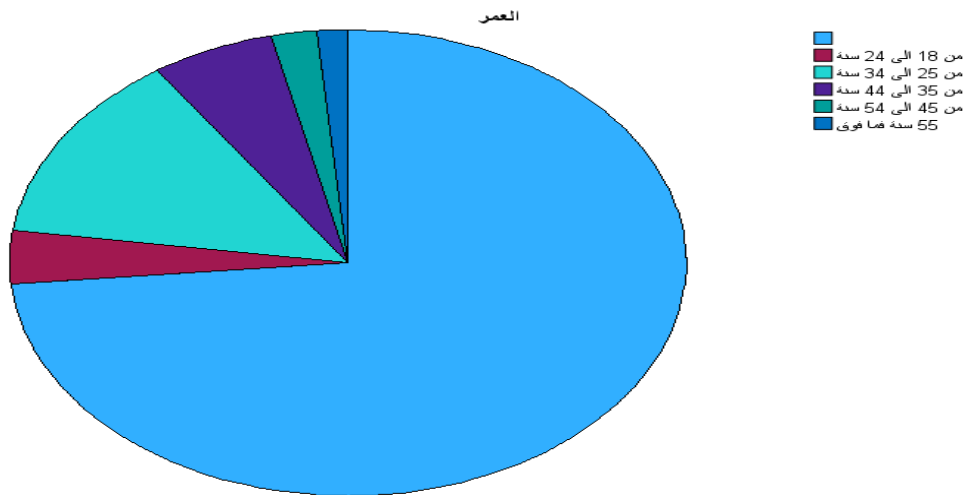
من بيانات جدول رقم ٧ تم استخلاص النتائج التالية:

الجنس: أظهرت نتائج الإحصائية أن عدد الذكور الذين جاوبوا على الاستبيان بلغ عددهم (18)، بنسبة (٥٠%) بينما بلغ عدد الإناث (١٨) مفردة بنسبة (٥٠%) من إجمالي العينة، كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف عينة وفق الجنس

الفئة العمرية: أظهرت النتائج الإحصائية أن (٥) مفردة تبلغ أعمارهم بين (١٨ الى ٢٤) وهم يمثلون (١٣.٩٪)، وبلغ عدد الافراد الذين تبلغ أعمارهم بين (٢٥ الى ٣٤) يساوي (١٨) مفردة بنسبة (٥.٠٪) من العينة، أما الذين تتراوح أعمارهم بين (٣٥ الى ٤٤) فهم (٨) مفردة بنسبة (٢٢.٢)، وبلغ عدد الأفراد الذين تبلغ أعمارهم من (٤٥ الى ٥٤) فهم (٣) مفردة النسبة (٨.٣٪)، أما الذين تتراوح أعمارهم فوق (٥٥) عددهم (٢) بنسبة (٥.٦) من إجمالي العينة، وفقاً للشكل التالي:



تصنيف العينة وفق العمر

المؤهل العلمي: بلغ عدد الأشخاص ذو المؤهل (دون الثانوية) ما يصل إلى (٤) بنسبة (١١.١) أما الذين مؤهلهم (الثانوية العامة) فعددهم (٦) مفردة بنسبة (١٦.٧٪) أما (دبلوم) فبلغ عددهم (٦) بنسبة (١٦.٧٪) وبلغ عدد الحاصلين على مؤهل (بكالوريوس) ما يصل إلى (١٩) بنسبة (٢٥.٨٪) وبلغ عدد الحاصلين على مؤهل (الدراسات العليا) عددهم (١) بنسبة (٢.٨٪).



تصنيف العينة وفق المؤهل العلمي

قياس صدق وثبات الدراسة

تم إجراء تحليل للصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة لضمان دقتها وموثوقيتها. كما تم استخدام نموذج المعادلات البنائية لتحليل البيانات وتقييم الثبات الداخلي من خلال معامل ألفا كرونباخ. تمت جميع التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28، وتوضح الفقرات والجداول التالية النتائج.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

لقد تم اختيار صدق الاتساق الداخلي كأحد معايير الصدق، وتم قياسه باستخدام معامل ألفا كرونباخ. كما تم حساب متوسط التباين المستخرج (AVE) لتقييم الصدق التقاربي بين البنود. يشير صدق الاتساق الداخلي إلى مدى تماسك عبارات الاستبانة فيما يتعلق بالمتغير المعني. لذا، قام الباحث بقياس هذا الاتساق من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير المرتبطة به. وفقًا لدراسة (Kaiser (1974، يتم حذف أي عبارة يكون معامل ارتباطها أقل من 0.5 من الاستبانة.

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	Statements العبارات	Variable المتغير	
1,74759	0,487157	0,00	0,92582	0,777		A1	التركيز على العمل	الجودة الشاملة
		0,00	0,221501	0,785		A2		
		0,00	0,14541	0,454		A3		
		0,00	0,105181	0,774		A4		
		0,00	0,308091	0,599		A5		
		0,00	0,81455	0,449		A6		
		0,00	0,502211	0,878		A7		
	0,6619	0,00	0,99003	0,706		B1	التزام الإدارة واعتبار	

		0,00	0,502211	0,580		B2	الجودة قضية استراتيجية	
		0,00	0,158471	0,791		B3		
		0,00	0,094001	0,478		B4		
		0,00	0,95452	0,867		B5		
		0,00	0,99642	0,767		B6		
		0,00	0,99642	0,736		B7		
		0,00	0,55221	0,520		B8		
	0,337428	0,00	0,108051	0,743		C1	إدارة وتنمية الموارد البشرية	
		0,00	0,041981	0,656		C2		

		0,00	0,336901	0,780		C3	
		0,00	0,090731	0,392		C4	
		0,00	0,090731	0,831		C5	
		0,00	0,97427	0,913		C6	
		0,00	0,362771	0,824		C7	
	0,2194	0,00	0,195231	0,476		D1	
		0,00	0,115551	0,599		D2	التركيز على العمليات والتحسين المستمر
		0,00	0,124051	0,622		D3	
		0,00	0,317471	0,721		D4	

		0,00	0,355471	0,785		D5	
	0,55800	0,00	0,393861	0,765		E1	
		0,00	0,26083	0,534		E2	
		0,00	0,338981	0,692		E3	
		0,00	0,115551	0,501		E4	
		0,00	0,130741	0,741		E5	
		0,00	0,158821	0,709		E6	
		0,00	0,304451	0,761		E7	
		0,00	0,198881	0,654		E8	

العمل
الجماعي
ومشاركة
العاملين

0,31888	0,31888	0,00	0,298041	0,774	0,749	A1	رعاية المرضى ورضاهم	رعاية المرضى ورضاهم
		0,00	0,237961	0,811		A2		
		0,00	0,193901	0,748		A3		
		0,00	0,264911	0,675		A4		
		0,00	0,322581	0,758		A5		
		0,00	0,206791	0,739		A6		
		0,00	0,305361	0,652		A7		
		0,00	0,237001	0,530		A8		
		0,00	0,287301	0,860		A9		

		0,00	0,459511	0,801		A10	
		0,00	0,250711	0,743		A11	
		0,00	0,158471	0,528		A12	
		0,00	0,369542	0,643		A13	
		0,00	0,338981	0,665		A14	
		0,00	0,308091	0,826		A15	
		0,00	0,253251	0,749		A16	

يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق المتغير الأول: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها (الجودة الشاملة) عند قيم أكبر من 0/7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0/001، وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك بالنسبة

للنتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة AVE يتضح أن قيمته للمتغير (الجودة الشاملة) هو (1,74759) < 0.5 ووفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق المتغير الثاني: مقياس تطبيق المتغير الثاني جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس (رعاية المرضى ورضاهم) قيمتها أكبر من ٧/٠ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.0001 وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE لمتغير (رعاية المرضى ورضاهم) ككل الذي يساوي (0,31888) وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان أهمية كبيرة، حيث يعكس مدى استقرار نتائجه عند إعادة توزيعه على نفس العينة في أوقات مختلفة. ولتأكيد ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28. وفقاً لمعايير (Hair et al. (2010)، تعد قيمة ألفا كرونباخ التي تفوق 0.7 دليلاً جيداً على ثبات المقياس.

Cronbach's Alpha		Number of Statements عدد العبارات	Variable المتغير	
0,888	0,889	7	التركيز على العمل	
	0,889			
	0,883			
	0,884			
	0,882			
	0,887			
	0,889			
	0,886	8	التزام الإدارة	
	0,882		واعتبار الجودة	

	0,883 0,883 0,884 0,883 0,884 0,885		قضية استراتيجية	
	0,855 0,884 0,882 0,882 0,885 0,887 0,889	7	إدارة وتنمية الموارد البشرية	الجودة الشاملة
	0,884 0,885 0,879 0,888 0,887	5	التركيز على العمليات والتحسين المستمر	
	0,887 0,885 0,884 0,887 0,890 0,888 0,885 0,886	8	العمل الجماعي ومشاركة العاملين	

0,917	0,906	16	رعاية المرضى ورضاهم	رعاية المرضى ورضاهم
	0,919			
	0,910			
	0,913			
	0,912			
	0,913			
	0,908			
	0,910			
	0,907			
	0,912			
	0,913			
	0,915			

(الجودة الشاملة): أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي (0,888) ، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

(رعاية المرضى ورضاهم): أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي (0,917) ، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 5$ (المقياس الخماسي) = 20%

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

يبين الجدول في الأعلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقا للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي.

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	من 20 إلى أقل من 36%	منخفض جدا
من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	من 36 إلى أقل من 52%	منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	من 52 إلى أقل من 68%	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	من 68 إلى أقل من 84%	مرتفع
من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	من 84 إلى أقل من 100%	مرتفع جدا

المتغير		المتوسط الحسابي		الاتجاه العام		مستوى الاهمية	
الجودة الشاملة	التركيز على العميل	0,487154	1,74759	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جدا	منخفض جدا
	التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية	0,6619		غير موافق بشدة		منخفض جدا	
	إدارة وتنمية الموارد البشرية	0,337428		غير موافق بشدة		منخفض جدا	
	التركيز على العمليات والتحسين المستمر	0,2194		غير موافق بشدة		منخفض جدا	
	العمل الجماعي ومشاركة العاملين	0,55800		غير موافق بشدة		منخفض جدا	
رعاية المرضى ورضاهم	رعاية المرضى ورضاهم	0,31888	0,31888	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جدا	منخفض جدا

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (بيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي:

العمل الجماعي ومشاركة العاملين	التركيز على العمليات والتحسين المستمر	إدارة وتنمية الموارد البشرية	التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية	التركيز على العمل	الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضاهم	
1	1	1	1	1	Pearson Correlation	رعاية المرضى ورضاهم
<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	Sig (2- tailed)	
36	36	36	36	36	N	

نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة :

الفرضيات:

فرضيات رئيسية:

5. **فرضية العلاقة الموجبة :** هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب

وبين تحسن جودة الرعاية المقدمة للمرضى وزيادة مستوى رضائهم.

6. **فرضية التأثير على مؤشرات الأداء :** يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين مؤشرات

الأداء الرئيسية للمستشفى، مثل تقليل معدلات العدوى المكتسبة من المستشفى، وتقليل مدة الإقامة،

وزيادة كفاءة استخدام الموارد.

7. **فرضية دور الجودة الشاملة في بناء الثقة:** تساهم الجودة الشاملة في بناء ثقة أكبر لدى المرضى بإدارة المستشفى وبجودة الخدمات الطبية المقدمة.

8. **فرضية تأثير الجودة الشاملة على الالتزام بالإجراءات:** يؤدي تطبيق الجودة الشاملة إلى زيادة الالتزام لدى الموظفين بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بجودة الرعاية.

فرضيات فرعية:

5. **فرضية جودة الخدمات الطبية:** هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحسن جودة الخدمات الطبية المقدمة، مثل دقة التشخيص وفعالية العلاج.

6. **فرضية رضا المرضى عن التواصل:** هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وزيادة رضا المرضى عن مستوى التواصل مع الفريق الطبي.

7. **فرضية رضا المرضى عن البيئة:** هناك علاقة موجبة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وزيادة رضا المرضى عن البيئة المادية للمستشفى.

8. **فرضية دور التدريب والتطوير:** يساهم التدريب والتطوير المستمر للموظفين في مجال الجودة الشاملة في تحسين أدائهم وزيادة رضاهم الوظيفي.

علاقة الجودة الشاملة في رعاية المرضى ورضائهم :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,550 ^a	,302	,282	,72652

a. Predictors: (Constant), المتغير_الاول

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,7757	1	,7757	,73114	<.001 ^b
Residual	,94617	34	,528		
Total	,72225	35			

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني

b. Predictors: (Constant), المتغير_الاول

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,287	,501		,573	,570
المتغير_الاول	,900	,234	,550	,8383	<.001

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني



مناقشة النتائج والاستنتاجات

المقدمة

يركز هذا الفصل على استكشاف الأبعاد النظرية والتطبيقية لتأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضاهم، حيث يتناول تحليل العوامل التي تجعل من تطبيق الجودة الشاملة أداة فعالة لتحسين خدمات الرعاية الصحية وتعزيز رضا المرضى، يناقش الفصل الممارسات والتحديات المتعلقة بتنفيذ معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مع تقديم حلول عملية لتجاوز تلك التحديات وضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة. يتضمن الفصل أيضاً عرضاً للتوصيات المستخلصة من نتائج الدراسة والمقترحات المستقبلية التي تهدف إلى تعزيز فهم العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين رعاية المرضى ورضاهم. ويُختتم الفصل بملخص شامل لأبرز النتائج والاستنتاجات.

التوصيات

- وضع معايير جودة شاملة تلبي احتياجات المرضى وتعزيز تجربة الرعاية الصحية.
 - تعزيز التدريب المستمر للكوادر الطبية والإدارية لضمان تطبيق معايير الجودة بكفاءة.
 - تحسين أنظمة التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى لتوفير معلومات دقيقة وشفافة.
 - استخدام تقنيات حديثة في إدارة العمليات الصحية لتقليل الأخطاء وتحسين الكفاءة.
 - متابعة تقييم رضا المرضى بشكل دوري واعتماد نتائج التقييم لتحسين الخدمات.
 - تشجيع بيئة عمل داعمة تركز على تعزيز الأداء وتحفيز العاملين في القطاع الصحي.
 - تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة في المؤسسات الصحية لضمان تقديم خدمات متكاملة.
 - قياس تأثير تطبيق معايير الجودة على تحسين النتائج الصحية ورضا المرضى بانتظام.
-

مناقشة النتائج والاستنتاجات

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على الجودة الشاملة وأثرها على رعاية المرضى ورضاهم.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على الموظفين في مستشفى الحبيب بمدينة الرياض.

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي لمستشفى الحبيب بمدينة الرياض.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال العام 2024.

الخاتمة

تلعب الجودة الشاملة دورًا حاسمًا في تحسين رعاية المرضى وتعزيز رضاهم، حيث تمثل أداة استراتيجية لضمان تقديم خدمات صحية متكاملة ومتميزة، حيث تناولت هذه الدراسة تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضاهم من خلال خمسة فصول متكاملة، تناولت الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع الحيوي في مجال الرعاية الصحية.

في الفصل الأول، تم تسليط الضوء على مشكلة البحث وأهميتها، حيث ناقشت الدراسة التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق معايير الجودة الشاملة لضمان تقديم خدمات صحية عالية المستوى وتعزيز رضا المرضى. كما تم تحديد أهداف البحث وأسئلته التي قادت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة ومستوى رعاية المرضى ورضاهم.

في الفصل الثاني، استعرضت الدراسة نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بالجودة الشاملة في المجال الصحي، مع التركيز على استراتيجيات تحسين تجربة المرضى، أبرز هذا الفصل النماذج والممارسات الناجحة التي اعتمدتها المؤسسات الصحية حول العالم، مما وفر خلفية نظرية تدعم أهداف الدراسة وتوضح الفجوات البحثية التي سعت هذه الدراسة إلى معالجتها.

في الفصل الثالث، ركزت الدراسة على تحديد التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، مثل الجودة الشاملة، رعاية المرضى، ورضاهم. كما تم توضيح المنهجية العلمية المستخدمة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات بطريقة تضمن دقة النتائج وقابليتها للتطبيق في المؤسسات الصحية.

تناول الفصل الرابع عرض نتائج البحث، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة وتحسين رعاية المرضى ورضاهم، أشارت النتائج إلى أن المستشفيات التي تطبق معايير الجودة الشاملة بفعالية تحقق تحسناً ملحوظاً في تجربة المرضى من حيث جودة الخدمات الصحية وسهولة الوصول إليها. كما أظهرت الدراسة أن التواصل الفعال بين الطاقم الطبي والمرضى يعزز من مستوى رضاهم ويزيد من الثقة في المؤسسة الصحية.

في الفصل الخامس، تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية، شملت أهمية تدريب الطاقم الطبي والإداري على معايير الجودة الشاملة، وتحسين أنظمة التواصل الداخلي لضمان تنفيذ هذه المعايير بكفاءة، كما أكدت الدراسة على ضرورة استخدام تقنيات حديثة لتحسين إدارة العمليات الصحية وتوفير بيئة عمل داعمة تشجع على الابتكار وتحسين الأداء.

ختاماً، توصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية يمثل حجر الزاوية في تحسين رعاية المرضى ورفع مستوى رضاهم، تُعد هذه الدراسة إضافة علمية مهمة في مجال إدارة الجودة في القطاع الصحي، حيث تقدم إطاراً عملياً يمكن للمؤسسات الاستفادة منه لتطوير خدماتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما تفتح الدراسة المجال أمام أبحاث مستقبلية تركز على تأثير العوامل الثقافية والتكنولوجية على فعالية تطبيق الجودة الشاملة في بيئات صحية متنوعة.

الدراسات الأكاديمية:

1. دراسة بعنوان "تأثير تطبيق نظام الجودة الشاملة على جودة رعاية المرضى في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "العلوم الصحية" عام 2018.
https://masf.journals.ekb.eg/article_346913.html
2. دراسة بعنوان "دور القيادة في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "إدارة الجودة" عام 2019. <https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9-vert-academy>
3. دراسة بعنوان "تأثير الجودة الشاملة على رضا الموظفين في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "الموارد البشرية" عام 2020.
https://pedia.svuonline.org/pluginfile.php/3730/mod_label/intro/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20-%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20Kuwaiti%20Investment%20Group%20%D9%84%D9%84%D8%A3%D8%B3%D9%88%D8%A7%D9%82%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B1%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AF%D9%85%D8%B4%D9%82.pdf
4. المواقع الإلكترونية:
5. موقع مستشفى الحبيب: <https://hmq.com/ar/Pages/home.aspx>
6. وزارة الصحة السعودية: <https://www.moh.gov.sa>
7. المركز الوطني للجودة في الرعاية الصحية: <https://shc.gov.sa/Arabic/NHIC/Pages/default.aspx>
8. مجلات الرعاية الصحية وإدارة الجودة:
9. مجلة "العلوم الصحية": <https://sciencedirect.global>
10. مجلة "إدارة الجودة":
11. مجلة "الموارد البشرية": https://journals.ekb.eg/article_201627_9d0671cc172f07f84eac7fb9bb5b530f.pdf
12. <https://www.hrsd.gov.sa/media-center/journals>
13. إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية تأليف الدكتور إبراهيم أحمد إسماعيل.
14. تحسين الجودة في المستشفيات: نهج قائم على القياس تأليف الدكتور أحمد محمد عفيفي.
15. الموقع الإلكتروني لمستشفى الحبيب: <https://hmq.com/ar/Pages/home.aspx>
16. <https://www.scfhs.org.sa/>

17. الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية <https://www.who.int/about> :
18. Google Scholar: قاعدة بيانات شاملة تضم ملايين الأبحاث العلمية والمقالات. يمكنك البحث باستخدام كلمات مفتاحية مثل "جودة شاملة"، "رعاية صحية"، "رضا المريض"، "مستشفى الحبيب"، "الرياض".
19. Scopus: قاعدة بيانات واسعة النطاق تغطي مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك العلوم الصحية.
20. PubMed: قاعدة بيانات طبية حيوية تحتوي على ملايين المراجع المجلة.
21. ScienceDirect: منصة نشر علمي تقدم الوصول إلى ملايين المقالات العلمية.
22. دراسات حالة عن مستشفيات أخرى: يمكن أن تساعدك دراسات حالة عن مستشفيات أخرى في فهم التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق الجودة الشاملة.
23. تقارير منظمة الصحة العالمية: تقدم منظمة الصحة العالمية العديد من التقارير حول جودة الرعاية الصحية ومعاييرها.
24. خلفون، وآخرون، ٢٠٢٣، إدارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الأداء الوظيفي بالمؤسسة، دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر
25. الزهرة، دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة

الملاحق

الى كافة العاملين في مستشفى الحبيب في الرياض، أقدم لكم هذا الاستبيان المعد لغرض البحث العلمي بهدف اهتمام بحثي "تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض" نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان .سيتم استخدام نتائج هذا الاستبيان لتحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفى.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

استبيان إدارة الجودة الشاملة

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده
التركيز على العميل					
تعمل المؤسسة على فهم احتياجات العميل					
عمل المؤسسة على تلبية توقعات العميل لكسب ولائه.					

				قوم المؤسسة بتسجيل شكاوى عملاءها.
				تعمل المؤسسة على إيجاد حلول للمشاكل لتجنبها مستقبلا
				تأخذ المؤسسة اقتراحات عملائها بعين الاعتبار
				تأخذ المؤسسة طلبات عملاءها بعين الاعتبار
				تنظر المؤسسة للعاملين كعملاء داخليين.
التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية				
				تمتلك المؤسسة خطة شاملة لتعريف العاملين بمبدأ الجودة.
				توجد رؤية واضحة عن تحسين الجودة لدى جميع المستويات في المؤسسة.
				تقوم المؤسسة بتجديد بناء الهيكل التنظيمي لها ليتلاءم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
				تعمل المؤسسة على توفير وسط العمل المناسب
				توفر المؤسسة الموارد اللازمة لخدمة أهداف إدارة الجودة الشاملة.
				تتماشى البرامج التي تعمل عليها المؤسسة مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
				تحرص المؤسسة على مراقبة العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
				حرص المؤسسة على إلزام العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
إدارة وتنمية الموارد البشرية				
				تعطى المؤسسة الاهتمام لعملية اختيار موظفين جدد.
				تحتم المؤسسة بتدريب عمالها لتكثيف الوعي بالجودة.
				تخصص المؤسسة مبلغ كافيا سنويا لتدريب عمالها.

					تتابع المؤسسة أداء العاملين قبل العملية.
					تتابع المؤسسة أداء العاملين بعد العملية.
					تمنح المؤسسة مكافآت مادية للعاملين.
					تمنح المؤسسة مكافآت معنوية للعاملين.
التركيز على العمليات والتحسين المستمر					
					تعمل المؤسسة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل
					تعمل المؤسسة على تبسيط إجراءات العمل
					تحرص المؤسسة على تحديد الأخطاء في تنفيذ العمليات لتجنبها مستقبلاً
					تهتم المؤسسة بتحسين أداء العاملين باستمرار.
					تخصص المؤسسة فريق عمل لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين.
العمل الجماعي ومشاركة العاملين					
					تشجع المؤسسة العاملين على التغيير في طريقة العمل التقليدية.
					تشجع المؤسسة العاملين على العمل الجماعي.
					يسهل العمل الجماعي الاتصال الفعال بين مختلف الوحدات.
					يعتبر العمل الجماعي كتحفيز للعاملين.
					تبدي المؤسسة الاهتمام بأراء العاملين
					تسمح المؤسسة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
					يشجع الرؤساء العاملين على طرح أفكار عند الوقوع في مشكلة.
					تسعى المؤسسة لحل مختلف النزاعات بين العمال.

استبيان رعاية المرضى ورضاهم

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده
تسعى العيادة باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة.					
تقوم العيادة دوما بتلبية حاجات ورغبات الزبائن.					
تستطيع الوصول للشخص المعني بتقديم الخدمة بسهولة ويسر.					
توفر العيادة معلومات كافية عن نشاطاتها للزبائن.					
تطرح العيادة باستمرار أسئلة للزبائن للتعريف على حاجاتهم ورغباتهم.					
تضع العيادة منفعة الزبائن فوق كل اعتبار.					

					المصاريف التي ادفعها مقابل الخدمات مناسبة.
					اشعر أنني معروف من قبل أفراد العيادة عند الاتصال بهم لتأدية الخدمات.
					لم أقدم بشكوى لإدارة العيادة بسبب تعامل الموظفين.
					يتميز عمال العيادة بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
					تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات الزبون.
					تتعامل العيادة بعدالة مع جميع الزبائن.
					علاقة موظفي العيادة مع الزبائن علاقة طيبة على الدوام.
					تعتبر العيادة أن الزبون دائما على حق.
					فترة الانتظار قصيرة جدا.
					توضح العيادة تكلفة الخدمات المقدمة للزبائن.