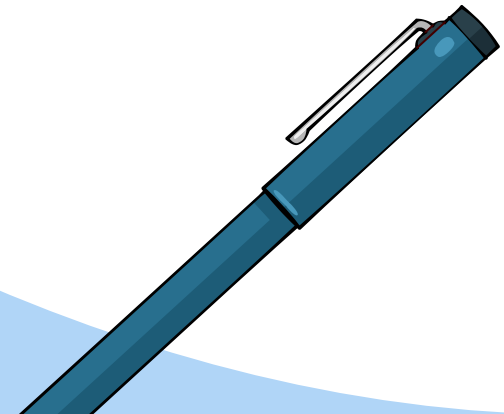




Research
Issues

مقرر (قضايا بحثية - ١) التكليف الخامس

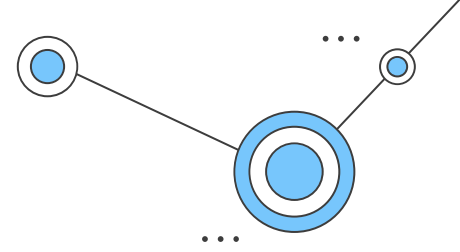
إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى



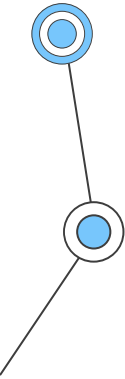
تعريف موجز عن الدراسة المختارة

Title - العنوان	The Impact of Change Management on The Quality of Health Services in Government Hospitals in Riyadh أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض
Journal	المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد السادس العدد التاسع والعشرون ديسمبر ٢٠٢٢ م
Citation (APA)	خالد حامد المطيري, يوسف عبدالعزيز المطيري, طراد حامد المطيري, محمد عبدالله الزيد, بندر حامد المطيري, & بدر محمد المطيري. (٢٠٢٢). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. <i>مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية</i>, ٦ (٢٩), ٦٣-٤٣.
Link	Available at: https://www.ajsrp.com
Article DOI	DOI: https://doi.org/10.26389/AJSRP.N121022

مبررات اختيار الدراسة



- الدراسة تتناول متغيرين بما يتناسب مع دراسة مقرر (قضايا بحثية - ١) والتكليف الخامس في المقرر
- العنوان بسيط وموجز يوضح العلاقة بين المتغيرين : الأول (المستقل) : أثر إدارة التغيير- الثاني (التابع) : جودة الخدمات الصحية
- الدراسة حديثة تم نشرها في ديسمبر ٢٠٢٢ .
- تتناول مفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة في مجال الإدارة وهو (إدارة التغيير- جودة الخدمات الصحية)
- ترتبط ارتباط وثيق بمجال التخصص وهي الإدارة وخاصة انها تتعلق بإدارة التغيير ويحتل عنصر هام في إدارة الخدمات الصحية وما يطرا عليها الان من تطبيق أنظمة التحول الصحي والذي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية (الأعلى اهتمام حاليا في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠)
- متاحة وسهل الوصول اليها بمحركات البحث ومتوفرة بنسخة (PDF) سهلة التحميل والتعامل



قراءة محتوى القضية البحثية

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
1	العنوان (Title)  مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية المجلد (6)، العدد (29) : 30 ديسمبر 2022م ص: 43 - 63 Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences Volume (6), Issue (29) : 30 Dec 2022 P: 43 - 63 The Impact of Change Management on The Quality of Health Services in Government Hospitals in Riyadh أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض	- العنوان حديث ومجال شيق للدراسة - يتضمن مفاهيم إدارية حديثة ومعاصرة وهو أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات بالقطاع الصحي حيث تعد هذه المفاهيم أحد المفاهيم المستهدفة بالمعرفة والتطبيق حالياً في المؤسسات الصحية في ظل التحول الصحي - يأتي العنوان معبراً عن موضوع البحث وتم صياغته في إطار موجز وبسيط يعكس أمر هام ومشكلة تؤثر على الخدمات الصحية. - من خلاله يمكن للقارئ بسهولة معرفة متغيرات البحث وفروضه. - يتضمن العنوان متغيرين للدراسة : الأول (المستقل) : أثر إدارة التغيير- الثاني (التابع) : جودة الخدمات الصحية - يتضمن مكان الدراسة (المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض) ولأن يظهر فيه مجتمع الدراسة أو طريقة الدراسة

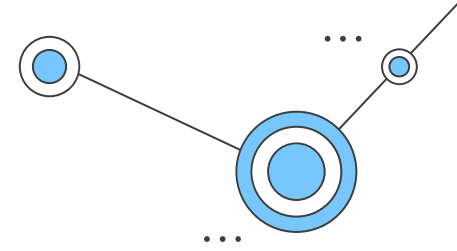
قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٢	الملخص (Abstract)	- شامل وواضح وملخص وموجز - تضمن الهدف من الدراسة (التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة (...) - لم تم توضيح مشكلة الدراسة - تم توضيح منهج الدراسة (الوصفي التحليلي) وآداه الدراسة (استبيان) وتوضيح مجتمع الدراسة وحجم العينة (١٤٣) والاشارة لاهم النتائج والتوصيات - لم يتم الإشارة الى البرنامج الاحصائي المستخدم في التحليل - ركزت المقدمة على رضى المستفيدين كأحد الجوانب الهامة في إدارة التغيير وجودة الخدمات الصحية <u>الكلمات المفتاحية</u> مذكورة وبنفس الترتيب في العنوان (إدارة التغيير – جودة الخدمات الصحية – المستشفيات الحكومية - الرياض).

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، والتعرف على واقع إدارة التغيير ومستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (143) من العاملين بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مربع معامل الارتباط المتعدد R square أو معامل التحديد يساوي (0.086) للمتغير المستقل وهو: (إدارة التغيير) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (8.6%) من التباين الكلي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية. كما تبين صلاحية النموذج للتنبؤ بجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية من خلال الدرجة الكلية لتطبيق إدارة التغيير، نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة التخطيط الجيد والمحكم لعملية التغيير من خلال عمل خطط استراتيجية طويلة المدى، مع وجود أهداف قريبة المدى، وضرورة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل داخل المستشفى، وبعد دراسة متطلبات التغيير البيئة الداخلية والخارجية دراسة متأنية، وضرورة الاهتمام برضى المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة، حيث أن الحصول على معلومات المستفيدين يعد أحد جوانب إدارة التغيير، والعمل على أتمتة الأنظمة داخل القطاع الحكومية وتطوير التكنولوجيا الجواب استخدمها داخل المستشفى، وذلك لتجود الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى.

الكلمات المفتاحية: إدارة التغيير - جودة الخدمات الصحية - المستشفيات الحكومية - الرياض.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٣	المقدمة (introduction)	المقدمة مرتبة مسلسلة في الأفكار أوضحت (بإجمال) أهمية الدراسة حيث بدأت بالتطورات العالمية في كافة المجالات وأوضحت الفجوة أساس مشكلة الدراسة ... ثم تدرجت لمضمون البحث لتخص المتغيرين موضع الدراسة مع الاستشهاد بعدد (٤) من دراسات سابقة) متنوعة اجنبية (١ دراسة) (٣ دراسات عربية) مع توضيح أهمية المتغيرين والإشارة لنتائجها المعززة للبحث وللعللاقة بينهما عززت أهمية الدراسة بتطبيقها في القطاع الصحي السعودي نظرا لأهمية جودة الخدمات الصحية كعنصر حديث يشير للتطور في المؤسسات الصحية والمستشفيات حيث أصبح مطلب استراتيجي بالمملكة العربية السعودية

المقدمة:

نظراً للتطورات الحاصلة على المستوى العالمي في كافة مجالات الحياة، وتشهده من تطورات علمية وتكنولوجية متسارعة، وما تشهده من ثورة الاتصالات والمعلومات، والتي بالتالي أثرة على جميع الجوانب الإدارية والعملية في شتى المجالات والقطاعات، كانت الحاجة إلى التغيير لمواكبة تطورات العصر الحديثة، ومواجهة التحديات الناشئة عن تلك التطورات المتسارعة.

يعتبر التغيير بمثابة فجوة كبيرة في أنماط السلوك الموجودة بالفعل والتوقعات في بيئة المؤسسة، ومن ناحية أخرى تعتبر إدارة التغيير بمثابة نجاح منظم للتعامل مع التغيير سواء من منظور المنظمة أو من المنظور الفردي. وفي عالم اليوم الذي يسير بخطى سريعة ومعقدة بشكل متزايد، أصبح التغيير أمراً لا مفر منه (Vachira & Anyieni, 2016).

إن التغيير عملية منظمة مقصودة، أو تلقائية تتعرض لها المنظمة خلال فترة زمنية معينة: بهدف تفعيل دورها والارتفاع بها إلى مستوى أفضل، كما أنه بحاجة إلى ما يسمى بإدارة التغيير؛ والتي بدورها يقوم من خلالها عدد من القادة الإداريين برسم خطة محددة بفترة زمنية ومحكمة، يتم تنفيذها بدقة وتنظيم مدروس، للوصول إلى الأهداف المرجوة من التغيير من خلال استغلال الموارد البشرية والإمكانات الفنية والمالية المتاحة للمنظمات على اختلاف أنواعها بشكل علمي مدروس (أبو شريف، 2016).

وتعد جودة الخدمة الصحية ور مهم في تصميم الخدمة الصحية وتقديمها، فهي مهمة لكل من المؤسسة الصحية والمستفيد من الخدمة. نظراً لتعلقها بصحة الإنسان كما إن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بشكل مستمر يضمن نجاح المؤسسة الصحية على المدى الطويل. رغم ذلك هناك من يرى أن الجودة العالية تحتاج وقت أكبر وتكاليف أكثر، مهارات بشرية ومستلزمات طبية وإدارة فعالة (شارف، 2018).

ولقد شهدت الأعوام الأخيرة تطورات في إدارة المؤسسات الصحية والمستشفيات، ولعل من أهم تلك المتغيرات الحاصلة ظهور حاجة وضورة ملحة لتطبيق جودة الخدمات الصحية في كافة المؤسسات الصحية، حيث أصبح تبني أسلوب ومبادئ الجودة في المؤسسات الصحية مطلباً مهماً واستراتيجياً على مستوى المؤسسات الصحية وعلى مستوى الدولة (هشام وعبد الوهاب، 2018).

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٤	مشكلة / أسئلة / وفرضيات الدراسة Problem , Hypothesis & Questions	- تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال تحديد الفجوات السابقة ثم استنباط المبررات للدراسة وتعزيزها بالدراسات السابقة - تم صياغة المشكلة بإيجاز (متضمن متغيرات الدراسة) ومن خلال سؤال رئيسي (يترجم عنوان الدراسة يتفرع منه سؤالين للدراسة مع انشاء فرضية الدراسة لمحاولة اثبات الفرضية وإيجاد حلول مقترحة للمشكلة من خلال الدراسة - هل يوجد أثر لأبعاد إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

مشكلة الدراسة

تعد المستشفيات كغيرها من المؤسسات في بيئة سريعة التغيير. ولحد من التحديات التي تواجه تلك المؤسسات الصحية والمستشفيات، لا بد من توفير إدارة مختصة في العمليات الإدارية والإبداعية، والتي تكون لها القدرة على مواكبة التغيرات الحاصلة، وتناغم مع المستجدات الاقتصادية والبيئة والصحية والاجتماعية والثقافية. وقد فرضت تلك التحديات على المؤسسات الصحية، لذا كان لزاماً عليها اللجوء إلى استراتيجية التغيير، والتي تسهم في عملية التطوير الفعال كافة العناصر الإدارية من هيكل تنظيمي وأهداف وخطط استراتيجية وأساليب الادارة وعاملين فيها. في حالة من الانسجام والتوافق وتقبل لعوامل التغيير المتسارعة (مصيد وتميزار، 2017).

هالتغيير عملية مخططة ومدروسة لفترة زمنية محددة، للعناصر الإدارية في المؤسسات الصحية. بهدف الانظمة والتكيف مع التغيرات البيئة الخارجية والداخلية للبقاء والاستمرار والتطوير. حيث يشمل التغيير كافة نواحي المؤسسة. لذا يجب أن تتبعه تغيير في الإجراءات والعمليات والأنظمة الانسجام بين التغيير وتحقيق أهداف المنظمة، وتعتبر إدارة التغيير هي المنوطة بكل تلك المهام (عبيد ويحر، 2009).

وان مؤسسات القطاع الصحي من أكثرها حساسية للمؤسسات التي بحاجة إلى ضمان وتحسين الجودة في خدمات السحبة المقدمة. ذلك نظراً للتغيرات المتسارعة والتطورات في العلوم والمعارف الطبية، وكذلك الاكتشافات العملية المتلاحقة في المجال صحي ومكافحة الأمراض المنتشرة والوقاية منها ومعالجتها. وبالتالي فإن تطوير البحث والخدمة الطبية من أهم السمات البارزة لتلك المؤسسات، وذلك لمواكبة التغيير العلمي والتكنولوجي في مجال الصحي. مما تسهم في تطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة، كما تمثل المجال الحيوي لنمو المؤسسة الصحية وبقائها مستمرة في تقديم الخدمة الصحية المختلفة. ولن يتأتى ذلك إلا من خلال وجود إدارة مسؤولة عن متابعة التغيير. وحرصاً المتغيرات الخارجية والداخلية للمؤسسات الصحية (شارف، 2018).

كما تؤكد دراسة (خريف وتومي، 2008) أن التغيير النعاني نحو الجودة هو أهم ضمان للحصول على خدمة ذات جودة عالية، كما أكدت دراسة (شارف، 2018) أن التغيير التكنولوجي والثقافي والهيكلي يسهم بشكل كبير جداً في رفع كفاءة جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى. كما توصي الدراسة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، وكذلك ضرورة الاهتمام بالعلاقات الانسانية وتقدير الجهد المبذول للعاملين. وان الاهتمام برضى المرضى، والحصول على معلوماتهم والاهتمام بها يعد أحد جوانب إدارة التغيير.

كما تشدد مؤسسات القطاع الصحي من تقنيات متسارعة، نالت مختلف المناهج والأدوية والابتكارات، البشرية، والمالية، والتي أثر بالتالي على جودة الخدمات الصحية. لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

سאלات الدراسة

- ما واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
0	أهداف الدراسة (Study objectives)	• أهداف واقعية مُحددة مُفصلة تتماشى وتتسق مع عنوان الدراسة وتوفر الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وفرضيتها وذلك بمراجعة فقرة التساؤلات والفرضيات للمشكلة

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف على واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- 3- التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٦	أهمية الدراسة (Importance of study)	• تم توضيح أهمية الدراسة من الناحية النظرية وكيفية الاستفادة منها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية • وتوضيح أهمية الدراسة العملية التطبيقية في تقديم المقترحات للمسؤولين ومنخذي القرار حول واقع التغيير • تم توضيح تأثير الدراسة وما تقدمه من مقترحات وتوصيات تساهم في تطوير

أهمية الدراسة

تكمّن أهمية الدراسة النظرية في مدى أهمية إدارة التغيير في القطاعات الصحية، وما له أثر على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى، كما ستثري الدراسة المكتبات السعودية بموضوع مهم في العملية الإدارية واستراتيجية الإدارة بوجه عام وإدارة المستشفيات بوجه خاص، حول موضوع مهم عن أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات في القطاع الصحي.

كما تتمثل الأهمية العملية فيما تقدمه للمسؤولين عن القطاع الصحي حول واقع إدارة التغيير في مستشفيات مدينة الرياض، ومستوى جودة الخدمات الصحية، وما تقدمه من مقترحات وتوصيات تساهم في تطوير أبعاد إدارة التغيير (التكنولوجي والثقافي والهيكلية والإنساني)، وذلك لتطوير جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الصحية.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
V	حدود الدراسة Limitations of the study	• تم وضع حدود واضحة للدراسة وذكر الحدود الأربعة المطلوبة في أي دراسة (المكانية – الزمنية – البشرية – والموضوعية) والحرص عليها وخاصة الزمنية للمحافظة على صلاحية المعلومات والنتائج

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: طبقت الدراسة في المملكة العربية السعودية بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في عام 1444.
- الحدود البشرية: تكونت عينة الدراسة من العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة " أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض".

قراءة محتوى القضية البحثية

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٨	مصطلحات الدراسة Study terminology	تم الاقتصار على تعريف المتغيرين الأساسيين للدراسة دون التطرق الى تصنيف تعريفهم (نظريا أو إجرائيا) (كيفية التطبيق) وتم الاستدلال فيما بعد في الإطار النظري بالدراسات السابقة

مصطلحات الدراسة

- **إدارة التغيير:** هي عملية إدارية فعالة تسهم في رسم الخطط التغيير التي تسهم في توافق المؤسسة مع التغييرات الداخلية والخارجية، وضمان تقليل الآثار السلبية لإدخال التغيير، وكذلك تضمن تنفيذ مراقبة عملية التغيير (الباحثين).
- **جودة الخدمات الصحية:** هي الخدمات التمريضية والعلاجية والطبية وكافة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية للمرضى، بأفضل كفاءة تحقق رضى المرضى، بما يؤول لان يكون بحالة صحية أفضل (الباحثين).

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
٩	الإطار النظري Theoretical framework	- قام الباحثون بتعريف شامل وواضح ومتعدد للمتغير المستقل بالدراسة (إدارة التغيير) والاستدلال بالدراسات السابقة العربية والأجنبية - وكذلك التعريف العالمي (المتغير التابع) لجودة الخدمات الصحية وتوضيح مدى أهميته وشرح وافي لأبعاد الجودة..... والاستدلال بعدد (١) من الدراسات السابقة



التكليف: الخامس

مقرر
(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

التوضيح / التعليق

تناول الباحثون (٥) دراسات سابقة مع بتحليل كل دراسة من حيث أهدافها ومكانها ومجتمعها والعينة والمنهجية ونتائجها وتوصيتها

تناول الباحثون الدراسات السابقة من حيث اللاحداث الى الاقدم

مع توضيح كيفية الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الدراسة الحالية في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي

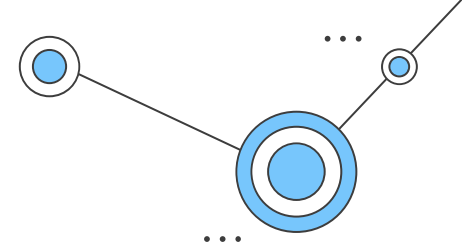
تم الإشارة الى أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة مما ساهم في اكتشاف الباحثون لمدى تميز الدراسة الحالية حيث اختلفت مع جميع الدراسات السابقة في مكان تطبيق الدراسة، حيث طبقت في المملكة العربية السعودية، وتميزت في أنها تهدف إلى التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

المحور مع (الاستدلال من الدراسة)

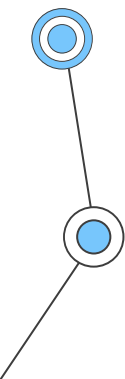
1. الدراسات السابقة Literature Review / Previous studies

لثمة الدراسات السابقة دراسة (شارف، 2018) بعنوان "أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة حالة مستشفى أحمد بن حنبل بالأنطاك". هدفت الدراسة للتعرف على مدى اعتماد المؤسسة الصحية المقدمة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الدراسة على (62) من العاملين في المستشفى من (أطباء، إداري وفنيي أشعة)، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية البينات في ضوء تلك تولعت الدراسة لعدد من النتائج في جودة الخدمة الصحية للمؤسسة محل الدراسة، وفي ضوء خلال التسرب الجيد، حيث أن التسرب الجيد يعمل على التعريف في الهيكلي التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد المبذول، وليجاد نظام إدارة (عقار وعبد الوهاب، 2018) بعنوان "أثر المؤسسة العمومية الإشعاعية شرق" هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إجراء مساهمته في تحسين جودة الخدمات الصحية، كذلك وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف من موظفي المؤسسة العمومية الإشعاعية شرق حيث الدراسة الإشعاعية كأداة لجمع البيانات في ضوء ذلك إحصائية لإدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية بالقطاعات لضمان الجودة في الخدمات الصحية، كما للمؤسسة في تحسين جودة خدماتها الصحية وفي ضوء ومعالجة التعديلي لها أكثر، وضرورة الاهتمام أكثر بالموارد البشرية (عبد وسير، 2017) بعنوان "أثر المؤسسة العمومية للتأمين الجوارية بالخصيرة - ولاية" هدفت الدراسة إلى التعرف أثر التغيير والتطوير وإعادة الهيكلة وأثره على القطاع الصحي في الجزائر، والدراسة الجوارية بالخصيرة في مشروع التغيير، وقد أهداف الدراسة، وقد تكونت من موظفي الإدارة العليا المؤسسة - نائب المدير للكلف بالمالية والموارد - نائب مدير العيادة للمجموعة الدمام، وقد استخدمت الدراسة لعدد من النتائج أهمها إن إبطاء المؤسسة	لثمة الدراسات السابقة دراسة (شارف، 2018) بعنوان "أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة حالة مستشفى أحمد بن حنبل بالأنطاك". هدفت الدراسة للتعرف على مدى اعتماد المؤسسة الصحية المقدمة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الدراسة على (62) من العاملين في المستشفى من (أطباء، إداري وفنيي أشعة)، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية البينات في ضوء تلك تولعت الدراسة لعدد من النتائج في جودة الخدمة الصحية للمؤسسة محل الدراسة، وفي ضوء خلال التسرب الجيد، حيث أن التسرب الجيد يعمل على التعريف في الهيكلي التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد المبذول، وليجاد نظام إدارة (عقار وعبد الوهاب، 2018) بعنوان "أثر المؤسسة العمومية الإشعاعية شرق" هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية إجراء مساهمته في تحسين جودة الخدمات الصحية، كذلك وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف من موظفي المؤسسة العمومية الإشعاعية شرق حيث الدراسة الإشعاعية كأداة لجمع البيانات في ضوء ذلك إحصائية لإدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية بالقطاعات لضمان الجودة في الخدمات الصحية، كما للمؤسسة في تحسين جودة خدماتها الصحية وفي ضوء ومعالجة التعديلي لها أكثر، وضرورة الاهتمام أكثر بالموارد البشرية (عبد وسير، 2017) بعنوان "أثر المؤسسة العمومية للتأمين الجوارية بالخصيرة - ولاية" هدفت الدراسة إلى التعرف أثر التغيير والتطوير وإعادة الهيكلة وأثره على القطاع الصحي في الجزائر، والدراسة الجوارية بالخصيرة في مشروع التغيير، وقد أهداف الدراسة، وقد تكونت من موظفي الإدارة العليا المؤسسة - نائب المدير للكلف بالمالية والموارد - نائب مدير العيادة للمجموعة الدمام، وقد استخدمت الدراسة لعدد من النتائج أهمها إن إبطاء المؤسسة
---	---

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)



#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١١	نموذج الدراسة Study model	• لم يرسم الباحث نموذج للدراسة ليعبر عن العلاقات المُمثلة بين المتغيرات أو ليحدد اتجاه الفروض التي سيتم اختبارها (قد يرجع ذلك لوضوح المتغيرين المستقل والتابع أو إلى إكتفاء الباحث بالإطار النظري للدراسة)



قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures.	• <u>منهج الدراسة:</u> دراسة وصفية تستخدم فيها الباحثين المنهج الوصفي التحليلي ، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها - مع الإشارة الى مصدر البيانات من الدراسات السابقة
	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد عرفه العساف (2003م) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب" (ص178).	• <u>مجتمع الدراسة والعينة:</u> ذكر الباحثون افراد الدراسة (العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض)، وتم اختيار عينة الدراسة بأسلوب العينة العشوائية (لم يتم ذكره بالتحديد) - تم استرجاع (١٤٣) استبانة صالحة للتحليل
	يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ولصعوبة تحديد حجم العينة لان العدد كبير يصعب حصره وأكثر من 10.000، قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث بلغ عدد الاستبانات المستردة (143) استبانة صالحة للتحليل.	

منهج الدراسة:

مجتمع الدراسة:

مقرر

(قضايا بحثية ١)

التكليف: الخامس

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures.	• <u>أداة الدارسة وطريقة جمع المعلومات</u> : قام الباحثين اعتمادا على الادبيات النظرية والدراسات السابقة بتصميم الاستبانة .
أداة الدراسة:		
بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.		
للتحقق من الصدق الظاهري، تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية (ملحق رقم 1) على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في إدارة الأعمال، والمهتمين بمجال الدراسة، للتعرف على آرائهم، ومقترحاتهم حول مدى أهمية العبارات، ووضوحها ومدى ملائمة العبارات لقياس ما وُضعت من أجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير أداة الدراسة، بناءً على ما أبداه المحكمون من آراء ومقترحات، أجريت التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، وفي ضوء ذلك تم اعتماد الاستبانة في صورتها النهائية.		
تم اختيار الصدق الظاهري، بعرضها على محكمين الذين أبدوا آرائهم وبناءً على ما أبداه المحكمون من آراء ومقترحات، أجريت التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، وفي ضوء ذلك تم اعتماد الاستبانة في صورتها النهائية.		

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

التوضيح / التعليق

المحور مع (الاستدلال من الدراسة)

اختبار صدق الاتساق الداخلي الاستبانة؛ للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، قام الباحثين بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب الصدق الداخلي لأداة الدراسة الذي أتضح في :

حدول (٢) : جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدالة (0.01) مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة

12 منهجية الدراسة وإجراءاتها.
Study methodology and procedures.

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية لكل محور

واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض							
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع	
0.721**	1	0.744**	1	0.802**	1	0.840**	1
0.729**	2	0.761**	2	0.805**	2	0.780**	2
0.766**	3	0.782**	3	0.794**	3	0.687**	3
0.688**	4	0.729**	4	0.749**	4	0.702**	4
مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض							
0.654**	4	0.684**	7	0.671**	10	0.930**	10
0.648**	5	0.880**	8	0.821**	8		
0.782**	9	0.901**	9	0.679**	9		

(إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية. 2022م)

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

مقرر

(قضايا بحثية 1)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

التكليف: الخامس

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. Study methodology and procedures.	• <u>ثبات الاستبانة</u>: تم قياس ثبات محاور الاستبانة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) كما هو موضح :

جدول رقم (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض	16	0.669
مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض	10	0.807
الثبات العام	26	0.882

يوضح الجدول رقم (3) أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.88) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.66، 0.80) وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٢	منهجية الدراسة وإجراءاتها. (يتبع) Study methodology and procedures.	<u>الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:</u> - تم توضيح البرنامج الإحصائي المستخدم في التحليل Statistical Package For Social Sciences (SPSS) - تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة . - تم استخدام تدرج مقياس ليكرت الخماسي وتحليل الاستجابات وعرضها بالجدول الإحصائية - تم استخدام معامل الارتباط بيرسون " " Person Correlation لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة واختبار صدق الاستبانة - قام الباحثين باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) لاختبار مدي ثبات أداة الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (spss)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 =5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يتضح في التالي:

- من 1.00 إلى 1.80 يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 1.81 إلى 2.60 يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 2.61 إلى 3.40 يمثل (موافق إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 3.41 إلى 4.20 يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 4.21 إلى 5.00 يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على استجابات الأفراد تجاه عبارات العبارات الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي (mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- تم استخدام الانحراف المعياري ((standard deviation: وذلك من للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل من عبارة من عبارات متغير الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقاييس.
- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون "person correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.
- قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ (cronbach Alpha): لاختبار مدي ثبات أداة الدراسة.
- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون "person correlation": لاختبار فرضيات الدراسة

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق									
١٣	النتائج Results (يتبع)	- قام الباحثون بتفسير دقيق لنتائج استجابات عينة الدراسة وعرضها في جداول تفصيلية سواء لتحليل البيانات الأولية او الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي : - نتائج تحليل البيانات الشخصية : لعينة الدراسة التي تختص لأفراد العينة (١٤٣)، و تم تصنيفهم على النحو التالي: جدول رقم (1) توزيع افراد الدراسة وفق المتغيرات الاولى <table> <tr> <th>النسبة</th><th>التكرار</th><th>الجنس</th></tr> <tr> <td>13.4</td><td>20</td><td>ذكر</td></tr> <tr> <td>86.6</td><td>123</td><td>أنثى</td></tr> </table>	النسبة	التكرار	الجنس	13.4	20	ذكر	86.6	123	أنثى
النسبة	التكرار	الجنس									
13.4	20	ذكر									
86.6	123	أنثى									

الجنس	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي		
دبلوم	48	33.8
بكالوريوس	59	40.9
دراسات عليا	35	24.6
الوظيفة		
إداري	9	6.3
طبيب	44	31
ممرض	86	60.6
فني	4	2.1
عدد سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	7	4.2
من 6-10 سنوات	47	33.1
من 11-15 سنة	32	22.5
أكثر من 15 سنة	57	40.1
عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها		
لا يوجد	0	0
3-1 دورات تدريبية	52	36.6
4-7 دورات تدريبية	68	47.9
8-10 دورات تدريبية	23	15.5

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• <u>نتائج السؤال الأول:</u> واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ للتعرف على واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات افراد العينة في إطار ابعاد إدارة التغيير (الثقافي - التكنولوجي - الهيكلي - الإنساني) وتم التعامل معها على انها متغيرات مستقلة وفيما يلي النتائج التفصيلية فيما يتعلق بهذه الدراسة

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• نتائج السؤال الأول: واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ أولاً: البعد الثقافي: أن أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على عبارات واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بُعد الثقافي، بمتوسط (3.28)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.36 إلى 3.13) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى الموافقة إلى حد ما على أداة الدراسة مما يوضح التقارب في وجهات النظر من حيث موافقة أفراد الدراسة على عبارات محور البعد الثقافي.

جدول (4) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور البعد الثقافي حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
3	تساعد إدارة التغيير العاملين على إنجاز مهامهم بكفاءة عالية.	3.36	1	1
4	ثقافتهم وأهداف المستشفى وخططها الاستراتيجية تسهم في زيادة جودة الخدمات المقدمة.	3.36	1.05	2
2	تدرب المستشفى العاملين على برامج التغيير التي تسهم في زيادة جودة الخدمات.	3.27	1.06	3
1	تسعى المستشفى إلى تطوير أداء العاملين وزيادة معافهم ومهاراتهم.	3.13	1.13	4
	المتوسط العام للمحور	3.28	0.95	

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• نتائج السؤال الأول: واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ ثانياً: البعد التكنولوجي: أن أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض البعد التكنولوجي بمتوسط حسابي بلغ (3.32)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.24 إلى 3.37) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول مستوى البعد التكنولوجي.

جدول رقم (5) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور البعد التكنولوجي حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
2	تتسم الإمكانيات التكنولوجية بالمستشفى بالبعد الإنساني العالية، والاهتمام في دقة وسرعة إنجاز العمل.	3.37	1.1	1
4	تعمل المستشفى على تبسيط إجراءاتها وخدماتها بشكل إلكتروني مؤتمت، لرفع جودة الخدمات وسهولة وسرعة ودقة الأداء.	3.35	1.08	2
3	تدرب المستشفى الموظفون على التكنولوجيا والبرامج والمستحقات التكنولوجية بشكل مستمر لمواكبة التغيير.	3.34	1.06	3
1	يتم المستشفى بمواكب التطور التكنولوجي وتوظيف التكنولوجيا وبرامجها في تقديم خدماتها.	3.24	1.09	4
		3.32	0.94	

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• نتائج السؤال الأول: واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ ثالثاً: ما البعد الهيكلي: أن واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض البعد الهيكلي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها جاء بمتوسط حسابي (3.47)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.73 إلى 3.27) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق - موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة على البعد الهيكلي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

جدول (6) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور البعد الهيكلي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تطور المستشفى هيكلها التنظيمي بشكل دوري كلما دعت الحاجة لمواكبة إدارة عملية التغيير والتطوير.	3.73	0.99	1
2	يعمل الهيكل التنظيمي ف المستشفى على زيادة تفويض الصلاحيات للموظفين في المستويات الأخرى والحد من البيروقراطية.	3.61	1.1	2
3	هناك سهولة في انسياب الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بالمستشفى وتنسم بالدقة والسرعة.	3.27	1.1	3
4	تواجه المستشفى مقاومة التغيير على مستوى تقديم الخدمات.	3.27	1.1	4
	المتوسط العام	3.47	0.94	

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• نتائج السؤال الأول: واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ رابعاً: البعد الانساني: أن واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض البعد الانساني من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض جاء بمتوسط حسابي (3.28)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.73 إلى 3.27) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على البعد الانساني.

جدول (7) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور البعد الانساني مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة				
م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	تسعى المستشفى لتهيئة بيئة العمل وخلق جو من الألفة والثقة والاحترام ، والتنافس البناء، وخلق شعور بالرحمة النفسية بين العاملين في بيئة العمل.	3.35	1.1	1
2	تشجع المستشفى العاملين على مواجهة التحديات المتعلقة بالعمل، وتساعدهم على إيجاد الحلول، وتحفيزهم لإحداث التغيير المنشود.	3.28	1.13	2
4	تقدم المستشفى للعاملين الحوافز المادية والمعنوية، والترقيات لتشجيعهم على السعي نحو التغيير.	3.28	1.07	3
3	تحرص المستشفى على تحديد احتياجات العاملين التدريبية، والعمل على تطويرهم وتزويدهم بمهارات ومعارف تساعد على عملية التغيير.	3.24	1.8	4
	المتوسط العام	3.28	1.01	

مقرر
قضايا بحثية ١

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

التكليف: الخامس

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	• <u>نتائج السؤال الثاني:</u> ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ • وضحت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها جاء بمتوسط حسابي (3.5)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.31-3.45) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق - موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما - يوضح التباين في موافقة أفراد الدراسة على مستوى سرعة الانجاز في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. • ملحوظة تم ترتيب محاور الاستجابة ترتيباً تنازلياً لتوضيح أولويات الجودة بالخدمة الصحية

جدول (8) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور جودة الخدمات مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة				
م	العبارات	المتوسط الحسابي	الاعتراف المعياري	الترتبة
10	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة.	3.72	1.15	1
6	يوفر المستشفى جميع التخصصات الطبية وخدمات الطوارئ والرعاية الصيدلانية.	3.70	0.98	2
5	يسهل المستشفى إجراءات وسياسات العمل لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة بأفضل جودة.	3.60	1.08	3
8	يقوم المستشفى إبلاغ المرضى عن مواعيد تقديم الخدمة وتكاليف الخدمة.	3.56	1.06	4
7	يؤكد المستشفى على العاملين بالترام الأدب وحسن المعاملة مع المرضى.	3.52	1.20	5
2	يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى.	3.45	1.1	6
1	يتوفر في المستشفى كل الإمكانيات المادية الحديثة والبشرية لتقديم الخدمة.	3.42	1.11	7
9	يوفر المستشفى لوحات وعلامات إرشادية لتسهيل الوصول إلى الأقسام والفروع للمستشفى.	3.41	1.7	8
4	يوفر المستشفى جميع التخصصات على مدار اليوم للملازمة أوقات المعاينة الطبية لكافة المرضى.	3.32	1.1	9
3	يسعى المستشفى للمعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى من طرف العاملين.	3.31	1.16	10
	المتوسط العام للمحور	3.50	1.16	

مقرر

(قضايا بحثية ١)

التكليف: الخامس

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٣	النتائج Results (يتبع)	- نتيجة الإحالة على فرضية الدراسة : هل يوجد أثر لأبعاد إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ - توضح النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تتضح في جدول (١٠) وتشير إلى صلاحية النموذج للتنبؤ بجودة الخدمات الصحية (المتغير التابع) بالمستشفيات الحكومية من خلال إدارة التغيير (المتغير المستقل) وكانت النتائج التفصيلية لتأثير أبعاد التغيير على جودة الخدمات الصحية وتم ترتيبها تنازليا من حيث تأثيرها كالتالي : (البعد التكنولوجي) المتغير المستقل الأول (البعد الهيكلي) المتغير المستقل الثاني (البعد الإنساني) المتغير المستقل الثالث. - ولم يتم إدراج (البعد الثقافي) في قائمة المؤثرات باعتبار أن تأثيرها على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية ضعيف، حيث تم اثبات انها لا تمثل الا كميته ضئيلة من التباين في درجات المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بجودة الخدمات الصحية من خلال الدرجة الكلية لأبعاد إدارة التغيير

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الثابت	124.087	8.124		15.275	**0.000
البعد التكنولوجي	0.176	0.295	0.035	0.599	**0.050
البعد الهيكلي	0.711	0.260	0.158	2.734	**0.007
البعد الإنساني	0.954	0.382	0.150	2.494	**0.013

مقرر

(قضايا بحثية ١)

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيد

التكليف: الخامس

قراءة محتوى القضية البحثية (يتبع)

#	المحور مع (الاستدلال من الدراسة)	التوضيح / التعليق
١٤	التوصيات Recommendations	• قام الباحثون بوضع قائمة من التوصيات المقترحة والقابلة للتطبيق مع التركيز على احتياجات المستفيدين (مقدمي ومستخدمي الخدمات الصحية) مع التركيز على وضع هذه التوصيات بما يتماشى مع أولويات تأثير ابعاد التغيير على جودة الخدمات الصحية
توصيات الدراسة: - ضرورة التخطيط الجيد والمحكم لعملية التغيير من خلال عمل خطط استراتيجية طويلة المدى، مع وجود أهداف قريبة المدى. - ضرورة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل داخل المستشفى، وبعد دراسة متطلبات التغيير البيئة الداخلية والخارجية دراسة متأنية. - ضرورة تحديد السلطة والمسئولية ووظيفة كل إدارة من إدارات المستشفى، بحيث لا يكون هناك تداخل في الصلاحيات، - ضرورة تعامل الإدارة مع العاملين بإيجابية والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد الذي يبذله العاملون، وإيجاد نظام حوافز لتشجيع العاملين. - ضرورة الاهتمام برضى المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة، حيث أن الحصول على معلومات المستفيدين يعد أحد جوانب إدارة التغيير. - العمل على أتمتة الأنظمة داخل القطاع الحكومية وتطوير التكنولوجيا الوجب استخدامها داخل المستشفى، وذلك لتجود الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى.		

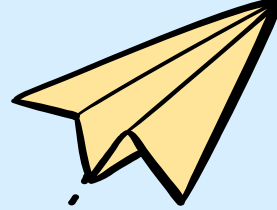
مقرر

(قضايا بحثية ١)

التكليف: الخامس

إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

شكراً



إعداد وتقديم: د. عايد الرشيدى

التكليف: الخامس

مقرر
(قضايا بحثية ١)