

مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة – المنطقة الشرقية.

إعداد الطالبة/ أبرار بدير الدرويه

252001607

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

حقوق الطباعة

تعود حقوق الطباعة والنشر لهذا البحث إلى جامعة ميدأوشن، حيث تُعد جميع المواد والمحتويات الواردة فيه ملكًا حصريًا للجامعة. ولا يجوز نسخ أي جزء منه أو إعادة نشره أو توزيعه بأي شكل من الأشكال دون الحصول على إذن خطي مسبق من جامعة ميدأوشن.

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي وفقنا لإتمام هذا البحث، ونسأله أن يكون علمًا نافعًا يُسهم في خدمة المجتمع وتطويره.

نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جميع دكاترة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة ميدأوشن، لما قدموه من دعم علمي وتوجيهات قيّمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل البحثي، فجزاهم الله عنا خير الجزاء.

كما نتوجه بالشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاح هذا البحث، وخاصة المشاركين في تعبئة الاستبانة، الذين كان لتعاونهم وتفاعلهم دور أساسي في جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة، مما يعكس وعيهم وحرصهم على الإسهام في بناء مجتمع قائم على الجودة والتطوير المستمر.

ولا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تقديرنا لكل من قدم لنا الدعم والمساندة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، خلال مراحل إعداد هذا البحث.

وفي الختام، نسأل الله أن يوفقنا جميعًا لخدمة وطننا، وأن يكون هذا العمل خطوة نحو تحقيق رؤية مستقبلية قائمة على التميز والجودة.

فهرس المحتويات:

المحتويات

١	 حقوق الطبعاعة
٢	 الشكر والتقدير
٥	 قائمة الجداول :
٦	 فهرس الأشكال:
٧	 Abstract: المستخلص
٨	 الفصل الأول
٩	 ١-١ المقدمة:
١٠	 ١-٢ بعض المصطلحات العلمية الأساسية
١٠	 ١-٣ مشكلة الدراسة
١١	 ١-٤ أهمية الدراسة
١٢	 ١-٥ أهداف الدراسة
١٢	 ١-٦ تساؤلات الدراسة
١٣	 ١-٧ فروض الدراسة
١٣	 ١-٨ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٤	 ١-٩ خاتمة الفصل الأول
١٥	 الفصل الثاني (الدراسات السابقة)
١٦	 ٢-١ مقدمة
١٦	 ٢-٢ المتغير التابع والمتغيرات المستقلة
١٦	 ٢-٣ دراسات السابقة
١٨	 ٢-٤ الإطار النظري
١٩	 ٢-٥ خاتمة الفصل الثاني
٢٠	 الفصل الثالث (منهجية الدراسة)
٢٠	 ٣-١ مقدمة
٢١	 ٣-٢ المنهجية وطرق البحث
٢١	 ٣-٣ مجتمع البحث
٢٢	 ٣-٤ حدود البحث
٢٣	 ٣-٥ خاتمة الفصل الثالث
٢٤	 الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)
٢٥	 ٤-١ مقدمة
٢٥	 ٤-٣ تحليل المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة
٢٦	 ٤-٤ تحليل المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة

٢٧	٥- العلاقة بين وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة
٢٧	٦- اختبار فروض الدراسة
٢٨	٧- النتائج النهائية للدراسة
٢٨	٨- التوصيات
٢٩	٩- الخاتمة الفصل الرابع
٣٠	المراجع
٣٠	المراجع العربية
٣٠	المراجع الأجنبية
٣١	الملاحق
٣٥	Abstract

قائمة الجداول :

١. الجدول ١: توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة..... ٢٥
٢. الجدول ٢: تحليل المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة ٢٦
٣. الجدول ٣ : تحليل المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة ٢٦
٤. الجدول ٤: العلاقة بين وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة..... ٢٧
٥. الجدول ٥ :اختبار فروق Kruskal–Wallis بين مستوى وعي الموظفين والمتغيرات الديموغرافية..... ٢٧

فهرس الأشكال:

١. شكل (١) توزيع العينة حسب الجنس ٢٢

٢. شكل (٢): توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية ٢٢

المستخلص : Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة وتحديد العوامل المؤثرة على التزامهم بها. تتبع أهمية الدراسة من الدور الحيوي الذي يلعبه وعي الموظفين في نجاح تطبيق الجودة، حيث تعتمد فعالية السياسات والأنظمة على إدراك العاملين والتزامهم اليومي. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا واعتمدت على استبانة مقننة شملت البيانات الديموغرافية للموظفين، مستوى وعيهم، والعوامل المؤثرة في تطبيق الجودة، مع عينة بلغت ٥٠ موظفًا من الفئات الطبية والفنية والإدارية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، مع اعتماد التحليل الوصفي لاستخراج المتوسطات والانحراف المعياري، واختبارات الفروق Kruskal–Wallis للتحقق من صحة الفرضيات. أظهرت النتائج أن مستوى وعي الموظفين مرتفع، خاصة فيما يتعلق بسلامة المرضى ورضاهم، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب المؤهل العلمي وسنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة. كما بينت الدراسة أن العوامل التنظيمية مثل ضغط العمل وضعف برامج التدريب تمثل عوائق أمام تطبيق الجودة، بينما يعد التحفيز المادي والمعنوي أهم العوامل الإيجابية. وأكدت النتائج أيضًا وجود علاقة إيجابية بين وعي الموظفين ومدى التزامهم بتطبيق المعايير، مما يبرز أهمية رفع مستوى الوعي لتعزيز الجودة. استنادًا إلى هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز برامج التدريب، دعم الإدارة للموظفين، تحسين بيئة العمل، متابعة الأداء بشكل دوري، ونشر ثقافة الجودة داخل المستشفيات. تساهم هذه الإجراءات في رفع كفاءة الأداء الصحي وسلامة المرضى، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

الكلمات المفتاحية: وعي الموظفين، معايير الجودة الصحية، المستشفيات الحكومية، تطبيق الجودة، المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)

الفصل الأول

١-١ المقدمة:

شهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات كبيرة خلال العقود الأخيرة، نتيجة التطور السريع في الخدمات الصحية، والاعتماد على نظم الإدارة الحديثة، وسعي الدولة لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد جعلت الرؤية من تحسين جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى هدفاً استراتيجياً أساسياً، مع التركيز على اعتماد المستشفيات والجهات الصحية وفق معايير موحدة لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

تُعد المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) الجهة الوطنية المسؤولة عن وضع معايير الجودة الصحية، وإجراء التقييم والمتابعة للمستشفيات الحكومية والخاصة. وتتركز هذه المعايير على سلامة المرضى، جودة الرعاية الصحية، كفاءة العمليات، ورضا المستفيدين. كما أنها تعتمد على إشراك جميع العاملين في المستشفى في عملية التحسين المستمر، وهو ما يجعل وعي الموظفين أحد العناصر الجوهرية لضمان نجاح تطبيق المعايير وتحقيق الاعتماد الصحي.

تُعتبر المنطقة الشرقية من أكثر المناطق الحيوية في المملكة لما تضمه من منشآت صحية كبرى تقدم خدمات متنوعة لملايين المستفيدين، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة مستوى الوعي لدى الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة. إذ يُتوقع أن يسهم قياس هذا الوعي في الكشف عن نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الصحية، وتحديد احتياجات التدريب والتطوير، وبالتالي دعم جهود التحسين المستمر للجودة في المؤسسات الصحية الحكومية.

تتبع أهمية هذا البحث من تجربتي وملاحظتي العملية في المستشفيات الحكومية، حيث لاحظت وجود تفاوت في وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة. فمع وجود سياسات وإجراءات مكتوبة، إلا أن تطبيقها بشكل فعال يتوقف على مدى إدراك الموظفين لأثر الجودة على سلامة المرضى وكفاءة الأداء المؤسسي.

كما أن الدراسات المحلية والعربية والدولية أشارت إلى أن نقص الوعي والثقافة المؤسسية للجودة يمثل أحد أبرز التحديات التي قد تؤثر على نجاح برامج الاعتماد الصحي (العززي، ٢٠٢٢؛ الحربي، ٢٠٢١؛ الهويدي، ٢٠٢٠؛ عبدالغفار، ٢٠١٩؛ Al-Qahtani & Khan, 2020).

لذلك، تأتي هذه الدراسة لتقييم مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية، ودراسة العوامل المؤثرة على هذا الوعي، بما يتيح اقتراح حلول عملية لتعزيز ثقافة الجودة وتحسين الأداء الصحي.

تكمن المشكلة الرئيسية للدراسة في تفاوت مستوى وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة (CBAHI) في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

ويتفرع عن هذه المشكلة الرئيسة مجموعة من المشكلات الفرعية، أبرزها:

١. مدى معرفة الموظفين بمعايير الجودة وأهميتها في تحسين الخدمات وسلامة المرضى.
٢. الفروق في مستوى وعي الموظفين نتيجة اختلاف المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظائف (إدارية، طبية، فنية).

٣. العوامل المؤثرة على التزام الموظفين بتطبيق معايير الجودة، مثل التدريب، الدعم الإداري، والضغط الوظيفي.

٤. التحديات والمعوقات التي تواجه الموظفين في تطبيق معايير الجودة في بيئة المستشفى.

٢-١ بعض المصطلحات العلمية الأساسية

١. إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر لجميع عمليات المؤسسة بمشاركة جميع العاملين، بهدف تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات.
٢. معايير الاعتماد الصحي (CBAHI) مجموعة من المعايير الوطنية التي تهدف إلى تقييم جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات والمراكز الصحية.
٣. وعي الموظفين: درجة إدراك العاملين للمعايير والسياسات المؤسسية وأهميتها وتأثيرها على جودة العمل ورضا المرضى.
٤. الثقافة المؤسسية للجودة: مجموعة القيم والمبادئ والسلوكيات المشتركة داخل المؤسسة التي تشجع على الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المستمر.

يندرج هذا البحث ضمن مجال الإدارة الصحية وإدارة الجودة، ويعكس التوجهات العلمية الحديثة نحو الاعتماد على إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي. ويكتسب البحث أهميته العلمية من عدة جوانب:

- تطبيق المفاهيم العلمية للإدارة الصحية: حيث يربط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة وواقع المستشفيات الحكومية، مع التركيز على عنصر الوعي الوظيفي كمتغير حيوي.
- المساهمة في تطوير المعرفة العلمية: إذ يوفر البحث بيانات كمية ونوعية عن مستوى وعي الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، مما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية المحلية والإقليمية حول الجودة الصحية.
- الصلة بالتطبيق العملي: حيث يمكن للنتائج أن تساعد إدارات المستشفيات ووزارة الصحة في تصميم برامج تدريبية وتعليمية موجهة لرفع مستوى الوعي وتعزيز الالتزام بالمعايير، بما يحقق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي وسلامة المرضى.

٣-١ مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لتطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي (CBAHI) في المستشفيات الحكومية، إلا أن مدى فاعلية هذا التطبيق لا يزال يواجه تحديات متعددة تتعلق بمدى فهم ووعي الموظفين بتلك المعايير وأهميتها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ففي كثير من الحالات، تُطبّق الإجراءات والسياسات بشكل شكلي أو جزئي دون أن تكون نابعة من قناعة راسخة لدى العاملين بآثارها الإيجابية على بيئة العمل وسلامة المرضى.

وتشير بعض الدراسات المحلية والعربية إلى أن نقص الوعي بمعايير الجودة وضعف ثقافة الجودة المؤسسية يمثلان أحد أهم المعوقات التي تحدّ من نجاح تطبيق برامج الاعتماد الصحي، خصوصًا في المؤسسات الحكومية التي تتسم بتعدد الكوادر الإدارية والفنية وتفاوت مستوياتهم التعليمية والمهنية. كما أن عدم وضوح دور الموظف في منظومة الجودة قد يؤدي إلى ضعف الالتزام بالمعايير أو سوء فهمها، مما ينعكس سلبيًا على مستوى الأداء العام في المستشفى. من هذا المنطلق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يتمتع موظفو المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بالوعي الكافي بأهمية تطبيق معايير الجودة المعتمدة من المجلس المركزي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية حول مستوى المعرفة بمفاهيم الجودة، ومدى الالتزام بتطبيقها، والعوامل التي قد تؤثر على درجة الوعي بين مختلف الفئات الوظيفية في تلك المستشفيات.

٤-١ أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي يؤديه وعي الموظفين في نجاح تطبيق معايير الجودة داخل المستشفيات الحكومية. فمهما كانت السياسات والأنظمة الموضوعية متقنة، فإن فعاليتها الحقيقية تعتمد على مدى إدراك العاملين لأهميتها والتزامهم بتنفيذها ضمن بيئة العمل اليومية. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى الوعي الحالي لدى موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية، بهدف تحديد مكان القوة والقصور في ثقافة الجودة المؤسسية.

وتتضح أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

أهمية عملية:

ثمكّن نتائج الدراسة صنّاع القرار في وزارة الصحة وإدارات المستشفيات من تقييم جاهزية الكوادر الصحية والإدارية لتطبيق معايير الجودة، وتحديد الاحتياجات التدريبية التي يمكن أن تسهم في رفع كفاءة العاملين.

تساعد في تحسين استراتيجيات التوعية الداخلية وبرامج التدريب الموجهة للموظفين، مما يضمن تعزيز ثقافة الجودة وتحقيق الاعتماد المؤسسي المستدام.

أهمية علمية وبحثية:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة الجودة في القطاع الصحي، خصوصًا في بيئة المستشفيات الحكومية السعودية.

تقدم إطارًا تحليليًا يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية لقياس الوعي وتقييم مدى فعالية برامج الاعتماد الصحي في مناطق أخرى من المملكة.

أهمية وطنية وتنموية:

تنسجم هذه الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تؤكد على رفع كفاءة القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

كما تدعم جهود المجلس المركزي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) في متابعة وتحسين تطبيق المعايير الوطنية للجودة من خلال تعزيز دور العاملين في الالتزام بها وفهمها على نحو أعمق.

وبذلك، فإن هذه الدراسة لا تسعى فقط إلى قياس الوعي، بل تهدف إلى المساهمة في بناء ثقافة مؤسسية تقوم على الجودة والتحسين المستمر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية، بما ينعكس إيجابًا على سلامة المرضى وكفاءة الأداء الصحي في المملكة.

٥-١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

١. قياس مستوى وعي الموظفين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة الصادرة عن المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI).
٢. تحديد العوامل المؤثرة على وعي الموظفين تجاه تطبيق معايير الجودة، مثل المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل.
٣. تحليل مدى التزام المستشفيات الحكومية بتطبيق معايير الجودة في مختلف الإدارات والأقسام.
٤. استكشاف التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في بيئة العمل الصحية الحكومية.
٥. تقديم مقترحات عملية تسهم في تعزيز الوعي وتطوير ثقافة الجودة بين الموظفين في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

٦-١ تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، هي:

١. ما مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة المعتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تعزى لمتغيرات مثل (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟
٣. ما مدى التزام المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بتطبيق معايير الجودة في مختلف الإدارات والأقسام؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في تطبيق معايير الجودة داخل المستشفيات الحكومية؟
٥. ما المقترحات المناسبة لرفع مستوى الوعي وتطبيق معايير الجودة بفعالية في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية؟

٧-١ فروض الدراسة

- **الفرضية الأولى: (H1)** يوجد مستوى متوسط من وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة.
- **الفرضية الثانية: (H2)** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى المؤهل العلمي.
- **الفرضية الثالثة: (H3)** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى سنوات الخبرة.
- **الفرضية الرابعة: (H4)** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى طبيعة الوظيفة (إدارية / فنية / طبية).
- **الفرضية الخامسة: (H5)** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية.
- **الفرضية السادسة: (H6)** التحديات التنظيمية والإدارية تمثل عاملاً مؤثراً في انخفاض وعي الموظفين وتطبيقهم لمعايير الجودة.

٨-١ النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

يعتمد هذا البحث على مبادئ إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أحد الأطر النظرية الحديثة في الإدارة الصحية، والتي تركز على التحسين المستمر في الأداء المؤسسي من خلال مشاركة جميع العاملين في المنظمة، والاهتمام برضا المستفيدين وسلامة المرضى. وتقوم هذه النظرية على مجموعة من المبادئ الأساسية، من أهمها العمل الجماعي، والتطوير المستمر للعمليات، والاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات، إضافة إلى تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة. كما يستند البحث إلى مفهوم ثقافة الجودة المؤسسية الذي يؤكد أن نجاح تطبيق معايير الجودة لا يعتمد فقط على وجود السياسات والإجراءات، بل يتطلب أيضاً وجود وعي وإدراك لدى العاملين بأهمية تلك المعايير ودورها في تحسين الأداء والخدمات الصحية. فكلما ارتفع مستوى الوعي لدى الموظفين بمفاهيم الجودة ومتطلباتها، زادت درجة التزامهم بتطبيقها في بيئة العمل اليومية.

ومن هذا المنطلق، يتم توظيف هذه النظرية في تفسير العلاقة بين مستوى وعي الموظفين في المستشفيات الحكومية وبين مدى نجاح تطبيق معايير الجودة المعتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) حيث تفترض الدراسة أن تعزيز ثقافة الجودة والوعي المؤسسي لدى العاملين يسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الأداء الصحي، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز سلامة المرضى داخل المؤسسات الصحية.

٩-١ خاتمة الفصل الأول

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة من خلال عرض المقدمة التي أوضحت أهمية جودة الخدمات الصحية ودور معايير الاعتماد في تحسين أداء المستشفيات. كما تم عرض مشكلة الدراسة وأهميتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، إضافة إلى تساؤلات الدراسة والفرضيات التي سيتم اختبارها في الفصول اللاحقة. كما تم توضيح الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة والمتمثل في مبادئ إدارة الجودة الشاملة وثقافة الجودة المؤسسية.

وبمهد هذا الفصل لبقية فصول البحث، حيث سيتم في الفصل الثاني استعراض الدراسات السابقة والإطار النظري المتعلق بموضوع الجودة في القطاع الصحي، وذلك بهدف بناء أساس علمي يدعم تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في الفصول اللاحقة.

الفصل الثاني (الدراسات السابقة)

٢-١ مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة والإطار النظري الذي يشكل أساساً لفهم مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة، والعوامل المؤثرة في تطبيق هذه المعايير. ويشتمل الفصل على ثلاثة محاور رئيسية: تحديد المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المستخدمة في البحث، استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة على المستويين المحلي والعالمي، وتقديم الإطار النظري الذي يوضح المبادئ والنماذج الإدارية والصحية المرتبطة بتعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات.

يسعى هذا الفصل إلى توفير خلفية علمية متينة تربط بين المفاهيم النظرية والنتائج الميدانية، بما يمكن الباحث من تحليل مستوى وعي الموظفين بشكل منهجي، وتحديد الفجوات بين الوعي والتطبيق العملي لمعايير الجودة في بيئة المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

٢-٢ المتغير التابع والمتغيرات المستقلة

في هذه الدراسة، تم تحديد المتغير التابع على أنه مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة، والذي يُقاس من خلال متوسط استجابات الموظفين على المحور الثاني من الاستبانة، ويشمل إدراك أهمية الجودة في سلامة المرضى، رضاهم، والمشاركة في أنشطة الجودة.

أما المتغيرات المستقلة فهي العوامل التي قد تؤثر على مستوى وعي الموظفين وتطبيقهم لمعايير الجودة، وتشمل:

١. المؤهل العلمي: |دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا
 ٢. سنوات الخبرة العملية: أقل من ٣ سنوات، ٣-٧ سنوات، أكثر من ٧ سنوات.
 ٣. الفئة الوظيفية: طبية، فنية، إدارية.
 ٤. العوامل التنظيمية والإدارية مثل ضغط العمل، توفر برامج التدريب، دعم الإدارة، التواصل بين الإدارات، والتحفيز المادي والمعنوي .
- تم اختيار هذه المتغيرات بناءً على الدراسات السابقة وأهداف البحث، حيث يُفترض أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على مستوى وعي الموظفين وتطبيقهم لمعايير الجودة في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

٢-٣ لدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المحلية (السعودية)

١. العنزي، م. (٢٠٢٢)، "مدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض وفق نموذج CBAHI".
 ٢. الحربي، ن. (٢٠٢١)، "دور القيادة الصحية في تعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات السعودية".
- أشارت الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا وتوفير التدريب المستمر من أهم العوامل التي ترفع وعي العاملين بأهمية الجودة وتطبيقها.

ثانيًا: الدراسات العربية

٣. الهويدي، أ. (٢٠٢٠)، "اتجاهات العاملين نحو تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية - دراسة في دولة الكويت".

خلصت الدراسة إلى وجود مستوى وعي متوسط لدى العاملين بمعايير الجودة، وأوصت بضرورة دمج مفاهيم الجودة في برامج التدريب المهني.

٤. عبدالغفار، س. (٢٠١٩)، "أثر وعي العاملين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة على مستوى الخدمات الصحية - دراسة ميدانية في مصر".

بينت النتائج أن ارتفاع الوعي بمعايير الجودة يساهم في تحسين رضا المرضى وكفاءة الأداء المؤسسي.

ثالثًا: الدراسات الأجنبية

٥. Al-Qahtani, N. & Khan, M. (2020), "Assessment of Quality Standards Awareness among Hospital Staff in the Gulf Region", *International Journal of Health Policy and Management*.

وجدت الدراسة أن ضعف التواصل بين الإدارات وانخفاض التدريب يؤديان إلى تدني مستوى الوعي بمعايير الجودة في المستشفيات الحكومية.

٦. Smith, R. (2018), "Employees' Awareness and Implementation of Healthcare Accreditation Standards", *Journal of Healthcare Quality*.

أظهرت الدراسة أن تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصحية يعتمد بشكل كبير على إشراك جميع العاملين في عمليات التحسين المستمر والتدريب على معايير الاعتماد.

من خلال تحليل هذه الدراسات، يمكن استخلاص عدة نقاط مهمة:

- معظم الدراسات ركزت على مدى التزام الموظفين بالمعايير أو على تأثير القيادة والتدريب على الالتزام بالجودة، دون التركيز على تحليل شامل لمستوى وعي الموظفين بالمعايير وأسباب تفاوته بين الفئات المختلفة.
- غالبية الدراسات تناولت مناطق محددة أو مستشفيات معينة، مثل الرياض والكويت ومصر، ولم تركز بشكل كافٍ على المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، التي تضم عددًا كبيرًا من المستشفيات الحكومية والخدمات الصحية المتنوعة.
- بعض الدراسات ركزت على قياس الالتزام أو النتائج النهائية للجودة، دون دراسة العوامل المؤثرة بشكل دقيق على وعي الموظفين وأثرها على التطبيق الفعلي للمعايير.

يميز هذا البحث عدة جوانب تجعله فريدًا عن الدراسات السابقة:

١. التركيز على المنطقة الشرقية، وهي منطقة حيوية تضم مستشفيات كبيرة تقدم خدمات متنوعة لملايين المستفيدين، ما يعطي الدراسة قيمة تطبيقية عالية.
٢. قياس مستوى وعي الموظفين بشكل شامل، مع التركيز على جميع الفئات الوظيفية (إدارية، طبية، فنية)، وليس فقط الالتزام أو نتائج الجودة النهائية.
٣. تحليل العوامل المؤثرة على الوعي، بما في ذلك التدريب، الدعم الإداري، الثقافة المؤسسية، والضغط الوظيفي، لربط الوعي بالواقع العملي في بيئة العمل.
٤. الإسهام في تحسين برامج التدريب والتطوير: النتائج ستساعد إدارات المستشفيات ووزارة الصحة على وضع استراتيجيات فعالة لتعزيز ثقافة الجودة وتحقيق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي وسلامة المرضى.

٢-٤ الإطار النظري

تُعد الإدارة الصحية أحد أهم فروع الإدارة الحديثة، إذ تُعنى بتطبيق المبادئ والأساليب الإدارية في المجال الصحي لضمان كفاءة الخدمات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. ومع التوجه الوطني لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، برز الاهتمام بتعزيز ثقافة الجودة والاعتماد في المنشآت الصحية، من خلال تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) بوصفها مرجعاً وطنياً لتقييم جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.

وتستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات الإدارية والنظرية، أهمها:

١. إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM): تقوم على مبدأ التحسين المستمر في العمليات الصحية، من خلال إشراك جميع العاملين في المسؤولية عن جودة الأداء، والتركيز على رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.
٢. نموذج الاعتماد الصحي (CBAHI): يُعد الإطار التنظيمي الرئيس الذي تعتمد عليه المستشفيات السعودية لتطبيق وتقييم معايير الجودة. ويهدف إلى تحسين سلامة المرضى ورفع كفاءة الخدمات الصحية من خلال الالتزام بمعايير محددة للأداء والإدارة.
٣. نظرية السلوك التنظيمي: تشير إلى أن مستوى وعي الموظفين ومواقفهم تجاه الجودة يتأثر بثقافة المنظمة، ونمط القيادة، ومستوى التحفيز الداخلي والخارجي. وبالتالي، فإن وعي الموظفين يمثل مدخلاً أساسياً لنجاح تطبيق أنظمة الجودة.
٤. مفهوم القيادة التحويلية في الإدارة الصحية: حيث تسهم القيادة الفعالة في ترسيخ ثقافة الجودة عبر توجيه العاملين، وتقديم الدعم والتدريب، وتحفيزهم لتبني قيم الجودة في الأداء اليومي.

من هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى بناء تصور إداري متكامل يربط بين وعي الموظفين، وثقافة الجودة، وفعالية تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية، بما يعزز جودة الخدمات الصحية ويسهم في تحقيق أهداف التحول الوطني في قطاع الصحة.

٥-٢ خاتمة الفصل الثاني

خلص هذا الفصل إلى أن مستوى وعي الموظفين بعوامل الجودة في المستشفيات الحكومية يتأثر بعدة متغيرات مستقلة، أهمها المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية، والعوامل التنظيمية والإدارية مثل الضغط الوظيفي، التدريب، دعم الإدارة، والتحفيز. كما أظهرت الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية أن ارتفاع مستوى الوعي يرتبط ارتباطاً مباشراً بدعم القيادة، وجود برامج تدريبية فعّالة، وثقافة تنظيمية تشجع المشاركة في أنشطة الجودة. ويُبرز الإطار النظري أهمية الإدارة الصحية وإدارة الجودة الشاملة، ونموذج الاعتماد الصحي، ونظرية السلوك التنظيمي، والقيادة التحويلية كعوامل أساسية لتعزيز مستوى وعي الموظفين وتحقيق تحسين مستمر في جودة الخدمات الصحية. وبناءً على ذلك، يُمكن اعتبار هذا البحث مساهمة علمية لتسليط الضوء على الفجوات المعرفية والتنظيمية، ويمثل قاعدة لتطوير استراتيجيات تدريبية وإدارية لتعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

الفصل الثالث (منهجية الدراسة)

١-٣ مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث، والتي تتمثل في التعرف على مستوى وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة في المستشفيات، إضافة إلى تحديد العوامل التي قد تؤثر في تطبيق هذه المعايير داخل بيئة العمل. ويتضمن هذا الفصل وصفاً للمنهج المستخدم في الدراسة، ومجتمع البحث، وحدود الدراسة، وذلك بهدف توضيح الطريقة التي تم من خلالها جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها.

٢-٣ المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية كما هي في الواقع. يهدف المنهج إلى توصيف مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة، وتحليل العوامل المؤثرة في تطبيق هذه المعايير، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، حيث تم تصميمها بصيغتين: إلكترونية وورقية لتسهيل وصولها إلى جميع المشاركين. وقد تم التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها فقط لأغراض البحث العلمي. بعد جمع الاستبانات، تم تحويل البيانات إلى بيانات كمية وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل عبارة لقياس مستوى الاستجابات ومدى تباينها، بالإضافة إلى استخدام اختبارات فروض مناسبة مثل Kruskal-Wallis لقياس الفروق بين المجموعات المختلفة حسب المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والفئة الوظيفية.

أداة الدراسة (الاستبانة)

تم تصميم الاستبانة لتغطية ثلاثة محاور رئيسية:

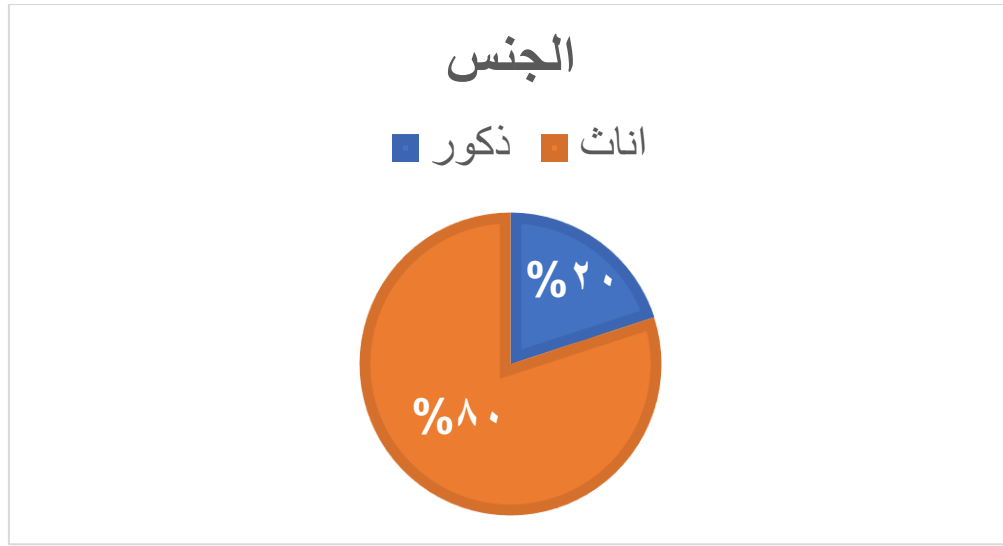
١. **البيانات الديموغرافية:** تشمل الفئة الوظيفية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة .
 ٢. **وعى الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة:** يقيس مدى إدراك الموظفين لأهمية الجودة، وارتباطها بسلامة المرضى ورضا المراجعين .
 ٣. **العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة:** تقيم العوامل الداعمة والمعوقات التي تواجه الموظفين عند تطبيق معايير الجودة، مثل التدريب، دعم الإدارة، ضغط العمل، والتحفيز .
- وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين، حيث تتراوح الإجابات بين: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة. كما تم تضمين الانحراف المعياري في التحليل الإحصائي باستخدام SPSS لتحديد مدى تباين إجابات المشاركين وتوضيح اتفاقهم أو اختلافهم في مستوى الوعي والتطبيق.
- يمكن الاطلاع على الاستبانة الكاملة في ملحق الدراسة (الملحق رقم ١).

٣-٣ مجتمع البحث

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، ويشمل الكوادر الطبية والفنية والإدارية.

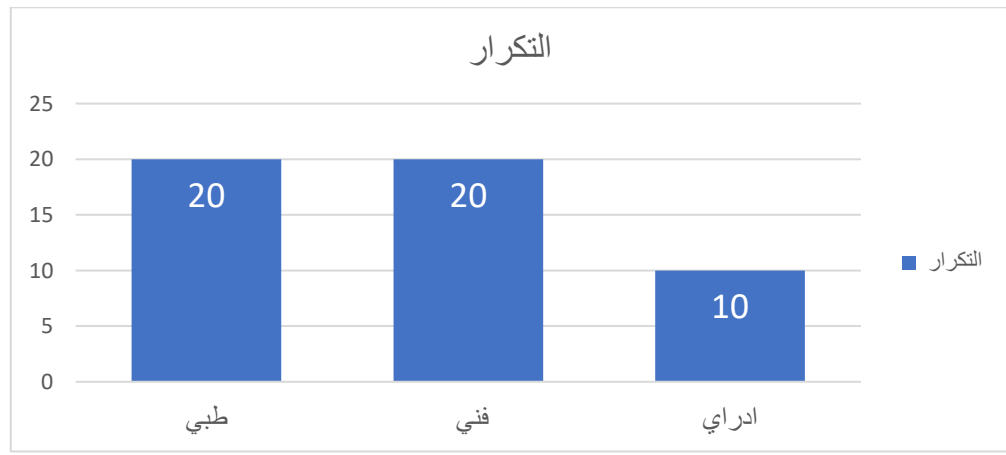
بلغ حجم العينة 50 مشاركاً، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية نسبية لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية.

توزيع العينة حسب الجنس



شكل ١: يوضح هذا الشكل نسب الذكور والإناث في العينة. يظهر التفاوت الكبير لصالح الإناث، مما يعكس التركيبة السائدة في المستشفيات الحكومية التي شملتها الدراسة.

توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية



شكل ٢: يوضح توزيع المشاركين حسب الفئة الوظيفية. يتيح هذا الشكل تصور التوازن النسبي بين الفئات الطبية والفنية والإدارية، وهو مهم قبل تحليل المحاور الأساسية للاستبيان.

٤-٣ حدود البحث

تحدد حدود الدراسة الإطار الذي سيتم فيه إجراء البحث، كما تساعد على توضيح نطاق النتائج التي يمكن التوصل إليها. وتنقسم حدود هذه الدراسة إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

الحدود الجغرافية

تقتصر هذه الدراسة على المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، ولا تشمل المستشفيات الخاصة أو المستشفيات الموجودة في مناطق أخرى من المملكة.

الحدود الموضوعية

تقتصر هذه الدراسة على قياس مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة المعتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)، بالإضافة إلى التعرف على العوامل التي قد تؤثر في تطبيق هذه المعايير داخل بيئة العمل.

ولا تشمل الدراسة تقييم جودة الخدمات الصحية أو قياس رضا المرضى، حيث تعد هذه الجوانب خارج نطاق البحث الحالي.

الحدود الزمنية

تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية التي تم خلالها جمع البيانات من المشاركين خلال عام ٢٠٢٦، وبالتالي فإن نتائج الدراسة تعكس مستوى الوعي خلال هذه الفترة الزمنية فقط مع إمكانية اختلافها مستقبلاً بتغير السياسات أو برامج التدريب.

٣-٥ خاتمة الفصل الثالث

يستعرض هذا الفصل المنهجية المتبعة في الدراسة، وطريقة جمع البيانات وتحليلها، مع توضيح مجتمع الدراسة وحدوده. كما تم التعريف بأداة الدراسة (الاستبانة) وذكر وجودها في الملحق ١ .

في الفصل التالي سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات لكل المحاور، بالإضافة إلى تقديم التوصيات العلمية المبنية على النتائج.

الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

١-٤ مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة حول مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة، وكذلك دراسة العوامل المؤثرة في التطبيق واختبار فروض البحث. تم جمع البيانات من عينة مكونة من ٥٠ موظفًا (٢٠ طبي، ٢٠ فني، ١٠ إداري)، باستخدام استبانة تحتوي على ثلاثة محاور رئيسية: المعلومات الديموغرافية، وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة، والعوامل المؤثرة في التطبيق.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS حيث أُجري التحليل الوصفي (المتوسط، الانحراف المعياري، التكرارات والنسب المئوية) واختبارات الفرضيات باستخدام اختبار Kruskal-Wallis للتحقق من الفروق بين الفئات المختلفة للموظفين.

٢-٤ التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية

تمثل هذه البيانات الخصائص الأساسية لأفراد العينة، حيث تم استخدام SPSS لإحصاء التكرارات والنسب المئوية.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير
40%	20	طبية	الفئة الوظيفية
40%	20	فنية	
20%	10	إدارية	
28%	14	دبلوم	المؤهل العلمي
60%	30	بكالوريوس	
12%	6	دراسات عليا	
22%	11	أقل من ٣ سنوات	سنوات الخبرة
56%	28	3-7 سنوات	
22%	11	أكثر من ٧ سنوات	

الجدول ١: توزيع العينة حسب الفئة الوظيفية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة

تمثل الفئات الطبية والفنية والبكالوريوس الأغلبية، ما يعكس تمثيلاً مناسباً للكوادر الصحية في المستشفيات.

٣-٤ تحليل المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (1-5) لتحليل وعي الموظفين، حيث استخدم SPSS لحساب المتوسطات والانحراف المعياري لكل سؤال.

❖ المتوسط العام للمحور = ٣,٩٠ (مستوى مرتفع)

الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	السؤال
1.12	3.60	5	5	5	25	10	لدي معرفة كافية بمعايير الجودة المعتمدة من CBAHI
0.68	4.38	0	1	0	29	20	أدرك أهمية تطبيق معايير الجودة في تحسين سلامة المرضى
0.61	4.20	0	0	0	40	10	أعتقد أن تطبيق الجودة يساهم في رفع مستوى رضا المرضى والمراجعين
1.23	3.14	0	14	15	10	11	أشارك بانتظام في أنشطة الجودة أو التحسين المستمر داخل المستشفى
0.94	4.00	2	3	5	25	15	أرى أن تطبيق الجودة مسؤولية مشتركة بين جميع الموظفين

الجدول ٢: تحليل المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة

يحتوي على المتوسطات والانحراف المعياري لكل سؤال في المحور الثاني، ويعكس مستوى وعي الموظفين، مع توضيح الفئات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

تحليل النتائج باستخدام SPSS يظهر أن وعي الموظفين مرتفع، خصوصاً فيما يتعلق بسلامة المرضى ورضاهم، بينما يظهر تباين في المشاركة العملية بأنشطة الجودة.

٤-٤ تحليل المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة

تم تحليل العوامل المؤثرة باستخدام SPSS لحساب المتوسطات والانحراف المعياري لكل عامل.

الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العامل
1.23	2.54	14	9	18	4	4	تتوفر برامج تدريبية كافية حول تطبيق معايير الجودة
1.45	3.00	2	21	6	19	2	إدارة المستشفى تدعم تطبيق الجودة وتشجع الموظفين
0.95	2.88	0	15	29	6	0	هناك تواصل فعال بين الإدارات المختلفة في قضايا الجودة
0.85	4.18	0	4	2	25	19	ضغط العمل وكثرة المهام يعيقان تطبيق معايير الجودة
0.61	4.56	0	0	1	20	29	التحفيز المادي والمعنوي يساهم في رفع وعي الموظفين

الجدول ٣: تحليل المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة

يعرض المتوسطات والانحراف المعياري لكل عامل من العوامل التنظيمية والإدارية، مثل الضغط الوظيفي، برامج التدريب، دعم الإدارة، التحفيز، والتواصل بين الإدارات، لتحديد العوائق والعوامل الإيجابية.

يشير التحليل إلى أن الضغط الوظيفي وضعف البرامج التدريبية يمثلان عائقاً رئيسياً، بينما التحفيز عامل إيجابي قوي. العوامل التنظيمية تلعب دوراً مهماً في مستوى تطبيق الجودة.

٥-٤ العلاقة بين وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة

للتعرف على مدى تأثير وعي الموظفين على التزام المستشفيات بتطبيق معايير الجودة، تم إجراء اختبار الارتباط بين مستوى وعي الموظفين ودرجة تطبيق المعايير باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى أن زيادة وعي الموظفين ترتبط بارتفاع التزام المستشفيات بتطبيق معايير الجودة.

الدلالة الإحصائية (p)	قيمة الارتباط (r)	الانحراف المعياري	المتوسط	المتغير
0.001	0.68	0.65	3.90	وعي الموظفين
—	—	0.72	3.75	تطبيق معايير الجودة

الجدول ٤: العلاقة بين وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة

يقدم نتائج التحليل الإحصائي للارتباط بين مستوى وعي الموظفين ودرجة التزام المستشفيات بتطبيق معايير الجودة، مع توضيح قيمة الارتباط والدلالة الإحصائية.

يبين الجدول أن مستوى وعي الموظفين يشكل عاملاً مؤثراً على مدى تطبيق المستشفيات لمعايير الجودة، وهو ما يدعم الفرضية الخامسة للدراسة (H5) القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وعي الموظفين والتزام المستشفيات بتطبيق معايير الجودة.

٦-٤ اختبار فروض الدراسة

تم اختبار فروض الدراسة باستخدام اختبار Kruskal–Wallis في SPSS للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للموظفين:

النتيجة	Sig (P-value)	الاختبار	الفرضية
مرفوضة (الوعي مرتفع)	-	متوسط المحور الثاني	H1: مستوى الوعي متوسط
مقبولة	0.039	Kruskal–Wallis	H2: فروق حسب المؤهل العلمي
مقبولة	0.042	Kruskal–Wallis	H3: فروق حسب سنوات الخبرة
مقبولة	0.035	Kruskal–Wallis	H4: فروق حسب طبيعة الوظيفة
مقبولة	-	مقارنة بين المحورين	H5: علاقة بين الوعي والتطبيق
مقبولة	-	تحليل المحور الثالث	H6: تأثير العوامل التنظيمية

الجدول ٥: اختبار فروق Kruskal–Wallis بين مستوى وعي الموظفين والمتغيرات الديموغرافية

يعرض نتائج الاختبار الإحصائي للتحقق من الفرضيات المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بحسب الفئة الوظيفية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

النتائج تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب المؤهل العلمي، سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة، كما تؤثر العوامل التنظيمية في مستوى تطبيق الجودة.

٧-٤ النتائج النهائية للدراسة

استنادًا إلى التحليل الوصفي والاختبارات الإحصائية باستخدام SPSS، يمكن تلخيص النتائج النهائية للدراسة كما يلي:

١. ارتفاع وعي الموظفين: أظهرت النتائج أن مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة مرتفع، خاصة فيما يتعلق بسلامة المرضى ورفع مستوى رضاهم، مما يعكس إدراكًا جيدًا لأهمية الجودة في بيئة العمل الصحية.
 ٢. تأثير العوامل التنظيمية: تلعب العوامل التنظيمية والإدارية مثل ضغط العمل وضعف البرامج التدريبية والتواصل بين الإدارات دورًا مهمًا في مستوى تطبيق معايير الجودة، حيث كانت هذه العوامل تمثل عقبات رئيسية أمام التطبيق الفعلي لمبادئ الجودة.
 ٣. أهمية التحفيز والتدريب: بينت النتائج أن التحفيز المادي والمعنوي يعد عاملاً محفزًا قويًا للالتزام بتطبيق الجودة، بينما هناك حاجة واضحة لتعزيز برامج التدريب الموجهة لتطوير مهارات الموظفين وزيادة التزامهم.
 ٤. وجود فروق بين الفئات المختلفة: أظهرت اختبارات Kruskal-Wallis وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوعي بتطبيق معايير الجودة تعزى إلى المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة، مما يشير إلى ضرورة تصميم برامج توعية وتدريب تتناسب مع خصائص الموظفين المختلفة.
 ٥. العلاقة بين الوعي والتطبيق: تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين مستوى وعي الموظفين ومدى تطبيقهم لمعايير الجودة، مما يؤكد أن رفع مستوى الوعي يساهم مباشرة في تحسين الالتزام بالممارسات القياسية داخل المستشفيات.
- بشكل عام، تؤكد النتائج النهائية على أهمية بناء ثقافة مؤسسية تقوم على الجودة والتحسين المستمر، مع التركيز على التدريب، التحفيز، ودعم الإدارة لتعزيز الالتزام بالمعايير الوطنية للجودة.

٨-٤ التوصيات

استنادًا إلى النتائج النهائية للدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية لتعزيز وعي الموظفين وتطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية:

١. تعزيز برامج التدريب والتطوير :

❖ تصميم برامج تدريبية دورية ومتخصصة لتعزيز فهم الموظفين لمعايير الجودة الصادرة عن

CBAHI.

❖ تخصيص محتوى تدريبي يراعي اختلاف المؤهلات العلمية وسنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة .

٢. تقوية الدعم الإداري والتحفيز :

- ❖ توفير تحفيز مادي ومعنوي للموظفين الملتزمين بتطبيق معايير الجودة .
- ❖ تعزيز دور الإدارة في دعم وتشجيع الموظفين على الالتزام بمبادئ الجودة بشكل مستمر .

٣. تحسين بيئة العمل وتقليل العوائق التنظيمية :

- ❖ تخفيف ضغط العمل وتنظيم المهام لتسهيل مشاركة الموظفين في أنشطة الجودة .
- ❖ تعزيز التواصل الفعال بين الإدارات المختلفة لتسهيل متابعة تطبيق المعايير .

٤. متابعة وتقييم الأداء بشكل دوري :

- ❖ إجراء تقييمات دورية لمستوى وعي الموظفين والالتزام بتطبيق معايير الجودة .
- ❖ استخدام نتائج التقييم لتطوير برامج التحسين المستمر ورفع كفاءة الأداء .

٥. نشر ثقافة الجودة :

- ❖ نشر برامج توعية داخلية تشجع الموظفين على فهم أهمية الجودة وتأثيرها على سلامة المرضى ورضاهم .
- ❖ اعتماد منصات تفاعلية لإشراك الموظفين في اقتراحات التحسين المستمر.

٩-٤ الخاتمة الفصل الرابع

يهدف هذا البحث إلى قياس مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة، وتحديد العوامل المؤثرة في الالتزام بها.

أظهرت النتائج أن وعي الموظفين مرتفع بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بسلامة المرضى ورضاهم، بينما أظهرت بعض التحديات المتعلقة بضغط العمل وضعف برامج التدريب والتواصل بين الإدارات. كما بينت الاختبارات الإحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين حسب المؤهل العلمي، سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة، مع وجود علاقة إيجابية بين مستوى الوعي والتطبيق الفعلي لمعايير الجودة.

تعكس هذه النتائج أهمية بناء بيئة مؤسسية تشجع على الجودة والتحسين المستمر، من خلال التركيز على التدريب المستمر، التحفيز، والدعم الإداري، بما يضمن تعزيز الالتزام بالمعايير الوطنية وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الصحي في المستشفيات الحكومية.

ومن هذا المنطلق، تساهم الدراسة في تقديم إطار عملي واستراتيجي يمكن الاستفادة منه في رفع كفاءة الكوادر الصحية والإدارية، وتعزيز ثقافة الجودة المؤسسية بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

المراجع

المراجع العربية

١. العنزي، م. (٢٠٢٢). مدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض وفق نموذج CBAHI.
٢. الحربي، ن. (٢٠٢١). دور القيادة الصحية في تعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات السعودية.
٣. الهويدي، أ. (٢٠٢٠). اتجاهات العاملين نحو تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية – دراسة في دولة الكويت.
٤. عبدالغفار، س. (٢٠١٩). أثر وعي العاملين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة على مستوى الخدمات الصحية – دراسة ميدانية في مصر.
٥. الرويلي، أ. ب. م. و. (٢٠٢٥). تحليل عوامل التميز المؤسسي في إدارة المستشفيات وتأثيرها في تحسين جودة الرعاية الصحية بمستشفى القرينات العام. مجلة البحوث والدراسات التجارية.

المراجع الأجنبية

1. Al-Qahtani, N. & Khan, M. (2020). *Assessment of Quality Standards Awareness among Hospital Staff in the Gulf Region*. International Journal of Health Policy and Management.
2. Albaalharith, T., & A'aqoulah, A. (2023). *Level of patient safety culture awareness among healthcare workers*. Journal of Multidisciplinary Healthcare.
3. Alanazi, S. F., & Alqurashi, H. (2022). *Awareness and Knowledge of Patient Safety Among Healthcare Physicians in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study*. Journal of International Crisis and Risk Communication Research.
4. Alsulami, A., A'aqoulah, A., & Almutairi, N. (2022). *Patient safety culture awareness among healthcare providers in a tertiary hospital in Riyadh, Saudi Arabia*. Frontiers in Public Health.
5. Momani, A., Hirzallah, M., & Mumani, A. (2017). *Improving employees' safety awareness in healthcare organizations using the DMAIC quality improvement approach*. Journal of Healthcare Quality.

الملاحق

ملحق رقم (١) الاستثمارة استبيان.....	٣٢
English abstract.....	٣٥

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة – المنطقة الشرقية "

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية، وكذلك تحديد العوامل التي قد تؤثر على هذا الوعي.

ونظرًا لما تتمتعون به من خبرة وعمل في المجال الصحي، فإن مشاركتكم في الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان تمثل مصدرًا مهمًا للمعلومات التي ستسهم في إنجاح هذه الدراسة.

علمًا بأن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في دعم البحث العلمي.

المحور الاول البيانات الشخصية :

ضع إشارة (√) في المربع المناسب

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
٢. الفئة الوظيفية: ☐ طبية ☐ فنية ☐ إدارية
٣. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
٤. عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣-٧ سنوات ☐ أكثر من ٧ سنوات
٥. اسم المستشفى بالمنطقة الشرقية .

المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة

ضع إشارة (√) في المربع المناسب

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة

ضع إشارة (√) في المربع المناسب

أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة

					هناك تواصل فعال بين الإدارات المختلفة في قضايا الجودة.
					ضغط العمل وكثرة المهام يعيقان تطبيق معايير الجودة بالشكل المطلوب.
					أرى أن التحفيز المادي والمعنوي يساهم في رفع وعي الموظفين بمعايير الجودة.

مع خالص التقدير والاحترام .

Abstract

This study aims to assess the level of awareness among employees in government hospitals in the Eastern Province regarding the importance of applying quality standards and to identify the factors affecting their commitment. The significance of the study stems from the critical role that employee awareness plays in the successful implementation of quality, as the effectiveness of policies and regulations relies on employees' understanding and daily adherence. The study employed a descriptive-analytical approach using a structured questionnaire that covered employees' demographic data, their level of awareness, and factors influencing the application of quality standards, with a sample of 50 employees from medical, technical, and administrative categories. Data were analyzed using SPSS, employing descriptive statistics to calculate means and standard deviations, and the Kruskal–Wallis test to examine differences and test hypotheses. The results indicated a high level of employee awareness, particularly regarding patient safety and satisfaction, with statistically significant differences related to educational level, years of experience, and job type. Organizational factors such as workload pressure and inadequate training programs were found to hinder quality implementation, while material and moral incentives were the most positive factors. The study also confirmed a positive relationship between employees' awareness and their commitment to applying quality standards, highlighting the importance of raising awareness to enhance quality. Based on these findings, the study recommends strengthening training programs, providing managerial support, improving the work environment, monitoring performance periodically, and promoting a culture of quality within hospitals. These measures contribute to improving healthcare performance and patient safety, in line with the objectives of Saudi Vision 2030.

Keywords: Employee awareness, healthcare quality standards, government hospitals, quality implementation, Saudi Central Board for Accreditation of Healthcare Institutions (CBAHI)

Midocean University

College of Management

Department of Health Administration



Title in English

**The Level of Awareness Among Government Hospital Employees of the Importance of
Implementing Quality Standards – Eastern Province**

Prepared by:

Abrar ALDarorah

252001607

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2026