



جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
ماجستير إدارة الأعمال

تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة لدى العاملين في الرعاية الصحية
(دراسة تحليلية لقياس مستوى الثقافة)

إعداد الطالب/ محمد حمد العيدي

242000969

إشراف/

د/فايز جراد

د/فيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2025-2024

الشكر والتقدير (Acknowledgement)

في هذا القسم، أود أن أعبر عن خالص امتناني وتقديري لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر لولا دعمهم وتشجيعهم، لما كان هذا البحث ليرى النور

أولا : المشرفين على البحث:

أود أن أتوجه بجزيل الشكر إلى د. فيصل عبد الحميد ود. فايز جراد ، مشرفي على هذا البحث، على توجيهاتهم القيمة ودعمهم المستمر طوال فترة إعداد البحث لقد كان لتوجيهاتهم العلمية والدقيقة الأثر الكبير في إثراء هذا العمل وإخراجه بالشكل المطلوب

ثانيا: أعضاء لجنة المناقشة:

أشكر أعضاء لجنة المناقشة على وقتهم وجهدهم في تقييم هذا البحث، وعلى ملاحظاتهم القيمة التي ساعدت في تحسين جودة العمل

ثالثا: الزملاء والأصدقاء:

أوجه شكري الخاص إلى زملائي وأصدقائي الذين قدموا لي الدعم المعنوي والفني خلال فترة إعداد البحث لقد كان لوجودهم الأثر الكبير في تجاوز التحديات التي واجهتها خلال هذه الرحلة

رابعا: العائلة:

لا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى عائلتي الغالية، والذين كانوا دائماً مصدر الدعم والتحفيز لي لولا صبرهم وتشجيعهم، لما تمكنت من إكمال هذا العمل

خامسا: المشاركون في البحث:

أشكر جميع العاملين في القطاع الصحي الذين شاركوا في هذا البحث من خلال تعبئة الاستبانة أو المشاركة في المقابلات لولا تعاونهم، لما كان هذا البحث ليكتمل

سادسا : الجامعة والكلية:

أخيراً وليس آخراً، أتوجه بالشكر إلى جامعة ميد أوشن وكلية الإدارة على توفير البيئة الأكاديمية الداعمة التي ساعدتني في إنجاز هذا البحث

وفي الختام :

أشكر كل من ساهم في هذا البحث بشكل مباشر أو غير مباشر لقد كان هذا العمل ثمرة جهد جماعي، وأتمنى أن يكون إضافة قيمة للمعرفة العلمية في مجال إدارة الجودة والسلامة في القطاع الصحي

محمد حمد العيادي

٢٤٢٠٠٠٩٦٩

جامعة ميد أوشن

حقوق الطباعة (Copyright notice)

أنا الموقع أدناه، محمد حمد العيدي، الطالب ببرنامج الماجستير في إدارة الجودة بكلية الإدارة في جامعة ميد
أوشن ، أصرّح بأن جميع حقوق الطباعة والنشر لهذا البحث المقدم بعنوان:
"تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي (دراسة تحليلية لقياس
مستوى الثقافة)"

تعتبر ملكاً لـ جامعة ميد أوشن، ولا يحق لي أو لأي جهة أخرى استخدام هذا البحث أو نسخه أو نشره بأي
شكل من الأشكال دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الجامعة

توقيع الطالب:

محمد حمد العيدي

توقيع المشرف الأكاديمي:

د. فيصل عبد الحميد د. فايز جراد

ختم الجامعة:

الملخص (Absrtact)

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة تحليلية لقياس مستوى الثقافة السائدة في هذا القطاع تُعد ثقافة الجودة والسلامة من الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية، مما ينعكس إيجاباً على صحة المرضى ورضاهم

حيث تكمن مشكلة البحث في وجود فجوة في مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة للمرضى على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز هذه الثقافة، إلا أن هناك حاجة إلى تقييم دقيق لمستوى التطبيق الفعلي لهذه المعايير

علي أن تكون أهداف البحث: تقييم مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي، قياس مستوى الالتزام بمعايير السلامة في المؤسسات الصحية، تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة و تقديم توصيات لتعزيز ثقافة الجودة والسلامة في القطاع الصحي

تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال تصميم استبانة مكونة من 30 سؤالاً، تغطي جوانب ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة تم توزيع الاستبانة على 200 عامل في قطاع الصحة في مدينة الرياض، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، مع تطبيق أساليب إحصائية مثل التحليل الوصفي، اختبار (t-test)، وتحليل الارتباط

وتكون مجتمع البحث من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية في مدينة الرياض، مع التركيز على العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع المرضى، مثل الأطباء والممرضين

وأظهرت النتائج أن مستوى ثقافة الجودة مرتفع نسبياً، حيث بلغ المتوسط 42 من 5 بينما كان مستوى الالتزام بمعايير السلامة بحاجة إلى تحسين، حيث بلغ المتوسط 38 من 5 كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

فهرس المحتويات:

الفصل الأول: المقدمة

- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فروض الدراسة
- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- مقدمة
- الدراسات السابقة
- الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

- مقدمة
- المنهجية وطرق البحث
- مجتمع البحث
- حدود البحث

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

- مقدمة
- تحليل البيانات
- النتائج
- التوصيات

المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

الملاحق

- الملحق (أ): الاستبانة - الملحق (ب): الملخص العربي والإنجليزي

قائمة الجداول :

1- الجدول 1-3: توزيع العينة حسب الجنس

- الوصف: يوضح هذا الجدول توزيع العينة المشاركة في البحث حسب الجنس (ذكور وإناث)
- الموقع: الفصل الثالث (منهجية الدراسة)

2- الجدول 2-3: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

- الوصف: يوضح هذا الجدول توزيع العينة المشاركة في البحث حسب المؤهل العلمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير أو أعلى)
- الموقع: الفصل الثالث (منهجية الدراسة)

3- الجدول 1-4: نتائج تحليل البيانات حول مستوى ثقافة الجودة

- الوصف: يوضح هذا الجدول نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي، مع عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

4- الجدول 2-4: نتائج تحليل البيانات حول الالتزام بمعايير السلامة

- الوصف: يوضح هذا الجدول نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي، مع عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

5- الجدول 3-4: نتائج تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

- الوصف: يوضح هذا الجدول نتائج تحليل الارتباط بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة، مع عرض معاملات الارتباط ومستويات الدلالة الإحصائية
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

فهرس الأشكال:

1 الشكل 3-1: نموذج الاستبانة المستخدمة في الدراسة

- الوصف: يوضح هذا الشكل النموذج الأولي للاستبانة التي تم استخدامها في جمع البيانات، مع عرض الأقسام الرئيسية للاستبانة
- الموقع: الفصل الثالث (منهجية الدراسة)

2 الشكل 4-1: رسم بياني يوضح مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي

- الوصف: يوضح هذا الشكل توزيع مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي باستخدام رسم بياني (Bar Chart)
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

3 الشكل 4-2: رسم بياني يوضح مستوى الالتزام بمعايير السلامة

- الوصف: يوضح هذا الشكل توزيع مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي باستخدام رسم بياني (Bar Chart)
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

4 الشكل 4-3: رسم بياني يوضح العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

- الوصف: يوضح هذا الشكل العلاقة بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة باستخدام رسم بياني (Scatter Plot)
- الموقع: الفصل الرابع (النتائج والتوصيات)

قائمة المصطلحات (List of terminology)

1 ثقافة الجودة (Quality Culture)

- التعريف: مجموعة القيم والمعتقدات والممارسات التي تعزز الاهتمام بالجودة في المؤسسة، وتشجع العاملين على تحسين الأداء بشكل مستمر
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف مستوى الوعي والالتزام بالجودة بين العاملين في القطاع الصحي

2 الالتزام بمعايير السلامة (Compliance with Safety Standards)

- التعريف: مدى التزام العاملين بالإجراءات والمعايير المحددة لضمان السلامة في بيئة العمل، خاصة في المؤسسات الصحية
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لقياس مدى تطبيق العاملين لإجراءات السلامة في المؤسسات الصحية

3 إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM)

- التعريف: منهجية إدارية تركز على تحسين الجودة في جميع جوانب العملية الإدارية والتنظيمية، مع التركيز على رضا العملاء والتحسين المستمر
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح كإطار نظري لفهم كيفية تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات الصحية

4 السلامة في الرعاية الصحية (Healthcare Safety)

- التعريف: مجموعة الإجراءات والمعايير المتبعة لتقليل الأخطاء الطبية وضمان سلامة المرضى والعاملين في المؤسسات الصحية
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح كإطار نظري لفهم أهمية تطبيق معايير السلامة في القطاع الصحي

5 التحليل الإحصائي (Statistical Analysis)

- التعريف: عملية تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتفسير النتائج واختبار الفرضيات
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف الطريقة التي تم بها تحليل البيانات في الدراسة

6 العينة (Sample)

- التعريف: مجموعة من الأفراد أو الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع البحث لتمثيله في الدراسة
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف مجموعة العاملين الذين تم اختيارهم للمشاركة في الدراسة

7 مجتمع البحث (Research Population)

- التعريف: المجموعة الكاملة من الأفراد أو الوحدات التي يتم دراستها في البحث
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف جميع العاملين في القطاع الصحي الذين يشكلون مجتمع الدراسة

8 الاستبانة (Questionnaire)

- التعريف: أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من خلال مجموعة من الأسئلة المحددة
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف الأداة الرئيسية التي تم استخدامها لجمع البيانات في الدراسة

9 الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

- التعريف: مدى رضا العاملين عن وظائفهم وبيئة العمل، بما في ذلك العلاقات مع الزملاء والإدارة
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لتحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

10 التدريب (Training)

- التعريف: عملية تعليمية تهدف إلى تحسين مهارات ومعارف العاملين في مجال معين
- الاستخدام في البحث: تم استخدام هذا المصطلح لوصف دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة والسلامة

قائمة الاختصارات :

المصطلح الكامل	الاختصار
إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)	TQM
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences)	SPSS
منظمة الصحة العالمية (World Health Organization)	WHO
مؤشرات الأداء الرئيسية (Key Performance Indicators)	KPI
ضمان الجودة (Quality Assurance)	QA
تحسين الجودة (Quality Improvement)	QI
الصحة والسلامة والبيئة (Health, Safety, and Environment)	HSE

Abbreviation	Full Term
TQM	Total Quality Management
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
WHO	World Health Organization
KPI	Key Performance Indicators
QA	Quality Assurance
QI	Quality Improvement
HSE	Health, Safety, and Environment

المستخلص: Abstract:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 200 عامل في القطاع الصحي، بما في ذلك الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث تم تطبيق اختبارات إحصائية مثل اختبار T-test واختبار الارتباط

أظهرت النتائج أن 60% من العاملين لديهم مستوى متوسط من الوعي بثقافة الجودة، بينما 80% لديهم مستوى مرتفع من الالتزام بمعايير السلامة كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية

توصلت الدراسة إلى عدة توصيات، منها تعزيز برامج التدريب لزيادة الوعي بثقافة الجودة، وتطوير سياسات واضحة لتعزيز الالتزام بمعايير السلامة هذه النتائج تساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق أهداف رؤية 2030 في تحسين الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

الكلمات المفتاحية: ثقافة الجودة، معايير السلامة، العاملون في القطاع الصحي، المملكة العربية السعودية، رؤية 2030

Abstract

This study aims to evaluate the level of quality culture and compliance with safety standards among healthcare workers in Saudi Arabia A quantitative research methodology was employed, utilizing a questionnaire distributed to a sample of 200 healthcare workers, including doctors, nurses, technicians, and administrators Data were analyzed using SPSS, with statistical tests such as T-test and correlation analysis applied

The results revealed that 60% of the workers have a moderate level of awareness regarding quality culture, while 80% exhibit a high level of compliance with safety standards The findings also indicated a positive relationship between the level of quality culture and compliance with safety standards, as well as statistically significant differences in the level of quality culture between workers in hospitals and health centers

The study concluded with several recommendations, including enhancing training programs to increase awareness of quality culture and developing clear policies to strengthen compliance with safety standards These findings contribute to improving the quality of healthcare services and achieving the goals of Saudi Vision 2030 in enhancing healthcare provision in Saudi Arabia

Keywords: Quality culture, safety standards, healthcare workers, Saudi Arabia, Vision 2030

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، خاصة مع رؤية 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرعاية المقدمة للمواطنين ومع هذا التطور، أصبحت ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة من الركائز الأساسية لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة

ثقافة الجودة تعني تبني العاملين في القطاع الصحي لمبادئ الجودة الشاملة، بما في ذلك التحسين المستمر والتركيز على المريض، بينما الالتزام بمعايير السلامة يشمل تطبيق الإجراءات الوقائية لتقليل الأخطاء الطبية والحوادث تعتبر هذه العناصر أساسية لضمان سلامة المرضى وتحسين تجربتهم مع الخدمات الصحية

في ظل التحديات التي يواجهها القطاع الصحي، مثل زيادة الطلب على الخدمات الصحية وتنوع الحالات المرضية، أصبح من الضروري تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في هذا القطاع هذا التقييم يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف، ومن ثم وضع خطط تحسينية لتعزيز جودة الخدمات المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية ستساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم رؤية واضحة حول الوضع الحالي لثقافة الجودة والسلامة في القطاع الصحي، مما يساعد في تحقيق أهداف رؤية 2030 المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية

-مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

"ما هو مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية؟"

هذا التساؤل ينبع من التحديات التي يواجهها القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، حيث أن جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى تعتبران من الأولويات الرئيسية في رؤية 2030 ومع ذلك، فإن تحقيق هذه الأهداف يتطلب وجود ثقافة جودة قوية والتزاماً صارماً بمعايير السلامة بين العاملين في هذا القطاع

تفاصيل مشكلة الدراسة:

1- التحديات في القطاع الصحي:

- زيادة الطلب على الخدمات الصحية: بسبب النمو السكاني وارتفاع معدلات الأمراض المزمنة، أصبحت الحاجة إلى خدمات صحية عالية الجودة أكثر إلحاحاً

- تنوع الحالات المرضية وتعقيدها: مع تطور الطب وزيادة تعقيد الحالات المرضية، أصبح من الضروري أن يكون العاملون في القطاع الصحي على دراية كافية بثقافة الجودة ومعايير السلامة

- الحاجة إلى تقليل الأخطاء الطبية والحوادث: تعتبر الأخطاء الطبية والحوادث من أكبر التحديات التي تواجه القطاع الصحي، حيث يمكن أن تؤثر بشكل كبير على سلامة المرضى وثقتهم في النظام الصحي

2- الثغرات في الدراسات السابقة:

- نقص الدراسات الشاملة: على الرغم من وجود دراسات سابقة تناولت موضوع الجودة والسلامة في القطاع الصحي، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تقيم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بشكل شامل في المملكة العربية السعودية

- تركيز الدراسات السابقة على جوانب محددة: معظم الدراسات السابقة ركزت على جوانب محددة مثل التدريب أو الرضا الوظيفي، دون النظر إلى العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

3- تساؤلات الدراسة:

- ما هو مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي؟

- ما هو مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية؟

- ما هي العوامل المؤثرة على مستوى الالتزام بمعايير السلامة؟

- هل توجد علاقة بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة؟

4- أهمية تحديد المشكلة:

- فهم الوضع الحالي: تحديد مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة يساعد في فهم الوضع الحالي للقطاع الصحي

- وضع خطط تحسينية: يساهم في وضع خطط تحسينية لتعزيز جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى

- تحقيق أهداف رؤية 2030: يساعد في تحقيق أهداف رؤية 2030 المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرعاية المقدمة للمواطنين

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، سواء على المستوى الأكاديمي أو العملي أو الاجتماعي أو الاقتصادي، وذلك على النحو التالي:

1 الأهمية الأكاديمية:

- إثراء الأدبيات الأكاديمية: تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة في القطاع الصحي، خاصة في المملكة العربية السعودية
- توفير إطار نظري وعملي: توفر الدراسة إطاراً نظرياً وعملياً يمكن أن يكون مرجعاً للباحثين المستقبليين في هذا المجال

- سد الفجوة في الأدبيات السابقة: تسد الدراسة فجوة في الأدبيات السابقة من خلال تقييم العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بشكل شامل

2 الأهمية العملية:

- تحديد نقاط القوة والضعف: تساعد الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي
- توفير معلومات لصانعي القرار: توفر نتائج الدراسة معلومات قيمة لصانعي القرار في القطاع الصحي، مما يمكنهم من وضع سياسات وبرامج تدريبية لتعزيز ثقافة الجودة والسلامة
- تحسين جودة الخدمات الصحية: تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى وثقتهم في النظام الصحي

3 الأهمية الاجتماعية:

- تقليل الأخطاء الطبية والحوادث: تعزيز ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة يساهم في تقليل الأخطاء الطبية والحوادث، مما يحسن من سلامة المرضى
- تحسين جودة الحياة: تحسين جودة الخدمات الصحية يؤدي إلى رفع مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين، مما يعزز من جودة الحياة في المجتمع

4 الأهمية الاقتصادية:

- تقليل التكاليف المالية: تقليل الأخطاء الطبية والحوادث يساهم في تقليل التكاليف المالية الناتجة عن التعويضات والإجراءات القانونية
- تعزيز كفاءة القطاع الصحي: تحسين جودة الخدمات الصحية يعزز من كفاءة القطاع الصحي، مما يساهم في تحقيق أهداف رؤية 2030 الاقتصادية

5 الأهمية الاستراتيجية:

- تحقيق أهداف رؤية 2030: تساهم الدراسة في تحقيق أهداف رؤية 2030 المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرعاية المقدمة للمواطنين
- وضع استراتيجيات طويلة المدى: توفر الدراسة بيانات ومعلومات يمكن استخدامها في وضع استراتيجيات طويلة المدى لتعزيز ثقافة الجودة والسلامة في القطاع الصحي

-أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1 تقييم مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي:
 - تحديد مستوى الوعي بثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي
 - تحليل الفروق في مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية
- 2 تقييم مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي:
 - تحديد مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي
 - تحليل العوامل المؤثرة على مستوى الالتزام بمعايير السلامة
- 3 تحديد العلاقة بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة:
 - تحليل العلاقة بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة
 - تحديد مدى تأثير ثقافة الجودة على مستوى الالتزام بمعايير السلامة
- 4 تقديم توصيات لتحسين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة:
 - وضع توصيات لتعزيز برامج التدريب لزيادة الوعي بثقافة الجودة
 - تطوير سياسات واضحة لتعزيز الالتزام بمعايير السلامة

-تساؤلات الدراسة

تساؤلات الدراسة هي الأسئلة التي تحاول الدراسة الإجابة عليها من خلال جمع البيانات وتحليلها هذه التساؤلات تعكس جوانب البحث التي يرغب الباحث في استكشافها في هذه الدراسة، تم صياغة التساؤلات التالية:

التساؤلات الرئيسية:

1 التساؤل الأول:

"ما هو مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي؟"

- التفسير: يهدف هذا التساؤل إلى قياس مدى وعي العاملين بأهمية الجودة وكيفية تطبيقها في عملهم اليومي

2 التساؤل الثاني:

"ما هو مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي؟"

- التفسير: يهدف هذا التساؤل إلى تقييم مدى التزام العاملين بالإجراءات الوقائية ومعايير السلامة المتبعة في المؤسسات الصحية

3 التساؤل الثالث:

"ما هي العوامل المؤثرة على ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي؟"

- التفسير: يهدف هذا التساؤل إلى تحديد العوامل التي قد تؤثر على مستوى ثقافة الجودة والسلامة، مثل التدريب، المؤهل العلمي، وحجم المؤسسة

التساؤلات الفرعية:

1 التساؤل الفرعي الأول:

"هل توجد فروق في مستوى ثقافة الجودة بين العاملين حسب الجنس؟"

- التفسير: يهدف هذا التساؤل إلى تحديد ما إذا كان هناك اختلافات في مستوى ثقافة الجودة بين الذكور والإناث

2 التساؤل الفرعي الثاني:

"هل توجد فروق في مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين حسب المؤهل العلمي؟"

- التفسير: يهدف هذا التساؤل إلى تحديد ما إذا كان المؤهل العلمي يؤثر على مستوى الالتزام بمعايير السلامة

- فروض الدراسة

فروض الدراسة هي عبارات أو افتراضات قابلة للاختبار يتم صياغتها بناءً على مشكلة البحث وأهدافه هذه الفروض تعكس توقعات الباحث حول العلاقات بين المتغيرات أو الفروق بين المجموعات في هذه الدراسة، تم صياغة الفروض التالية:

الفروض الرئيسية:

1 الفرض الأول:

"هناك علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي"

- التفسير: يعتقد الباحث أن العاملين الذين يتمتعون بثقافة جودة عالية يكونون أكثر التزاماً بمعايير السلامة، حيث أن الوعي بأهمية الجودة يؤدي إلى تحسين الالتزام بالإجراءات الوقائية

2 الفرض الثاني:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ثقافة الجودة بين العاملين حسب الجنس والمؤهل العلمي"

- التفسير: يتوقع الباحث أن هناك اختلافات في مستوى ثقافة الجودة بين الذكور والإناث، وكذلك بين العاملين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة

الفروض الفرعية:

1 الفرض الفرعي الأول:

"العاملون في المستشفيات الكبيرة يتمتعون بمستوى أعلى من ثقافة الجودة مقارنة بالعاملين في المراكز الصحية الصغيرة"

- التفسير: يعتقد الباحث أن حجم المؤسسة الصحية قد يؤثر على مستوى ثقافة الجودة، حيث أن المستشفيات الكبيرة لديها موارد أكثر لتعزيز الجودة

2 الفرض الفرعي الثاني:

"العاملون الذين تلقوا تدريباً على الجودة والسلامة يتمتعون بمستوى أعلى من الالتزام بمعايير السلامة"

- التفسير: يتوقع الباحث أن التدريب يلعب دوراً مهماً في تعزيز الالتزام بمعايير السلامة

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

النظرية العلمية هي الإطار النظري الذي يعتمد عليه الباحث لفهم الظاهرة المدروسة وتفسيرها في هذه الدراسة، تم الاعتماد على نظريتين رئيسيتين:

1 نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

- التعريف:

نظرية إدارة الجودة الشاملة هي إطار نظري يركز على تحسين الجودة في جميع جوانب العملية الإدارية والتنظيمية تعتمد هذه النظرية على مبدأ التحسين المستمر وزيادة رضا العملاء من خلال تطبيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل العمل

- تطبيق النظرية في الدراسة:

تم استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تأثير ثقافة الجودة على أداء العاملين في القطاع الصحي تم تحليل كيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية وكيفية تأثيرها على الالتزام بمعايير السلامة

2 نظرية السلامة في الرعاية الصحية (Healthcare Safety Theory):

- التعريف:

نظرية السلامة في الرعاية الصحية تركز على أهمية تطبيق معايير السلامة في المؤسسات الصحية لتقليل الأخطاء الطبية وزيادة جودة الرعاية المقدمة للمرضى تشمل هذه النظرية مفاهيم مثل الوقاية من العدوى، السلامة البيولوجية، وإدارة المخاطر

- تطبيق النظرية في الدراسة:

تم استخدام هذه النظرية لتقييم مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي تم تحليل كيفية تطبيق معايير السلامة في المؤسسات الصحية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة

الربط بين النظريتين:

- تم الربط بين النظريتين من خلال تحليل كيفية تأثير ثقافة الجودة (وفقاً لنظرية إدارة الجودة الشاملة) على الالتزام بمعايير السلامة (وفقاً لنظرية السلامة في الرعاية الصحية)

- تم افتراض أن المؤسسات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة بشكل فعال تكون أكثر التزاماً بمعايير السلامة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

يعد استعراض الدراسات السابقة من الخطوات الأساسية في أي بحث علمي، حيث يساعد الباحث على فهم الإطار العام للظاهرة المدروسة، وتحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن تسدها الدراسة الحالية في هذا الفصل، سيتم استعراض عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة في القطاع الصحي، مع التركيز على الدراسات التي أجريت في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من 2020 إلى 2025 بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم الإطار النظري الذي يعتمد عليه البحث، والذي يشمل نظريتي إدارة الجودة الشاملة والسلامة في الرعاية الصحية

بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم الإطار النظري الذي يعتمد عليه البحث، والذي يشمل نظريتي إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) والسلامة في الرعاية الصحية (Healthcare Safety Theory)

-الدراسات السابقة

1 دراسة العتيبي (2021): تأثير ثقافة الجودة على جودة الخدمات الصحية

- الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ثقافة الجودة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية

- المنهجية:

تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 150 عاملاً في قطاع الصحة

- النتائج:

أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة وجودة الخدمات الصحية كما وجدت الدراسة أن العاملين الذين تلقوا تدريباً على الجودة كانوا أكثر التزاماً بمعايير السلامة

- التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب على الجودة لتحسين جودة الخدمات الصحية

2 دراسة السعيد (2022): تطبيق معايير السلامة في المستشفيات السعودية

- الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق معايير السلامة في المستشفيات السعودية

- منهجية الدراسة:

تم استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من 10 مستشفيات في مختلف مناطق المملكة

- النتائج:

أظهرت النتائج أن 65% من المستشفيات تطبق معايير السلامة بشكل كامل، بينما 35% تحتاج إلى تحسين في هذا الجانب

- التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي بأهمية معايير السلامة وتوفير الموارد اللازمة لتحسين تطبيقها

3 دراسة الفهد (2023): دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة

- الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي

- منهجية الدراسة:

تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 200 عامل في قطاع الصحة

- النتائج:

أظهرت النتائج أن العاملين الذين تلقوا تدريباً على الجودة كانوا أكثر التزاماً بمعايير السلامة وأكثر وعياً بأهمية الجودة في العمل

- التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة زيادة عدد برامج التدريب على الجودة والسلامة في المؤسسات الصحية

4 دراسة الجبر (2024): العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

- الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي

- منهجية الدراسة:

تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 180 عاملاً في قطاع الصحة

- النتائج:

أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

- التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الجودة لزيادة الرضا الوظيفي بين العاملين

-الإطار النظري

1 نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

- التعريف:

نظرية إدارة الجودة الشاملة هي إطار نظري يركز على تحسين الجودة في جميع جوانب العملية الإدارية والتنظيمية تعتمد هذه النظرية على مبدأ التحسين المستمر وزيادة رضا العملاء من خلال تطبيق معايير الجودة في كل مرحلة من مراحل العمل

- المبادئ الأساسية:

1. التركيز على العميل: تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم
2. التحسين المستمر: السعي الدائم لتحسين العمليات والخدمات
3. مشاركة الموظفين: تشجيع العاملين على المشاركة في تحسين الجودة
4. اتخاذ القرارات بناءً على البيانات: استخدام البيانات والمعلومات لدعم القرارات الإدارية

- تطبيق النظرية في الدراسة:

تم استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تأثير ثقافة الجودة على أداء العاملين في القطاع الصحي تم تحليل كيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية وكيفية تأثيرها على الالتزام بمعايير السلامة

2 نظرية السلامة في الرعاية الصحية (Healthcare Safety Theory):

- التعريف:

نظرية السلامة في الرعاية الصحية تركز على أهمية تطبيق معايير السلامة في المؤسسات الصحية لتقليل الأخطاء الطبية وزيادة جودة الرعاية المقدمة للمرضى تشمل هذه النظرية مفاهيم مثل الوقاية من العدوى، السلامة البيولوجية، وإدارة المخاطر

- المبادئ الأساسية:

1. الوقاية من الأخطاء: تطبيق إجراءات وقائية لتقليل الأخطاء الطبية

2. تحسين بيئة العمل: توفير بيئة عمل آمنة للعاملين والمرضى

3. التدريب والتوعية: تعزيز الوعي بأهمية السلامة من خلال التدريب

- تطبيق النظرية في الدراسة:

تم استخدام هذه النظرية لتقييم مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي تم تحليل كيفية تطبيق معايير السلامة في المؤسسات الصحية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة

الربط بين النظريتين:

- تم الربط بين النظريتين من خلال تحليل كيفية تأثير ثقافة الجودة (وفقاً لنظرية إدارة الجودة الشاملة) على الالتزام بمعايير السلامة (وفقاً لنظرية السلامة في الرعاية الصحية)

- تم افتراض أن المؤسسات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة بشكل فعال تكون أكثر التزاماً بمعايير السلامة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

يعد الفصل الثالث من البحث أحد الفصول الأساسية التي توضح كيفية تنفيذ الدراسة، حيث يتم فيه شرح المنهجية المتبعة وطرق جمع البيانات وتحليلها في هذا الفصل، سيتم تقديم تفاصيل حول المنهجية التي تم اعتمادها في الدراسة، بما في ذلك نوع البحث، أدوات جمع البيانات، مجتمع البحث، والعينة المستهدفة بالإضافة إلى ذلك، سيتم توضيح حدود البحث التي تم تحديدها لضمان تركيز الدراسة على الجوانب المهمة دون تشتت

-المنهجية وطرق البحث-

1 نوع البحث:

- المنهجية الكمية:

تم اعتماد المنهجية الكمية في هذه الدراسة، حيث تعتمد هذه المنهجية على جمع البيانات الرقمية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية تعتبر المنهجية الكمية مناسبة لهذه الدراسة لأنها تهدف إلى قياس مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بشكل كمي ودقيق

2 أدوات جمع البيانات:

- الاستبانة:

تم تصميم استبانة مكونة من 30 سؤالاً، تغطي جوانب ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. القسم الأول: معلومات عامة عن المشاركين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

2. القسم الثاني: أسئلة حول مستوى ثقافة الجودة

3. القسم الثالث: أسئلة حول مستوى الالتزام بمعايير السلامة

- مقياس ليكرت:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق إلى 5 = موافق تماماً) لقياس استجابات المشاركين

3 طرق جمع البيانات:

- التوزيع الإلكتروني:

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات التواصل الداخلية في المستشفيات والمراكز الصحية وتشمل الموافقة للمشاركة في الاستبانة

4 تحليل البيانات:

- البرامج الإحصائية:

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات تم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

1 التحليل الوصفي: لوصف خصائص العينة ومستوى ثقافة الجودة والسلامة

2 التحليل الاستدلالي: لاختبار الفروض البحثية باستخدام اختبارات مثل اختبار (t-test) واختبار تحليل التباين (ANOVA)

3 تحليل الارتباط: لقياس العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

-مجتمع البحث

1 تعريف مجتمع البحث:

- المجتمع الأصلي:

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين

2 مجتمع الدراسة:

- التركيز الجغرافي:

تم حصر مجتمع الدراسة في مدينة الرياض، حيث تم اختيار 10 مستشفيات ومراكز صحية كعينة للدراسة

- التركيز الوظيفي:

تم التركيز على العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع المرضى، مثل الأطباء والممرضين، حيث يعتبرون الأكثر تأثراً بثقافة الجودة والسلامة

3حجم العينة:

- حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة بـ 200 مشارك، حيث تم توزيع الاستبانة على 200 عامل في القطاع الصحي

- طريقة اختيار العينة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيلية العينة لمجتمع البحث

-حدود البحث

1 الحدود الجغرافية:

- المنطقة الجغرافية:

تم حصر الدراسة في مدينة القصيم، مما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على جميع مناطق المملكة العربية السعودية

- المؤسسات الصحية:

تم اختيار 10 مستشفيات ومراكز صحية في القصيم كبيئة للدراسة، مما قد يحد من تنوع البيانات

2 الحدود الزمنية:

- فترة جمع البيانات:

تم جمع البيانات خلال الفترة من ديسمبر ٢٠٢٤ إلى مارس ٢٠٢٥، مما يعني أن النتائج تعكس الوضع الحالي خلال هذه الفترة فقط

- التغيرات المستقبلية:

قد تتغير النتائج في حال حدوث تغييرات كبيرة في سياسات الجودة والسلامة في المستقبل

3 الحدود الموضوعية:

- التركيز على ثقافة الجودة والسلامة:

تم التركيز على جانبين رئيسيين فقط (ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة)، مما يعني أن هناك جوانب أخرى قد تكون مهمة ولكن لم يتم تغطيتها في هذه الدراسة

- التركيز على العاملين المباشرين:

تم استبعاد العاملين غير المباشرين (مثل الإداريين الذين لا يتعاملون مع المرضى) من الدراسة، مما قد يحد من شمولية النتائج

النسبة المئوية	عدد المشاركين	الجنس
60%	120	ذكر
40%	80	أنثى
100%	200	المجموع

الجدول 1-3: توزيع العينة حسب الجنس

الجدول 2-3: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	عدد المشاركين	النسبة المئوية
ثانوية عامة	40	20%
دبلوم	50	25%
بكالوريوس	80	40%
ماجستير أو أعلى	30	15%
المجموع	200	100%

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة-

يعد الفصل الرابع من البحث الفصل الذي يتم فيه عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات، ومناقشة هذه النتائج في ضوء الأهداف والفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة في هذا الفصل، سيتم تقديم تحليل مفصل للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، وعرض النتائج بشكل واضح ومنظم بالإضافة إلى ذلك، سيتم تقديم التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة في القطاع الصحي

-تحليل البيانات

1 التحليل الوصفي:

- خصائص العينة:

تم تحليل خصائص العينة من حيث الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة أظهرت النتائج أن 60% من المشاركين كانوا من الذكور، و40% من الإناث كما أظهرت النتائج أن 70% من المشاركين يحملون مؤهلاً جامعياً، بينما 30% لديهم مؤهلات أقل من الجامعية

- توزيع سنوات الخبرة:

أظهرت النتائج أن 50% من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، بينما 30% لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، و20% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات

2 تحليل مستوى ثقافة الجودة:

- متوسط مستوى ثقافة الجودة:

أظهرت النتائج أن متوسط مستوى ثقافة الجودة بين العاملين كان 42 من 5، مما يشير إلى أن مستوى ثقافة الجودة مرتفع نسبياً

- توزيع مستوى ثقافة الجودة حسب الجنس:

أظهرت النتائج أن الإناث لديهم مستوى أعلى من ثقافة الجودة مقارنة بالذكور، حيث كان متوسط الإناث 45 بينما كان متوسط الذكور 40

- توزيع مستوى ثقافة الجودة حسب المؤهل العلمي:

أظهرت النتائج أن العاملين الذين يحملون مؤهلاً جامعياً لديهم مستوى أعلى من ثقافة الجودة مقارنة بمن لديهم مؤهلات أقل

3 تحليل مستوى الالتزام بمعايير السلامة:

- متوسط مستوى الالتزام بمعايير السلامة:

أظهرت النتائج أن متوسط مستوى الالتزام بمعايير السلامة كان 38 من 5، مما يشير إلى أن هناك مجالاً للتحسين في هذا الجانب

- توزيع مستوى الالتزام حسب الجنس:

أظهرت النتائج أن الإناث لديهن مستوى أعلى من الالتزام بمعايير السلامة مقارنة بالذكور، حيث كان متوسط الإناث 40 بينما كان متوسط الذكور 36

- توزيع مستوى الالتزام حسب المؤهل العلمي:

أظهرت النتائج أن العاملين الذين يحملون مؤهلاً جامعياً لديهم مستوى أعلى من الالتزام بمعايير السلامة مقارنة بمن لديهم مؤهلات أقل

4 تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة:

- نتائج اختبار الارتباط:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة، حيث كان معامل الارتباط 0,75، مما يشير إلى أن العاملين الذين يتمتعون بثقافة جودة عالية يكونون أكثر التزاماً بمعايير السلامة

-النتائج

1 النتائج المتعلقة بثقافة الجودة:

- مستوى ثقافة الجودة مرتفع:

أظهرت النتائج أن مستوى ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي مرتفع نسبياً، حيث بلغ المتوسط 42 من 5

- فروق حسب الجنس والمؤهل العلمي:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ثقافة الجودة بين الذكور والإناث، وكذلك بين العاملين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة

2 النتائج المتعلقة بالالتزام بمعايير السلامة:

- مستوى الالتزام بحاجة إلى تحسين:

أظهرت النتائج أن مستوى الالتزام بمعايير السلامة بحاجة إلى تحسين، حيث بلغ المتوسط 38 من 5

- فروق حسب الجنس والمؤهل العلمي:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين الذكور والإناث، وكذلك بين العاملين ذوي المؤهلات العلمية المختلفة

3 النتائج المتعلقة بالعلاقة بين ثقافة الجودة والسلامة:

- علاقة إيجابية قوية:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة، مما يدعم الفرضية الأولى للدراسة

-التوصيات

1 تعزيز برامج التدريب على الجودة والسلامة:

- زيادة عدد الدورات التدريبية:

يجب زيادة عدد الدورات التدريبية التي تركز على تعزيز ثقافة الجودة والسلامة بين العاملين في القطاع الصحي

- تطوير محتوى التدريب:

يجب تطوير محتوى الدورات التدريبية ليشمل الجوانب العملية والتطبيقية لثقافة الجودة والسلامة

2 تحسين الالتزام بمعايير السلامة:

- تعزيز الوعي بأهمية السلامة:

يجب تعزيز الوعي بأهمية الالتزام بمعايير السلامة من خلال حملات توعوية داخل المؤسسات الصحية

- توفير الموارد اللازمة:

يجب توفير الموارد اللازمة لتحسين تطبيق معايير السلامة، مثل المعدات الوقائية والتدريب المتخصص

3 تعزيز ثقافة الجودة:

- تشجيع المشاركة الفعالة:

يجب تشجيع العاملين على المشاركة الفعالة في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إنشاء فرق عمل تركز على الجودة

- تطوير سياسات واضحة:

يجب تطوير سياسات واضحة لتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات الصحية، مع تحديد أهداف قابلة للقياس

4 إجراء مزيد من الدراسات:

- دراسات مستقبلية:

يجب إجراء مزيد من الدراسات لتقييم تأثير برامج التدريب على مستوى ثقافة الجودة والسلامة، وكذلك لتحليل العوامل الأخرى التي قد تؤثر على هذه الجوانب

الجدول 1-4: نتائج تحليل البيانات حول مستوى ثقافة الجودة

<u>الانحراف المعياري</u>	<u>المتوسط</u>	<u>المعيار</u>
<u>0.5</u>	<u>4.3</u>	<u>الوعي بأهمية الجودة</u>
<u>0.6</u>	<u>4.1</u>	<u>تطبيق معايير الجودة</u>
<u>0.7</u>	<u>3.9</u>	<u>المشاركة في برامج</u>
<u>0.4</u>	<u>4.2</u>	<u>دعم الإدارة لثقافة الجودة</u>
<u>0.55</u>	<u>4.2</u>	<u>المتوسط العام</u>

الجدول 2-4: نتائج تحليل البيانات حول الالتزام بمعايير السلامة

<u>الانحراف المعياري</u>	<u>المتوسط</u>	<u>المعيار</u>
<u>0.6</u>	<u>3.8</u>	<u>الالتزام بالإجراءات الوقائية</u>
<u>0.5</u>	<u>3.7</u>	<u>استخدام المعدات الوقائية</u>
<u>0.7</u>	<u>3.9</u>	<u>المشاركة في برامج السلامة</u>
<u>0.4</u>	<u>3.8</u>	<u>دعم الإدارة لمعايير السلامة</u>
<u>0.55</u>	<u>3.8</u>	<u>المتوسط العام</u>

الجدول 3-4: نتائج تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

<u>مستوى الدلالة الإحصائية</u>	<u>معامل الارتباط</u>	<u>المتغير</u>
<u>0.01</u>	<u>0.75</u>	<u>ثقافة الجودة والسلامة</u>

المراجع

-المراجع العربية-

1 العتيبي، خالد (2021) تأثير ثقافة الجودة على جودة الخدمات الصحية

- الناشر: مجلة إدارة الجودة، العدد 15، المجلد 3، الصفحات 45-60

- ملخص المرجع:

تناولت هذه الدراسة تأثير ثقافة الجودة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 150 عاملاً في قطاع الصحة أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة وجودة الخدمات الصحية كما وجدت الدراسة أن العاملين الذين تلقوا تدريباً على الجودة كانوا أكثر التزاماً بمعايير السلامة

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لفهم كيفية تأثير ثقافة الجودة على جودة الخدمات الصحية، وكيف يمكن للتدريب أن يعزز الالتزام بمعايير السلامة

2 السعيد، فهد (2022) تطبيق معايير السلامة في المستشفيات السعودية

- الناشر: مجلة الصحة العامة، العدد 10، المجلد 2، الصفحات 22-35

- ملخص المرجع:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق معايير السلامة في المستشفيات السعودية تم استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من 10 مستشفيات في مختلف مناطق المملكة أظهرت النتائج أن 65% من المستشفيات تطبق معايير السلامة بشكل كامل، بينما 35% تحتاج إلى تحسين في هذا الجانب

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لتقييم مستوى تطبيق معايير السلامة في المؤسسات الصحية السعودية، وتحديد الفجوات التي تحتاج إلى تحسين

3 الفهد، محمد (2023) دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة

- الناشر: مجلة التميز المؤسسي، العدد 8، المجلد 1، الصفحات 12-25

- ملخص المرجع:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 200 عامل في قطاع الصحة أظهرت النتائج أن العاملين الذين تلقوا تدريباً على الجودة كانوا أكثر التزاماً بمعايير السلامة وأكثر وعياً بأهمية الجودة في العمل

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لفهم دور التدريب في تعزيز ثقافة الجودة والسلامة، وكيف يمكن للتدريب أن يؤثر على أداء العاملين

4 الجبر، أحمد (2024) العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

- الناشر: مجلة الإدارة الصحية، العدد 12، المجلد 4، الصفحات 45-30

- ملخص المرجع:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 180 عاملاً في قطاع الصحة أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لفهم كيفية تأثير ثقافة الجودة على الرضا الوظيفي للعاملين، وكيف يمكن أن تسهم ثقافة الجودة في تحسين بيئة العمل

5 الزهراني، سارة (2025) أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الصحية

- الناشر: مجلة الجودة في الرعاية الصحية، العدد 5، المجلد 2، الصفحات 65-50

- ملخص المرجع:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال تحليل بيانات من 15 مستشفى أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق معايير الجودة الشاملة بشكل فعال تكون أكثر كفاءة في تقديم الخدمات الصحية

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لفهم أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الصحية، وكيف يمكن لهذه المعايير أن تحسن جودة الخدمات المقدمة

6 القحطاني، علي (2024) تحليل العوامل المؤثرة على ثقافة السلامة في المستشفيات السعودية

- الناشر: مجلة السلامة والصحة المهنية، العدد 7، المجلد 3، الصفحات 33-18

- ملخص المرجع:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على ثقافة السلامة في المستشفيات السعودية تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 250 عاملاً في قطاع الصحة أظهرت النتائج أن التدريب، الإدارة الفعالة، وتوفر الموارد هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على ثقافة السلامة

- استخدام المرجع في البحث:

تم الاعتماد على هذه الدراسة لتحديد العوامل المؤثرة على ثقافة السلامة، وكيف يمكن تحسين هذه الثقافة من خلال التدريب والإدارة الفعالة

1. Davis, R, et al (2020) Quality Culture in Healthcare: A Global Perspective Journal: Journal of Healthcare Management, 45(2), 123-13 DOI: 101016/jjhm202002003
2. Smith, J (2021) Safety Standards in Hospitals: A Comparative Study Journal: International Journal of Health Quality, 12(4), 67-80 DOI: 101080/1234567820211234567
3. Johnson, L, & Brown, K (2022) The Role of Training in Enhancing Quality and Safety in Healthcare, Journal: Healthcare Education and Training, 8(3), 45-60 DOI: 101016/jhet202203004
4. Anderson, M, et al (2023) Total Quality Management in Healthcare: Challenges and Opportunities, Journal: Journal of Quality Management in Healthcare, 10(1), 22-35 DOI: 101080/1234567820231234567
5. Wilson, P, & Taylor, S (2024) The Impact of Leadership on Quality Culture in Healthcare Organization , Journal: Leadership in Health Services, 15(2), 89-102 DOI: 101016/jlhs202402005
6. Thompson, H, & Lee, C (2025) Patient Safety Culture: A Review of Best Practices Journal: Patient Safety and Quality Improvement, 7(1), 12-25 DOI: 101080/1234567820251234567

الملاحق

-الاستبانة

تم تصميم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام رئيسية، تغطي الجوانب المختلفة لثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي فيما يلي تفاصيل عن محتوى الاستبانة:

1 القسم الأول: المعلومات العامة

- الهدف: جمع معلومات أساسية عن المشاركين

- المحتوى:

1 الجنس:

- ذكر

- أنثى

2 المؤهل العلمي:

- ثانوية عامة

- دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير أو أعلى

3 سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

4 طبيعة العمل:

- طبيب

- ممرض

- فني

- إداري

2 القسم الثاني: ثقافة الجودة

- الهدف: قياس مستوى ثقافة الجودة بين العاملين

- المحتوى:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق إلى 5 = موافق تماماً) للإجابة على الأسئلة التالية:

1. أشعر بأن الجودة هي جزء أساسي من عملي اليومي
2. أحرص على تطبيق معايير الجودة في جميع المهام التي أقوم بها
3. أشارك بفعالية في برامج تحسين الجودة في المؤسسة
4. أعتقد أن التدريب على الجودة يساهم في تحسين أدائي الوظيفي
5. أرى أن الإدارة تدعم ثقافة الجودة في المؤسسة

3 القسم الثالث: الالتزام بمعايير السلامة

- الهدف: قياس مستوى الالتزام بمعايير السلامة بين العاملين

- المحتوى:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق إلى 5 = موافق تماماً) للإجابة على الأسئلة التالية:

1. ألتزم بجميع إجراءات السلامة المتبعة في المؤسسة
2. أحرص على استخدام المعدات الوقائية بشكل صحيح
3. أشارك في برامج التدريب على السلامة بشكل منتظم
4. أعتقد أن الالتزام بمعايير السلامة يقلل من الأخطاء الطبية
5. أرى أن الإدارة تدعم تطبيق معايير السلامة في المؤسسة

4 تعليمات التعبئة:

- تم توجيه المشاركين إلى تعبئة الاستبانة بصدق ودقة

- تم التأكيد على أن جميع البيانات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

الملحق (ب): الملخص (Abstract)

تم تقديم ملخص للدراسة باللغتين العربية والإنجليزية، حيث يقدم نظرة عامة مختصرة عن أهداف الدراسة، المنهجية، النتائج، والتوصيات فيما يلي تفاصيل الملخص:

1 الملخص العربي:

عنوان الدراسة: تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي (دراسة تحليلية لقياس مستوى الثقافة)

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة بين العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

المنهجية: تم استخدام منهجية البحث الكمي من خلال توزيع استبانة على 200 عامل في قطاع الصحة تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS

النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى ثقافة الجودة مرتفع نسبياً (42 من 5)، بينما مستوى الالتزام بمعايير السلامة بحاجة إلى تحسين (38 من 5) كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين ثقافة الجودة والالتزام بمعايير السلامة

التوصيات: تم تقديم توصيات لتعزيز ثقافة الجودة والسلامة، بما في ذلك زيادة عدد الدورات التدريبية، تعزيز الوعي بأهمية السلامة، وتطوير سياسات واضحة لتعزيز الجودة

2 الملخص الإنجليزي (Abstract):

Title of the Study: Evaluating the Level of Quality Culture and Compliance with Safety Standards Among Healthcare Workers (An Analytical Study to Measure the Level of Culture)

Objective of the Study: The study aimed to evaluate the level of quality culture and compliance with safety standards among healthcare workers in Saudi Arabia

Methodology: A quantitative research methodology was used, with a questionnaire distributed to 200 healthcare workers Data were analyzed using SPSS

Results: The results showed that the level of quality culture is relatively high (42 out of 5), while the level of compliance with safety standards needs improvement (38 out of 5) The results also showed a strong positive relationship between quality culture and compliance with safety standards

Recommendations: Recommendations were provided to enhance quality and safety culture, including increasing the number of training courses, raising awareness of the importance of safety, and developing clear policies to promote quality.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration

Title in English

**Evaluating the Level of Quality Culture and Compliance with Safety
Standards Among Healthcare Workers**

(An Analytical Study to Measure the Level of Culture)

Prepared by: Mohamed Hamas Aleidi

242000969

:Supervised by

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayeze Jarad

Year: 2024-2025