

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

دانا يحيى شحاده

2021205121

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – 2024

جدول المحتويات

Table of Contents

المقدمة	3	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
مشكلة البحث	4	
أهمية البحث	7	
أسئلة البحث	8	
أهداف البحث	9	
أسئلة عامة حول الجودة الشاملة:	9	
أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى:	9	
أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى:	9	
أسئلة حول الجوانب المحددة للجودة الشاملة:	9	
أهداف البحث	10	
الأهداف الرئيسية:	10	
الأهداف الفرعية:	10	
فرضيات البحث	11	
فرضيات رئيسية:	11	
فرضيات فرعية:	11	
نموذج البحث	12	
الدراسة الميدانية للبحث	13	
أهداف الدراسة	13	
منهجية الدراسة	13	
الجدول الزمني المقترح	14	
المتغيرات الرئيسية للدراسة	14	
أهمية الدراسة	14	
حدود الدراسة	14	
الخاتمة	14	
منهجية البحث	15	
هيكل المشروع	16	
	17	الفصل الثاني : الإطار النظري
المقدمة	18	
الجودة الشاملة	19	
رضا المرضى	21	
العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى	22	
الخاتمة	24	
المراجع	25	
الملاحق	27	

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

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

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

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

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

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

وخلصت الدراسة إلى أن:

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

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

وخلصت الدراسة إلى أن:

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

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

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

الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

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

الفجوة بين المعايير والواقع:

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

الفجوة بين البيانات والتحليل:

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

الفجوة بين الموظفين والمرضى:

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

الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

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

الفجوة بين الثقافة والتحسين:

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

صعوبة قياس الجودة الشاملة:

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

صعوبة قياس رضا المرضى:

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

صعوبة عزل تأثير الجودة الشاملة:

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

نقص الدراسات ذات التصميم القوي:

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

نقص الدراسات التي تتبع المرضى على المدى الطويل:

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

نقص الدراسات التي تقارن مستشفى الحبيب بمستشفيات أخرى:

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

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

تحسين جودة رعاية المرضى:

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

زيادة رضا المرضى:

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

تحسين كفاءة العمليات:

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

تعزيز التميز في الرعاية الصحية:

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

المساهمة في المعرفة العلمية:

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

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

2.1 الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

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

2.2 الفجوة بين المعايير والواقع:

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

2.3 الفجوة بين البيانات والتحليل:

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

2.4 الفجوة بين الموظفين والمرضى:

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

2.5 الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

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

2.6 الفجوة بين الثقافة والتحسين:

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

سؤال البحث الرئيسي

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

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

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

3.1 اختبار صحة النظريات:

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

3.2 تطوير نظريات جديدة:

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

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

4.1 تحسين جودة رعاية المرضى:

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

4.2 زيادة رضا المرضى:

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

أسئلة عامة حول الجودة الشاملة:

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

أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى:

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

أسئلة حول تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى:

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

أسئلة حول الجوانب المحددة للجودة الشاملة:

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

اهداف البحث

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

الأهداف الرئيسية:

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

الأهداف الفرعية:

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

فرضيات البحث

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

فرضيات رئيسية:

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

فرضيات فرعية:

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

نموذج البحث

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

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

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

أهداف الدراسة

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

منهجية الدراسة

1. تصميم الدراسة:

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

2. أدوات جمع البيانات:

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

3. تحليل البيانات:

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

الجدول الزمني المقترح

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

المتغيرات الرئيسية للدراسة

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

أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب:

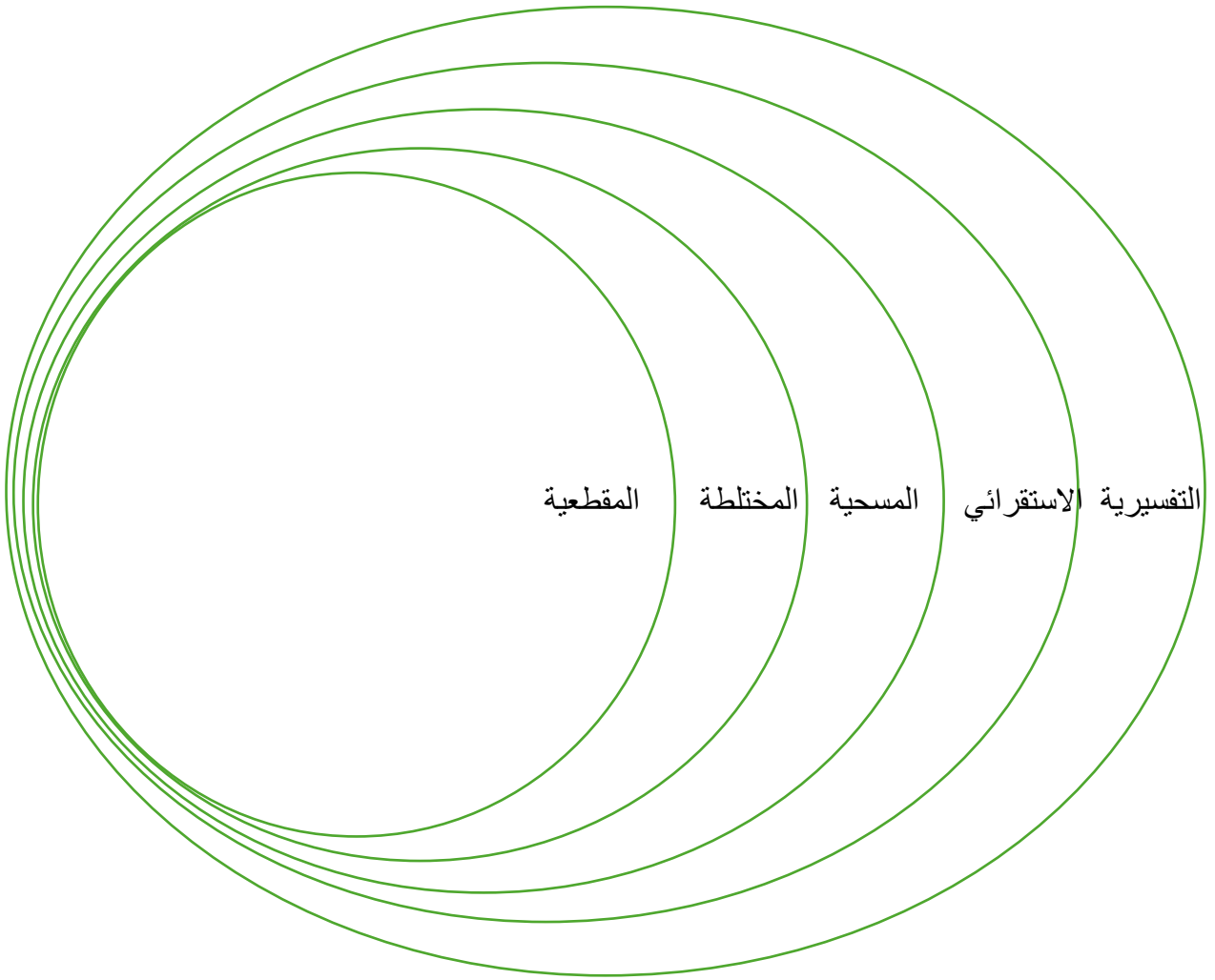
- تساهم في تقييم فعالية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- تقدم توصيات عملية لتحسين جودة الرعاية المقدمة ورضا المرضى.
- تساهم في تطوير المعرفة حول الجودة الشاملة في مجال الرعاية الصحية.

حدود الدراسة

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

الخاتمة

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



الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

المقدمة

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

نظريات يمكن أن تساعدك في بناء الإطار النظري:

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

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

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

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

كيف تبني الإطار النظري؟

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

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

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

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

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

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

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

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

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

الجودة الشاملة

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

لماذا الجودة الشاملة هي المتغير الأول؟

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

أبعاد الجودة الشاملة التي يمكن قياسها:

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

لماذا الجودة الشاملة متغير مهم؟

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

كيف يمكن قياس الجودة الشاملة؟

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

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

- التدقيق الداخلي: إجراء تدقيقات داخلية لضمان الامتثال للمعايير.

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

رضا المرضى

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

العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا المرضى

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

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

أبعاد الجودة الشاملة التي تؤثر على رضا المرضى:

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

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

الخاتمة

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

الدراسات الأكاديمية:

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

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

الملاحق

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

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

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

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

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

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير	المتغير
حبيلس، وآخرون، ٢٠٢٤، استبيان إدارة الجودة الشاملة، إدارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الأداء الوظيفي بالمؤسسة دراسة ميدانية مؤسسة الاتصالات الجزائر – قالمة -	٢٨	التركيز على العميل التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية إدارة وتنمية الموارد البشرية التركيز على العمليات والتحسين المستمر العمل الجماعي	(إدارة الجودة الشاملة)

استبيان إدارة الجودة الشاملة

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التركيز على العميل					
تعمل المؤسسة على فهم احتياجات العميل					
عمل المؤسسة على تلبية توقعات العميل لكسب ولائه.					
قوم المؤسسة بتسجيل شكاوى عملاءها.					
تعمل المؤسسة على إيجاد حلول للمشاكل لتجنبها مستقبلا					
تأخذ المؤسسة اقتراحات عملائها بعين الاعتبار					
تأخذ المؤسسة طلبات عملاءها بعين الاعتبار					
تنظر المؤسسة للعاملين كعملاء داخليين.					
التزام الإدارة واعتبار الجودة قضية استراتيجية					
تمتلك المؤسسة خطة شاملة لتعريف العاملين بمبدأ الجودة.					
توجد رؤية واضحة عن تحسين الجودة لدى جميع المستويات في المؤسسة.					
تقوم المؤسسة بتجديد بناء الهيكل التنظيمي لها ليتلاءم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.					
تعمل المؤسسة على توفير وسط العمل المناسب					
توفر المؤسسة الموارد اللازمة لخدمة أهداف إدارة الجودة الشاملة.					
تتماشى البرامج التي تعمل عليها المؤسسة مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.					
تحرص المؤسسة على مراقبة العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.					

					حرص المؤسسة على إلزام العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
إدارة وتنمية الموارد البشرية					
					تعطى المؤسسة الاهتمام لعملية اختيار موظفين جدد.
					تحتّم المؤسسة بتدريب عمالها لتكثيف الوعي بالجودة.
					تخصص المؤسسة مبلغ كافيا سنويا لتدريب عمالها.
					تتابع المؤسسة أداء العاملين قبل العملية.
					تتابع المؤسسة أداء العاملين بعد العملية.
					تمنح المؤسسة مكافآت مادية للعاملين.
					تمنح المؤسسة مكافئات معنوية للعاملين.
التركيز على العمليات والتحسين المستمر					
					تعمل المؤسسة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب العمل
					تعمل المؤسسة على تبسيط إجراءات العمل
					تحرص المؤسسة على تحديد الاخطاء في تنفيذ العمليات لتجنبها مستقبلا
					تهتم المؤسسة بتحسين أداء العاملين باستمرار.
					تخصص المؤسسة فريق عمل لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين.
العمل الجماعي ومشاركة العاملين					
					تشجع المؤسسة العاملين على التغيير في طريقة العمل التقليدية.
					تشجع المؤسسة العاملين على العمل الجماعي.
					يسهل العمل الجماعي الاتصال الفعال بين مختلف الوحدات.
					يعتبر العمل الجماعي كتحفيز للعاملين.

					تبدي المؤسسة الاهتمام بآراء العاملين
					تسمح المؤسسة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
					يشجع الرؤساء العاملين على طرح أفكار عند الوقوع في مشكلة.
					تسعى المؤسسة لحل مختلف النزاعات بين العمال.

استبيان رعاية المرضى ورضاهم

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

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

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

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

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير	المتغير
الزهرة وآخرون، (2011)، استبيان رعاية المرضى ورضاهم، دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة.	16	رعاية المرضى ورضاهم	(رعاية المرضى ورضاهم)

الرجاء وضع علامة (*) امام العبارة التي تريد اختيارها

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تسعى العيادة باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة.					
تقوم العيادة دوما بتلبية حاجات ورغبات الزبائن.					
تستطيع الوصول للشخص المعني بتقديم الخدمة بسهولة ويسر.					
توفر العيادة معلومات كافية عن نشاطاتها للزبائن.					
تطرح العيادة باستمرار أسئلة للزبائن للتعريف على حاجاتهم ورغباتهم.					
تضع العيادة منفعة الزبائن فوق كل اعتبار.					
المصاريف التي ادفعها مقابل الخدمات مناسبة.					
اشعر أني معروف من قبل أفراد العيادة عند الاتصال بهم لتأدية الخدمات.					
لم أتقدم بشكوى لإدارة العيادة بسبب تعامل الموظفين.					
يتميز عمال العيادة بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات.					
تعتبر جودة الخدمات المقدمة أفضل من توقعات الزبون.					
تتعامل العيادة بعدالة مع جميع الزبائن.					
علاقة موظفي العيادة مع الزبائن علاقة طيبة على الدوام.					
تعتبر العيادة أن الزبون دائما على حق.					
فترة الانتظار قصيرة جدا.					
توضح العيادة تكلفة الخدمات المقدمة للزبائن.					