

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة اعمال



دراسة تأثير القيادة الفعالة لتكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الازمات

إعداد الطالب/

سوزان عبد الرحمن آل عبيد

1005553373

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

المقدمة:

في العقود الأخيرة، شهد قطاع الرعاية الصحية تطورات ملحوظة في العديد من المجالات، منها التكنولوجيا الطبية، العلاجات المتقدمة، والبحوث العلمية. ومع هذه التطورات، ازدادت التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، مما يستدعي تبني استراتيجيات فعالة لإدارة جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات. يعتبر تحسين جودة الرعاية الصحية أولوية قصوى لضمان تقديم خدمات صحية متميزة تلبي احتياجات المرضى وتعزز رضاهم. من جهة أخرى، تتطلب إدارة الأزمات في المجال الصحي الاستعداد المسبق، التخطيط السليم، والاستجابة السريعة للأزمات غير المتوقعة مثل الأوبئة والكوارث الطبيعية.

تلعب القيادة الفعالة دوراً جوهرياً في تحقيق هذا التوازن بين تحسين جودة الرعاية الصحية والتعامل الفعال مع الأزمات. القادة الفعالون في المؤسسات الصحية لا يكتفون بتحديد رؤية واضحة وتوجيه الفرق، بل يعملون أيضاً على تعزيز بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والتطوير المستمر. من خلال القيادة الفعالة، يمكن تحقيق تكامل سلس بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات، مما يضمن استمرارية تقديم الرعاية الصحية بأعلى مستوى حتى في ظل الظروف الصعبة.

تلعب القيادة الفعالة دوراً حيوياً في تحسين جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات في المؤسسات الطبية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير القيادة الفعالة على تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض. ومع تسليط جأحة كورونا الضوء على أهمية القيادة القوية والاستجابة المنسقة للأزمات، تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير الممارسات القيادية على نتائج الرعاية الصحية وجاهزية المؤسسات للتعامل مع الأزمات.

تستهدف هذه الدراسة فحص تأثير القيادة الفعالة على هذا التكامل الحيوي، من خلال تحليل البيانات وجمع الآراء من العاملين في المجال الصحي. سيتم التركيز على كيفية تأثير القيادة الفعالة على تحسين جودة الرعاية الصحية واستعداد المؤسسات الصحية لإدارة الأزمات. سيتم أيضاً استكشاف العوامل التي تسهم في تعزيز هذا التكامل وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية على تحسين أدائها وضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة في جميع الأوقات.

دراستنا بينت عوامل عدة منها مدي أهمية الترابط بين ادراه الجودة وأدراه الازمات، وقد تمت تلك الدراسة في في مدينة الملك فهد الطبية بمدينة الرياض. وقد لاحظ من النتائج مدي أهمية الربط بين تلك العاملين و القيادة حيث ان القيادة الجيدة عمود تلك البنيان، وقد كان عدد المشاركين في ذلك الاستبيان 103 فرد وقد بينا توزيعهم الديموجرافيا.

مدينة الملك فهد الطبية في الرياض تُعد من المؤسسات الرائدة في مجال الرعاية الصحية المتقدمة والمتكاملة في المملكة العربية السعودية. تجمع بين تقديم خدمات طبية متميزة وتعليم وتدريب طبي متقدم، مما يجعلها مركزاً مرجعياً للمرضى والمهنيين الصحيين.

إن الفهم العميق لدور القيادة الفعالة في تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات يمكن أن يسهم في تطوير استراتيجيات فعالة تعزز من قدرة المؤسسات الصحية على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها في تقديم رعاية صحية متميزة وآمنة.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الصحية تحديات متزايدة تتطلب منها تحسين جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات بفعالية. ومع تعقيد البيئة الصحية وكثرة الأزمات المحتملة مثل الأوبئة والكوارث الطبيعية، تصبح الحاجة إلى قيادة فعالة أمراً حاسماً لتحقيق تكامل ناجح بين هذين الجانبين الحيويين. المشكلة الرئيسية التي نتناولها هذه الدراسة هي:

1. العديد من المؤسسات الصحية تعاني من نقص في القيادات الفعالة التي يمكنها توجيه الفرق وتحفيزهم لتحسين الأداء. هذا النقص يمكن أن يؤدي إلى ضعف في تطبيق معايير الجودة وإدارة الأزمات.

2. غالباً ما تعمل إدارات الجودة وإدارة الأزمات بشكل منفصل دون تنسيق فعال، مما يؤدي إلى ضعف الاستجابة للأزمات وتأثير سلبي على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

3. ضعف التواصل بين الفرق المختلفة داخل المؤسسات الصحية يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم وتأخر في تنفيذ الإجراءات الضرورية لتحسين الجودة أو الاستجابة للأزمات.

4. عدم وجود نظام فعال لتقييم الأداء وإدارة الموارد يمكن أن يعوق القدرة على تحسين الجودة والاستعداد للأزمات.

معالجة هذه المشكلات يمكن أن تسهم بشكل كبير في تعزيز قدرة المؤسسات الصحية على تقديم رعاية صحية عالية الجودة بشكل مستمر، حتى في ظل الأزمات. من خلال فهم تأثير القيادة الفعالة وتطوير استراتيجيات تكاملية، يمكن تحسين الأداء الكلي للمؤسسات الصحية وضمان جاهزيتها للتعامل مع التحديات المستقبلية بفعالية.

أهمية الدراسة:

1. تحسين جودة الرعاية الصحية: القيادة الفعالة تلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تعزيز بيئة عمل إيجابية، تقديم توجيهات واضحة، ودعم التطوير المستمر للموظفين. تحسين جودة الرعاية ينعكس بشكل مباشر على تحسين صحة المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

2. تعزيز الاستعداد والاستجابة للأزمات: في ظل التحديات الصحية المتزايدة، بما في ذلك الأوبئة والكوارث الطبيعية، تصبح قدرة المؤسسات الصحية على الاستجابة الفعالة للأزمات أمرًا حاسمًا. القيادة الفعالة تساعد في تطوير وتنفيذ خطط طوارئ متكاملة، تدريب الكوادر، وتوفير الموارد اللازمة للتعامل مع الأزمات بفعالية.

3. التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات: تكامل إدارة الجودة وإدارة الأزمات يعزز من قدرة المؤسسات الصحية على التعامل مع الأزمات دون التضحية بجودة الرعاية الصحية. هذا التكامل يضمن استمرارية تقديم خدمات عالية الجودة حتى في ظل الظروف الطارئة، مما يقلل من التأثير السلبي للأزمات على المرضى والنظام الصحي ككل.

4. تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء: هذه الدراسة تقدم توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية في تطوير سياسات وإجراءات تعزز من تأثير القيادة الفعالة على تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات. هذه التوصيات تستند إلى بيانات وتحليلات موثوقة، مما يجعلها قابلة للتطبيق والتحقيق.

5. سد الفجوات البحثية: على الرغم من وجود العديد من الأبحاث التي تناولت كل من جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات بشكل منفصل، إلا أن هناك فجوة في الأبحاث التي تركز على تكامل هذين الجانبين وتأثير القيادة الفعالة عليهما. هذه الدراسة تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل شامل ومتكامل.

6. تعزيز القيادة الفعالة في المؤسسات الصحية: تسليط الضوء على أهمية القيادة الفعالة يمكن أن يشجع على تطوير برامج تدريبية وتحفيزية للقادة في المجال الصحي. القادة المدربون والمؤهلون جيدًا يمكنهم إحداث تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمات الصحية وإدارة الأزمات.

7. تحقيق التنمية المستدامة في القطاع الصحي: من خلال تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز القدرة على إدارة الأزمات، تساهم الدراسة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، خاصة الهدف الثالث المتعلق بالصحة الجيدة والرفاهية. القيادة الفعالة تلعب دورًا مهمًا في تحقيق هذا الهدف من خلال ضمان توفير خدمات صحية عالية الجودة ومستدامة.

8. تعزيز الثقة في النظام الصحي: عندما تتمكن المؤسسات الصحية من تقديم رعاية ذات جودة عالية وإدارة الأزمات بفعالية، فإن ذلك يعزز ثقة الجمهور في النظام الصحي. هذه الثقة تعتبر ضرورية لدعم التعاون بين المجتمع والنظام الصحي، خاصة في أوقات الأزمات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير القيادة الفعالة على تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال الأهداف التالية:

1. تقييم دور القيادة الفعالة في تحسين جودة الرعاية الصحية:

- تحليل كيفية تأثير القيادة الفعالة على تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الصحية.
- دراسة تأثير القيادة على رضا الفرق المختلفة من الأطباء وغيرهم وتحسين نتائج الرعاية الصحية.

2. تحليل تأثير القيادة الفعالة على إدارة الأزمات الصحية:

- استكشاف دور القيادة في تطوير وتنفيذ خطط الطوارئ.

- قياس تأثير التدريب المستمر والدعم القيادي على استجابة المؤسسات الصحية للأزمات.

3. فحص التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات:

- دراسة مدى تكامل إدارة الجودة وإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية التي تتمتع بقيادة فعالة.
- تحليل العوامل التي تسهم في تعزيز هذا التكامل وتأثيره على الأداء الكلي للمؤسسات الصحية.

4. تقديم توصيات لتحسين القيادة في المؤسسات الصحية:

- تحديد المهارات والصفات القيادية التي تعزز من جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات.
- تقديم استراتيجيات عملية لتطوير القيادة في المؤسسات الصحية، بما في ذلك برامج التدريب والتطوير المهني.

5. استكشاف تأثير القيادة الفعالة على التحديات والفرص المستقبلية في القطاع الصحي:

- تحليل كيف يمكن للقيادة الفعالة المساعدة في التغلب على التحديات المستقبلية في المجال الصحي.
- تقديم رؤى حول كيفية استغلال الفرص الناشئة لتعزيز جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات من خلال القيادة الفعالة.

6. تحديد العلاقة بين القيادة الفعالة والرضا الوظيفي للعاملين في المجال الصحي:

- دراسة تأثير القيادة الفعالة على رضا الموظفين وأدائهم.
- تحليل كيفية مساهمة القيادة الفعالة في خلق بيئة عمل محفزة وداعمة.

تساؤلات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من التساؤلات الرئيسية التي تهدف إلى فهم تأثير القيادة الفعالة على تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات. وفيما يلي التساؤلات الرئيسية التي سنتناولها الدراسة:

1. كيف تؤثر القيادة الفعالة على جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية؟

- كيف يؤثر دعم القادة وتوجيههم على تطبيق معايير الجودة في الرعاية الصحية؟

2. ما هو دور القيادة الفعالة في إدارة الأزمات الصحية؟

- كيف تساهم القيادة الفعالة في تطوير وتنفيذ خطط الطوارئ في المؤسسات الصحية؟
- ما هو تأثير التدريب المستمر والتوجيه القيادي على استجابة المؤسسات الصحية للأزمات؟

3. كيف يمكن تحقيق التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية؟

- ما هي العوامل التي تساهم في تعزيز التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات؟
- كيف تؤثر القيادة الفعالة على تعزيز هذا التكامل وتحسين الأداء الكلي للمؤسسات الصحية؟

4. ما هي التوصيات العملية لتحسين القيادة في المؤسسات الصحية بناءً على نتائج الدراسة؟

- ما هي الاستراتيجيات والتدابير التي يمكن اتخاذها لتطوير القيادة في المؤسسات الصحية؟
- كيف يمكن تعزيز المهارات القيادية التي تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات؟

5. ما هي العلاقة بين القيادة الفعالة والرضا الوظيفي للعاملين في المجال الصحي؟

- كيف تؤثر القيادة الفعالة على رضا الموظفين وأدائهم في المؤسسات الصحية؟
- ما هو تأثير بيئة العمل الداعمة التي يخلقها القادة الفعالون على جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات؟

فروض الدراسة:

1. **الفرضية الأولى:** هناك علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة وتحسين جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية.
2. **الفرضية الثانية:** القيادة الفعالة تساهم بشكل كبير في تحسين قدرة المؤسسات الصحية على إدارة الأزمات والاستجابة الفعالة لها.
3. **الفرضية الثالثة:** القيادة الفعالة تعزز من التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات، مما يحسن الأداء الكلي للمؤسسات الصحية.
4. **الفرضية الرابعة:** هناك علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة ورضا المرضى، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الرعاية الصحية.
5. **الفرضية الخامسة:** القيادة الفعالة تؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم في المؤسسات الصحية.
6. **الفرضية السادسة:** برامج التدريب والتطوير القيادي تساهم في تعزيز تأثير القيادة الفعالة على جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض للدراسات السابقة وترتيبها من الأحدث إلى الأقدم وتقسيمها إلى ثلاث محاور:

1. **المحور الأول:** الدراسات السابقة عن إدارة الأزمات
2. **المحور الثاني:** الدراسات السابقة عن الأنماط القيادية
3. **المحور الثالث:** الدراسات السابقة التي ربطت بين القيادة وإدارة الجودة
4. **المحور الرابع:** الدراسات السابقة التي ربطت بين القيادة وإدارة الأزمات

المحور الأول: الدراسات السابقة عن إدارة الأزمات:

• دراسة (محمد دخیل الله الهاجری، 2020)

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين العاملين بها من الجنسين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من 212 معلماً ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى وجود ضعف في إدارة الأزمات التعليمية بمدارس المرحلة المتوسطة من قبل العاملين بها، وعدم فعالية فرق التدخل السريع بإدارة الأزمات داخل المدارس عند حدوث الأزمة أو بعدها. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتدريب العاملين بالمدارس على كيفية مواجهة الأزمات المدرسية وطرق التعامل معها، وإعداد فرق عمل خاص بالمدرس متخصص بإدارة الأزمات المدرسية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتدريب العاملين بالمدارس على كيفية مواجهة الأزمات المدرسية وطرق التعامل معها، إعداد فرق عمل خاص بالمدرس متخصص بإدارة الأزمات المدرسية وتعرف كل واحد من أعضاء الفريق بالمهام التي يقوم بها من خلال التدريب وعمل ورش العمل بين المدارس ومؤسسات الدولة (المطافئ، الاسعاف، الشرطة، الدفاع المدني) لتحقيق الاستفادة الكاملة من تفعيل إدارة الأزمات وتطبيقها بالمدارس عند حدوث الأزمة داخل المدرسة لمختلفة. ضرورة وضع قاعدة بيانات لإدارة الأزمات المدرسية للاستفادة من التجارب السابقة لحل الأزمات المدرسية التي قد تحدث مستقبلاً [6].

المحور الثاني: الدراسات السابقة عن الأنماط القيادية

• دراسة (فاطمة قهيري، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية، مع اعتبار العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، وذلك في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة. في جانبها النظري، توصلت الدراسة إلى أن الأنماط القيادية الحديثة تتجسد بشكل رئيسي في نمطين: القيادة التبادلية، التي تعتمد على تبادل شيء له قيمة بين القادة والمرؤوسين، ويستند القادة في ذلك إلى نظام المكافآت والعقوبات؛ والقيادة التحويلية، التي تتمثل في تغيير مفهوم التأثير التقليدي للقيادة والمشاركة في عملية القيادة لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية. يقوم القائد في هذا النمط بالتأثير الإلهامي على المرؤوسين، مما يرفع من مستواهم، ويشعرهم بأهمية مساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة. [15]

المحور الثالث: الدراسات السابقة التي ربطت بين القيادة وإدارة الجودة:

1. فريدة زيني، فلة غيدة و نوال شيشة

The role of administrative leadership on implementing TQM in health institutions in Algeria.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإدارية في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الرعاية الصحية في الجزائر، وذلك باستخدام مستشفى مستغانم-الخروبة كدراسة حالة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين دور القيادة في مستشفى مستغانم-الخروبة وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما قدمت عدة توصيات لتحسين تنفيذ إدارة الجودة الشاملة بناءً على النتائج.[7]

النقاط الرئيسية هي:

1. تناولت الدراسة مستوى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهمية القيادة الإدارية بمستشفى مستغانم-الخروبة.
 2. وبحثت العلاقة والأثر بين دور القيادة الإدارية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى.
 3. وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين حول دور القيادة الإدارية ومستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف عوامل مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وطبيعة الوظيفة، وسنوات الخبرة.
- وقدمت الدراسة توصيات لتعزيز دور القيادة الإدارية في دعم وتعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفى.

المحور الرابع: الدراسات السابقة التي ربطت بين القيادة وإدارة الأزمات

• دراسة (سناء محمد، 2020)

هدفت الدراسة إلى فهم أهمية التخطيط للقيادات الإدارية عند مواجهة الكوارث والأزمات، وكذلك التعرف على مبادئ ومهارات التخطيط التي تتبعها القيادات الإدارية في مراحل التعامل مع الأزمات (قبل، أثناء، بعد الأزمة). تم اختيار وزارة النقل والمواصلات لهذه الدراسة نظرًا لتعرضها لمجموعة متنوعة من الكوارث والأزمات، سواء كانت طبيعية مثل الزلازل والفيضانات أو ناجمة عن حوادث مثل حوادث الطرق والقطارات. تم استخدام المنهج الوصفي ومنهج المسح الاجتماعي في هذه الدراسة، من خلال استخدام استبيان تم إعداده بواسطة الباحثة وتوزيعه على المسؤولين في وزارة النقل والمواصلات، بما في ذلك رؤساء الإدارات المركزية والمهندسين والفنيين الذين يعملون في إدارة الأزمات والكوارث [8].

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات اللازمة لممارسة القيادات الإدارية للوعي التخطيطي عند مواجهة الكوارث والأزمات في وزارة النقل والمواصلات.

• دراسة (فتيحة بوداني، 2018)

يهدف البحث إلى فهم مدى وعي القائد بطبيعة الأزمات وأسبابها وتصنيفها، بالإضافة إلى دور القائد في إدارة الأزمات الإدارية وتوضيح المفاهيم لتجنب الالتباس بين الأزمة والمفاهيم الأخرى كالمشكلة والوقعة. كما يهدف البحث إلى تحديد الصفات الشخصية والمهام الرئيسية للقائد الإداري في التنبؤ بالأزمات وتجنب حدوثها، وتحديد الصفات الشخصية للقائد الفعال في التعامل مع الأزمات الإدارية وفهم التحديات التي يواجهها في مواجهتها [9].

وتوصلت الدراسة إلى للقائد الفعال دورًا كبيرًا في إدارة الأزمات والحد من آثارها السلبية.

• دراسة (سامي بشير أبو رمان، 2016)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى ممارسة القيادة التحويلية والاستعداد لإدارة الأزمات في شركتي البوتاس العربية ومناجم الفوسفات الأردنية، بالإضافة إلى معرفة أثر ممارسة القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة في الاستعداد لإدارة الأزمات في هاتين الشركتين. اعتمدت الدراسة على استخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة 359 موظفًا وموظفةً في الشركتين، تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام وفي المراحل المختلفة يقع ضمن المستوى المتوسط، باستثناء بُعد التأثير المثالي الذي وُجد أنه يُمارس بمستوى مرتفع. كما تبين أن مستوى الاستعداد لإدارة الأزمات كان متوسطاً. وأظهرت النتائج أن ممارسة القيادة التحويلية تفسر نسبة 64.1% من الاستعداد لإدارة الأزمات، حيث كان بُعد التمكين الأكثر تأثيراً، يليه بُعد الاعتبار الفردي ثم بُعد الاستشارة الفكرية.

وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الإدارات العليا في شركتي البوتاس العربية ومناجم الفوسفات الأردنية على تبني نمط القيادة التحويلية بأبعادها الخمسة، لما له من تأثير إيجابي في نجاح مواجهة الأزمات، مما يرفع من مستوى التنافسية لهاتين الشركتين. [10]

• دراسة (Shadraonis,2013)

هدفت هذه الدراسة إلى اعتماد نموذج قيادة يتناسب مع احتياجات البيئة المتغيرة ويحقق الاستدامة والنجاح على المدى الطويل، بالإضافة إلى استكشاف نمط القيادة التحويلية وقدرتها على توجيه المنظمة أثناء الأزمات. كما هدفت إلى التعرف على أسباب الإخفاقات التنظيمية الكبيرة التي مرت بها العديد من منظمات الأعمال.

توصلت الدراسة إلى أن القائد بمفرده لا يستطيع إدارة الأزمات نظراً لتعقيدها، وأن الحل يجب أن يتضمن مشاركة الآخرين الذين يكونون تحت ضغط الأزمة. كما وجدت الدراسة أن هناك علاقة بين القيادة والذكاء في إيجاد حلول مبتكرة لمعالجة الأزمات وإدارتها بكفاءة وفعالية. [11].

• دراسة (Kapucu,2012)

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار مفاهيمي للقيادة في إدارة الأزمات والكوارث وحالات الطوارئ، بما يساهم في تقليل الأضرار البشرية والمادية والمعنوية.

توصلت الدراسة إلى تقديم نظرة عامة على الكفاءات والخصائص القيادية اللازمة لإدارة الأزمات والكوارث وفقاً للظروف البيئية ونوع المنظمة ونطاق الأزمة أو الكارثة. أكدت الدراسة أن القيادة هي العنصر الأساسي لنجاح إدارة الأزمات والطوارئ والكوارث، وأن كل مرحلة من مراحل الأزمة (قبل، أثناء، وبعد) تتطلب مهارات وصفات قيادية مختلفة.

أوصت الدراسة بأن يتمتع القادة المكلفون بإدارة الأزمات والكوارث بالسّمات والكفاءات التالية: الحسم، المرونة، القدرة على التواصل الفعال، إدارة الإبداع والابتكار، تخطيط وتنظيم العمل، القدرة على التحفيز، وبناء فرق عمل متعاونة ومتكاملة. كما أكدت على أهمية اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب.

كما أوصت الدراسة بضرورة تعديل نظام إدارة الأزمات والكوارث وزيادة الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لها، بالإضافة إلى تعزيز التنسيق بين المؤسسات المعنية لضمان الاستجابة الفعّالة للأزمات والكوارث.[12].

• دراسة (Irwin,2010)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تدريب مديري السلامة العامة على قدراتهم في قيادة الأزمات، من خلال إجراء مقابلات متعمقة مع عينة مكونة من 25 عضواً من أفراد السلامة العامة الذين يشاركون يومياً في تحسين طرق الاستجابة للطوارئ.

وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب والتغيير الاجتماعي لمديري السلامة العامة له تأثير مباشر وقوي على قدرتهم في تخفيف والحد من مخاطر الأزمات على المواطنين بشكل فعال.[13].

• دراسة (unlu and et ale,2010)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطور أنظمة إدارة الأزمات والكوارث في الحكومة والنظام التركي، وتقييم قدرة نظام إدارة الأزمات على السيطرة على الأزمات والكوارث، وأثر مركزية الدولة على فعاليته، بالإضافة إلى قدرته على التعافي من الأزمات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استمارة استقصاء.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، أهمها: وجود مشكلة في النظام التركي فيما يتعلق بعمليات التنسيق وعدم وضوح آلية محددة لذلك. كما أن النظام يركز على الأزمات والكوارث بعد وقوعها، دون توفر الدعم السياسي والإمكانيات والموارد اللازمة لتنفيذ نظام المواجهة بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يفتقر النظام إلى الاستفادة من التجارب السابقة، ويعاني من ضعف في القدرة التنظيمية ومركزية القرار.[14].

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتمد الإطار النظري لهذه الدراسة على دمج عدة نظريات علمية لفهم تأثير القيادة الفعالة على تكامل جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات في المؤسسات الصحية. النظريات التي تم اختيارها تشمل نظرية القيادة التحويلية، نظرية القيادة التبادلية، نظرية النظم، نظرية الجودة الشاملة، ونظرية إدارة الأزمات. فيما يلي توضيح لكيفية تطبيق هذه النظريات في الدراسة:

1. نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory)

- **مفهوم النظرية:** تعتمد هذه النظرية على فكرة أن القادة التحويليين يملكون القدرة على إلهام وتحفيز فرق العمل لتحقيق أهداف أعلى من المتوقع من خلال رؤيتهم الواضحة، التواصل الفعال، وتقديم الدعم المستمر.
- **تطبيق النظرية في الدراسة:** ستستخدم هذه النظرية لتحليل كيفية تأثير القادة التحويليين على تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز التكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات. سيتم تقييم الصفات والمهارات القيادية التي تساهم في تحقيق هذه الأهداف.

2. نظرية القيادة التبادلية (Transactional Leadership Theory)

- **مفهوم النظرية:** تركز هذه النظرية على التبادلات أو المعاملات بين القادة ومرؤوسيهم، حيث يستخدم القادة نظام المكافآت والعقوبات لتوجيه وتحفيز فرق العمل.
- **تطبيق النظرية في الدراسة:** ستطبق هذه النظرية لفهم كيف يمكن للقادة استخدام الحوافز والعقوبات لتحسين الأداء العام في المؤسسات الصحية والاستعداد للأزمات. سيتم تحليل تأثير نظام المكافآت والعقوبات على رضا الموظفين وجودة الرعاية الصحية.

3. نظرية النظم (Systems Theory)

- **مفهوم النظرية:** تنظر نظرية النظم إلى المؤسسات الصحية كنظم متكاملة تتكون من أجزاء مترابطة تتفاعل مع بعضها البعض.
- **تطبيق النظرية في الدراسة:** سيتم استخدام هذه النظرية لتحليل كيفية تفاعل مكونات المؤسسة الصحية المختلفة لتحقيق تكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات. سيتم تقييم كيفية تأثير التفاعل بين هذه المكونات على الأداء الكلي للمؤسسات الصحية.

4. نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM)

- مفهوم النظرية: تركز نظرية الجودة الشاملة على التحسين المستمر للجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال المشاركة الفعالة لجميع الأفراد في عملية التحسين.
- تطبيق النظرية في الدراسة: ستستخدم هذه النظرية لفهم كيف يمكن للقيادة الفعالة أن تدعم تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة وتحسين الرعاية الصحية. سيتم تحليل تأثير التحسين المستمر للجودة على رضا المرضى ونتائج الرعاية الصحية.

5. نظرية إدارة الأزمات (Crisis Management Theory)

- مفهوم النظرية: تقدم هذه النظرية إطاراً لفهم كيفية تخطيط المؤسسات الصحية للتعامل مع الأزمات والاستجابة لها بشكل فعال.
- تطبيق النظرية في الدراسة: سيتم استخدام هذه النظرية لتحليل كيف يمكن للقيادة الفعالة أن تعزز من قدرة المؤسسات الصحية على الاستعداد للأزمات والتعامل معها بفعالية. سيتم تقييم تأثير التدريب المستمر والتوجيه القيادي على استجابة المؤسسات الصحية للأزمات.

دمج النظريات في إطار بحثي متكامل

- القيادة التحويلية والتبادلية: ستتم دراسة تأثير كلا النوعين من القيادة على تحسين جودة الرعاية الصحية والاستعداد للأزمات. سيتم تقييم تأثير القيادة التحويلية على إلهام وتحفيز فرق العمل، وتأثير القيادة التبادلية على توجيه وتحفيز الفرق من خلال نظام المكافآت والعقوبات.
- نظرية النظم: ستستخدم لتحليل كيفية تفاعل مكونات المؤسسة الصحية المختلفة لتحقيق تكامل بين إدارة الجودة وإدارة الأزمات. سيتم تحليل تأثير التفاعل بين هذه المكونات على الأداء الكلي للمؤسسات الصحية.
- نظرية الجودة الشاملة: ستستخدم لفهم كيف يمكن للقيادة الفعالة أن تدعم تنفيذ مبادئ الجودة الشاملة وتحسين الرعاية الصحية. سيتم تحليل تأثير التحسين المستمر للجودة على رضا المرضى ونتائج الرعاية الصحية.

- **نظرية إدارة الأزمات:** ستستخدم لتحليل تأثير القيادة الفعالة على قدرة المؤسسات الصحية على التخطيط للأزمات والاستجابة لها بشكل فعال. سيتم تقييم تأثير التدريب المستمر والتوجيه القيادي على استجابة المؤسسات الصحية للأزمات.

المنهجية وطرق البحث:

منهجية الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها بشكل دقيق. يُستخدم هذا المنهج لفهم واقع إدارة الأزمات والقيادة التحويلية في المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى دراسة تأثير القيادة الفعالة على جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات.

أدوات الدراسة:

- **الاستبيان:** تم تصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من المشاركين في الدراسة. تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالقيادة الفعالة، إدارة الجودة، الاستعداد لإدارة الأزمات، والتكامل بين الجودة وإدارة الأزمات. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس ردود المشاركين (من "غير موافق تمامًا" إلى "موافق بشدة").
- **المقابلات المتعمقة:** تم إجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين والمختصين في إدارة الأزمات والقيادة في المؤسسات الصحية لجمع معلومات نوعية تعزز الفهم العميق للموضوع.

عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض. تكونت العينة من 103 مشاركين شملت أطباء، ممرضين، إداريين، فنيين، اختصاصيين، ومهندسين.
- **خصائص العينة:**

- النوع 59: أنثى (57.3%) و 44 ذكر. (42.7%)
- المسمى الوظيفي 23: طبيب (22.3%)، 41 ممرض (39.8%)، 18 إداري (17.5%)، 9 فني (8.7%)، 10 اختصاصي (9.7%)، و 2 مهندس. (1.9%)

○ سنوات الخبرة: المتوسط [5:15]، مع متوسط 10 سنوات خبرة.

○ العمر: المتوسط [30:40]، مع متوسط 30 عامًا.

إجراءات جمع البيانات:

- تم توزيع الاستبيانات على المشاركين في أماكن عملهم.
- تم جمع الاستبيانات بعد تعبئتها وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.
- تم إجراء المقابلات المتعمقة في بيئات العمل للمشاركين وتم تسجيلها وتحليلها بشكل نوعي.

تحليل البيانات:

- **الإحصاءات الوصفية:** تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لوصف البيانات الديموغرافية والردود على أسئلة الاستبيان.
- **الإحصاءات الاستنتاجية:** تم استخدام تحليلات الارتباط والانحدار لفحص العلاقات بين المتغيرات المختلفة مثل الممارسات القيادية، جودة الرعاية الصحية، وإدارة الأزمات.

حدود الدراسة:

- **حدود زمنية:** تم إجراء الدراسة في فترة زمنية محددة خلال عام 2024.
- **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على مدينة الرياض، وتحديدًا مدينة الملك فهد الطبية.
- **حدود موضوعية:** ركزت الدراسة على تأثير القيادة الفعالة على جودة الرعاية الصحية وإدارة الأزمات.

الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي:

- تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية. شملت التحليلات الإحصائية الإحصاءات الوصفية (المتوسطات، النسب المئوية) والإحصاءات الاستنتاجية (تحليلات الارتباط والانحدار).

المراجع:

1. المغير، م.م.، م.ع.ا. العطار، and ه.ع.ا. الباشا، واقع الإدارة العليا للأزمات والكوارث في قطاع غزة. IUG Journal of Economics and Business Studies, 2018. 5(5959): p. 1-15
2. Pillai, R., *Transformational leadership for crisis management*, in *Handbook of research on crisis leadership in organizations*. 2013, Edward Elgar Publishing. p. 47-66
3. Muffet-Willett, S. and S. Kruse, *Crisis leadership: Past research and future directions*. Journal of Business Continuity & Emergency Planning, 2009. 3(3): p. 248-258
4. Jaques, T., *Crisis leadership: A view from the executive suite*. Journal of Public Affairs, 2012. 12(4): p. 366-372
5. خامرة، ا. and ب. جيلالي، دور القيادة الإدارية في إدارة الأزمات في المؤسسة. مجلة إضافات إقتصادية، 2021. 5(2): p. 289-307
6. الهاجري، م.د.ا. and م.د. الله، واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين. *The reality of crisis management in middle school schools in the Farwaniya educational region in the State of Kuwait from the teachers point of view* (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، 2020. 39(186ج3): p. 211-241
7. زيني، ف.، ف. غيدة، and ن. شيشة، *The role of administrative leadership on implementing TQM in health institutions in Algeria*
8. محمد زهران، س.، الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات-دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 2020. 50(3): p. 927-964
9. بوداني، ف.، الأنماط القيادية ودورها في حل الأزمات. 2019.
10. رمان، س.ب.أ.، أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2016. 407(3971): p. 1-17
11. Shadraconis, S., *Organizational leadership in times of uncertainty: Is transformational leadership the answer?* LUX: A Journal of Transdisciplinary Writing and Research from Claremont Graduate University, 2013. 2(1): p. 28
12. Demiroz, F. and N. Kapucu, *The Role of Leadership in Managing Emergencies and Disasters*. European Journal of Economic & Political Studies, 2012. 5(1): p. 1-17
13. Harrington, I.C., *Improving public safety emergency response efficiency amid uncertainty through crisis leadership training*. 2011, Walden University
14. Unlu, A., N. Kapucu, and B. Sahin, *Disaster and crisis management in Turkey: a need for a unified crisis management system*. Disaster Prevention and Management: An International Journal, 2010. 19(2): p. 155-174
15. فاطمة قهيري، "أثر الأنماط القيادية الحديثة على جودة الحياة الوظيفية من خلال توسيط العدالة التنظيمية دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019.
16. علي، أحمد، ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بإدارة الأزمات بالتطبيق على شركات إنتاج الكهرباء المصرية، المجلة العلمية للدراسات المالية والإدارية
17. مناف، انتصار، (2015): اندماج المعرفة الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمة التشخيصية دراسة تطبيقية لآراء عينة من الأطباء الاختصاص العاملين في المستشفيات والمراكز لدائرة صحة ذي قار ، بحث دبلوم ، جامعة الكوفة.