

٢٠٢٥

قضايا بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشيدى



2025

Research Issues - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



مهمة (٥)

المهمة (٥)

إجراء مقارنة بين الدراسات المحلية والعالمية في
مجال البحث مع تحديد أوجه الاختلاف والتشابه

عنوان مشروع البحث المقترح

تأثير الجودة والتميز في أداء العاملين بتجربة المريض

دراسة تطبيقية بمستشفيات (المستوى الثالث) بتجمع القصيم الصحي بالسعودية

ملاحظات هامة :

١. مشروع البحث مازال تحت الانشاء وجاري البحث في المزيد من الادبيات والأبحاث سواء الحديثة او السابقة العالمية او المحلية

أولاً : الدراسات المحلية

بالمهام السابقة تم مناقشة مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة المحلية في مجال
مشروع البحث المقترح
سيتم استعراض عناوينها بطريقة سريعة

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي
دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض

**قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية
بمنطقة الحدود الشمالية (معرض من منظور المرضى
د. محمد علي سعد**

DOI: [

**أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء
بالمؤسسات الحكومية
(دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة)**

**أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية
(دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض)**

**The Impact of Applying TQM in Improving Institutional Performance in the Kingdom of
Saudi Arabia (a Field Study on a Group of Charities in Riyadh)**

يصر

عة لينكولن، ماليزيا

د. عبد الله ضاوي العتيبي

دراسات

**جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين
دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف**

د. عبد الله ضاوي العتيبي

ثانياً : الدراسات العالمية

بالمهام السابقة تم مناقشة مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة العالمية في مجال
مشروع البحث المقترح
سيتم استعراض عناوينها بطريقة سريعة

Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers

Review began 08/10/2023

ARTICLE INFO

Article history:

Received 27 January 2023

Accepted 21 March 2023

Keywords:

E-Servi
Institut
Abu Di
Survey

OPEN ACCESS

EDITED BY
Hongping Yuan,
Guangzhou University, ChinaREVIEWED BY
Muhammad Obie,
IAIN Sultan Amal Gorontalo, Indonesia*CORRESPONDENCE
Nur Hidayah,
nur.hidayah.tru@gmail.comSPECIALTY SECTION
This article was submitted to
Public Health Policy,
a section of the journal
Frontiers in Public Health

RECEIVED 04 August 2022

ACCEPTED 21

PUBLISHED 21

CITATION

Hidayah N

(2023) The

managem

general hc

Front. Pub

doi: 10.3389



INTERNATIONAL JOURNAL OF PROFESSIONAL
BUSINESS REVIEW

ISSN: 2525-3654

OPEN ACCESS

THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL EXCELLENCE WITHIN
ABU DHABI MUNICIPALITY IN UAE

The impact of integrated quality management-based health services on general hospital quality



Volume-04
Issue-01
January-2019

ISSN: 2455-3085 (Online)

RESEARCH REVIEW International Journal of Multidisciplinary

www.rjournals.com [UGC Listed Journal]

ARTICLE DETAILS

Article History

Published Online: 10 January 2019

Keywords

Hospital, patie

"Patient satisfaction" a way to achieve business excellence in Health Care industry

Open access

Quality improvement report

BMJ Open Quality

Improving the patient experience through a comprehensive performance framework to evaluate excellence in person-centred care

Journal of Engineering and Applied Sciences 13 (15): 6199-6210, 2018

ISSN: 1816-949X

© Medwell Journals, 2018

Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE

¹Mona Saeed Moha¹Ahmed Hamou²Faculty of Hospitalit

أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية
"مستشفى علياء التخصصي أنموذجاً"

د. خالدة إسماعيل منصور

أستاذ مساعد || كلية المجتمع || جامعة نجران || المملكة العربية السعودية

تلفون: 00966532387848

أولا : مقارنة بين الدراسات المحلية والعالمية في مجال البحث، من حيث التشابه

من حيث الأهداف : هدفت جميعها الى التَّعرُّف على أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة في أداء الخدمات الصحية وانعكاسه على رضا

المريض

من حيث المناهج البحثية : معظم الدراسات تشابهت في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي،

• والأداة وهي الاستبانة،

من حيث النتائج والاستنتاجات :

• تشابهت في وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة في الأداء بالمؤسسات بما في ذلك الأثر الإيجابي على رضا المريض او

المستفيد

ثانياً : مقارنة بين الدراسات المحلية والعالمية في مجال البحث، من حيث الاختلاف

من حيث الأهداف :

- اختلفت الدراسات العالمية عن المحلية في انها استهدفت تقييم أثر التميز التنظيمي (المؤسسي) في جودة الخدمات الصحية وهو يمثل مرحلة ما بعد تطبيق ممارسات الجودة
- كما انها استهدفت قياس هذا التأثير على كلا من أداء العاملين والمريض بالتعامل معهم كفئة واحدة وهي المستفيدين من الخدمة الصحية
- كما انها استهدفت تأثير التميز المؤسسي على تجربة المريض والرعاية الصحية المرتكزة على الانسان وهي مفاهيم جديدة في مجال الخدمات الصحية والتي تتماشى مع مفاهيم التحول الصحي العالمي ولم تتطرق لها الدراسات المحلية

من حيث المنهجيات :

- اختلفت الدراسات العالمية عن المحلية في تنوع منهجيات البحث من الوصفي الى الوصفي التحليلي او المقارنة او تصميم نماذج مبتكرة للتحليل

من حيث النتائج والاستنتاجات :

- ركزت النتائج على توضيح الأثر الإيجابي لتطبيق ابعاد التميز المؤسسي على أداء العاملين وتجربة المريض

مناقشة الاختلافات

- ترجع الاختلافات بين الدراسات المحلية والعالمية الى الاختلاف في أولويات البحث حيث ان الدراسات العالمية تولى التميز المؤسسي اهتماما أكبر من الدراسات المحلية حيث ان التميز المؤسسي يأتي بعد الجودة ويتخطاها وهذا يدعم الاختلاف في الثقافة حيث ان مفاهيم التميز المؤسسي ظهرت في الثقافة العالمية قبل الثقافة المحلية
- كما ان البنية المؤسسية في الخدمات الصحية بالدراسات العالمية تظهر تطورا أكبر من الدراسات المحلية وذلك يرجع الى انتهاء الدراسات العالمية لنماذج حديثة في التميز المؤسسي او الخدمات الصحية المتمركزة حول المريض مثل (PCC) (Persone Centered Care) وهو برنامج شهادة الرعاية التي تركز على الشخص، استناداً إلى الأدلة العلمية وأصوات المرضى والأسر والعاملين في مجال الرعاية الصحية، كمقياس شامل للرعاية التي تركز على الانسان وهي (علامة تجارية مسجلة لشركة Planetree مسجلة في مكتب براءات الاختراع والعلامات التجارية بالولايات المتحدة). واساسها هي قياس تجربة المريض كأساس لجودة الخدمات الصحية.
- ولذلك اهتمت الدراسات العالمية بدراسة أثر التميز على تجربة المريض بينما اهتمت الدراسات المحلية بدراسة تاثير الجودة الشاملة على العاملين والمرضى وهذا يوضح الاختلاف في الأولوية والثقافة والبنية المؤسسية

- استفادت الدراسة مشروع البحث من الدراسات السابقة العالمية او المحلية في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع الجميع في الهدف وهو قياس ممارسات الجودة على أداء العاملين والمستفيدين من الخدمات الصحية
- بينما اختلفت الدراسة مشروع البحث مع جميع الدراسات السابقة في مجتمع البحث، وهو ما ميزها، كذلك تميزت في ندرتها، وهدفها جمعت فيه التعرف على مستوى إدارة الجودة والتميز في مستشفيات تجمع القصيم الصحي
- كذلك في التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة والتميز وأداء العاملين وتجربة المريض في مستشفيات تجمع القصيم الصحي في ظل تطبيق معايير التجمعات الصحية ضمن التحول الصحي بالمملكة العربية السعودية للتمشي مع رؤية ٢٠٣٠ التي تركز على تقييم تجربة المريض وهي رحلته الكاملة من دخوله المؤسسة الصحية الى الخروج منها وليس مجرد رضا المريض عن الخدمة ، والتي تتعامل مع المستفيد من الخدمة الصحية على انه المرضى واسرهم ومقدمي الخدمات في آن واحد وبذلك تستهدف تلبية متطلبات الجميع للوصول للتميز المؤسسي وليس مجرد جودة الخدمة وهو ما يتخطى توقعات المستفيدين .
- ولهذا تتميز الدراسة مشروع البحث عن بقية الدراسات وهذا ما سيجعلها تفرض نفسها على الدراسات في هذا المجال .

أوجه التميز والفرص والمساهمات للدراسة مشروع البحث

- في ظل ما تم مناقشته من دراسات سابقة محلية او عالمية في هذه المهمة والمهام السابقة نجد ان هذه الدراسة تتميز بـ :
 ١. تتميز هذه الدراسة بمواكبتها للتوجهات بالمملكة العربية السعودية لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتمثلة في التحول الصحي ونموذج الرعاية الصحية الجديد وما يتطلبه من تحول المستشفيات لتعمل في ظل أنظمة التجمعات الصحية حيث تمثل الجودة والتميز في الخدمات الصحية الهدف الأول .
 ٢. تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها ذاته حيث تعتبر دراسة جديدة وواحدة من الدراسات العربية النادرة وان لم تكن الدراسة الأولى في موضوعها؛ التي تدرس تأثير الجودة والتميز على أداء العاملين بتجربة المريض في ظل التحول الصحي ومنظومة التجمعات الصحية
 ٣. تتميز هذه الدراسة بتميز مكان الدراسة وهو تجمع القصيم الصحي حيث يعد من التجمعات الصحية الاولى ، مما يثري الدراسة ويضيف بعد التميز للدراسة .

- ٤. يمكن من خلال ما ستقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات ان تسهم في تطوير نماذج وممارسات مبتكرة لإدارة الجودة والتميز في المستشفيات بالتجمعات الصحية بما يعزز أداء العاملين ويلبي احتياجاتهم ويضمن تحقق مستويات عالية من الأداء لمواكبة التحولات والتطورات المتسارعة والتغلب على التحديات والتغيرات في نظام التحول الصحي وطرق التعامل معها وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى والتجمع الصحي بكفاءة وفاعلية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

