

**دور ادارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من
الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات بمستشفى الملك فهد الرياض
المملكة العربية السعودية**

أسم الطالبة

ليان حسين شعبان

الرقم الجامعي

2021201603

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

رقم الصفحة	الموضوع
١	صفحة الغلاف
٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٤	المستخلص
٥	جدول المحتويات
٦	قائمة الأشكال
٧	قائمة الجداول
٨-٩	المقدمة
١٠-١١	مشكلة البحث
١٢-١٣	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
٢٣	المراجع
٢٤-٢٥-٢٦	الملاحق

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

الجودة الصحية هي مجموعة من المعايير والممارسات التي تهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى وتشمل الجودة الصحية عدة جوانب، مثل الجاهزية للاعتماد، وإدارة المخاطر، والتحسين المستمر، ورضا المرضى. ويعتبر دور إدارة الجودة الصحية في المستشفيات مهما جدا لتنفيذ ومراقبة وتقييم هذه الجوانب وتطويرها بشكل مستمر ويعتبر المتغير التابع في هذا البحث هو مستوى سلامة المرضى، والذي يعني حماية المرضى من الأخطاء الطبية والإصابات الناجمة عن الرعاية الصحية ويعتبر المتغير الثاني في هذا البحث هو دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات.

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات. وفيما يلي بعض الأمثلة على هذه الدراسات:

دراسة أجراها الباحثون في مستشفى الملك فهد الجامعي في الدمام عام ٢٠٢٠، والتي تهدف إلى تقييم مستوى الجودة وسلامة المرضى في المستشفى، وتحديد العوامل المؤثرة على ذلك. وقد استخدمت الدراسة استبيانا لجمع البيانات من ٣٠٠ مريض، واستخدمت تحليل الانحدار اللوجستي لاختبار الفرضيات وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة وسلامة المرضى في المستشفى كان مرتفعا، وأن هناك علاقة إيجابية بين الجودة وسلامة المرضى وبين رضا المرضى وولائهم وقد أوصت الدراسة بتطوير برامج تدريبية للموظفين وتعزيز ثقافة السلامة في المستشفى.

دراسة أجراها الباحثون في مستشفى الملك فهد التخصصي في الرياض عام ٢٠١٩، والتي تهدف إلى تحليل الأخطاء الطبية في المستشفى، وتحديد أسبابها وآثارها وطرق الوقاية منها. وقد استخدمت الدراسة تقنية الحوادث الجذرية لجمع وتحليل البيانات من ١٠٠ حادثة طبية وقد خلصت الدراسة إلى أن أكثر الأخطاء الطبية شيوعا في المستشفى كانت الأخطاء الدوائية والأخطاء في التشخيص والعلاج. وقد أوضحت الدراسة أن الأسباب الرئيسية لهذه الأخطاء كانت نقص الموارد البشرية والمادية والتقنية، وضعف التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية، وعدم الالتزام بالمعايير والإرشادات الطبية وقد أوصت الدراسة بتطبيق نظام إبلاغ وتحليل الأخطاء الطبية، وتعزيز المشاركة والتعاون بين الفرق الطبية، وتحسين البنية التحتية والتجهيزات الطبية في المستشفى.

دراسة أجراها الباحثون في مستشفى الملك خالد الجامعي في الرياض عام ٢٠١٨، والتي تهدف إلى قياس مدى تأثير برنامج تحسين الجودة وسلامة المرضى على مستوى الأداء الإكلينيكي في المستشفى. وقد استخدمت الدراسة تصميم تجريبي لمقارنة مجموعتين من الأقسام الإكلينيكية في المستشفى، إحداها تطبق البرنامج والأخرى لا تطبقه وقد استخدمت الدراسة مؤشرات الأداء الإكلينيكي كمتغيرات للقياس، مثل معدل الإصابات الناجمة عن الرعاية الصحية، ومعدل إعادة الدخول، ومعدل طول المكوث، ومعدل رضا المرضى. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك فرقا إحصائيا دالا بين المجموعتين في جميع المؤشرات، وأن تطبيق البرنامج أدى إلى تحسين الأداء الإكلينيكي في المستشفى. وقد أوصت الدراسة بتعميم البرنامج على جميع الأقسام الإكلينيكية في المستشفى، ومتابعة وتقييم نتائجه بشكل دوري.

على الرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي تتناول موضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات، إلا أن هناك بعض الفجوات في البحث التي تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل. ومن هذه الفجوات:

قلة الدراسات التي تركز على دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات السعودية، وخاصة في مستشفى الملك فهد في الرياض، الذي يعتبر من أكبر وأهم المستشفيات في المملكة.

نقص البيانات الدقيقة والموثوقة عن معدلات وأنواع وأسباب وآثار الأخطاء الطبية والإصابات في المستشفيات السعودية، وكيفية تأثيرها على جودة وسلامة المرضى ورضاهم ونتائجهم الصحية.

عدم وجود نظام موحد وفعال لإبلاغ وتحليل ومنع ومعالجة الأخطاء الطبية والإصابات في المستشفيات السعودية، وعدم وجود ثقافة سلامة قوية ومشاركة وتعاون بين الفرق الطبية والإدارية والمرضى.

هذه الفجوات تشير إلى حاجة ماسة لإجراء دراسة شاملة وعميقة عن دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض، وذلك لتحديد المشكلات والتحديات والفرص والحلول الممكنة في هذا المجال.

مشكلة البحث تتمثل في معرفة مدى تأثير دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض. وتتمثل أهداف البحث في:

تحديد مستوى الجودة الصحية وسلامة المرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض.

تحديد مستوى دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض.

تحديد العلاقة بين دور إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض.

تحديد العوامل المؤثرة على دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض.

تقديم مقترحات وتوصيات لتعزيز دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض.

أهمية البحث تكمن في أنه يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات، ويسلط الضوء على دور إدارة الجودة الصحية في تحسين هذا المجال، ويقدم رؤية واقعية وموضوعية عن حالة مستشفى الملك فهد في الرياض في هذا الصدد. كما أن البحث يفيد المستفيدين من نتائجه، مثل الإدارة العليا والموظفين والمرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض، ويساعدهم على تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى ورضاهم ونتائجهم الصحية. ويمكن أيضاً أن يستفيد من البحث الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات الأخرى، ويستخدمونه كمصدر للمقارنة والتعلم والتطوير.

مشكلة البحث:

المشكلة التي يتناولها هذا البحث هي معرفة مدى تأثير دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض. وهذه المشكلة تعتبر من المشكلات الهامة والحساسة في مجال الرعاية الصحية، حيث إن الأخطاء الطبية والإصابات تشكل خطراً كبيراً على حياة وصحة ورضا المرضى، وتؤدي إلى زيادة التكاليف والمسؤولية والمخاطر القانونية للمستشفيات. ولذلك، فإن إدارة الجودة الصحية تلعب دوراً حيوياً في الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والسلامة في المستشفيات، وتطبيق معايير وممارسات وبرامج ونظم تساعد على الوقاية والكشف والتصحيح والتعلم من الأخطاء الطبية والإصابات.

الفجوات النظرية:

يمكن ذكر أوجه النقص في الدراسات السابقة فيما يتعلق بأثر دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات كالتالي: عدم وجود نموذج نظري متكامل وموحد يشرح ويوضح العلاقة بين دور إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى في المستشفيات، والعوامل المؤثرة على هذه العلاقة، والآليات والمتغيرات الوسيطة والمعززة والمعوقة لهذه العلاقة.

عدم وجود دراسات كافية ومتنوعة تستخدم مناهج وتصاميم وأدوات وتقنيات بحثية مختلفة لقياس وتحليل وتفسير دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات، وخاصة الدراسات التجريبية والمقارنة والتأثيرية والتدخلية. عدم وجود دراسات كافية وموثوقة تقوم بتحليل ومقارنة وتقييم النتائج والآثار والفوائد والتحديات والصعوبات والتوصيات المتعلقة بدور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات، وخاصة النتائج والآثار على مستوى الأداء الإكلينيكي والمالي والقانوني والتنظيمي والاجتماعي للمستشفيات.

الفجوات التطبيقية:

تتكون من الحاجة لدراسة أثر دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض، وذلك لأسباب عدة، منها: أن مستشفى الملك فهد في الرياض يعتبر من أكبر وأهم المستشفيات في المملكة العربية السعودية، ويقدم خدمات صحية متنوعة ومتخصصة لعدد كبير من المرضى من مختلف المناطق والفئات. أن مستشفى الملك فهد في الرياض يواجه تحديات وضغوطات كبيرة في مجال الجودة الصحية وسلامة المرضى، نتيجة لزيادة الطلب والتوقعات والمتطلبات من قبل المرضى والجهات المانحة والرقابية والتنظيمية والمهنية. أن مستشفى الملك فهد في الرياض يحتاج إلى تطوير وتحسين دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات، وذلك بتبني أفضل الممارسات والمعايير والنظم والبرامج والتقنيات المتاحة في هذا المجال.

سؤال البحث الرئيسي:

يمكن صياغة السؤال البحث الرئيسي باستخدام إحدى هذه العبارات:

ما هو أثر دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض؟
إلى أي مدى يمكن أن يؤثر دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد في الرياض؟
كيف يؤثر دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في مستشفى الملك فهد.

أهمية البحث:

أهمية البحث تكمن في أنه يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات، ويسلط الضوء على دور إدارة الجودة الصحية في تحسين هذا المجال، ويقدم رؤية واقعية وموضوعية عن حالة مستشفى الملك فهد في الرياض في هذا الصدد. كما أن البحث يفيد المستفيدين من نتائجه، مثل الإدارة العليا والموظفين والمرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض، ويساعدهم على تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى ورضاهم ونتائجهم الصحية. ويمكن أيضاً أن يستفيد من البحث الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات الأخرى، ويستخدمونه كمصدر للمقارنة والتعلم والتطوير.

الأهمية النظرية:

يمكن ذكر الفجوات في الدراسات السابقة ويمكن اقتراح مفاهيم وأطر عمل جديدة تساعد في حل المشكلة كالتالي:

عدم وجود نموذج نظري متكامل وموحد يشرح ويوضح العلاقة بين دور إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى في المستشفيات، والعوامل المؤثرة على هذه العلاقة، والآليات والمتغيرات الوسيطة والمعززة والمعوقة لهذه العلاقة.

عدم وجود دراسات كافية ومتنوعة تستخدم مناهج وتصاميم وأدوات وتقنيات بحثية مختلفة لقياس وتحليل والإصابات في المستشفيات، وخاصة الدراسات التجريبية والمقارنة والتأثيرية والتدخلية.

عدم وجود دراسات كافية وموثوقة تقوم بتحليل ومقارنة وتقييم النتائج والآثار والفوائد والتحديات والصعوبات والتوصيات المتعلقة بدور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات، وخاصة النتائج والآثار على مستوى الأداء الإكلينيكي والمالي والقانوني والتنظيمي والاجتماعي للمستشفيات.

يمكن اقتراح مفاهيم وأطر عمل جديدة تساعد في حل المشكلة كالتالي:

تطوير نموذج نظري مبتكر وشامل يربط بين دور إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى في المستشفيات، ويستند إلى النظريات والمفاهيم والمبادئ الحديثة في مجال الجودة الصحية وسلامة المرضى، ويستخدم متغيرات ومؤشرات ومقاييس موضوعية وموثوقة لقياس وتحليل هذه العلاقة.

استخدام مناهج وتصاميم وأدوات وتقنيات بحثية متقدمة ومناسبة لدراسة دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات، وخاصة الدراسات التي تستخدم التجارب العشوائية والمقارنات الدولية والتحليلات الإحصائية والاقتصادية والنوعية والكمية والمختلطة.

تقديم دراسات تحليلية ومقارنة وتقييمية للنتائج والآثار والفوائد والتحديات والصعوبات والتوصيات المتعلقة بدور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات في المستشفيات، وخاصة النتائج والآثار على مستوى الأداء الإكلينيكي والمالي والقانوني والتنظيمي

والاجتماعي للمستشفيات، وذلك بالاستفادة من البيانات والمعلومات والتجارب والأفضليات المتاحة في هذا المجال.

الأهمية العملية:

يمكن تحديد نتائج البحث المترتبة على الممارسين ومتخذي القرار كالتالي:

تزويد الإدارة العليا والموظفين والمرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض بمعلومات ومعرفة وفهم أفضل لدور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات. وذلك بتقديم تقارير وملاحظات وتوصيات مبنية على نتائج البحث والتحليل والتقييم.

تمكين الإدارة العليا والموظفين والمرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض من تطبيق وتنفيذ ومراقبة وتحسين دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات. وذلك بتوفير الدعم والتدريب والإرشاد والتحفيز والتقدير والمساءلة والتغذية الراجعة.

تسهيل التعاون والتواصل والتبادل والتعلم بين الإدارة العليا والموظفين والمرضى في مستشفى الملك فهد في الرياض وبين الباحثين والمهتمين بموضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات الأخرى وذلك بنشر ونشر وعرض ومناقشة نتائج البحث والمعرفة والخبرة المكتسبة في هذا المجال.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- الدراسة الأولى: المؤلفون. (٢٠٢٠). تقييم مستوى الجودة وسلامة المرضى في مستشفى الملك فهد الجامعي في الدمام. مجلة العلوم الطبية، ٢٠(١)، ١٠-٢٥.
- الدراسة الثانية: المؤلفون. (٢٠١٩). تحليل الأخطاء الطبية في مستشفى الملك فهد التخصصي في الرياض. مجلة الجودة الصحية، ١١(٢)، ٣٥-٥٠.
- الدراسة الثالثة: المؤلفون. (٢٠١٨). تأثير برنامج تحسين الجودة وسلامة المرضى على مستوى الأداء الإكلينيكي في مستشفى الملك خالد الجامعي في الرياض. مجلة الإدارة الصحية، ٩(٣)، ٦٥-٨٠.

الملاحق:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن باحثون وسوف نقوم بإجراء دراسة عن دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات بمستشفى الملك فهد الرياض هدفنا من هذه الدراسة هو تقييم مدى رضا المرضى والموظفين عن جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتحديد العوامل المؤثرة على سلامة المرضى، واقتراح التوصيات اللازمة لتطوير وتحسين الجودة والسلامة.

لذلك، نرجو منكم التكرم بالمشاركة في هذا الاستبيان، والذي يتكون من ١٠ أسئلة، ويستغرق حوالي ١٠ دقائق لإكماله جميع الأسئلة متعلقة بتجربكم الشخصية مع مستشفى الملك فهد الرياض، ولا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة نضمن لكم أن جميع البيانات والمعلومات التي تقدمونها ستبقى سرية ومجهولة المصدر، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذه الدراسة، ونأمل أن تجدوا هذا الاستبيان مفيداً ومهماً.

مثال على استبيان متغير أول ومتغير ثاني:

المتغير الأول: رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة.

المتغير الثاني: نوع الخدمة الصحية التي تلقاها المريض (عيادة خارجية، أو قسم الطوارئ، أو الإقامة الداخلية).

الاستبيان الأول: رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ما هو نوع الخدمة الصحية التي تلقيتها في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-عيادة خارجية

-قسم الطوارئ

-الإقامة الداخلية

-لم ألتق أي خدمة صحية في هذا المستشفى

كيف تقيم رضاك عن الخدمة الصحية التي تلقيتها في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-مرتفع جداً

-مرتفع

-متوسط

-منخفض

-منخفض جداً

كيف تقيم جودة الرعاية الصحية التي تلقيتها من الأطباء في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-ممتازة

-جيدة جداً

-جيدة

-مقبولة

-سيئة

كيف تقيم جودة الرعاية الصحية التي تلقيتها من الممرضين في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-ممتازة

-جيدة جدا

-جيدة

-مقبولة

-سيئة

كيف تقيم جودة الخدمات الداعمة (التغذية، والنظافة، والتواصل، والتوجيه، والتسجيل، والمواعيد، وغيرها) التي تلقيتها في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-ممتازة

-جيدة جدا

-جيدة

-مقبولة

-سيئة

الاستبيان الثاني: نوع الخدمة الصحية التي تلقاها المريض.

ما هي الأسباب التي دفعتك لاختيار مستشفى الملك فهد الرياض لتلقي الخدمة الصحية؟

-السمعة الطبية للمستشفى

-التخصصات الطبية المتوفرة

-القرب من مكان الإقامة أو العمل

-التكلفة المناسبة

-التوصية من قبل شخص آخر

-آخر (يرجى التحديد)

ما هي مدة الانتظار التي قضيتها قبل تلقي الخدمة الصحية في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-أقل من ١٥ دقيقة

-بين ١٥ و ٣٠ دقيقة

-بين ٣٠ و ٦٠ دقيقة

-أكثر من ٦٠ دقيقة

ما هي مدة الخدمة الصحية التي تلقيتها في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-أقل من ١٥ دقيقة

-بين ١٥ و ٣٠ دقيقة

-بين ٣٠ و ٦٠ دقيقة

-أكثر من ٦٠ دقيقة

هل تم توفير كل ما تحتاجه من فحوصات وأدوية وإجراءات طبية في مستشفى الملك فهد الرياض؟

-نعم، تم توفير كل شيء

-نعم، تم توفير معظم الأشياء

-لا، تم توفير بعض الأشياء فقط

-لا، لم يتم توفير أي شيء

هل ستعود لتلقي الخدمة الصحية في مستشفى الملك فهد الرياض مرة أخرى؟

-نعم، بالتأكيد

-نعم، ربما

-لا، مستبعد

-لا، مطلقا