

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

أو من بمقولة لكل نهاية بداية وها أنا أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء بالفعل ، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل وها أنا أختتم تقرير تخرجي بكل ما لدي من همّة و نشاط و بداخلي كل التقدير والامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي وقدم المساعدة ولو باليسر

الحمد لله حيا وشكرا وامتنان ماكنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله على البدء والختام.
قوله تعالى: وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين ... أهدي هذا النجاح إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سنداً لا عمر له أهدي ثواب هذا البحث إلى من تربيت على يديه ومن علمني القيم والمبادئ إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه إلى من كان لي مصدر الدعم والعطاء إلى والدي العزيز حفظه الله.
وإلى من أضاءت في ليالي العتمة طريقي إلى من أفنت عمرها في سبيل أن أحقق طموحي وأخلق في أعالي المراتب. إلى من سهرت وساندت و كافحت دوماً، من أجل أن تراني أتوج نبل قلادة شرف التخرج إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى ظلت دعواتها تضم اسمي إلى من مهدت لي طريق العلم من كانت ملجأً بدراستي والدتي

الله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم.

الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات واجهت في طياتها الكثير من الصعوبات والجهد ها انا اليوم أقف على عليه

تخرجي

القطف ثمار جهدي وارفع قبعتي بكل فخر، فאלلهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد

الله بعد الرضا

:أما بعد

اهدي ثمره هذا الجهد والنجاح إلى

نبراس ايامي ووهج حياتي إلى التي ظلت دعواته تضم اسمي دائما إلى الداعم الأول لي لتحقيق طموحاتي
""والتي ساندتني عند ضعفي وهزلي إلى جنتي إلى من لا اجد لها كلمات تعبر عن قيمتها وحبها أُمي الحنونة
إلى ضلعي الثابت وأماني الأبدي إلى مصدر قوتي وفخري إلى ذلك الرجل العظيم الذي غرس في روحي مكارم
الاخلاق الى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الذي لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا انتمت

وعدي واهديته اليك

"والذي الحبيب"

والى جميع من أمدوني بالقوة والحب وامنوني ودعموني الأصل إلى ما أنا عليه دمت لي سنداً رعاكم الله

ووفقكم

المستخلص:

يحمل هذا التقرير في طياته خلاصة ما تم تطبيقه واكتسابه حيث قمت أولاً بالتحدث في بداية تقريرى عن الفصل الأول الاطار العام للدراسة وتحدثت فيه عن مقدمة ومشكلة البحث من ناحية الفجوات النظرية والتطبيقية واهمية البحث من ناحية أهمية نظرية وتطبيقية وأيضاً أسئلة البحث واهداف البحث وفرضيات البحث ونموذج البحث ومنهجية البحث والدراسة الميدانية وهيكل المشروع وتحدثت في الفصل الثاني الاطار النظري عن المقدمة وفي المبحث الأول دور إدارة الجودة الصحية والمبحث الثاني مستوى سلامة المرضى والعلاقة بين دور إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى وأخيراً الخاتمة.

المحتويات

١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٧
١,١	المقدمة:	٧
١,٢	مشكلة البحث:	٩
1.2.1	الفجوات النظرية:	٩
1.2.2	الفجوات التطبيقية:	٩
١,٣	أهمية البحث:	١١
١,٣,١	الأهمية النظرية:	١١
١,٣,٢	الأهمية العملية:	١٢
١,٤	أسئلة البحث:	١٣
١,٥	أهداف البحث:	١٤
	الهدف العام:	١٤
	الأهداف الفرعية:	١٤
١,٦	فرضيات البحث:	١٥
١,٧	نموذج البحث:	١٦
١,٨	منهجية البحث:	١٧
		١٧
١,٩	الدراسة الميدانية:	١٨
١,١٠	هيكل المشروع المقترح:	١٩
٢	الفصل الثاني: الإطار النظري	٢٠
٢,١	المقدمة:	٢٠
٢,٢	المبحث الأول: دورة إدارة الجودة الصحية	٢١
٢,٣	المبحث الثاني: مستوى سلامة المرضى	٢٣
٢,٤	العلاقة بين إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى:	٢٥
٢,٥	الخاتمة:	٢٧

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	يتم تصميمها بواسطة الطالبة. المصدر (الطالبة)	١٦
الشكل 2	منهجية البحث. المصدر (الطالبة)	١٧
الشكل 3	الدراسة السابقة لإدارة الجودة الصحية (كوبل Kopel (1997) ب)	٢٣
الشكل 4	الدراسة السابقة لدور سلامة المرضى. المصدر أبو شاويش، س.س. أ. (٢٠٢٣).	٢٥
الشكل 5	العلاقة بين إدارة الجودة الصحية ودور سلامة المرضى. المصدر Fellague, M. (٢٠٢٣).	٢٦

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ 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 المستقل 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 أيضا أن يستفيد من البحث الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات الأخرى، ويستخدمونه كمصدر للمقارنة والتعلم والتطوير.

١,٢ 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.

١,٢,١ 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.

١,٢,٢ 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؟

١,٣ 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.

١,٣,١ 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 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.

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.

١,٣,٢ 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.

٤, ١ أسئلة البحث:

أسئلة البحث الفرعية:

ما هي الإجراءات التي تتخذها إدارة الجودة الصحية للتعرف على الأخطاء الطبية في مستشفى الملك فهد؟
كيف تسهم بروتوكولات الجودة الصحية في منع وقوع الإصابات داخل المستشفى الملك فهد؟
ما هي الطرق التي تستخدمها إدارة الجودة لتحليل ومعالجة الأخطاء الطبية المبلغ عنها في مستشفى الملك فهد؟
كيف يتم تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على معايير الجودة الصحية لضمان سلامة المرضى في مستشفى الملك فهد؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام:

تقييم وفهم الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الصحية في مستشفى الملك فهد بالرياض في تعزيز سلامة المرضى حيث يتمثل هذا الهدف في استكشاف كيفية تأثير الإجراءات والسياسات التي تنفذها إدارة الجودة على تقليل الأخطاء الطبية والحد من حوادث الإصابات داخل المستشفى، وبالتالي تحسين نتائج الرعاية الصحية للمرضى.

الأهداف الفرعية:

تحديد وتوثيق الإجراءات والأساليب التي تستخدمها إدارة الجودة الصحية في مستشفى الملك فهد للكشف عن الأخطاء الطبية.

تقييم كيفية مساهمة بروتوكولات الجودة الصحية في تعزيز بيئة آمنة داخل المستشفى الملك فهد والحد من الإصابات.

فحص الطرق والأساليب التي تتبعها إدارة الجودة لتحليل الأخطاء الطبية والعمل على معالجتها ومنع تكرارها في مستشفى الملك فهد.

دراسة البرامج التدريبية والتعليمية التي توفرها إدارة الجودة للطواقم الطبي والتمريضي لضمان الالتزام بمعايير الجودة وسلامة المرضى في مستشفى الملك فهد.

٦, ١ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1:

توجد علاقة إحصائية معنوية بين الإجراءات والسياسات التي تتفرضا إدارة الجودة الصحية في مستشفى الملك فهد بالرياض وتحسين سلامة المرضى، حيث أن تطبيق هذه الإجراءات يؤدي إلى تقليل الأخطاء الطبية والحد من حوادث الإصابات، مما ينعكس إيجابًا على نتائج الرعاية الصحية للمرضى.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإجراءات والأساليب التي تستخدمها إدارة الجودة الصحية في مستشفى الملك فهد وفعالية الكشف عن الأخطاء الطبية.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بروتوكولات الجودة الصحية المطبقة في مستشفى الملك فهد وتحسين البيئة الآمنة داخل المستشفى والحد من الإصابات.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطرق والأساليب التي تتبعها إدارة الجودة لتحليل ومعالجة الأخطاء الطبية والنجاح في منع تكرار هذه الأخطاء في مستشفى الملك فهد.

الفرضية الفرعية الرابعة Hd:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البرامج التدريبية والتعليمية التي توفرها إدارة الجودة ومستوى الالتزام بمعايير الجودة وسلامة المرضى من قبل الطاقم الطبي والتمريضي في مستشفى الملك فهد.

١,٧ نموذج البحث:

المتغير المستقل:

دور إدارة الجودة الصحية:

الإجراءات التشخيصية
البروتوكولات الوقائية
التحليل والمعالجة
التدريب والتعليم

المتغير التابع:

مستوى سلامة المرضى:

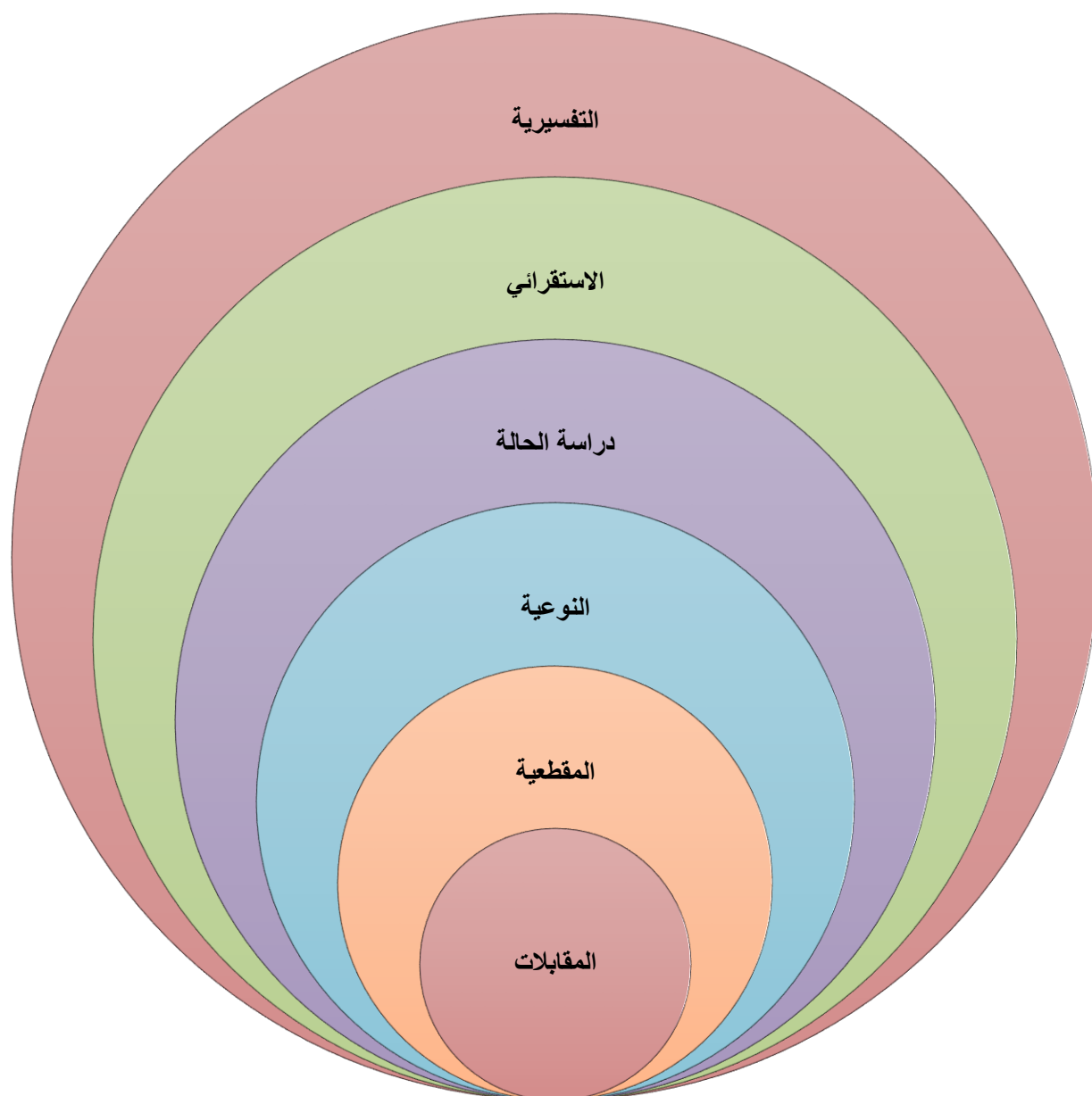
معدل الأخطاء الطبية
معدل الإصابات
رضا المرضى
نتائج الرعاية الصحية



H1,Ha,Hb,Hc,Hd

يتم تصميمها بواسطة الطالبة

الشكل رقم (١)



الشكل رقم (٢)

١,٩ الدراسة الميدانية:

مدينة الملك فهد الطبية تعتبر من أكبر المجمعات الطبية والأسرع تطوراً في الشرق الأوسط بسعة إجمالية من (١٠٩٥) سريراً وقد تم بناء هذا المرفق الطبي بتكلفة ٢,٣ بليون ريال ويضم أربعة مستشفيات لعلاج أكثر من (٥٠٠٠٠) مريضاً منومين وأكثر من (٦٠٠٠٠٠) مريضاً زائرين سنوياً يسع المستشفى الرئيس (٤٥٩) سريراً مع العيادات التخصصية لتشخيص وعلاج الأمراض المختلفة في حين يسع مستشفى التأهيل الطبي (١٥٩) سريراً ويقدم مستويات مختلفة من الرعاية ، بما في ذلك المرضى المنومين ، وإعادة التأهيل اليومي ، وخدمات العيادات الخارجية ويسع مستشفى الأطفال (٢٤٦) سريراً و كما يسع مستشفى النساء التخصصي (٢٣٦) سريراً. وبالإضافة إلى المستشفيات، فإن لدى مدينة الملك فهد الطبية لديها ٣٠ غرفة للعمليات مجهزة تجهيزاً كاملاً وتحتوي على عدد كبير من الأسرة للعناية المركزة في المنطقة. يعمل لدى مدينة الملك فهد الطبية جهاز إداري فني على درجة عالية من الكفاءة والتأهيل كلهم يشتركون لتحقيق هدف واحد وهو جعل مدينة الملك فهد الطبية مركزاً مرجعياً رائداً للرعاية الطبية يتم إحالة الحالات المرضية إليه من جميع أنحاء المنطقة. وعلى جميع مستويات العلاج حيث تجتمع الكفاءات الطبية والمهنية في مختلف التخصصات معاً لتقديم المساعدة للمريض. وحيث أن بيئة العمل بمدينة الملك فهد الطبية تتمتع بوجود أشخاص مؤهلين فهذا يوفر المزيد من الرعاية الفائقة والالتزام بالجودة الشاملة في التعامل مع المرضى بالإضافة إلى تحقيق أحد أولويات مدينة الملك فهد الطبية هو نشر المعرفة وثقافة التطوير والإنجاز في المجتمع .

وتسعى مستشفى الملك فهد نحو تحقيق أعلى مستويات الرعاية الصحية، وتبرز أهمية الدراسات التي تتناول دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى مستشفى الملك فهد في الرياض، كواحد من المؤسسات الرائدة في المملكة العربية السعودية، يوفر بيئة مثالية لتطبيق هذه الدراسة نظراً لتبنيه معايير عالية في الجودة الصحية والسلامة.

ويعتبر المتغير التابع في هذا البحث هو مستوى سلامة المرضى، والذي يعني حماية المرضى من الأخطاء الطبية والإصابات الناجمة عن الرعاية الصحية ويعتبر المتغير المستقل في هذا البحث هو دور إدارة الجودة الصحية في تحسين سلامة المرضى من خلال الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات.

الدراسة ستكون نظرية، تعتمد على تحليل الأدبيات العلمية والبيانات المتاحة من مستشفى الملك فهد ومصادر أخرى موثوقة والهدف هو تقديم توصيات قائمة على الأدلة يمكن أن تساهم في تعزيز سلامة المرضى وتحسين نتائج الرعاية الصحية.

١,١٠ هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الرابع: مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الإطار النظري

٢, ١ المقدمة:

في قلب العاصمة السعودية، يقف مستشفى الملك فهد بالرياض كحصن منيع في وجه التحديات الصحية، متسلحاً بإدارة الجودة الصحية كأداة فعالة لتعزيز سلامة المرضى. تتجلى أهمية هذه الإدارة في دورها الرئيسي للحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات، مما يضمن تقديم رعاية صحية آمنة وعالية الجودة. تلتزم إدارة الجودة الصحية بمستشفى الملك فهد بتطبيق أعلى معايير الجودة والسلامة، مسترشدة بأحدث الأبحاث والممارسات العالمية وتعمل تعمل على تقييم وتحليل الإجراءات الطبية بدقة، وترصد أي انحرافات قد تؤدي إلى مخاطر صحية، مع سرعة التدخل لتصحيح المسار كما تسعى الإدارة لغرس ثقافة السلامة بين جميع العاملين، حيث يلعب كل موظف دوراً مهماً في ضمان سلامة المريض والزائر يتطلب الحد من المخاطر وضمان السلامة مزيداً من الاهتمام بالأنظمة التي تمنع الأخطاء وتقليلها، ويركز برنامج سلامة المرضى على تعزيز المستمر للسلامة لجميع المرضى والزوار والموظفين وتعتبر وحدة التحسين المستمر جزءاً من إدارة تحسين الجودة وسلامة المرضى في المستشفى الجامعي، حيث نتعاون مع الوحدات الأخرى لدعم التزام المستشفى بالجودة وسلامة المرضى ويركز التحسين المستمر على تحسين الخدمات الإكلينيكية والداعمة، من خلال قياس الأداء وسد أي ثغرات نحن نسعى جاهدين لتحقيق أفضل مستويات الجودة والسلامة للمرضى في مستشفى الملك فهد بالرياض.

أهمية اجراء الدراسات السابقة:

إجراء الدراسات السابقة يحمل أهمية كبيرة في البحث العلمي وفي تطوير المعرفة في مختلف المجالات. هذه الدراسات توفر الأساس الذي يمكن للباحثين البناء عليه، وتساعد في تحديد الفجوات المعرفية التي يمكن استكشافها في الأبحاث المستقبلية بعض النقاط التي تبرز أهمية الدراسات السابقة هي كالاتي: تجنب إعادة العمل: من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن للباحثين تجنب إعادة البحث في موضوعات تم استكشافها بالفعل بشكل كافٍ.

تحديد الفجوات: تساعد الدراسات السابقة في تحديد الفجوات في المعرفة التي يمكن أن توجه البحث الجديد. بناء على الأسس القائمة: توفر الدراسات السابقة أساساً متيناً يمكن للباحثين البناء عليه وتوسيع نطاق المعرفة. تحسين التصميم البحثي: يمكن للدراسات السابقة أن تقدم نظرة ثاقبة حول النماذج البحثية الفعالة والمنهجيات التي يمكن استخدامها.

تطوير النظريات: تساهم الدراسات السابقة في تطوير وتحسين النظريات القائمة أو في صياغة نظريات جديدة. توجيه السياسات: يمكن للدراسات السابقة أن توجه صناع القرار والممارسين في تطوير سياسات وممارسات مبنية على الأدلة.

بشكل عام، الدراسات السابقة تعتبر خطوة أساسية في العملية البحثية وتساهم في تقدم العلم والمعرفة.

نظرة عامة عن متغيرات البحث:

العلاقة بين إدارة الجودة الصحية وسلامة المرضى هي موضوع بحثي مهم يتناول كيف يمكن للممارسات الإدارية المتعلقة بالجودة أن تؤثر على سلامة المرضى ونتائج الرعاية الصحية حيث تشمل متغيرات البحث في هذا المجال عدة جوانب، منها معايير الجودة تحديد وتطبيق معايير الجودة الصحية وكيفية تأثيرها على تجربة

وسلامة المرضى وأيضاً السياسات والإجراءات الطرق التي تُدار بها السياسات والإجراءات الصحية وتأثيرها على تقليل الأخطاء الطبية وثقافة السلامة كيفية تأثير ثقافة السلامة داخل المؤسسات الصحية على الحد من الإصابات وتحسين نتائج الرعاية ودور التدريب والتعليم المستمر في تعزيز معرفة ومهارات العاملين في الرعاية الصحية لضمان سلامة المرضى وأيضاً كيفية استخدام أساليب التحسين المستمر لتعزيز جودة الرعاية وسلامة المرضى تأثير التكنولوجيا والابتكارات الجديدة في تحسين الجودة الصحية وسلامة المرضى. تُظهر الدراسات أن هناك علاقة مباشرة بين جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى، وأن تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية وزيادة رضا المرضى وتؤكد الأبحاث على أهمية الاتصالات والمعلومات كمتغيرات في تعزيز تأثير خدمة الجودة الصحية على رضا المرضى.

٢, ٢ المبحث الأول: دورة إدارة الجودة الصحية

التعريف:

مفهوم الجودة

يقصد بها خلو الخدمة المقدمة أو السلعة من العيوب مع قدرتها على تلبية الحاجة المخصصة لها من البداية، بالإضافة لإرضاء متلقي هذه الخدمة أو مشتري هذه السلعة، لذلك نجد الكثيرون يطلقون عليها النوعية. بالطبع هذا يعتمد على وجود مقاييس متفق عليها لاعتماد النوعية للخدمات والمنتجات المختلفة. عن طريق الالتزام بالمقاييس هذه يمكن الوصول لأعلى درجات النوعية، سواء كانت في الإنتاج أو الرعاية الطبية أو غيرها من مختلف المجالات.

تعريف الجودة في الرعاية الصحية

يشمل ذلك تقديم كافة الخدمات الطبية عالية النوعية لكل من يحتاجها. بالطبع جودة المستشفيات، وكذلك المراكز الطبية المختلفة تعتمد على تطبيق المعايير المنصوص عليها، بواسطة الإدارات الطبية، بالمنشآت المختلفة، وعن طريق وجود دليل الجودة الشاملة للمراكز الطبية المختلفة.

تطوره:

تطورات إدارة الجودة الصحية تشمل عدة جوانب مهمة، منها:

التركيز على مخرجات الجودة واستدامتها: يتم تضمين معايير الجودة في خطط التحول الصحي لتعزيز الوعي ونشر ثقافة الجودة بين العاملين في القطاع الصحي.

إدارة وتحليل البيانات لتحقيق الجودة: تحسين مهارات المتخصصين في الرعاية الصحية بشأن تنظيم وتحليل البيانات الصحية لتطبيق أدوات الجودة المختلفة.

القيادة الموقفية في تحسين أنظمة الجودة: تسهيل المناقشة والتعلم حول الممارسات القيادية الحديثة لتحسين صحة وسلامة المرضى.

إدارة المخاطر الصحية: تطوير المهارات في مواجهة المخاطر واستخدام الأدوات القيادية لإدارتها.

معايير الجودة في المستشفيات والمراكز الصحية: تطبيق معايير الجودة لتحسين الخدمة المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على الرعاية اللازمة.

مؤشرات تطوير الجودة والسلامة: قياس الأداء لمستشفيات القطاعات الصحية وتقييم الوضع الراهن لمشروع تطوير الجودة والسلامة.

تطوير برامج تدريبية: للكوادر الطبية والتمريضية وتعزيز استخدام التقنيات والابتكارات في مجال الرعاية الصحية.

زيادة الوعي بضرورة تحقيق الجودة: التواصل مع قيادات الرعاية الصحية والمهنيين للنهوض بجودة الأداء والتميز في الرعاية الصحية.

هذه التطورات تساهم في تحسين نوعية الخدمات الصحية وتعزيز سلامة المرضى وتجربتهم العلاجية. أبعاده:

أبعاد إدارة الجودة الصحية تشمل مجموعة من المعايير والمبادئ التي تضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة وتحقيق التميز في الرعاية الطبية وتتضمن هذه الأبعاد الآتي:

الملموسية: تعني البنية التحتية الجيدة، المعدات، والمظهر العام للمرافق الصحية.

الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمات بشكل موثوق ودقيق.

الاستجابة: السرعة والفعالية في التعامل مع طلبات واحتياجات المرضى.

الثقة والأمان: توفير بيئة آمنة وموثوقة للمرضى.

التعاطف: الرعاية والاهتمام الشخصي الذي يُقدم للمرضى.

التأكيد على الجودة: التركيز على تحسين الخدمات المقدمة وضمان تقديم الرعاية اللازمة.

التحسين المستمر: السعي نحو تطوير الخدمات والعمليات بشكل مستمر.

تحفيز العاملين: تشجيع الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما لديهم.

التدريب: تطوير مهارات العاملين من خلال برامج تدريبية مستمرة.

التزام الإدارة العليا: دعم الإدارة العليا لمبادئ الجودة وتطبيقها.

التركيز على العميل: وضع احتياجات ورضا المرضى في صميم العمليات الصحية.

التخطيط الاستراتيجي للجودة: وضع خطط استراتيجية لتحسين الجودة على المدى الطويل.

القياس والتحليل: استخدام البيانات والمعلومات لتحليل الأداء وتحديد مجالات التحسين.

منع وقوع الأخطاء: تطبيق أساليب للحد من الأخطاء وتحسين السلامة.

هذه الأبعاد تعمل معاً لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي توقعات المرضى وتساهم في تحسين نوعية الحياة لهم.

نظرياته:

نظريات إدارة الجودة الصحية تشمل العديد من المفاهيم والمبادئ التي تهدف إلى تحسين نوعية الرعاية الصحية وضمان تقديم خدمات طبية عالية الجودة للمرضى. هنا بعض النظريات والمبادئ المهمة في إدارة الجودة الصحية:

نموذج دونابيديان (Donabedian):

دونابيديان حدد رعاية الجودة على أنها قدرة على تعظيم رفاهية المريض، مع مراعاة التوازن بين المكاسب والخسائر المتوقعة في جميع مراحل العملية الصحية.

يركز هذا النموذج على ثلاثة أبعاد رئيسية: الهيكلية (البنية والمعدات)، العملية (الأداء والإجراءات)، والنتائج (النتائج المرضية ورضا المرضى).

الجودة كسمة مركزية:

تعتبر الجودة سمة مركزية للرعاية الصحية.
يعتمد ذلك على تطبيق المعرفة العلمية والموارد التكنولوجية في تحسين الخدمات الصحية.
العلاقة الشخصية بين المريض والرعاية الصحية:
تعتبر العلاقة الشخصية بين المريض والرعاية الصحية جزءاً أساسياً من الجودة.
يجب أن يكون التواصل بين المريض والفريق الطبي فعالاً ومحترماً.
في النهاية، تحقيق الجودة في الرعاية الصحية يتطلب تطبيق معايير الجودة والمبادئ الإدارية لتحسين الخدمات الصحية وضمان سلامة المرضى.

دراسة كوبل Kopel (1997) بعنوان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس مينيسوتا هدفت الدراسة إلى فحص فلسفة الجودة الشاملة ومدى تطبيقها في إحدى المدارس الثانوية بالولايات المتحدة، على أساس مفاهيم الجودة التالية : (التطوير المستمر، التركيز على العملاء اتخاذ القرار بناء على البيانات، القيادة، النظام، التدريب، تقييم عمليات المعالجة، وقد أعتمد الباحث منهج المسح الاجتماعي باستخدام الاستبانة مع عدد (١٥) معلماً، كما استخدم منهج دراسة الحالة من خلال مقابلة عدد (٣٠) إدارياً بالمدرسة . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أبرزها على النحو التالي: أنه لم يتحقق تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة السبعة كاملة وإنما بدرجات متفاوتة، المبادئ التي لم تطبق بشكل كامل كان ذلك بسبب نقص في التدريب والفهم العام لمعنى المفاهيم المتعلقة بتلك المبادئ.

الشكل رقم (٣)

٢,٣ المبحث الثاني: مستوى سلامة المرضى

تعريفه:

مستوى سلامة المرضى يُعرف بأنه "عدم وجود ضرر يمكن الوقاية منه للمريض أثناء عملية الرعاية الصحية، بما في ذلك الحد من خطر الضرر غير الضروري المرتبط بالرعاية الصحية إلى أدنى مقبول . يشمل ذلك تطبيق مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى تقليل الأخطاء الطبية، العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية، وأي أحداث ضائرة أخرى قد تؤثر على المرضى أثناء تلقيهم العلاج
تُعتبر سلامة المرضى جزءاً أساسياً من الرعاية الصحية الجيدة وتشكل محوراً لعملية الرعاية الصحية، حيث يجب منع أي ضرر يمكن تفاديه خلال حصول المريض على الخدمة الصحية٤. هذا يتطلب التزاماً من العاملين في القطاع الصحي والمؤسسات الصحية بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير العالمية لضمان تقديم رعاية آمنة وفعالة.

تطوره:

تطورات مستوى سلامة المرضى تشمل العديد من الجهود والمبادرات العالمية والوطنية لتحسين الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية ومنها:
التركيز على الوقاية من الأخطاء: تشير التقديرات إلى أن نحو ٥٠٪ من حالات الأذى للمرضى هي حالات يمكن الوقاية منها، ويعزى نصف حالات الأذى هذه إلى الأدوية.
الاستثمار في الحد من الأذى: يمكن أن يؤدي الاستثمار في الحد من الأذى الذي يلحق بالمرضى إلى وفورات مالية كبيرة وتحقيق نتائج أفضل للمرضى.
إشراك المرضى: إشراك المرضى في العملية العلاجية يمكن أن يقلص من العبء الذي يخلفه الأذى بنسبة تصل إلى ١٥٪.

المشروع الوطني لقياس وتحسين ثقافة سلامة المرضى: في المملكة العربية السعودية، يقوم المركز السعودي لسلامة المرضى بتطبيق استبيان قياس ثقافة سلامة المرضى في المستشفيات. برامج التوعية والتدريب: تطوير وتحسين مستوى سلامة المرضى يشمل أيضاً زيادة الوعي وتدريب المتطوعين والموظفين في المستشفيات.

التعاون الدولي: مبادرات مثل المستشفيات الصديقة لسلامة المرضى بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية. هذه التطورات تعكس التزام الجهات الصحية بتحسين سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية من خلال تطبيق أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

أبعاده:

أبعاد مستوى سلامة المرضى تشمل عدة جوانب رئيسية تهدف إلى توفير بيئة آمنة للمرضى والعاملين في المجال الصحي وتتضمن:

الوعي والتدريب: رفع مستوى الوعي حول أهمية سلامة المرضى وتدريب الكوادر الطبية على أفضل الممارسات.

ثقافة السلامة: تشخيص وتقييم الوضع الحالي لثقافة سلامة المرضى وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.

التقييم المستمر: دراسة الاتجاهات والميول في ثقافة سلامة المرضى ومدى تغيرها مع مرور الوقت.

البيئة الصحية: توفير بيئة صحية آمنة تشمل سلامة المرافق والبيئة.

التكنولوجيا الطبية: الاستخدام الآمن للتكنولوجيا الطبية وإدارة النظم والمعلومات.

الشفافية والرقابة: توافر نظام صحي عادل وقائم على الرقابة والشفافية.

هذه الأبعاد تعمل معاً لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة وتحسين نتائج العلاج للمرضى.

نظرياته:

نظريات سلامة المرضى تتضمن مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية وضمان تقديم خدمات آمنة للمرضى. إليك بعض النظريات الأساسية في هذا المجال:

نظرية النظم: ترى أن الأخطاء غالباً ما تكون نتيجة لمشكلات في النظم وليست فقط أخطاء فردية. تركز على تحليل النظم الصحية وتحديد وتصحيح النقاط التي قد تؤدي إلى الأخطاء.

نظرية السلامة البشرية: تعتبر أن الأخطاء جزء لا يتجزأ من الطبيعة البشرية وتسعى لتطوير بيئات عمل تقلل من احتمالية وقوع الأخطاء وتأثيرها.

نظرية الإدارة الجيدة: تؤكد على أهمية القيادة الفعالة والإدارة الجيدة في تعزيز سلامة المرضى، من خلال توفير الدعم والموارد اللازمة للعاملين في الرعاية الصحية.

نظرية الثقافة السلامة: تشدد على أهمية بناء ثقافة تشجع على الإبلاغ عن الأخطاء والتعلم منها دون خوف من العقاب، مما يساعد على تحسين السلامة بشكل مستمر.

نظرية التحسين المستمر: تركز على الحاجة إلى التحسين المستمر للعمليات والإجراءات الصحية لتقليل الأخطاء وتحسين سلامة المرضى.

هذه النظريات تساعد في توجيه الجهود نحو تحقيق بيئة رعاية صحية أكثر أماناً وتقليل الأخطاء الطبية والأحداث الضائرة.

دراسة حول سلامة المرضى في مراكز الأونروا في غزة:
استكشفت تصورات وتجارب المستفيدين حول سلامة المرضى في هذه المراكز.
هذه الدراسات تساهم في تعميق الفهم حول كيفية تطبيق مبادئ السلامة في القطاع الصحي وتأثيرها على تحسين الخدمات المقدمة للمرضى.

الشكل رقم (٤)

٢,٤ العلاقة بين إدارة الجودة الصحية ومستوى سلامة المرضى:

تحليل العلاقة بين متغيرات البحث والتي هي الجودة الصحية وسلامة المرضى: توفر إدارة الجودة وسلامة المرضى تحسين تقديم الرعاية الصحية للمرضى، وتعزز نتائج المستشفى من خلال الحد من إعادة العمل، والتقليل من النفقات، وتحسين الكفاءة.

هذه العلاقة تساهم في تحقيق الرعاية الآمنة وتحسين نتائج المرضى. يعمل العاملون في المجال الصحي على تطبيق مبادئ الجودة وسلامة المرضى لتحقيق أفضل تجربة للمرضى وتحسين الخدمات الصحية.
الأنماط:

إدارة الجودة الصحية وسلامة المرضى هما مجالان مترابطان بشكل وثيق في النظام الصحي. تتضمن أنماط العلاقة بينهما عدة جوانب:

التكامل: إدارة الجودة الصحية تشمل سلامة المرضى كجزء أساسي من تحسين الخدمات الصحية وضمان تقديم رعاية آمنة.

التأثير المتبادل: تحسين جودة الرعاية يؤدي إلى تعزيز سلامة المرضى، والعكس صحيح؛ حيث أن تحسين سلامة المرضى يعزز من جودة الرعاية الصحية.

التحسين المستمر: كلا المجالين يعتمدان على مبدأ التحسين المستمر للعمليات والإجراءات الصحية.
التركيز على العميل: في كلتا الحالتين، يُعتبر المريض هو المحور الرئيسي، وتُقاس الجودة والسلامة بمدى رضا المرضى ونتائج الرعاية الصحية.

القياس والتقييم: يتم قياس مستوى الجودة وسلامة المرضى من خلال استقصاءات رضا المرضى، نظام الإبلاغ عن السلامة، وتقارير الأخطاء الطبية.

هذه الأنماط تعكس العلاقة الديناميكية بين إدارة الجودة الصحية وسلامة المرضى، وتؤكد على أهمية العمل المشترك لتحقيق الأهداف الصحية.

الصراعات:

هناك علاقة وثيقة بين إدارة الجودة الصحية وسلامة المرضى، ولكن قد تنشأ بعض الصراعات أحياناً ومن بعض الصراعات كالاتي:

التوازن بين الجودة والكفاءة: يمكن أن يكون هناك توتر بين تحقيق الجودة العالية في الرعاية الصحية وتحقيق الكفاءة والاقتصاد. بعض الإجراءات التي تزيد من الجودة قد تكون مكلفة أو تستغرق وقتاً طويلاً، مما يؤثر على كفاءة العمليات.

التوازن بين السلامة والتكلفة: تحقيق سلامة المرضى يتطلب استخدام تقنيات وإجراءات إضافية للوقاية من الأخطاء الطبية. ومع ذلك، قد يكون لهذه الإجراءات تكلفة مالية إضافية، مما يجعل الجهات المسؤولة تواجه تحدياً في تحقيق التوازن بين السلامة والتكلفة.

التحسين المستمر والتغيير: تحقيق الجودة وسلامة المرضى يتطلب التحسين المستمر والتغيير في العمليات والسياسات. قد يكون هناك مقاومة من بعض العاملين في المجال الصحي للتغيير، مما يؤدي إلى صراعات داخل المؤسسات الصحية.

في النهاية، يجب أن يكون هناك توازن جيد بين تحقيق الجودة وسلامة المرضى وتحقيق الكفاءة والاقتصاد. يعتبر تحقيق الرعاية الآمنة وتحسين نتائج المرضى هدفاً مشتركاً يجب أن يتم العمل عليه بشكل متوازن ومستدام.

الفجوات:

فجوات العلاقة بين إدارة الجودة الصحية وسلامة المرضى يمكن أن تشمل عدة جوانب، منها: التناقض بين الأهداف المالية والسلامة: قد تؤدي الضغوط المالية إلى تقليص الموارد المخصصة لسلامة المرضى، مما يخلق فجوة بين الجودة المطلوبة والسلامة الفعلية. الفجوة في التواصل: أحياناً يكون هناك نقص في التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين الذين يقدمون الرعاية، مما يؤثر على تنفيذ معايير الجودة والسلامة. الفجوة في التدريب: قد لا يتلقى العاملون في الرعاية الصحية التدريب الكافي لتطبيق أفضل الممارسات لسلامة المرضى، مما يؤدي إلى فجوات في الجودة. الفجوة في الإدارة والقيادة: قد تكون هناك فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في الخطوط الأمامية في فهم وتطبيق معايير الجودة والسلامة. الفجوة في الثقافة التنظيمية: قد لا تدعم الثقافة التنظيمية للمؤسسة الصحية بيئة تشجع على الإبلاغ عن الأخطاء والتعلم منها، مما يؤثر على سلامة المرضى. من المهم التعرف على هذه الفجوات ومعالجتها لضمان تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية وآمنة للمرضى.

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة:
دراسة أجريت في مستشفى الجامعة الأردنية تناولت كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين الخدمات المقدمة في المستشفى.

الشكل رقم (٥)

٢,٥ الخاتمة:

الطبية، وذلك بالتزام بمعايير محددة لضمان خلوها من العيوب وتلبية احتياجات المستفيدين. التطورات في هذا المجال تشمل تعزيز ثقافة الجودة، تحسين تحليل البيانات، وتطوير القيادة وإدارة المخاطر. أبعاد الجودة تغطي البنية التحتية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والتحسين المستمر. نظريات مثل نموذج دونابيديان تركز على الهيكلية، العملية، والنتائج لتحقيق الجودة في الرعاية الصحية. هذه الجهود تساهم في تحسين نوعية الخدمات الصحية وتعزيز تجربة العلاج للمرضى.

مستوى سلامة المرضى يُعرف بأنه عدم وجود ضرر يمكن الوقاية منه أثناء الرعاية الصحية. تطورات في هذا المجال تشمل الوقاية من الأخطاء، الاستثمار في الحد من الأذى، إشراك المرضى، وتطوير برامج التوعية والتدريب. أبعاد سلامة المرضى تشمل الوعي والتدريب، ثقافة السلامة، البيئة الصحية، التكنولوجيا الطبية، والشفافية والرقابة. نظريات سلامة المرضى تركز على تحليل النظم الصحية، تطوير بيئات عمل آمنة، القيادة الفعالة، ثقافة السلامة، والتحسين المستمر للعمليات الصحية.

العلاقة بين الجودة الصحية وسلامة المرضى تعزز تقديم الرعاية الصحية الآمنة والفعالة، وتحسين نتائج المستشفيات من خلال الحد من الأخطاء وتحسين الكفاءة.

الآثار المستقبلية لهذا البحث:

إدارة الجودة الصحية تعتبر عنصرًا أساسيًا في تحسين سلامة المرضى، خاصة في مستشفيات مثل مستشفى الملك فهد بالرياض. تركز هذه الإدارة على تطبيق معايير الجودة الشاملة وتحسين الخدمات الصحية، مما يساهم في الحد من الأخطاء الطبية ومنع وقوع الإصابات.

الآثار المستقبلية لهذه الجهود قد تشمل:

تحسين نتائج الرعاية الصحية: من خلال تقليل الأخطاء الطبية، يمكن تحسين نتائج العلاج للمرضى وزيادة معدلات الشفاء.

زيادة ثقة المرضى: عندما يشعر المرضى بأنهم في بيئة آمنة، تزداد ثقتهم في الخدمات الصحية المقدمة.

تقليل التكاليف: الحد من الأخطاء يعني تقليل التكاليف المرتبطة بإعادة العلاج والمطالبات القانونية.

تعزيز الكفاءة: تحسين العمليات يؤدي إلى تعزيز كفاءة العاملين والموارد.

تحسين السمعة: المستشفيات التي تتمتع بمعايير جودة عالية تكتسب سمعة طيبة، مما يجذب المزيد من المرضى والمواهب الطبية.

من المهم الاستمرار في تطوير وتحسين إدارة الجودة الصحية لضمان تقديم أفضل رعاية ممكنة للمرضى والحفاظ على مستوى عالٍ من السلامة في المستقبل.

المساهمات الإجمالية:

إدارة الجودة الصحية في مستشفى الملك فهد بالرياض تساهم بشكل كبير في تحسين سلامة المرضى من خلال عدة جوانب:

تطبيق معايير الجودة: تضمن إدارة الجودة تطبيق معايير الجودة العالمية والمحلية، مما يساعد في تقديم رعاية صحية خالية من العيوب وتلبية احتياجات المرضى.

تحسين العمليات الطبية: من خلال تحليل البيانات وإدارة المخاطر، تعمل إدارة الجودة على تحسين الإجراءات الطبية والتقليل من الأخطاء.

تعزيز ثقافة السلامة: تركز إدارة الجودة على نشر ثقافة السلامة بين العاملين في القطاع الصحي، مما يعزز الوعي بأهمية سلامة المرضى.

التدريب والتوعية: توفير التدريب المستمر للكوادر الطبية والتمريضية لتعزيز استخدام التقنيات والابتكارات في مجال الرعاية الصحية.

التحسين المستمر: تعمل إدارة الجودة على تحسين الخدمات الإكلينيكية والداعمة من خلال قياس الأداء وسد الثغرات.

التعاون والشراكة: تعمل إدارة الجودة على تعزيز التعاون مع المؤسسات الصحية الأخرى والمنظمات الدولية لتحسين سلامة المرضى.

هذه المساهمات تعكس التزام مستشفى الملك فهد بالرياض بتقديم رعاية صحية آمنة وفعالة، وتحسين نتائج العلاج للمرضى، وتعزيز الثقة في النظام الصحي السعودي.

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.
- مؤسسة الملك فهد الطبية. (٢٠٢٤). الصفحة الرئيسية. تم الاسترجاع من [موقع مؤسسة الملك فهد الطبية](http://mksf.org.sa).
- المجموعة الدولية لخدمات التدريب. (2024). تعريف ومفهوم الجودة الصحية الخدمي والانتاجي. مُسترجع من <http://igtsservice.com>
- الجمعية السعودية للإدارة الصحية. (2021). المؤتمر السعودي السنوي للجودة وسلامة المرضى. مُسترجع من <http://ssha.org.sa>
- المجموعة الدولية لخدمات التدريب. (2018). أبعاد الجودة الصحية. مُسترجع من <http://igtsservice.com>
- إي عربي. (2022). الأسس النظرية والتطبيق العلمي للرعاية الصحية. مُسترجع من <http://e3arabi.com>
- منظمة الصحة العالمية. (2023). سلامة المرضى. مُسترجع من <http://who.int>
- WHO. (2021). استبيان قياس ثقافة سلامة المرضى. مُسترجع من <http://spsc.gov.sa>
- المعهد العربي للتخطيط. (2017). كتاب سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية. مُسترجع من <http://ipa.edu.sa>
- أبو شاويش، س. س. أ. (٢٠٢٣). آراء مقدمي الرعاية الصحية والمستفيدين حول سلامة المرضى في مراكز الصحة التابعة للأونروا في غزة. جامعة القدس. مُسترجع من <http://alquds.edu>
- [Healthcare Providers and Beneficiaries' Perspectives about Patient Safety at UNRWA Health Centers in Gaza \(alquds.edu\)](http://alquds.edu)
- Fellague, M. (٢٠٢٣). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة مستشفى الجامعة الأردنية أنموذجاً. مجلة الحوار الثقافي، ٢ (٢)، ٦١-٨٢. مُسترجع من <https://2u.pw/3T7GM7uA>

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