

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير في إدارة المخاطر



عنوان البحث

مخاطر نقص القوى العاملة في المراكز الصحية الأولية وأثرها على جودة المنشآت الصحية في مدينة الرياض

إعداد الطالب/ وجدان فجحان الدعجاني

إشراف/ د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

إن جودة الخدمات المقدمة في مراكز الرعاية الصحية الأولية هي جوهر الأساس في إطالة وتحسين حياة السكان ومن أساس جودة الخدمات المقدمة هي توفر وجودة القوى العاملة في المراكز الصحية الأولية لذا فإن نقص القوى العاملة في المراكز الصحية الأولية ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية وهي تعبر بوضوح على جودة المنشآت الصحية.

حيث شهدت المملكة العربية السعودية تطوراً كبيراً في نطاق خدمات الرعاية الصحية الأولية والتي أخذت على عاتقها تطور وتحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية الأولية وتوفيرها في كافة مناطق المملكة العربية السعودية لتحسين تجربة المريض وقياس نسبة الرضا. لذا لا يمكن أن تعمل المراكز الصحية الأولية إلا بوجود القوى العاملة من، (الكوادر الصحية – عمال النظافة – الإداريين) وتعمل المملكة العربية السعودية في الاستثمار في تعليم الكوادر الصحية وتدريبهم بالمهارات الأساسية اللازمة لتلبية احتياجات السكان.

مشكلة الدراسة:

نتيجة للطلب المتزايد على الخدمات الصحية والوقائية ونظرًا للنمو السكاني الكبير بمنطقة الرياض تم افتتاح عدد من المراكز الصحية وذلك لتحقيق التغطية الصحية بخدمات الرعاية الصحية الأولية لمواجهة زيادة الطلب على الخدمات الصحية بالمنطقة، لذا يعتبر ارتفاع نسبة رضا المراجعين عن هذه الخدمات المقدمة دليل تميزها وتدني مستوى الرضا يوضح جوانب القصور في تقديم الخدمات الصحية. (المجلة العربية للإدارة، مج41، ع3 - سبتمبر (أيلول) 2021).

ومن مشاكل الدراسة:

1. عدم كفاءة البنية التحتية لمراكز الرعاية الصحية الأولية.
2. نقص القوى العاملة.
3. الربط الإلكتروني بين مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات الكبيرة الأساسية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث من عدة جوانب منها:

1. تحسين صحة السكان، بضمان توفير رعاية صحية شاملة تركز على المريض وقائمة على القيمة للأفراد والأسر والمجتمعات.
2. تطوير مراكز الرعاية الصحية الأولية، باستخدام مناهج التدريب المبتكرة والقائمة على الأدلة وتدريب مقدمي الرعاية الصحية على التعامل مع التعقيد المتزايد لاحتياجات المرضى.
3. تلبية احتياجات القوى العاملة، بتصميم برامج التدريب لمعالجة مخاوف صحية محددة في المملكة العربية السعودية مما يضمن استعداد مقدمي الخدمات الصحية لمواجهة التحديات المحلية بعد تطوير قوى عاملة ماهرة في مجال الرعاية الأولية أمرًا ضروريًا.

أهداف الدراسة:

تعزيز مهارات وكفاءات أعضاء فريق الرعاية الصحية الأولية من خلال توفير برامج تدريبية وتعليمية هادفة والتي تهدف إلى:

1. تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة للسكان.
2. زيادة القدرة الوطنية على إنتاج ممارسين مؤهلين لمعالجة نقص الكوادر الصحية.
3. توسيع نطاق التدريب في مناطق مختلفة لضمان التغطية والتوزيع العادل عبر المناطق.
4. توفير رعاية تتمحور حول المريض من خلال فرق فعالة ومنسقة متعددة التخصصات.
5. معرفة رضا المراجعين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
6. معرفة مدى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
7. معرفة فئات وخصائص مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة للسكان؟
2. ما مدى زيادة القدرة الوطنية على إنتاج ممارسين مؤهلين لمعالجة نقص الكوادر الصحية؟
3. ما مدى توسيع نطاق التدريب في مناطق مختلفة لضمان التغطية والتوزيع العادل عبر المناطق؟
4. ما مدى توفير رعاية تتمحور حول المريض من خلال فرق فعالة ومنسقة متعددة التخصصات؟
5. ما مدى رضا المراجعين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض؟
6. ما مدى رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض؟
7. ما هي خصائص وفئات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من حيث العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والجنس والجنسية؟

فروض الدراسة:

1. مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من مراكز الرعاية الصحية الأولية.
2. مستوى المهارة العالية للقوى العاملة في مراكز الرعاية الصحية الأولية.
3. مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

دراسة (الشجيري، 2018) بعنوان "تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد"، يهدف البحث إلى قياس جودة الخدمة الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية وطب الأسرة في بغداد ومدى تطبيق معايير الجودة العالمية، وذلك من خلال أربعة مراكز، يعالج البحث نقص الكوادر الطبية ومعرفة الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة، وتم اعتماد أسلوب دراسة الحالة وتشخيص الواقع من خلال الزيارات والمقابلات ومراجعة السجلات، وتوصل الباحث على عدة نتائج أهمها أن جودة الخدمات الصحية المقدمة ليست بمستوى المعايير العالمية ولم يصل إلى المستوى المطلوب إضافة إلى تدني وفوارق بين الواقع الفعلي والمؤشرات القياسية، وقد أوصى الباحث بتفعيل الرقابة والمتابعة المستمرة لجودة الخدمة الصحية ومتابعة المؤشرات القياسية وتكثيف الجهود في تحقيق التميز في الخدمة (الشجيري، 2018).

دراسة (الشهري، حاتم بن علي 2021) بعنوان "مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض" يهدف هذا البحث إلى التعرف على خصائص وسمات مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض إضافة إلى مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المراكز من ناحية الخدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج والتي تم تلخيصها فيما يلي:

1/ مدى الرضا عن خدمات وسمات مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- نظافة المركز الصحي: توضح نسبة إجابة 21.4% من عينة الدراسة بعدم الرضا عن نظافة المراكز الصحية.
- توفر الأدوية: نجد في هذه الدراسة أن 37.3% من المراجعين غير راضين عن توفر الأدوية.

2/ مدى الرضا عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- كفاءة الطبيب: أجاب 13.4% من المراجعين بعدم الرضا عن كفاءة الأطباء.
- كفاءة طاقم التمريض: أجاب 10.9% من المراجعين بعدم الرضا.
- مقابلة وتعامل موظفي الاستقبال للمراجع: أجاب 20.9% بعدم رضاهم عن تعامل موظفي الاستقبال.

3/ مدى الرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض:

- نظام الإحالة الإلكتروني: أجاب ما نسبته 27.8% بعدم الرضا عن نظام الإحالة الإلكتروني.
- برنامج موعد الإلكتروني: أجاب ما نسبته 35.8% بعدم الرضا عن خدمة موعد لحجز المواعيد.

التوصيات:

1/ توفير العدد الكافي من الأطباء وخاصة في مناطق التغطية المزدحمة بالمراجعين ودعم تخصص أطباء الأسرة وتوفيرهم بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

2/ الاهتمام بنظافة المراكز الصحية والمتابعة والرقابة على شركات النظافة والصيانة لرفي بمستوى النظافة.

3/ العمل على توفير الاحتياج الكافي من الأدوية ومتابعة النقص بشكل دوري يمنع انقطاعها.

4/ تطوير وتدريب طاقم التمريض والرفع من كفاءتهم لمواكبة أهداف التحول الصحي الوطني.

5/ التدريب وتطوير مهارات التواصل ومقابلة الجمهور والعمل على رفع مؤهلاتهم موظفي الاستقبال بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

6/ العمل على تطوير البنية التحتية التقنية والإلكترونية بمراكز الرعاية الصحية الأولية وتوحيد الإجراءات الإلكترونية والتطبيقات وفق منصة موحدة وشاملة، وعمل ربط الإلكتروني بين جميع المراكز الصحية والمستشفيات بشكل تكاملي يدعم تقديم الخدمة بشكل أفضل وأسرع وذلك من خلال نظام الملف الصحي الإلكتروني لمواكبة التحول الرقمي إضافة إلى التواصل الفعال في توفير المواعيد للمرضى المحولين للمستشفيات. (الشهري، حاتم بن علي 2021).

المنهجية وطرق البحث:

استخدام منهج التحليل الوصفي والذي يتناسب مع نمط هذا البحث ويعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها وحصر العوامل المؤثرة فيها.

أدوات الدراسة:

تصميم استبانة لقياس مدى رضا مراجعي مراكز الرعاية الصحية الأولية عن الخدمات الصحية المقدمة لهم وتتكون الاستبانة من 7 أقسام:

1. معلومات عامة.
2. آراء المراجعين عن جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة.
3. آراء القوى العاملة في المراكز الصحية عن مدى إمكانية زيادة القدرة الوطنية على إنتاج ممارسين مؤهلين لمعالجة نقص الكوادر الصحية.
4. آراء القوى العاملة عن مدى إمكانية توسيع نطاق التدريب في مناطق مختلفة لضمان التغطية والتوزيع العادل عبر المناطق.
5. آراء القوى العاملة عن مدى إمكانية توفير رعاية تتمحور حول المريض من خلال فرق فعالة ومنسقة متعددة التخصصات.
6. آراء المراجعين عن خدمات القوى العاملة المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
7. آراء المراجعين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.

حدود الدراسة:

- الموضوع: مخاطر نقص القوى العاملة في المراكز الصحية الأولية وأثرها على جودة المنشآت الصحية في مدينة الرياض.
- المكان: عينة من مراجعي (2) مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
- المكان: عينة من القوى العاملة (2) مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض.
- الزمن: الفصل الدراسي الرابع للعام الدراسي 2024م.

المراجع:

دراسة (الشجيري، 2018) بعنوان "تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة حالة في مراكز طب الأسرة في بغداد".

دراسة (الشهري، حاتم بن علي 2021) بعنوان "مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض".