

أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص
بمدينة الرياض – المملكة العربية السعودية

إعداد
صالح محمد صالح سعيد

الرقم الجامعي
2021201663

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 24/02/2024

مقدمة البحث أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص

1. المقدمة :

تشكل الرعاية الصحية جوهر النظام الصحي وأساسه في العديد من دول العالم وذلك لاعتبارات كثيرة في مقدمتها أن خطط التنمية وبرامجها المختلفة تعتمد على توافر قوى عاملة تتمتع بقدر من الصحة والكفاءة العالية ، لذلك تسعى الكثير من المستشفيات الخاصة الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية التي تقدمها لعملائها حتى تصل لدرجة التميز ، إذ تقوم هذه المستشفيات الخاصة باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ، ومن أهم هذه الاستراتيجيات هو الاهتمام بالجودة ، باعتبارها أنها توفر خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء ، وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم.

حيث يعتبر مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين من الامور التي تدل على تقدم الدولة فالأنشطة المتوفرة في مجال الرعاية الصحية تشكل مقياسا الى ما وصلت اليه الدولة من تقدم تكنولوجي في كل المجالات ، ولقد تزايدت أهمية الجودة في المستشفيات في العقود الأخيرة وتعددت الوان الرعاية الخاصة بعد بروز المستشفيات الخاصة اذ لم تعد الخدمات الصحية مقصورة على ما تقدمه الدولة فقد دخلت الخدمات الصحية نطاق العمل التجاري.

ومن هنا اصبح الاهتمام بجودة الخدمات ليس موضوعا جديدا بالمستشفيات الخاصة بينما الجديد هو في كيفية استخدام الطرق العلمية والاساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج إدارة الجودة ، وكذلك في وضع المعايير الملائمة بالمستشفيات الخاصة حيث أن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة تحتاج الى رصد وتحليل متواصل لحاجات العملاء ورغباتهم عبر إجراء المسوح الميدانية لمعرفة تقييمهم لجودة الخدمة الصحية وقياس مستوى الرضا الناجم عن جودة هذه الخدمة ، ولاسيما وان هذه المستشفيات الخاصة تعمل في ظل بيئة تنافسية.

وغدا موضوع الجودة ورفع مستوى الأداء من الموضوعات التي تلقى اهتماما واسعا في عالم منظمات الاعمال على اختلاف أنواعها و أحجامها وفي قطاع المستشفيات الخاصة على وجه التحديد ، فهي فلسفة تتركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنظمة ، والتشارك بين المستويات الإدارية جميعها.

وذلك لإتقان العمل من البداية وحتى النهاية بأقل الأخطاء والتكاليف الممكنة ، كما تركز على التحسين المستمر في كل جوانب المنظمة والتأكيد على توعية جميع العاملين كأسس للتفوق في الأداء (الحوري ، 2008) .

بالتالي فإن الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتطوير مواصفاتها ودراسة واقع العميل والاستجابة لرغباته وفق الضوابط هو من الاهداف التي يسعى البحث الى تحقيقها.

هناك بعض المزايا التي تعود على المستشفيات الخاصة من وراء جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات الخاصة هي

(بوحرو ، 2006) :

1. تحقيق ميزة تنافسية عن بقية المستشفيات الخاصة.
2. تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء والتحكم في أداء الخدمات الصحية
3. إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة للمستشفيات الخاصة رفع الاسعار وتحقيق ارباح اكبر.
4. إن الخدمة المتميزة وذات جودة عالية تمكن المستشفيات الخاصة من الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واجتذاب عملاء جدد.

وتعاني المستشفيات الخاصة من العديد من المشاكل منها جودة الخدمات الصحية ، لان كافة المستشفيات الخاصة تقدم خدماتها للعملاء بدرجة عالية من التشابه والنمطية من حيث طبيعتها ونوعيتها ، وعدم الجدية في الاهتمام بالعملاء ، ومعرفة وجهة نظرهم عما تقدمه المستشفيات الخاصة من خدمات صحية.

ولقد تزايد الطب في العقود الأخيرة وخاصة في المجتمعات المتقدمة على مختلف ألوان الرعاية الصحية بالإضافة الى تزايد عدد فئات المجتمع التي أصبحت تتمتع بتلك الرعاية أصبحت مركز صحيا متكامل.

وتجد الإشارة الى أن التقدم في مجالات الطب والجراحة قد ساعد ايضا على زيادة كفاءة الأداء والكفاية الإنتاجية وتقليل الفترة التي يقضيها العملاء في المستشفيات الخاصة الا ان ذلك كان على حساب تزايد التخصصات التي تعمل لجودة الخدمات الصحية للعملاء.

وغنى عن الذكر ان العملاء اليوم يسعون في البداية الى الحصول على خدمة صحية متميزة ، خاصة أولئك الذين يراجعون المستشفيات الخاصة والقادرين على دفع تكاليف العلاج ، وهذا يفرض على المستشفيات الخاصة تقديم خدمة صحية متكاملة وذات جودة عالية اذا ما ارادت البقاء في السوق والمحافظة على حصتها السوقية.

وكذلك الحال في المستشفيات الخاصة فقد تعددت الاساليب والطرائق المستخدمة لتحسين خدماتها ولتطوير أدائها ، ومن أكثرها انتشارا أسلوب تطبيق معايير الاعتماد ، والاسلوب عبارة عن منهج او فلسفة إدارية يركز على مجموعة من المبادئ والأسس ، مع التطبيق الفعال لمجموعة من المعايير الموضوعية والمتفق عليها سابقا.

ويدل هذا على مدى اهتمام المستشفيات الخاصة بتطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين نوعيتها وقياس جودتها كوسيلة لتحسين الأداء ورفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ، ولا يتم ذلك إلا من خلال استخدام الأساليب العلمية الإدارية الحديثة وتلك الخاصة بالجودة ومن بينها اسلوب الاعتماد.

ومن ثم تحاول هذه الدراسة التوصل الى قياس وتقييم أبعاد جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة من وجهة نظر العملاء ، مستخدما في ذلك نموذج تحليل الانحدار المتعدد ، ولقد اعتمدت الدراسة على الكشف مدى درجة التطابق بين توقعات العملاء وإدراكات القائمين على تقديم الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة ، وذلك من خلال استخدام نموذج الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات الصحية.

وبناء على ذلك، يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر جودة الخدمات الصحية على أداء مستشفيات القطاع الخاص.

2. مشكلة البحث :

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي انتشارا كبيرا للمستشفيات الخاصة ، إذ استقطب هذا القطاع الكثير من المستثمرين بحيث أصبحت الخدمات الصحية التي يقدمها هذا القطاع رديفا للخدمات الصحية التي تقدمها الدولة ، إضافة الى تميزها بتجميع الكفاءات والتخصصات الطبية. وعلى الرغم من ارتفاع تكلفة العلاج في هذه المستشفيات إلا أنها تلاقى قبولا كبيرا من بعض شرائح المجتمع القادرة على دفع التكاليف المترتبة ، وتحدد مشكلة الدراسة في البحث عن مدى أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء.

2.1 الفجوات النظرية :

أصبحت الجودة عنصرا أساسيا في نجاح مؤسسات الأعمال وهي من أهم عناصر المنافسة في الأسواق المحلية والدولية ، وقد عرف المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا بأنها " مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب ان تتوفر في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق " (عبدالمحسن ، 2004 ، ص 29).

ولتحقيق الجودة لابد من التطوير المستمر في السلعة و الخدمة واسلوب العمل ، والجودة هي الملائمة للمعايير التي يضعها المصمم والملاءمة لاستخدامات العميل من خلال معرفة وفهم حاجاته وملائمة السعر اي تقديم اي منتج ذو جودة عالية بسعر معقول وملائمة الاحتياجات الكامنة اي تحديد حاجات العميل قبل ان يشعر بها (Ashok , 1996, P5)

وعرفت الجمعية الاميريكية لضبط الجودة بأنها : مجموعة المواصفات والسمات لسلعة ما او منتج التي تمتلك القدرة على اشباع حاجات معينة (Colin & Stephen , 1994 , P8)

2.2 الفجوات العملية :

إدارة الجودة الشاملة هي اتجاه إداري في المنظمة يركز على الجودة اعتمادا على مشاركة جميع العاملين في المنظمة بهدف تحقيق أهداف العميل على المدى الطويل ويرى (Heilriegel et al , 2002) ان إدارة الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لضمان ان كل جانب من جوانب الانتاج يبنى الجودة في النتائج ، وهناك فرق آخر يتمثل في ان الهيكل التنظيمي في الادارة التقليدية يتسم بالجمود بينما يكون مرنا في ادارة الجودة الشاملة ويتمثل الفرق الاول في العلاقات بين الرئيس والمروؤس اذ ان هذه العلاقة في الادارة التقليدية تقوم على السيطرة بينما تقوم في إدارة الثقة والمشاركة.

ويتمثل الفرق الثاني في المواصفات اذ تتحدد مواصفات الجودة الشاملة في الادارة التقليدية قبل معرفة رغبات المستفيدين بينما تحدد في إدارة الجودة الشاملة من خلال مساهمة العملاء.

وهنا يكمن الفرق الثالث هو تركيز الإدارة التقليدية على الجهد الفردي بينما تركز إدارة الجودة الشاملة على الجودة الجماعية وتؤكد فليفة إدارة الجودة الشاملة على استخدام جميع العاملين لاجراء التحسين من داخل المنظمة تشدد هذه الفلسفة على دورة حياة وتكاليف واستخدام المقاييس ضمن منهجية منظمة للتحسينات المستهدفة ويعد منع العيوب والتأكيد على الجودة في التصميم من اهم العناصر الرئيسية لفلسفة الجودة الشاملة (Samuel , 1994)

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" تحديد أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات الخاصة ؟ "

3. أهمية البحث :

لم تعد الجودة مقتصرة على المنتجات المادية اذا اتسعت لتغطي كافة الخدمات ، إلا ان متطلبات جودة الخدمة الصحية تختلف عن الخدمات الأخرى وذلك لأنها تعني حياة الانسان نفسه ، الأمر الذي يجعل موضوع الوصول بهذه الخدمة الى أعلى جودة ممكنة من الضروريات. وتكمن أهمية البحث في كونها تساهم في القضاء على أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء عن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة ، فضلا عن ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، كما تنبع أهمية هذا البحث في تقديم إطار علمي يتضمن معرفة وجهة نظر العملاء تجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم من المستشفيات الخاصة.

3.1 أهمية نظرية :

تعتبر إدارة الجودة الشاملة الأداة الرئيسية التي تؤدي الى استراتيجية تطوير العمل وتحسين الأداء بما يحقق الربحية من خلال الخدمة الجيدة والجودة في المنتجات ، الأمر الذي يوفر النجاح ويقود الى التقدم المادي والتكنولوجي و الحضاري. ومن أجل هذا فان دول العالم تهتم بل وتتسابق نحو تطبيق المستحدث في مجال الجودة وتهتم فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالعملاء وتعتبرهم الركن الاساسي في فلسفتها وذلك من خلال تركيزها على الجودة المقدمة لهم ، وتهدف إدارة الجودة لتطوير وتحسين جودة المنتجات والجهات من خلال مشاركة جميع العاملين وتحديد دور لكل واحد منهم بالتنسيق مع ادوار الآخرين وهي نظام متكامل للإدارة يقوم بشكل دائم على رغبات العمل (حرفوش ، 1996 ، 6)

3.2 الأهمية العلمية :

يعود تاريخ الاهتمام بجودة الرعاية الصحية الى عام 1860 عندما قامت فلورانس نايتنجيل بوضع برامج تؤكد الجودة من خلال وضع نظام موحد لجمع وتقييم إحصائيات المستشفيات ، وقد اظهرت إحصائياتها أن نسب الوفاة تختلف بشكل كبير من مستشفى لآخر. ويعتبر كودمان من رواد تقييم جودة الرعاية الصحية ففي عام 1916 قام بدراسة النتائج النهائية للرعاية الصحية وقد اكدت دراسته المشهورة على نفس الامور التي تناقش في يومنا هذا لدى فحص جودة الخدمة الصحية وتشمل :

- أهمية ترخيص مقدمي الخدمة.
- اعتماد المؤسسات.
- صحة وسلوك المريض.
- ضرورة الأخذ بعين الاعتبار قسوة مرحلة المرض.
- العوائق الاقتصادية لتلقي الخدمة.

وفي عام 1955 اخذت الهيئة المشتركة في الولايات المتحدة بالضغط على مفهوم التدقيق الطبي، وفي كانون الثاني من عام 1981 طبقت الهيئة المشتركة معيار جديد لتقييم الجودة ، ويتطلب هذا المعيار ضرورة دمج نشاطات المستشفى في نظام تدقيق واحد كما يتطلب المعيار بان يكون لدى المستشفى خطة تؤكد الجودة.

وفي نهاية العام 1986 طرحت اللجنة المشتركة مشروعا جديدا بعنوان جدول التغيير ، وكان هدف البرنامج تحسين مراقبة النتائج وعملية التقييم التي تساعد مؤسسات الرعاية الصحية في تحسين جودة خدماتها (Budair , 2002 , p 76)

4. المراجع :

- توفيق محمد عبدالمحسن (2004) ، قياس الجودة والقياس المقارن ، الزقازيق : دار الفكر العربي.
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- حرفوش ، مدني (1996) الطريق الى إعادة اختراع الحكومة و إدارة الجودة الشاملة دعوة للإصلاح الإداري ، (د.ن).
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- الحوري ، فالح عبدالقادر . (2008) تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية . مجلة بصائر.
المجلد 12، العدد 1 ، ص ص 114-144. [10.21608/aja.2015.17990](https://doi.org/10.21608/aja.2015.17990)
- سيف، ن. إ.، & ناصر إبراهيم. (2015). أثر تطبيق معايير الاعتماد في أداء المستشفيات الخاصة الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 35(1)، 241-262. [10.21608/aja.2015.17990](https://doi.org/10.21608/aja.2015.17990)
- العتيبي، ع. ا. ض.، & عبد الله ضاوي. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 20(1)، 185-208. [10.21608/jpsa.2019.88723](https://doi.org/10.21608/jpsa.2019.88723)
- عيشاوي ، أحمد ، " إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية " ، مجلة الباحث ، العدد 4 ، جامعة ورقلة ، 2006م.
[10.21608/jpsa.2019.88723](https://doi.org/10.21608/jpsa.2019.88723)
- Ashok, R. (1996), Total Quality Management: A cross-functional Perspective, John Wiley and Sons [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Colin, M., and Stephen. M (1994), Total Quality Management in the public sector,: an International Perspective, Open University Press, Philadelphia
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Don Hellriegel , Susan E. Jackson , John W. Slocum , JR. (2002), Management, A Competency–Based Approach, South-Western. [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- H., Samuel K.M. (1994), The ISO series for Total Quality Management International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11 No. 9
[10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569)
- Salim Budair, total quality Management in health care, MSC. Thesis, Huddersfield University, 2002 [10.21608/mbse.2009.141569](https://doi.org/10.21608/mbse.2009.141569).