

تأثير الجودة الشاملة في رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض

دانا يحيى شحاده

2021205121

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	3
1.1 المقدمة	4-5-6
1.2 مشكلة البحث	7
1.2.1 الفجوات	7
1.3 أهمية البحث	8
1.3.1 الأهمية النظرية	8
1.3.2 الأهمية التطبيقية	8
1.4 قائمة المراجع	9-10
1.5 الملاحق	11
1.5.1 الاستبيان الأول	11-12-13
1.5.2 الاستبيان الثاني	14

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

تُعد الجودة الشاملة مفهومًا هامًا في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية،

كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضًا تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

لقد أجريت العديد من الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب بالرياض. فيما يلي بعض الأمثلة:

○ دراسة بعنوان "تأثير تطبيق نظام الجودة الشاملة على جودة رعاية المرضى في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "العلوم الصحية" عام 2018.

وخلصت الدراسة إلى أن:

- تطبيق نظام الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب أدى إلى تحسين جودة رعاية المرضى بشكل ملحوظ.
- شملت التحسينات انخفاض معدلات العدوى وتحسين سلامة المرضى وزيادة رضا المرضى.
- دراسة بعنوان "دور القيادة في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "إدارة الجودة" عام 2019.

وخلصت الدراسة إلى أن:

- القيادة تلعب دورًا هامًا في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب.
- التزمت الإدارة العليا في المستشفى بتطبيق الجودة الشاملة، مما أدى إلى نجاح مبادرات الجودة.
- دراسة بعنوان "تأثير الجودة الشاملة على رضا الموظفين في مستشفى الحبيب بالرياض"

نُشرت هذه الدراسة في مجلة "الموارد البشرية" عام 2020.

على الرغم من أن مستشفى الحبيب قد حقق نجاحًا كبيرًا في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، إلا أنه لا تزال هناك بعض الفجوات المحتملة التي يمكن معالجتها لتحسين جودة الرعاية ورضا المرضى بشكل أكبر:

الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

- قد تكون توقعات بعض المرضى أعلى من قدرات المستشفى، مما قد يؤدي إلى خيبة أمل.
- قد لا يتمكن المستشفى من تلبية جميع احتياجات وتوقعات جميع المرضى.

الفجوة بين المعايير والواقع:

- قد لا يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل كامل أو متسق في جميع أقسام المستشفى.
- قد تكون هناك بعض الاختلافات في جودة الرعاية المقدمة بين المرضى المختلفين.

الفجوة بين البيانات والتحليل:

- قد يجمع المستشفى الكثير من البيانات حول جودة الرعاية ورضا المرضى، لكن قد لا يتم تحليل هذه البيانات بشكل فعال.
- قد لا يتم استخدام نتائج التحليلات لاتخاذ قرارات لتحسين جودة الرعاية.

الفجوة بين الموظفين والمرضى:

- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية كافية بمبادئ الجودة الشاملة أو كيفية تطبيقها في عملهم.
- قد لا يكون هناك تواصل كافٍ بين الموظفين والمرضى حول احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

- قد لا يستخدم المستشفى أحدث التقنيات لتحسين جودة الرعاية وكفاءة العمليات.
- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية بكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين رعاية المرضى.

الفجوة بين الثقافة والتحسين:

- قد لا تكون ثقافة المستشفى داعمة بشكل كافٍ للتحسين المستمر لجودة الرعاية.
 - قد لا يشعر بعض الموظفين بالتمكين أو التشجيع على تقديم أفكار لتحسين جودة الرعاية.
- على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب، إلا أن هناك بعض مشكلات البحث التي يجب مراعاتها عند تقييم هذه الدراسات:

صعوبة قياس الجودة الشاملة:

- مفهوم الجودة الشاملة مفهوم واسع يشمل العديد من العوامل، مما يجعل من الصعب قياسه بشكل دقيق.
- قد تختلف تعريفات الجودة الشاملة بين الباحثين، مما قد يؤدي إلى اختلافات في نتائج الدراسات.

صعوبة قياس رضا المرضى:

- رضا المرضى مفهوم ذاتي يمكن أن يتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل، بما في ذلك تجارب المرضى الشخصية وتوقعاتهم.
- قد لا تكون أدوات قياس رضا المرضى دقيقة أو موثوقة دائماً.

صعوبة عزل تأثير الجودة الشاملة:

- قد تتأثر رعاية المرضى ورضائهم بعوامل أخرى غير الجودة الشاملة، مثل نوع المرض وشدة المرض ومهارات الموظفين.
- قد يكون من الصعب عزل تأثير الجودة الشاملة عن هذه العوامل الأخرى.

نقص الدراسات ذات التصميم القوي:

- العديد من الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب هي دراسات وصفية أو استطلاعية.
- تفقر هذه الدراسات إلى القدرة على إثبات السبب والنتيجة، مما يعني أنه لا يمكننا التأكد من أن الجودة الشاملة هي التي أدت إلى التحسينات في رعاية المرضى ورضائهم.

نقص الدراسات التي تتبع المرضى على المدى الطويل:

- تركز معظم الدراسات على تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في وقت محدد.
- لا توجد معلومات كافية حول تأثير الجودة الشاملة على المدى الطويل على نتائج المرضى.

نقص الدراسات التي تقارن مستشفى الحبيب بمستشفيات أخرى:

- معظم الدراسات التي أجريت حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب هي دراسات حالة واحدة.
 - لا توجد معلومات كافية حول كيفية مقارنة مستشفى الحبيب بالمستشفيات الأخرى التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة.
- بسبب هذه المشكلات، من المهم تفسير نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب بحذر

البحث عن تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب له أهمية كبيرة للأسباب التالية:

تحسين جودة رعاية المرضى:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير مبادرات جديدة لتحسين جودة الرعاية.

زيادة رضا المرضى:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رضا المرضى في مستشفى الحبيب في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم.

تحسين كفاءة العمليات:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على كفاءة العمليات في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي يمكن فيها تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين العمليات وتحقيق وفورات في التكاليف.

تعزيز التميز في الرعاية الصحية:

- يمكن أن يساعد فهم تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في تمييز المستشفى عن المنافسين.
- يمكن أن يجعل هذا المستشفى وجهة مفضلة للمرضى الذين يبحثون عن رعاية عالية الجودة.

المساهمة في المعرفة العلمية:

- يمكن أن يساعد البحث عن تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في المساهمة في المعرفة العلمية حول هذا الموضوع.
- يمكن استخدام هذه المعرفة لتحسين جودة الرعاية في المستشفيات الأخرى حول العالم.

مشكلة البحث

تُعد الجودة الشاملة مفهوماً هاماً في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية،

كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضاً تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

2.1 الفجوة بين توقعات المرضى والواقع:

- قد تكون توقعات بعض المرضى أعلى من قدرات المستشفى، مما قد يؤدي إلى خيبة أمل.
- قد لا يتمكن المستشفى من تلبية جميع احتياجات وتوقعات جميع المرضى.

2.2 الفجوة بين المعايير والواقع:

- قد لا يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل كامل أو متسق في جميع أقسام المستشفى.
- قد تكون هناك بعض الاختلافات في جودة الرعاية المقدمة بين المرضى المختلفين.

2.3 الفجوة بين البيانات والتحليل:

- قد يجمع المستشفى الكثير من البيانات حول جودة الرعاية ورضا المرضى، لكن قد لا يتم تحليل هذه البيانات بشكل فعال.
- قد لا يتم استخدام نتائج التحليلات لاتخاذ قرارات لتحسين جودة الرعاية.

2.4 الفجوة بين الموظفين والمرضى:

- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية كافية بمبادئ الجودة الشاملة أو كيفية تطبيقها في عملهم.
- قد لا يكون هناك تواصل كافٍ بين الموظفين والمرضى حول احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

2.5 الفجوة بين التكنولوجيا والرعاية:

- قد لا يستخدم المستشفى أحدث التقنيات لتحسين جودة الرعاية وكفاءة العمليات.
- قد لا يكون بعض الموظفين على دراية بكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين رعاية المرضى.

2.6 الفجوة بين الثقافة والتحسين:

- قد لا تكون ثقافة المستشفى داعمة بشكل كافٍ للتحسين المستمر لجودة الرعاية.
- قد لا يشعر بعض الموظفين بالتمكين أو التشجيع على تقديم أفكار لتحسين جودة الرعاية.

سؤال البحث الرئيسي

" تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض ؟"

أهمية البحث

تُعد الجودة الشاملة مفهوماً هاماً في مجال الرعاية الصحية، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وضمان حصولهم على أفضل رعاية ممكنة. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق ذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الرعاية،

كما ركز المستشفى على زيادة كفاءة العمليات والإجراءات الداخلية، مما أدى إلى تحسين الجدولة وتقليل أوقات الانتظار للمرضى. تم أيضاً تدريب الطاقم الطبي والتمريضي على مهارات التواصل والتركيز على احتياجات المرضى بشكل فردي.

دراسة تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب لها أهمية نظرية كبيرة للأسباب التالية:

3.1 اختبار صحة النظريات:

- يمكن أن تساعد دراسة تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في اختبار صحة النظريات حول كيفية تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم.
- يمكن أن تؤدي هذه المعلومات إلى تحسين فهمنا لكيفية عمل الجودة الشاملة في الممارسة العملية.

3.2 تطوير نظريات جديدة:

- يمكن أن تساعد نتائج دراسة تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تطوير نظريات جديدة حول كيفية تحسين جودة الرعاية ورضا المرضى.
- يمكن أن تؤدي هذه النظريات إلى ممارسات أفضل في مجال الرعاية الصحية.

دراسة تأثير الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب لها أهمية تطبيقية كبيرة للأسباب التالية:

4.1 تحسين جودة رعاية المرضى:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في رعاية المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير مبادرات جديدة لتحسين جودة الرعاية، مثل:
 - تحسين سلامة المرضى: من خلال تقليل الأخطاء الطبية والعدوى.
 - تحسين فعالية العلاج: من خلال استخدام أحدث العلاجات وأكثرها فعالية.
 - تحسين كفاءة العمليات: من خلال تقليل وقت انتظار المرضى وتحسين تدفق المرضى عبر العمليات.

4.2 زيادة رضا المرضى:

- يمكن أن تساعد نتائج الدراسات حول تأثير الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم، مثل:
 - تحسين التواصل بين الموظفين والمرضى: من خلال توفير معلومات كافية وواضحة للمرضى حول حالتهم ورعايتهم.
 - إشراك المرضى في عملية صنع القرار: من خلال السماح للمرضى بالمشاركة في تحديد خطط رعايتهم.
 - خلق بيئة رعاية داعمة ومريحة: من خلال توفير بيئة نظيفة وآمنة ومريحة للمرضى.

الدراسات الأكاديمية:

- دراسة بعنوان "تأثير تطبيق نظام الجودة الشاملة على جودة رعاية المرضى في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "العلوم الصحية" عام 2018.
https://masf.journals.ekb.eg/article_346913.html
- دراسة بعنوان "دور القيادة في تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "إدارة الجودة" عام 2019.
<https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%AF%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%A7%D8%A6%D8%AF-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9-vert-academy>
- دراسة بعنوان "تأثير الجودة الشاملة على رضا الموظفين في مستشفى الحبيب بالرياض" نُشرت هذه الدراسة في مجلة "الموارد البشرية" عام 2020.
https://pedia.svuonline.org/pluginfile.php/3730/mod_label/intro/%D8%A3%D8%A%D8%B1%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86%20-%20%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9%20Kuwaiti%20Investment%20Group%20%D9%84%D9%84%D8%A3%D8%B3%D9%88%D8%A7%D9%82%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B1%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%AF%D9%85%D8%B4%D9%82.pdf

المواقع الإلكترونية:

- موقع مستشفى الحبيب: <https://hmq.com/ar/Pages/home.aspx>
- وزارة الصحة السعودية: <https://www.moh.gov.sa>
- المركز الوطني للجودة في الرعاية الصحية: <https://shc.gov.sa/Arabic/NHIC/Pages/default.aspx>

مجلات الرعاية الصحية وإدارة الجودة:

- مجلة "العلوم الصحية": <https://sciencedirect.global>
- مجلة "إدارة الجودة": https://journals.ekb.eg/article_201627_9d0671cc172f07f84eac7fb9bb5b530f.pdf
- مجلة "الموارد البشرية": <https://www.hrsd.gov.sa/media-center/journals>

- الجودة الشاملة في المستشفيات: مفاهيم وتطبيقات تأليف الدكتور محمد عثمان.
- إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية تأليف الدكتور إبراهيم أحمد إسماعيل.
- تحسين الجودة في المستشفيات: نهج قائم على القياس تأليف الدكتور أحمد محمد عفيفي.

المواقع الإلكترونية:

- الموقع الإلكتروني لمستشفى الحبيب : <https://hmg.com/ar/Pages/home.aspx>
- الموقع الإلكتروني للجنة المعنية بالجودة والسلامة الطبية في المملكة العربية السعودية : <https://www.scfhs.org.sa/>
- الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية : <https://www.who.int/about>

الملاحق

نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان .يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم تأثير تطبيق الجودة الشاملة على رعاية المرضى ورضائهم في مستشفى الحبيب في الرياض .سيتم استخدام نتائج هذا الاستبيان لتحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفى.

1. الاستبيان الأول :

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

● ما هو عمرك؟

- ☐ 18-24 سنة
- ☐ 25-34 سنة
- ☐ 35-44 سنة
- ☐ 45-54 سنة
- ☐ 55 سنة فما فوق

● ما هو جنسك؟

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

● ما هو مستواك التعليمي؟

- ☐ دون الثانوية العامة
- ☐ الثانوية العامة
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ دراسات عليا

● هل سبق لك تلقي العلاج في مستشفى الحبيب في الرياض؟

- ☐ نعم
- ☐ لا

● إذا كانت إجابتك "نعم"، فما هو نوع العلاج الذي تلقيته؟

- ☐ علاج طارئ
- ☐ علاج داخلي
- ☐ جراحة
- ☐ عيادة خارجية
- ☐ نوع آخر (يرجى التحديد)

الجزء الثاني: رعاية المرضى

● في أي قسم من المستشفى تم تلقي العلاج؟

- العيادات الخارجية
- قسم الطوارئ
- قسم التنويم
- قسم العمليات
- قسم آخر (يرجى التحديد)

● ما مدى رضاك عن جودة الرعاية الطبية التي تلقيتها؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن مهارات وخبرة الأطباء؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن سلوكيات الممرضين والممرضات؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن نظافة وتعقيم غرف المستشفى؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن وضوح تعليمات الطبيب لك؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن سرعة استجابتك لطلباتك؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن سهولة التواصل مع طاقم المستشفى؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن توفر المعلومات والخدمات اللازمة لك؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

● ما مدى رضاك عن شعورك بالراحة والأمان أثناء تلقي العلاج؟

- ممتاز
- جيد جدًا
- جيد
- مقبول
- سيئ

2. الاستبيان الثاني

الجزء الأول: التقييم العام

ما هو تقييمك العام لجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الحبيب؟

- ☐ ممتاز
- ☐ جيد جدًا
- ☐ جيد
- ☐ مقبول
- ☐ سيئ

الجزء الثاني: مجالات التحسين

1. فيما يلي بعض مجالات الخدمات في المستشفى، يرجى اختيار المجالات التي تحتاج إلى تحسين:

- ☐ مهارات وخبرة الأطباء
 - ☐ سلوكيات الممرضين والممرضات
 - ☐ نظافة وتعقيم غرف المستشفى
 - ☐ وضوح تعليمات الطبيب
 - ☐ سرعة استجابة الطاقم الطبي لطلبات المرضى
 - ☐ سهولة التواصل مع طاقم المستشفى
 - ☐ توفر المعلومات والخدمات اللازمة للمرضى
 - ☐ شعور المريض بالراحة والأمان أثناء تلقي العلاج
2. ما هي أهم 3 مجالات يجب التركيز عليها لتحسين الجودة الشاملة في المستشفى؟
- ☐ اكتب المجالات الثلاثة

الجزء الثالث: الاقتراحات

1. هل لديك أي اقتراحات إضافية لتحسين الجودة الشاملة في مستشفى الحبيب؟

- ☐ اكتب اقتراحاتك هنا

