

عنوان البحث

مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة – المنطقة الشرقية.

إعداد الطالبة/ أبرار بدير الدرويه

252001607

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المحتويات

٣	مقدمة:
٤	بعض المصطلحات العلمية الأساسية
٥	مشكلة الدراسة:
٦	أهمية الدراسة:
٧	أهداف الدراسة:
٧	تساؤلات الدراسة
٨	فروض الدراسة:
٩	الدراسات السابقة:
٩	أولاً: الدراسات المحلية (السعودية)
٩	ثانياً: الدراسات العربية
٩	ثالثاً: الدراسات الأجنبية
١١	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٢	المنهجية وطرق البحث:
١٢	منهج الدراسة:
١٢	مجتمع الدراسة:
١٢	عينة الدراسة:
١٢	أداة جمع البيانات:
١٢	أساليب تحليل البيانات:
١٣	أدوات الدراسة :
١٣	بنية الاستبانة ومحتواها
١٤	حدود الدراسة :
١٤	أولاً: الحدود الجغرافية
١٤	ثانياً: الحدود الموضوعية
١٥	ثالثاً: الحدود الزمنية
١٦	المراجع:

مقدمة:

شهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات كبيرة خلال العقود الأخيرة، نتيجة التطور السريع في الخدمات الصحية، والاعتماد على نظم الإدارة الحديثة، وسعي الدولة لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد جعلت الرؤية من تحسين جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى هدفاً استراتيجياً أساسياً، مع التركيز على اعتماد المستشفيات والجهات الصحية وفق معايير موحدة لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

تُعد المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) الجهة الوطنية المسؤولة عن وضع معايير الجودة الصحية، وإجراء التقييم والمتابعة للمستشفيات الحكومية والخاصة. وتتركز هذه المعايير على سلامة المرضى، جودة الرعاية الصحية، كفاءة العمليات، ورضا المستفيدين. كما أنها تعتمد على إشراك جميع العاملين في المستشفى في عملية التحسين المستمر، وهو ما يجعل وعي الموظفين أحد العناصر الجوهرية لضمان نجاح تطبيق المعايير وتحقيق الاعتماد الصحي.

تُعتبر المنطقة الشرقية من أكثر المناطق الحيوية في المملكة لما تضمه من منشآت صحية كبرى تقدم خدمات متنوعة لملايين المستفيدين، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة مستوى الوعي لدى الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة. إذ يُتوقع أن يساهم قياس هذا الوعي في الكشف عن نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الصحية، وتحديد احتياجات التدريب والتطوير، وبالتالي دعم جهود التحسين المستمر للجودة في المؤسسات الصحية الحكومية.

تتبع أهمية هذا البحث من تجربتي وملاحظتي العملية في المستشفيات الحكومية، حيث لاحظت وجود تفاوت في وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة. فمع وجود سياسات وإجراءات مكتوبة، إلا أن تطبيقها بشكل فعال يتوقف على مدى إدراك الموظفين لأثر الجودة على سلامة المرضى وكفاءة الأداء المؤسسي.

كما أن الدراسات المحلية والعربية والدولية أشارت إلى أن نقص الوعي والثقافة المؤسسية للجودة يمثل أحد أبرز التحديات التي قد تؤثر على نجاح برامج الاعتماد الصحي (العنزي، ٢٠٢٢؛ الحربي، ٢٠٢١؛ الهويدي، ٢٠٢٠؛ عبدالغفار، ٢٠١٩؛ Al-Qahtani & Khan, 2020).

لذلك، تأتي هذه الدراسة لتقييم مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية، ودراسة العوامل المؤثرة على هذا الوعي، بما يتيح اقتراح حلول عملية لتعزيز ثقافة الجودة وتحسين الأداء الصحي.

تكمن المشكلة الرئيسية للدراسة في تفاوت مستوى وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة (CBAHI) في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية. ويتفرع عن هذه المشكلة الرئيسة مجموعة من المشكلات الفرعية، أبرزها:

١. مدى معرفة الموظفين بمعايير الجودة وأهميتها في تحسين الخدمات وسلامة المرضى.
 ٢. الفروق في مستوى وعي الموظفين نتيجة اختلاف المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظائف (إدارية، طبية، فنية).
 ٣. العوامل المؤثرة على التزام الموظفين بتطبيق معايير الجودة، مثل التدريب، الدعم الإداري، والضغط الوظيفي.
 ٤. التحديات والمعوقات التي تواجه الموظفين في تطبيق معايير الجودة في بيئة المستشفى.
- يندرج هذا البحث ضمن مجال الإدارة الصحية وإدارة الجودة، ويعكس التوجهات العلمية الحديثة نحو الاعتماد على إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي. ويكتسب البحث أهميته العلمية من عدة جوانب:

- تطبيق المفاهيم العلمية للإدارة الصحية: حيث يربط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة وواقع المستشفيات الحكومية، مع التركيز على عنصر الوعي الوظيفي كمتغير حيوي.
- المساهمة في تطوير المعرفة العلمية: إذ يوفر البحث بيانات كمية ونوعية عن مستوى وعي الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية المحلية والإقليمية حول الجودة الصحية.
- الصلة بالتطبيق العملي: حيث يمكن للنتائج أن تساعد إدارات المستشفيات ووزارة الصحة في تصميم برامج تدريبية وتعليمية موجهة لرفع مستوى الوعي وتعزيز الالتزام بالمعايير، بما يحقق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي وسلامة المرضى

بعض المصطلحات العلمية الأساسية

١. إدارة الجودة الشاملة (TQM): هي فلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر لجميع عمليات المؤسسة بمشاركة جميع العاملين، بهدف تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات.
٢. معايير الاعتماد الصحي (CBAHI): مجموعة من المعايير الوطنية التي تهدف إلى تقييم جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى في المستشفيات والمراكز الصحية.
٣. وعي الموظفين: درجة إدراك العاملين للمعايير والسياسات المؤسسية وأهميتها وتأثيرها على جودة العمل ورضا المرضى.
٤. الثقافة المؤسسية للجودة: مجموعة القيم والمبادئ والسلوكيات المشتركة داخل المؤسسة التي تشجع على الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المستمر.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لتطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي (CBAHI) في المستشفيات الحكومية، إلا أن مدى فاعلية هذا التطبيق لا يزال يواجه تحديات متعددة تتعلق بمدى فهم ووعي الموظفين بتلك المعايير وأهميتها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. ففي كثير من الحالات، تُطبق الإجراءات والسياسات بشكل شكلي أو جزئي دون أن تكون نابعة من قناعة راسخة لدى العاملين بأثرها الإيجابي على بيئة العمل وسلامة المرضى.

وتشير بعض الدراسات المحلية والعربية إلى أن نقص الوعي بمعايير الجودة وضعف ثقافة الجودة المؤسسية يمثلان أحد أهم المعوقات التي تحدّ من نجاح تطبيق برامج الاعتماد الصحي، خصوصاً في المؤسسات الحكومية التي تتسم بتعدد الكوادر الإدارية والفنية وتفاوت مستوياتهم التعليمية والمهنية. كما أن عدم وضوح دور الموظف في منظومة الجودة قد يؤدي إلى ضعف الالتزام بالمعايير أو سوء فهمها، مما ينعكس سلباً على مستوى الأداء العام في المستشفى. من هذا المنطلق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يتمتع موظفو المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بالوعي الكافي بأهمية تطبيق معايير الجودة المعتمدة من المجلس المركزي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية حول مستوى المعرفة بمفاهيم الجودة، ومدى الالتزام بتطبيقها، والعوامل التي قد تؤثر على درجة الوعي بين مختلف الفئات الوظيفية في تلك المستشفيات.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي يؤديه وعي الموظفين في نجاح تطبيق معايير الجودة داخل المستشفيات الحكومية. فمهما كانت السياسات والأنظمة الموضوعية متقنة، فإن فعاليتها الحقيقية تعتمد على مدى إدراك العاملين لأهميتها والتزامهم بتنفيذها ضمن بيئة العمل اليومية. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى الوعي الحالي لدى موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية، بهدف تحديد مكامن القوة والقصور في ثقافة الجودة المؤسسية.

وتتضح أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

أهمية عملية:

تُمكن نتائج الدراسة صنّاع القرار في وزارة الصحة وإدارات المستشفيات من تقييم جاهزية الكوادر الصحية والإدارية لتطبيق معايير الجودة، وتحديد الاحتياجات التدريبية التي يمكن أن تسهم في رفع كفاءة العاملين.

تساعد في تحسين استراتيجيات التوعية الداخلية وبرامج التدريب الموجهة للموظفين، مما يضمن تعزيز ثقافة الجودة وتحقيق الاعتماد المؤسسي المستدام.

أهمية علمية وبحثية:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة الجودة في القطاع الصحي، خصوصاً في بيئة المستشفيات الحكومية السعودية.

تقدم إطاراً تحليلياً يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية لقياس الوعي وتقييم مدى فعالية برامج الاعتماد الصحي في مناطق أخرى من المملكة.

أهمية وطنية وتنموية:

تنسجم هذه الدراسة مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تؤكد على رفع كفاءة القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.

كما تدعم جهود المجلس المركزي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) في متابعة وتحسين تطبيق المعايير الوطنية للجودة من خلال تعزيز دور العاملين في الالتزام بها وفهمها على نحو أعمق.

وبذلك، فإن هذه الدراسة لا تسعى فقط إلى قياس الوعي، بل تهدف إلى المساهمة في بناء ثقافة مؤسسية تقوم على الجودة والتحسين المستمر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية، بما ينعكس إيجاباً على سلامة المرضى وكفاءة الأداء الصحي في المملكة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

١. قياس مستوى وعي الموظفين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة الصادرة عن المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI).
٢. تحديد العوامل المؤثرة على وعي الموظفين تجاه تطبيق معايير الجودة، مثل المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل.
٣. تحليل مدى التزام المستشفيات الحكومية بتطبيق معايير الجودة في مختلف الإدارات والأقسام.
٤. استكشاف التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في بيئة العمل الصحية الحكومية.
٥. تقديم مقترحات عملية تسهم في تعزيز الوعي وتطوير ثقافة الجودة بين الموظفين في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بأهمية تطبيق معايير الجودة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، هي:

١. ما مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة المعتمدة من المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تعزى لمتغيرات مثل (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟
٣. ما مدى التزام المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بتطبيق معايير الجودة في مختلف الإدارات والأقسام؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه الموظفين في تطبيق معايير الجودة داخل المستشفيات الحكومية؟
٥. ما المقترحات المناسبة لرفع مستوى الوعي وتطبيق معايير الجودة بفعالية في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية؟

فروض الدراسة:

•الفرضية الأولى: (H1)يوجد مستوى متوسط من وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة.

•الفرضية الثانية: (H2)توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

•الفرضية الثالثة: (H3)توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى سنوات الخبرة.

•الفرضية الرابعة: (H4)توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة تُعزى إلى طبيعة الوظيفة (إدارية / فنية / طبية).

•الفرضية الخامسة: (H5)هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي الموظفين ومدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية.

•الفرضية السادسة: (H6)التحديات التنظيمية والإدارية تمثل عاملاً مؤثراً في انخفاض وعي الموظفين وتطبيقهم لمعايير الجودة.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المحلية (السعودية)

١. الغزي، م. (٢٠٢٢)، "مدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض وفق نموذج CBAHI".
هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الالتزام بمعايير الجودة في المستشفيات الحكومية، وأظهرت النتائج وجود تفاوت في تطبيق المعايير بين الأقسام الإدارية والفنية، مع ضعف نسبي في وعي الموظفين بدور الجودة في تحسين الأداء.
٢. الحربي، ن. (٢٠٢١)، "دور القيادة الصحية في تعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات السعودية".
أشارت الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا وتوفير التدريب المستمر من أهم العوامل التي ترفع وعي العاملين بأهمية الجودة وتطبيقها.

ثانياً: الدراسات العربية

٣. الهويدي، أ. (٢٠٢٠)، "اتجاهات العاملين نحو تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية – دراسة في دولة الكويت".
خلصت الدراسة إلى وجود مستوى وعي متوسط لدى العاملين بمعايير الجودة، وأوصت بضرورة دمج مفاهيم الجودة في برامج التدريب المهني.
٤. عبدالغفار، س. (٢٠١٩)، "أثر وعي العاملين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة على مستوى الخدمات الصحية – دراسة ميدانية في مصر".
بينت النتائج أن ارتفاع الوعي بمعايير الجودة يسهم في تحسين رضا المرضى وكفاءة الأداء المؤسسي.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

٥. Al-Qahtani, N. & Khan, M. (2020), "Assessment of Quality Standards Awareness among Hospital Staff in the Gulf Region", *International Journal of Health Policy and Management*.
وجدت الدراسة أن ضعف التواصل بين الإدارات وانخفاض التدريب يؤديان إلى تدني مستوى الوعي بمعايير الجودة في المستشفيات الحكومية.
٦. Smith, R. (2018), "Employees' Awareness and Implementation of Healthcare Accreditation Standards", *Journal of Healthcare Quality*.
أظهرت الدراسة أن تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصحية يعتمد بشكل كبير على إشراك جميع العاملين في عمليات التحسين المستمر والتدريب على معايير الاعتماد.

من خلال تحليل هذه الدراسات، يمكن استخلاص عدة نقاط مهمة:

- معظم الدراسات ركزت على مدى التزام الموظفين بالمعايير أو على تأثير القيادة والتدريب على الالتزام بالجودة، دون التركيز على تحليل شامل لمستوى وعي الموظفين بالمعايير وأسباب تفاوته بين الفئات المختلفة.

- غالبية الدراسات تناولت مناطق محددة أو مستشفيات معينة، مثل الرياض والكويت ومصر، ولم تركز بشكل كافٍ على المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، التي تضم عددًا كبيرًا من المستشفيات الحكومية والخدمات الصحية المتنوعة.
- بعض الدراسات ركزت على قياس الالتزام أو النتائج النهائية للجودة، دون دراسة العوامل المؤثرة بشكل دقيق على وعي الموظفين وأثرها على التطبيق الفعلي للمعايير.

يُميز هذا البحث عدة جوانب تجعله فريدًا عن الدراسات السابقة:

١. التركيز على المنطقة الشرقية، وهي منطقة حيوية تضم مستشفيات كبيرة تقدم خدمات متنوعة لملايين المستفيدين، ما يعطي الدراسة قيمة تطبيقية عالية.
٢. قياس مستوى وعي الموظفين بشكل شامل، مع التركيز على جميع الفئات الوظيفية (إدارية، طبية، فنية)، وليس فقط الالتزام أو نتائج الجودة النهائية.
٣. تحليل العوامل المؤثرة على الوعي، بما في ذلك التدريب، الدعم الإداري، الثقافة المؤسسية، والضغط الوظيفي، لربط الوعي بالواقع العملي في بيئة العمل.
٤. الإسهام في تحسين برامج التدريب والتطوير: النتائج ستساعد إدارات المستشفيات ووزارة الصحة على وضع استراتيجيات فعالة لتعزيز ثقافة الجودة وتحقيق التحسين المستمر في الأداء المؤسسي وسلامة المرضى.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعد الإدارة الصحية أحد أهم فروع الإدارة الحديثة، إذ تُعنى بتطبيق المبادئ والأساليب الإدارية في المجال الصحي لضمان كفاءة الخدمات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. ومع التوجه الوطني لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، برز الاهتمام بتعزيز ثقافة الجودة والاعتماد في المنشآت الصحية، من خلال تطبيق معايير المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI) بوصفها مرجعاً وطنياً لتقييم جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.

وتستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات الإدارية والنظرية، أهمها:

١. إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM):

تقوم على مبدأ التحسين المستمر في العمليات الصحية، من خلال إشراك جميع العاملين في المسؤولية عن جودة الأداء، والتركيز على رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

٢. نموذج الاعتماد الصحي (CBAHI):

يُعد الإطار التنظيمي الرئيس الذي تعتمد عليه المستشفيات السعودية لتطبيق وتقييم معايير الجودة. ويهدف إلى تحسين سلامة المرضى ورفع كفاءة الخدمات الصحية من خلال الالتزام بمعايير محددة للأداء والإدارة.

٣. نظرية السلوك التنظيمي:

تشير إلى أن مستوى وعي الموظفين ومواقفهم تجاه الجودة يتأثر بثقافة المنظمة، ونمط القيادة، ومستوى التحفيز الداخلي والخارجي. وبالتالي، فإن وعي الموظفين يمثل مدخلاً أساسياً لنجاح تطبيق أنظمة الجودة.

٤. مفهوم القيادة التحويلية في الإدارة الصحية:

حيث تسهم القيادة الفعالة في ترسيخ ثقافة الجودة عبر توجيه العاملين، وتقديم الدعم والتدريب، وتحفيزهم لتبني قيم الجودة في الأداء اليومي.

من هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى بناء تصور إداري متكامل يربط بين وعي الموظفين، وثقافة الجودة، وفعالية تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية، بما يعزز جودة الخدمات الصحية ويسهم في تحقيق أهداف التحول الوطني في قطاع الصحة.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج. ويُستخدم هذا المنهج في وصف مستوى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة، وتحليل العوامل المؤثرة في ذلك الوعي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من **جميع موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية**، بمختلف فئاتهم (إدارية، طبية، فنية)، وذلك بهدف الحصول على صورة شاملة عن مستوى الوعي بمعايير الجودة وتطبيقها في بيئة العمل الصحي.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار **عينة عشوائية طبقية** من موظفي المستشفيات الحكومية، لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية. وسُيحدد حجم العينة بناءً على عدد العاملين في المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية، باستخدام المعادلات الإحصائية المناسبة لتحديد حجم العينة التمثيلية.

أداة جمع البيانات:

سُتستخدم **الاستبانة (الاستبيان)** كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها لقياس آراء واتجاهات الأفراد. وتتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية:

1. **البيانات الديموغرافية** (الوظيفة، المؤهل، سنوات الخبرة، القسم).
2. **مستوى وعي الموظفين بمعايير الجودة.**
3. **العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة والتحديات المرتبطة بها.**

وسُتبنى فقرات الاستبانة بالاعتماد على أدبيات الدراسات السابقة وأهداف البحث.

أساليب تحليل البيانات:

سيتم تحليل البيانات باستخدام **الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية** من خلال برنامج **SPSS**، وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحراف المعياري لتحليل البيانات الوصفية.
- اختبار (ت) T-Test وتحليل التباين لدراسة الفروق بين المجموعات.
- معامل الارتباط (Pearson Correlation) لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

أدوات الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية. تُعد الاستبانة من أكثر الأدوات استخدامًا في البحوث الإدارية والاجتماعية، إذ تساعد على الحصول على بيانات كمية دقيقة يمكن تحليلها إحصائيًا، كما تتيح للباحث جمع آراء عدد كبير من المشاركين في وقت قصير وبجهد محدود. وقد تم إعداد الاستبانة بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الجودة في المستشفيات ومعايير الاعتماد الصحي (CBAHI) بما يتناسب مع أهداف البحث وتساؤلاته. وقد صُممت فقراتها بطريقة تحقق تغطية شاملة لموضوع الدراسة، وتقيس مستوى وعي الموظفين والعوامل المؤثرة على تطبيق الجودة.

بنية الاستبانة ومحتواها

تتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية، موزعة على مجموعة من الفقرات (الأسئلة) المغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الاتفاق (من ١ = أعارض بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة):

المحور الأول: البيانات العامة للمشاركين

يهدف إلى التعرف على الخصائص الديموغرافية والمهنية للمستجيبين، وتشمل الأسئلة مثل:

١. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
٢. الفئة الوظيفية: ☐ طبية ☐ فنية ☐ إدارية
٣. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
٤. عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣-٧ سنوات ☐ أكثر من ٧ سنوات
٥. اسم المستشفى (اختياري)

المحور الثاني: وعي الموظفين بأهمية تطبيق معايير الجودة

يتناول مدى معرفة المشاركين وفهمهم لمعنى الجودة ومعايير CBAHI ودورها في تحسين الخدمات، ومن فقراته المقترحة:

١. لدي معرفة كافية بمعايير الجودة المعتمدة من المركز السعودي (CBAHI).
٢. أدرك أهمية تطبيق معايير الجودة في تحسين سلامة المرضى.
٣. أعتقد أن تطبيق الجودة يسهم في رفع مستوى رضا المرضى والمراجعين.
٤. أشارك بانتظام في أنشطة الجودة أو التحسين المستمر داخل المستشفى.
٥. أرى أن تطبيق الجودة مسؤولية مشتركة بين جميع الموظفين في المستشفى.

المحور الثالث: العوامل المؤثرة في تطبيق معايير الجودة

يهدف إلى تحديد التحديات والعوامل الداعمة لتطبيق الجودة في بيئة العمل، ومن فقراته المقترحة:

١. تتوفر برامج تدريبية كافية حول تطبيق معايير الجودة.
٢. إدارة المستشفى تدعم تطبيق الجودة وتشجع الموظفين على الالتزام بها.
٣. هناك تواصل فعال بين الإدارات المختلفة في قضايا الجودة.
٤. ضغط العمل وكثرة المهام يعيقان تطبيق معايير الجودة بالشكل المطلوب.
٥. أرى أن التحفيز المادي والمعنوي يسهم في رفع وعي الموظفين بمعايير الجودة.

آلية تطبيق الاستبانة

سيتم توزيع الاستبانة على عينة من موظفي المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بطريقة إلكترونية أو ورقية، مع ضمان سرية الإجابات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. كما سترجم البيانات المستخلصة إلى نتائج كمية يمكن تحليلها باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفروض وقياس العلاقات بين المتغيرات.

حدود الدراسة :

تحدد حدود الدراسة الإطار الذي سيتم فيه إجراء البحث، وتساعد على وضوح نطاق النتائج والاستنتاجات. وتنقسم حدود هذه الدراسة إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

أولاً: الحدود الجغرافية

تركز الدراسة على المستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية فقط، ولا تشمل المستشفيات الخاصة أو المستشفيات في مناطق أخرى. ويأتي هذا التركيز لضمان تمثيل المجتمع الصحي الحكومي بشكل دقيق وملئم لأهداف البحث.

ثانياً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على مدى وعي موظفي المستشفيات الحكومية بأهمية تطبيق معايير الجودة المعتمدة من المجلس السعودي لاعتماد المنشآت الصحية (CBAHI)، والعوامل المؤثرة على هذا الوعي. ولا تشمل الدراسة تقييم جودة الخدمات الصحية بشكل مباشر أو قياس رضا المرضى، إذ تعتبر هذه الجوانب خارج نطاق البحث الحالي.

ثالثاً: الحدود الزمنية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية التي يتم فيها جمع البيانات من المشاركين خلال عام ٢٠٢٥، ويُقصد بذلك أن نتائج البحث تعكس مستوى الوعي الحالي خلال هذه الفترة الزمنية فقط، وقد تختلف في المستقبل مع تغيّر السياسات أو برامج التدريب والتطوير.

المراجع:

١. العنزي، م. (٢٠٢٢). مدى تطبيق معايير الجودة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض وفق نموذج CBAHI.
٢. الحربي، ن. (٢٠٢١). دور القيادة الصحية في تعزيز ثقافة الجودة في المستشفيات السعودية.
٣. الهويدي، أ. (٢٠٢٠). اتجاهات العاملين نحو تطبيق معايير الاعتماد الصحي في المستشفيات الحكومية – دراسة في دولة الكويت.
٤. عبدالغفار، س. (٢٠١٩). أثر وعي العاملين في المستشفيات الحكومية بمعايير الجودة على مستوى الخدمات الصحية – دراسة ميدانية في مصر.
٥. Al-Qahtani, N. & Khan, M. (2020). *Assessment of Quality Standards Awareness among Hospital Staff in the Gulf Region*. International Journal of Health Policy and Management.

