

أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة تطبيقية
على مركز الإحالات الطبية

The impact of risk management on health service quality in hospitals

An applied study on the medical referral center

قائد الفريق:

حامد بن جبر الرويلي

213000956

أميره الرشود

213000067

مدى اليحيى

20223006581

إشراف الدكتور

وليد صديق

شعبان 1444 الموافق مارس 2022

مقدمة

إن القطاع الصحي ومؤسساته من القطاعات الحيوية في أي مجتمع، وذلك كون الخدمات المقدمة فيه تمس صحة وسلامة وحياة الأفراد، حيث يركز مدى نجاح المؤسسات الصحية والمستشفيات على ما تقدمه من خدمات ودرجة رضى المرضى عنها (البيب، 2021).

فالخدمات الصحية من أكثر الخدمات التي تُقدم للأفراد حساسية وأهمية، حيث يجب أن تتمتع بمستوى جودة مرتفع بإتباع أساليب إدارية وتسييرية حديثة، فالجودة في الخدمات الصحية هي جوهر وليست فقط هدف تسعى المؤسسة الصحية لتحقيقه، بل إن أعمالها تقوم على أساس الجودة (يوسفي ومرابطين، 2022).

وتُعتبر الجودة من العناصر الهامة في المؤسسات لما لها من دور في تعزيز أداء الموظفين لتقديم الخدمات أو المنتجات، وكذلك تحسين كفاءة المنتجات أو الخدمات المقدمة، إضافة إلى الحفاظ على رضاء العميل من خلال توفير الخدمات له في الوقت المحدد دون تأخير (Prince et al., 2022).

ويتمثل مفهوم جودة الخدمات الصحية في تحديد احتياجات العميل، ويرتكز مفهوم الجودة في الخدمات الصحية على الصفة المميزة للخدمة، المنافع المرجوة من الخدمة والخدمات المساندة، كما تقوم جودة الخدمة الصحية على مدى تبني وتطوير المؤسسة الصحية مجموعة من الأساليب التي تساعد في الارتقاء بالطريقة التي تقدم بها خدماتها (خوجة، 2015).

وتتبعكس نتائج جودة الخدمات الصحية ليس فقط في رضا المرضى، وإنما في رضا المجتمع بشكل عام، والموظفين والموردين، والأداء الأفضل للمنظمة، كما يساهم تحسين جودة الخدمات

الصحية في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية وإتاحة أفضل خدمة للمستفيدين والمرضى (بودية، 2017).

من جهة أخرى، فإن المؤسسات الصحية تتحمل مجموعة من المخاطر، حيث قد تكون مخاطر تنظيمية تؤثر على سمعتها، أو مخاطر تقنية تؤثر على سير نشاطها وعملياتها، كما قد تكون مخاطر طبية تؤثر على العلاج وجودة الخدمات الصحية التي تقدمها (بكاني، 2017).

ولا بد لمخاطر المستشفيات أن تحظى بإدارة فاعلة تتمثل بأعداد خطة إدارة مخاطر التي تعتمد على حصر الأخطار المحتملة في بيئتها، والآثار التي قد تترتب على حدوثها، من خلال توزيع المهام والمسؤوليات على جميع الوحدات التنظيمية فيها.

مشكلة الدراسة:

تتجه الحكومة السعودية الى تحسين الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات العامة وتعمل على رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة بها بالاعتماد على العديد من البرامج والأساليب، كما عملت على توسيع نطاق التأمين الصحي وعملت على ان يشمل كافة المواطنين والمقيمين بالتالي انصب التركيز على توسيع نطاق التأمين والمؤمن عليهم، إن التركيز على ذلك التوسيع مع السعي لتحسين جودة قد يؤدي على عدم التركيز على مستوى المخاطر الصحية التي تزداد مع ازدياد حجم المراجعين والتركيز على تطبيق معايير الجودة في الخدمة الصحية وهو ما أثار مشكلة الدراسة التي تتمحور في التعرف على أثر جودة الخدمة الصحية على مستوى المخاطر في مركز الاحالات الطبية.

أهمية الدراسة:

للدراسة أهمية علمية وأهمية عملية على النحو الآتي:

الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة العلمية من انها من الدراسات القليلة التي تتناول موضوعها على مراكز الاحالات او على المستفيدين من خدمات التأمين فهي تقدم مادة علمية حديثة تربط إدارة المخاطر بجودة الخدمة للمستفيدين من التأمين وهي تشكل مادة علمية يستفيد منها الباحثين في اجراء دراسات ترتبط بموضوع الدراسة الحالية الذي يعتبر من المواضيع ذات الاهتمام الكبير في الفترة الأخيرة.

الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة العلمية في أنها تلفت نظر مديري المستشفيات والإدارات الصحية لأهمية الاهتمام بالمخاطر الصحية وإدارتها في ضوء الاتجاه الى توسيع قاعدة المستفيدين من التأمين الصحي مما قد يعمل على عدم التركيز على الجودة في الخدمة الصحية فمن شأن الدراسة الحالية ايجاد الطرق والأساليب التي من شأنها تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية في مراكز الاحالات مع مراعاة عوامل الخطر في المستشفيات للحد منها وابقائها ضمن النسب المعيارية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي: التعرف على أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في مركز الإحالات الطبية.

وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- 1) التعرف على كفاءة إدارة المخاطر في مركز الاحالات الطبية.
- 2) التعرف على مدى جودة الخدمة الصحية (التوكيد، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية) في مراكز الإحالات الطبية.
- 3) قياس مدى وجود أثر لإدارة المخاطر الصحية على جودة الخدمة الصحية في مركز الاحالات الطبية

اسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الى الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي: ما أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمة الصحية في مركز الاحالات الطبية؟
وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) ما مدى كفاءة إدارة المخاطر الصحية في مركز الاحالات الطبية؟
- 2) ما مدى جودة الخدمة الصحية من حيث (التوكيد، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية) في مراكز الإحالات الطبية؟
- 3) ما أثر جودة الخدمة الصحية على مستوى المخاطر في مركز الاحالات الطبية؟

تعريف المصطلحات

جودة الخدمة الصحية: "تحقيق مستوى عالي وجيد من الخدمة الطبية والصحية المقدمة للمريض منذ المرة الأولى، كما تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية، إضافة إلى التكلفة والمرونة ووقت التسليم والإبداع في تحقيق المؤسسة الاستجابة لطلبات السوق والى التنافس من خلاله"
(القصير وآخرون، 2022، ص56).

المخاطر الصحية: "احتمالية وقوع حدث غير مرغوب فيه والذي يؤثر على مستوى الخدمة الصحية المقدمة وبالتالي يؤثر سلبًا على المريض أو حتى المعالج أو الزائر" (بكاني، 2017: ص16).

الدراسات السابقة

دراسات متعلقة بجودة الخدمة

دراسة محي الدين (2022) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وفقًا لأبعاد جودة الخدمة"

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وفقًا لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر المرضى. وتكونت عينة الدراسة من (284) فردًا من المرضى. واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة كان متوسط بشكل عام، وكان أكثر مستوى تطبيقًا هو بعد (الأمان) من وجهة نظر المرضى، وكان أقل مستوى تطبيقًا هو بعد (الاعتمادية). وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة مستشفيات الشرطة بتوفير الأجهزة والمعدات التقنية الطبية المتقدمة والتي تواكب التطور التكنولوجي الحاصل في عالم الأجهزة الطبية، وضرورة توفير التخصصات المطلوبة والهامة والتي يحتاج إليها المرضى، والعمل على إنشاء إدارة جودة في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وذلك لضمان تطبيق الجودة وتحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة، وتقديم خدمات صحية متميزة.

دراسة العتيبي وآخرون (2022) بعنوان "تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، ومدى تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، والعلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية. وتكونت عينة الدراسة من (383) من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية ما بين جودة خدمة الرعاية الصيدلانية، تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، كما أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية زادت مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. وتوصي الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر من خلال وضع البرامج والأنظمة الدورية لعملية التقييم والمتابعة واستخدام المؤشرات والمقاييس المعتمدة في المملكة، وزيادة كفاءة أداء الخدمات الصحية بالقطاع الصحي عن طريق توظيف التكنولوجيا والأتمتة لجميع أنظمة وخدمات القطاعات الصحية، وكذلك التأكيد على إجراء تقييم دوري لأداء المستشفى في مختلف جوانب الخدمات الصحية باستخدامات مؤشرات تقييم كفاءة الأداء في المستشفيات.

دراسة (2021) Amer بعنوان Impact of Healthcare Management and Control on Service Delivery, a Case of Oklahoma Healthcare Facilities

هدفت الدراسة إلى إظهار تأثير إدارة ومراقبة الرعاية الصحية على تقديم الخدمات في القطاع الصحي وتحديد تأثير نظام إدارة الرعاية الصحية على تقديم الخدمات الصحية. وتكونت عينة الدراسة من (42) من مقدمي الخدمات الصحية في مستشفيات مدينة أوكلاهوما. واعتمدت الدراسة

الاستبيان والمقابلات كأدوات لجمع البيانات. واعتمدت الدراسة منهجية الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الرعاية الصحية الفعالة تؤدي إلى إرضاء المريض بشكل معقول وتشجع الحافز بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، بالإضافة إلى ذلك، يعد تقديم الخدمات عالية الجودة إحدى وظائف أنظمة إدارة الرعاية الصحية المناسبة. وتوصي الدراسة أن إدارة الرعاية الصحية ستكون فعالة إذا كان التعاون الجيد مع المرضى وأنظمة الرعاية الصحية والرضا الوظيفي للأطباء، والتركيز على نتائج الدراسة كونها مهمة لوضع السياسات الذين يلعبون دورًا حاسمًا في التأثير على الموارد للمستشفيات العامة من أجل جودة أفضل.

دراسة (2018) El Nahas et al. بعنوان Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة النظام الإداري والرعاية الصحية المقدمة للمرضى بين مديري المستشفيات. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. تكونت عينة الدراسة من (220) فرد موزعين على النحو التالي: 57 مديرًا للممرضات، و 55 مديرًا للأطباء، و 33 مديرًا إداريًا، و 75 مريضًا من أقسام المرضى الداخليين والعناية المركزة بمستشفيات جامعة المنوفية. واستخدمت الدراسة الاستبيان وقائمة مراقبة المدراء كأدوات لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن الجودة الشاملة للنظام الإداري بمستشفى جامعة المنوفية بين المديرين كانت عالية بنسبة (70.3%)، كما أشار غالبية المرضى إلى أن جودة الخدمات الصحية كانت متوسطة الجودة، وأكثر من ثلثي المرضى لاحظوا أن جودة الخدمات كانت معتدلة. وأوصت الدراسة بضرورة قيام مسؤولي المستشفى باتخاذ الإجراءات اللازمة لتوفير الموظفين والموارد الكافية في أي وقت للحفاظ على جودة الرعاية الصحية

وجودة النظام الإداري وتحسينهما بشكل مستمر، كما يجب على المديرين إجراء مراقبة مستمرة لرضا المرضى خاصة بالتمريض والخدمات الطبية بانتظام، وهناك حاجة لمزيد من الدراسات البحثية لإيلاء مزيد من الاهتمام للمقارنة بين أقسام المرضى الداخليين فيما يتعلق بجودة هيكل النظام الإداري.

دراسات متعلقة بالمخاطر الصحية

دراسة بالأطرش ومسروق (2020) بعنوان "إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف

في ظل جائحة كورونا"

هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف ورقلة في مواجهة جائحة كورونا. تكونت عينة الدراسة من (113) من الأطباء والإداريين، والمرضى والصيادلة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت الدراسة نتائج أهمها: أن المستشفى لا يتبنى إدارة الأزمات بكل مراحلها، وأن كل مراحل إدارة الأزمات غير فعالة، كما لم تساهم إدارة الأزمات في مستشفى محمد بوضياف ورقلة في مواجهة جائحة كورونا 19.

دراسة الجزار (2019) بعنوان "إدارة وتقييم المخاطر في مستشفى الشهيد محمد يوسف

النجار وفق أولويات إطار سندي الدولي من وجهة نظر لجنة الطوارئ المركزية"

هدفت إلى التعرف على أنواع المخاطر الموجودة في المستشفى وتصنيفها وفق أولويات إطار سندي الدولي للحد منها، بالإضافة إلى تحديد مدى استجابة الهياكل الإدارية داخل المستشفى والالتزام بالمعايير الدولية لإدارة المخاطر. وتكونت عينة الدراسة من (60) شخص من فئة رئيس شعبة داخل المستشفى. استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة

إلى وجود اختلاف بين لجان الطوارئ المحلية في العمليات المتعلقة بفهم المعوقات التي تحول دون (تعزيز قدرة المجتمعات، آليات الإنعاش المبكر، وإعادة البناء بشكل أفضل) لوجود الأزمات المالية والإدارية وعدم القدرة على الخروج من تلك الأزمة، كما أظهرت النتائج أن إدارة المستشفى تقوم بإشراك مقدمي الرعاية في العمليات المتعلقة بتعريف المخاطر المختلفة داخل نطاق بيئة المستشفى، وكذلك بينت النتائج أن البناء الحالي لمنشأة المستشفى لا يلتزم للمعايير والمواصفات العالمية للبناء، كذلك لا تتوفر أنظمة اتصالات مخصصة للمستشفى أو لوزارة الصحة الفلسطينية للاتصال والتواصل خارج بيئة المستشفى بين الموظفين والإدارة. وأوصت الدراسة بضرورة توفير سجلات رصد المخاطر وتحليلها باستخدام الوسائل الحديثة مثل مصفوفة المخاطر.

دراسة تير (2018) بعنوان "دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة

الصحية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية وتقييم أدائها. وتكونت عينة الدراسة من (40) موظف من وموظفي مستشفى الدكتور صالح زرداني في الجزائر. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن المستشفى تتأثر جودة خدماته إيجابيا عند تبني استراتيجية إدارة المخاطر، كما توصلت إلى أن دور إدارة المخاطر هو التقليل من عنصر المفاجئة، بدلا من ردة فعل غير مدروسة، كما أظهرت الدراسة أنه تتعرض المؤسسات الصحية إلى جملة من المخاطر، قد تكون هذه المخاطر مرتبطة بالخدمة المقدمة أو متعلقة بالنظام الخاص بالمستشفى.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي والتحليلي:

حيث يعتبر المنهج الوصفي أحد مناهج البحث العلمي التي تقوم على وصف المشكلة من خلال واقع الحال وسيتم توظيف المنهج الوصفي في بيان مدى كفاءة إدارة المخاطر ومدى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة تطبيقية على مركز الإحالات الطبية.

كما سيتم اتباع المنهج التحليلي في تحليل أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات في مركز الإحالات الطبية.

أداة الدراسة:

سيتم تطوير استبانة حول أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات في مركز الإحالات الطبية، حيث تشمل أداة الدراسة الأجزاء الآتية:

الجزء الأول: العوامل الديموغرافية وتشمل (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، الوصف الوظيفي).

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة المخاطر.

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات في مركز الإحالات الطبية. وستتم صياغة وبناء فقرات أداة الدراسة استرشادًا بأدبيات موضوع الدراسة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

- صدق أداة الدراسة:

سيقوم الباحثون بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مشرف الدراسة للأخذ بآرائه في إعداد أداة الدراسة (الاستبيان).

- ثبات الأداة:

سيتم قياس ثبات أداة الدراسة Reliability Test للتأكد من ثباتها ومدى اتساقها الداخلي، وقدرتها على قياس أبعاد ومحاور الدراسة حيث سيتم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا.

التبويب المقترح

تشتمل الدراسة على ستة فصول على النحو الآتي:

- الفصل الأول: مقدمة
- الفصل الثاني: الأدبيات والدراسات السابقة
- الفصل الثالث: منهجية الدراسة.
- الفصل الرابع: النتائج
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج
- الفصل السادس: الخاتمة، الاستنتاجات، والتوصيات.

المراجع

المراجع العربية

بالأطرش، حورية، ومسروق، فاطمة (2020). إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية 9(2).

بكاني، إيمان (2017)، إستراتيجيات تسيير المخاطر الصحية ودورها في تعزيز تنافسية العيادات الصحية الخاصة "دراسة مقارنة بين عيادتي (طاهير السعيد وبركاني الأمير) عين البيضاء -أم البواقي"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

بودية، بشير (2017)، أثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى ترابي بوجمعة -بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 2.

تير، أمينة (2018). دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.

الجزار، محمد نعمان (2019)، إدارة وتقييم المخاطر في مستشفى الشهيد محمد يوسف النجار وفق أولويات إطار سنداى الدولي من وجهة نظر لجنة الطوارئ المركزية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.

خوجة، ابتسام (2015)، تكلفة تحسين جودة الخدمات الصحية وآثارها على المؤسسة الاستشفائية "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أم البواقي"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

العتيبي، فوز، المطيري، علي، الغنام، غنام، القرني، عبد الله وقايد، نوره (2022)، تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 6، العدد 27.

القصير، باسم حسين، وحيد، سميرة مزهر، وعباس، تهاني مهدي (2022). التوجه الريادي في إدارة المؤسسات الصحية وأثره في تحسين جودة الخدمات. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 17(60).

لييب، حسن (2021)، تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء "دراسة تطبيقية علي قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم"، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، العدد 2.

محي الدين، علي (2022)، تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات الشرطة بأمانة العاصمة وفقاً لأبعاد جودة الخدمة، *مجلة كلية العلوم الإدارية والإنسانية*، المجلد 1، العدد 5.

يوسف، نزيهة ومرابطين، سناء (2022)، تأثير ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بوشقوف - قالمة"، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 45، الجزائر.

المراجع الأجنبية

Amer, Bani Ahmad (2021), Impact of Healthcare Management and Control on Service Delivery, a Case of Oklahoma Healthcare Facilities, *Open Journal of Nursing*, Vol.11, No.6.

El Nahas, Amany, Bakr, Manal and Shrief, Nabila (2018), Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers, *Menoufia Nursing Journal*, Vol. 3, No. 2.

Prince, S. A., Lancione, S., Lang, J. J., Amankwah, N., de Groh, M., Garcia, A. J. & Geneau, R. (2022). Examining the state, quality and strength of the evidence in the research on built environments and physical activity among children and youth: An overview of reviews from high-income countries. *Health & place*, 76.