

كلية الإدارة
قسم إدارة المستشفيات

تحسين تجربة المرضى في أقسام الطوارئ

(دراسة تطبيقية على مستشفى الملك خالد)

إعداد الطالب:

حسن محمد الغامدي

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المقدمة

لم تعد جودة الرعاية الصحية تقاس فقط بالنتائج السريرية، بل أصبحت تجربة المرضى عنصراً رئيسياً في تقييم جودة الخدمات الصحية. يُعتبر قسم الطوارئ من أهم المرافق في أي مستشفى، حيث يستقبل المرضى في حالات حرجية ويعمل في بيئة عالية الضغط. ولكن في كثير من الأحيان، يواجه المرضى تجارب غير مرضية بسبب طول فترة الانتظار، وضعف التواصل مع الكادر الطبي، والازدحام، ما يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا لديهم.

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تجربة المرضى في أقسام الطوارئ بمستشفى الملك خالد، وتحديد العوامل المؤثرة على رضاهم، مع تقديم حلول عملية لتحسين هذه التجربة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المستمرة لتحسين خدمات الطوارئ، تشير التقارير والتقييمات إلى أن مستوى رضا المرضى لا يزال أقل من التوقعات. تعاني أقسام الطوارئ من مشكلات مثل:

1. طول فترات الانتظار قبل الحصول على الرعاية.
2. ضعف التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية.
3. ازدحام بيئة الطوارئ وعدم توفر الراحة الكافية.

بناءً على ذلك، تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي:

كيف يمكن تحسين تجربة المرضى في قسم الطوارئ بمستشفى الملك خالد؟

أهمية الدراسة

1. الأهمية العلمية

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول تجربة المرضى في الطوارئ، كما تسلط الضوء على العلاقة بين جودة الرعاية ورضا المرضى.

2. الأهمية العملية

- توفير توصيات لتحسين تجربة المرضى.
- دعم إدارة المستشفيات في تطوير سياسات مبنية على بيانات حقيقية.
- المساهمة في رفع مستوى رضا المرضى وتعزيز ثقتهم بالخدمات الصحية.

أهداف الدراسة

1. قياس مستوى رضا المرضى عن تجربة الطوارئ في مستشفى الملك خالد.
2. تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المرضى.

3. مقارنة تجربة المرضى في مستشفى الملك خالد مع مستشفيات مماثلة.
 4. تقديم حلول عملية لتحسين تجربة المرضى.
-

تساؤلات الدراسة

1. ما هو مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة في قسم الطوارئ؟
 2. ما أبرز العوامل التي تؤثر على رضا المرضى؟
 3. كيف تقارن تجربة المرضى في مستشفى الملك خالد مع مستشفيات أخرى؟
 4. ما الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين تجربة المرضى؟
-

فروض الدراسة

1. هناك علاقة سلبية بين طول فترات الانتظار ومستوى رضا المرضى.
 2. تحسين التواصل بين المرضى والطاقم الطبي يؤدي إلى رفع مستوى رضا المرضى.
 3. توفير بيئة انتظار مريحة يقلل من الشكاوى ويزيد من الرضا العام.
 4. تطبيق نظم إدارة فعالة يمكن أن يساهم في تقليل وقت الانتظار وتحسين تجربة المرضى.
-

الدراسات السابقة

تناولت عدة دراسات تجربة المرضى في أقسام الطوارئ وأبرز العوامل التي تؤثر عليها، حيث أظهرت النتائج أن العوامل الأكثر تأثيراً هي:

- مدة الانتظار: تؤكد الدراسات أن طول الانتظار يؤثر سلباً على رضا المرضى.
 - التواصل مع الطاقم الطبي: بينت الأبحاث أن توفير معلومات مستمرة للمرضى يقلل من التوتر ويعزز الثقة بالنظام الصحي.
 - البيئة المادية: وجدت دراسات أن تحسين بيئة الانتظار يرفع مستوى الرضا العام.
-

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد الدراسة على نظرية “تجربة المريض” التي تشير إلى أن جودة الرعاية الصحية لا تُقاس فقط بالنتائج الطبية، بل تشمل أيضاً مدى شعور المريض بالراحة والاهتمام أثناء تلقي الخدمة.

المنهجية وطرق البحث

1. منهج البحث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تجربة المرضى وتحليل عوامل الرضا المختلفة.

2. مجتمع وعينة الدراسة

شملت الدراسة 200 مريض زاروا قسم الطوارئ في مستشفى الملك خالد خلال فترة الدراسة، وتم تحليل بيانات 180 مريضاً استجابوا للاستبيان.

3. أداة الدراسة

تم استخدام استبيان لقياس تجربة المرضى، وشمل محاور حول:

- مدة الانتظار
- جودة التواصل
- مستوى الرعاية الطبية
- راحة البيئة المادية

4. الأساليب الإحصائية

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وشملت التحليلات الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبارات T والارتباط البيروني لقياس العلاقات بين المتغيرات.

أدوات الدراسة

تم الاعتماد على:

- الاستبيانات الموجهة للمرضى.
- تحليل البيانات الإحصائية لنتائج الاستبيانات.
- مراجعة الدراسات السابقة للمقارنة مع النتائج الحالية.

حدود الدراسة

1.الحدود الزمنية

تم تنفيذ الدراسة خلال النصف الأول من عام 2024.

2.الحدود المكانية

أجريت الدراسة في قسم الطوارئ بمستشفى الملك خالد في جدة.

3.الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على تجربة المرضى ورضاهم دون التطرق إلى الجوانب السريرية أو التشخيصية

المراجع

1. البلوي، ف.م.، والزيلعي، أ. ح. (2024). أثر التعاطف مع المرضى في تحسين تجربة المريض في القطاع الصحي بالسعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 6(62)، 480-457.
2. وزارة الصحة السعودية. (2023). تحسين تجربة المريض كجزء من رؤية 2030. التقرير السنوي لوزارة الصحة.
3. Zaki, Z. A. M., Abdel Mohsen, A. S., & Abia, H. M. (2024). The role of health management systems in improving patient experience: An applied study. Journal of Health Management (Helwan University), 5