

استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة بالتجمع الصحي بمنطقة عسير

مستقبل خدمات الرعاية الصحية: الابتكارات والتحديات

اعداد

محمد ظافر عثمان الشهري

ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة تحليل استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية بالتجمع الصحي بمنطقة عسير، بهدف تحليل طرق تطبيق هذه الاستراتيجيات في المؤسسات الصحية المختلفة وتحديد تأثيرها على تحسين الأداء الصحي. تكمن مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجه الأنظمة الصحية في تحسين الكفاءة وجودة الرعاية الصحية مع تزايد الطلب على الخدمات الطبية وندرة الموارد. تعتمد الدراسة على منهج بحث وصفي تحليلي باستخدام الأدوات النوعية والكمية مثل المقابلات مع الخبراء، ودراسات الحالة، والاستبيانات، بالإضافة إلى تحليل البيانات الإحصائية لقياس تأثير استراتيجيات التحسين على مؤشرات الأداء الصحي. أبرز نتائج الدراسة تشير إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل السجلات الصحية الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي، والرعاية الصحية عن بُعد، يساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف. كما أن تطبيق معايير الجودة العالمية، مثل اعتماد المستشفيات، يرفع مستوى جودة الرعاية ويحد من الأخطاء الطبية. توصيات الدراسة تتضمن تعزيز استخدام الابتكارات التكنولوجية في المؤسسات الصحية، وتوفير تدريب مستمر للكوادر الصحية، وإشراك المرضى في تقييم الخدمات الصحية. كما يوصى بتبني آليات تقييم مستمر لضمان الجودة وتحقيق تحسينات دائمة في النظام الصحي.

الكلمات المفتاحية: الرعاية الصحية - جودة الخدمة الصحية - استراتيجيات تحسين الجودة.

Abstract:

This study analyzes strategies for improving efficiency and quality in healthcare services within the Health Cluster in the Asir region, aiming to examine the implementation of these strategies in various healthcare institutions and determine their impact on enhancing healthcare performance. The study addresses the challenges faced by healthcare systems in improving efficiency and quality while managing increasing demand for medical services and limited resources. A descriptive-analytical research approach is adopted, utilizing both qualitative and quantitative methods, such as expert interviews, case studies, surveys, and statistical data analysis to measure the impact of improvement strategies on healthcare performance indicators. The key findings indicate that the use of modern technologies, such as electronic health records, artificial intelligence, and telemedicine, significantly enhances efficiency and reduces costs. Additionally, implementing global quality standards, such as hospital accreditation, improves the quality of care and reduces medical errors. The study recommends strengthening the use of technological innovations in healthcare institutions, providing continuous training for healthcare professionals, and involving patients in evaluating healthcare services. Furthermore, it suggests adopting continuous evaluation mechanisms to ensure quality and achieve sustainable improvements in the healthcare system.

Keywords: Healthcare - Quality of health services - Quality improvement strategies.

شهد قطاع الرعاية الصحية تطورات متسارعة في العقود الأخيرة، حيث أصبح تحسين الكفاءة والجودة من الأولويات الرئيسة لضمان تقديم خدمات طبية فعالة ومستدامة. يشمل تحسين الكفاءة الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر، في حين تسعى استراتيجيات الجودة إلى رفع مستوى الرعاية المقدمة من خلال معايير دقيقة تضمن سلامة المرضى ورضاهم. تتكامل هذه الجهود مع الابتكارات التقنية والإدارية، مما يسهم في تحقيق أهداف النظم الصحية المتقدمة.

من أبرز الابتكارات التي غيرت مشهد الرعاية الصحية هي التقنيات الذكية، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة، التي توفر رؤى دقيقة لدعم اتخاذ القرار الطبي وتحسين تجربة المرضى. تلعب هذه الأدوات دورًا حاسمًا في تقليل الأخطاء الطبية، وتطوير خطط علاجية مخصصة، وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى. كما أدى الاعتماد على السجلات الصحية الإلكترونية وتقنيات التطبيب عن بُعد إلى تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية، مما يساهم في تحسين مستوى الرعاية المقدمة للمجتمعات المختلفة. (شادي 2019) رغم هذه التطورات الإيجابية، يواجه القطاع تحديات جوهرية تعيق تحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة. من أبرز هذه التحديات ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية، والنقص في الكوادر الطبية، والطلب المتزايد على الخدمات بسبب تزايد معدلات الأمراض المزمنة والشيخوخة السكانية. كما تفرض الحاجة إلى الامتثال للمعايير واللوائح التنظيمية ضغوطًا إضافية على مقدمي الرعاية الصحية، مما يتطلب توازنًا دقيقًا بين الامتثال القانوني وتحقيق الكفاءة التشغيلية. إضافة إلى ذلك، تلعب الاستراتيجيات الإدارية الحديثة دورًا كبيرًا في تحسين الأداء الصحي. يعتمد العديد من الأنظمة الصحية على مفهوم الرعاية المركزة على القيمة، الذي يهدف إلى تحسين النتائج الصحية مقابل التكاليف، من خلال تقديم حوافز للمؤسسات الطبية التي تحقق نتائج إيجابية للمرضى. كما تساهم تقنيات الأتمتة وأنظمة إدارة الموارد في تقليل الأعباء الإدارية، مما يسمح لمقدمي الرعاية بالتركيز على تقديم خدمات طبية بجودة أعلى. لا يمكن إغفال الدور المحوري لمشاركة المرضى في تحسين جودة الرعاية الصحية. فزيادة وعي الأفراد بصحتهم، وتعزيز التثقيف الصحي، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن علاجاتهم، كلها عوامل تساهم في تحقيق نتائج أفضل وتقليل معدلات الدخول غير الضروري إلى المستشفيات. كما أن اعتماد استراتيجيات الصحة الوقائية يساهم في تخفيف الأعباء عن الأنظمة الصحية، مما يحقق استدامة طويلة الأمد للقطاع. (ادريس 2016) لذا يمكن القول أن مستقبل خدمات الرعاية الصحية يعتمد بشكل أساسي على مدى قدرة الأنظمة الصحية على التكيف مع الابتكارات والتحديات المتغيرة. يتطلب تحقيق التحول المستدام في القطاع الصحي تبني نهج شامل يجمع بين التقنيات الحديثة، والاستراتيجيات الإدارية الفعالة، والممارسات التي تركز على المريض. وبينما تظل التحديات قائمة، فإن التوجه نحو الاستفادة الذكية من الموارد المتاحة، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التعاون بين مختلف الجهات المعنية، سيمكن من تحقيق نقلة نوعية في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

يشهد قطاع الرعاية الصحية تحديات متزايدة تتعلق بالكفاءة والجودة، حيث تواجه المؤسسات الصحية ضغوطاً متنامية لتقديم خدمات طبية فعالة في ظل ارتفاع التكاليف وزيادة الطلب على الرعاية. على الرغم من التقدم التكنولوجي واعتماد الاستراتيجيات الحديثة، لا تزال العديد من الأنظمة الصحية تعاني من مشكلات في تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين رضا المرضى، وإدارة الموارد البشرية والمادية بكفاءة. وتبرز الحاجة إلى تطوير حلول مبتكرة تعزز جودة الرعاية مع تحقيق كفاءة تشغيلية مثلى.

في هذا السياق، تتمثل مشكلة الدراسة في استكشاف استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية، من خلال تحليل الابتكارات الحديثة والتحديات التي تواجه تطبيقها. كما تسعى الدراسة إلى فهم مدى تأثير هذه الاستراتيجيات على أداء المؤسسات الصحية، واستدامة الخدمات المقدمة، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين. ويتطلب ذلك تقييم فعالية التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، إلى جانب استعراض الأطر التنظيمية والإدارية التي تسهم في تحقيق التحول المنشود في القطاع الصحي.

في ضوء مشكلة الدراسة، يمكن صياغة الأسئلة البحثية التالية لاستكشاف استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية:

1. ما هي أبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية في المجمع الصحي بمنطقة عسير؟
2. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في القطاع الصحي؟
3. ما مدى تأثير تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية؟
4. ما دور الإدارة الفعالة في تعزيز استدامة جودة الخدمات الصحية؟

أهمية الدراسة:

تحظى دراسة تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية بأهمية كبيرة من الناحيتين العلمية والعملية، حيث تسهم في تقديم فهم شامل لمختلف الجوانب المؤثرة على أداء الأنظمة الصحية وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة.

أولاً.. الأهمية العملية

تساعد الدراسة في التعرف على أبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة والجودة، مما يتيح لمقدمي الرعاية الصحية إمكانية تبني حلول فعالة لتقليل الهدر وتحسين الخدمات المقدمة، كما أنه من خلال تحليل التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة

والجودة، توفر الدراسة رؤى عملية للمؤسسات الصحية حول كيفية التغلب على العوائق، مثل نقص الكوادر الطبية وارتفاع التكاليف.

كما يساهم البحث في فهم مدى تأثير تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية، مما يساعد في تطوير سياسات وإجراءات تضمن تجربة علاجية أكثر أماناً وفعالية، وتسلب الدراسة الضوء على دور الإدارة الفعالة في تعزيز استدامة جودة الخدمات الصحية، مما يمكن القيادات الصحية من تبني أساليب إدارية مبتكرة تضمن استمرارية تقديم الخدمات بجودة عالية.

ثانياً.. الأهمية العلمية

تساهم الدراسة في سد الفجوات البحثية من خلال تقديم تحليل علمي للاستراتيجيات الحديثة ومدى فعاليتها في تحسين الأداء الصحي، وتوفر الدراسة إطاراً علمياً يساعد في توجيه السياسات الصحية بناءً على بيانات وتحليلات موثوقة، مما يساهم في اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة لتعزيز جودة الرعاية الصحية، بالإضافة إلى أنه من خلال استكشاف التحديات والحلول، تساهم الدراسة في بناء نماذج يمكن استخدامها في المؤسسات الصحية لتحسين الكفاءة والجودة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، وتشكل نتائج هذه الدراسة أساساً لمزيد من الدراسات المستقبلية حول تحسين أداء القطاعات الصحية، بما في ذلك دراسة تأثير التحول الرقمي والاستراتيجيات الإدارية المختلفة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية، مع التركيز على التحديات المرتبطة بتطبيقها وأثرها على أداء المؤسسات الصحية ورضا المرضى. وتتمثل الأهداف الرئيسة فيما يلي:

1. تحديد أبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية في التجمع الصحي بمنطقة عسير، وتحليل مدى فعاليتها في تعزيز الأداء الصحي وتقليل التكاليف التشغيلية.
2. تحليل التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة، سواء كانت تحديات مالية أو تنظيمية أو بشرية، واقتراح حلول لمعالجتها.
3. تقييم تأثير تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين جودة الخدمات ومستوى الرضا لدى المستفيدين.
4. استكشاف دور الإدارة الفعالة في تعزيز استدامة جودة الخدمات الصحية، وتسليط الضوء على الممارسات الإدارية الناجحة التي يمكن أن تدعم التحول إلى أنظمة رعاية صحية أكثر كفاءة.
5. اقتراح توصيات عملية لتحسين جودة وكفاءة الرعاية الصحية بناءً على نتائج الدراسة، بما يساهم في تعزيز استدامة الأنظمة الصحية وتحقيق أهداف التنمية الصحية.

مصطلحات الدراسة:

الكفاءة في الرعاية الصحية

الكفاءة هي القدرة على تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة في تقديم خدمات الرعاية الصحية. وتشمل تقليل التكاليف، تحسين استخدام الوقت والموارد البشرية، وتقليل الفاقد في العمليات الصحية. (قدور 2018)

الجودة في الرعاية الصحية

الجودة في الرعاية الصحية تشير إلى مستوى الرعاية الذي يتم تقديمه للمرضى، ويشمل فاعلية العلاج، سلامة المرضى، رضا المرضى، وتقديم رعاية صحية تتوافق مع المعايير الطبية المعتمدة. (بحر وآخرون 2019)

الابتكار في الرعاية الصحية

الابتكار يعني تبني تقنيات أو أساليب جديدة تهدف إلى تحسين تقديم الرعاية الصحية، سواء من خلال الأجهزة الطبية المتطورة، التطبيقات الرقمية، أو الأنظمة الذكية التي تدعم تحسين الكفاءة والجودة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على بحث استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية فقط، مع التركيز على كيفية تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة في تقديم الرعاية الصحية، بالإضافة إلى تحديد المقاييس المستخدمة لتقييم جودة الخدمة المقدمة. يتناول البحث الابتكارات التكنولوجية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والرعاية الصحية عن بُعد، وتأثيرها على تحسين كفاءة وجودة الرعاية الصحية.

الحدود الزمنية:

يقتصر البحث على دراسة استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في الرعاية الصحية في فترة زمنية معاصرة، تتراوح بين عام 2015 و2025. حيث تمثل هذه الفترة عصر الابتكارات التكنولوجية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والرعاية الصحية عن بُعد، وتطور الأساليب الإدارية والتحليلية المستخدمة في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية.

الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة على المتخصصين في الرعاية الصحية بالتجمع الصحي بمنطقة عسير.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (شجاع 2023) بعنوان " اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في جمعية تنظيم الأسرة، ومساعدة إدارة الجمعية في توجيه العمل في الاستراتيجيات المعنية بما يحسن من إمكانية تحسين جودة الخدمات الصحية مستقبلاً، من خلال بيان مستوى إدارة الجودة الشاملة لدعم الإدارة العليا التركيز على العملاء التصديدين المستمر، مشاركة العاملين في جمعية تنظيم الأسرة من وجهة نظر العاملين فيها، وبيان أثر بعد دعم الإدارة العليا التركيز على العملاء التصديدين المستمر، مشاركة العاملين في تحسين جودة الخدمات الصحية في جمعية تنظيم الأسرة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وضم مجتمع الدراسة العاملين لدى جمعية تنظيم الأسرة البالغ عددهم حوالي (300) فرد، وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في مناصب وظيفية مختلفة (مدراء . موظفين إداريين، فنيين، متطوعين) واختبار SPSS كما اعتمدت الاستبانة في جمع البيانات وتم توزيع 58 استبانة، وجرى تحليلها احصائياً باستخدام البرنامج الاحصائي الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع التطبيق إدارة الجودة الشاملة لدعم الإدارة العليا التركيز على العملاء التحسين المستمر، مشاركة العاملين في جمعية تنظيم الأسرة من وجهة نظر العاملين فيها. إضافة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية الإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في جمعية تنظيم الأسرة.

أوصت الدراسة بضرورة اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع مرافق الرعاية الصحية ونشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة من خلال عقد ورش عمل وبرامج تدريبية للعاملين في المجال الصحي، إضافة إلى تخصيص ميزانية كافية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتوفير الموارد اللازمة لذلك، والتركيز على احتياجات المرضى وتوقعاتهم، وذلك من خلال إجراء استبيانات الرأي وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وتخصيص قنوات للتواصل مع المرضى، مثل خطوط ساخنة أو بريد الكتروني، التلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم، فضلاً عن تبني ثقافة التحسين المستمر، وذلك من خلال البحث عن فرص لتحسين العمليات والخدمات بشكل مستمر، وتوفير الأدوات والموارد اللازمة للعاملين لتمكينهم من المشاركة في جهود التحسين المستمر.

2. دراسة (رضوان 2021) بعنوان " دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية".

استهدفت هذه الدراسة قياس تأثير مهارات التعامل مع المرضى الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي، الإنصات، الإقناع (على جودة الخدمة الصحية الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الجوانب المادية، الضمان) ، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ قوامها (٢٦٤) مفردة من المرضى المترددين على مستشفيات جامعة المنوفية ، وتم جمع البيانات الميدانية اللازمة لإجراء الدراسة باستخدام قائمة استقصاء ، وتم التأكد من ثبات وصدق المقاييس المستخدمة في الدراسة بالاعتماد على التحليل العاملي التوكيدي ، ومعامل الفا كرو نباخ .

وتوصلت الدراسة إلى : وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع مهارات التعامل مع المرضى عدا الاتصال غير اللفظي على جودة الخدمة

الصحية بالمستشفيات محل الدراسة ، وكان ترتيب هذه المهارات من حيث التأثير : الاتصال اللفظي ، ثم الإنصات ، وأخيراً الإقناع . كما أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد مهارات التعامل مع المرضى الاتصال اللفظي، والإقناع على بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية. وبينت النتائج أن لجميع أبعاد مهارات التعامل مع المرضى (عدا الاتصال غير اللفظي تأثيراً معنوياً إيجابياً على بعدي الاعتمادية والتعاطف من أبعاد جودة الخدمة الصحية. وأيضاً وجود تأثير معنوي إيجابي لمهارات الاتصال سواء اللفظي أو غير اللفظي على بعد الجوانب المادية من أبعاد جودة الخدمة الصحية، وأخيراً، أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لكل أبعاد مهارات التعامل مع المرضى على بعد الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية ، وكان ترتيب هذه الأبعاد من حيث التأثير هو : الإنصات ، ثم الاتصال اللفظي ، يليه الإقناع ، وأخيراً الاتصال غير اللفظي.

3. دراسة (الحاج 2021) بعنوان " العنصر البشري ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور العناصر البشرية المتمثلة في (أعوان الاستقبال، الإداريين، الطاقم شبه الطبي، الطاقم الطبي) في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها الخمس (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، وأسقطت الدراسة الميدانية على مستشفى طب العيون (صداقة الجزائر - كوبا) بولاية الجلفة، كما هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات والخدمات الصحية، والتركيز على جودة الخدمات الصحية وطرق قياسها، بالإضافة إلى المفاهيم الخاصة بالعناصر البشرية في المؤسسات، والتطرق إلى إدارة العناصر البشرية ووظائفها. ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة ميسرة مكونة من (385) مريض في المستشفى محل الدراسة، كما إعتد الباحث على إستبانة شملت (41) فقرة كأداة لجمع المعلومات، وتم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وبعد تحليل البيانات وإختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن العناصر البشرية المتمثلة في أعوان الاستقبال، الإداريين، الطاقم شبه الطبي والطاقم الطبي في المستشفى تحتل أهمية كبيرة في تقديم الخدمات الصحية بجودة ترضى المرضى وخاصة الطاقم الطبي. كما وجدنا أن المستشفى يهتم بأبعاد جودة الخدمات الصحية المقدمة من حسب جميع أبعادها، وتبين لنا المساهمة التي تساهم بها العناصر البشرية في تحسين الخدمات الصحية حسب كل بعد من أبعاد الجودة.

4. دراسة (شارف 2018) بعنوان " اثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية".

هدفت الدراسة للتعرف على مدى اعتماد المؤسسة الصحية على إدارة التغيير لتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة، ولتحقيق هذا الهدف أجريت دراسة ميدانية على المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن عجيبة بالأغواط العينة شملت الفئات التالية: أطباء إداريين، وأعوان الشبه الطبي، والأفراد الذين يعملون في وظائف أخرى في المؤسسة حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة

الميدانية وذلك بتصميم استمارة وتوزيعها على عينة عشوائية، تم استرجاع 62 استمارة، ثم تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وفي الأخير تم التوصل إلى أن هناك أثر الإدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية للمؤسسة محل الدراسة.

5. دراسة (بن رجم وبورداز 2018) بعنوان " تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات".

شهد القطاع الصحي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا وعلى جميع المستويات، حيث أصبح موضوع "جودة الخدمة الصحية " محل اهتمام عالمي متزايد سعيًا من المؤسسات الاستشفائية بتقديم خدمات صحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض. ويهدف هذا البحث إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية وكيفية تحسينها ومدى تأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات المرضى، وذلك بمواكبة التطور التكنولوجي عن طريق تحسين جانب البعد المادي. وفي هذا السياق جاء هذا البحث ليستعرض فعالية تحسين الخدمة الصحية من خلال التطرق إلى جودة الخدمة الصحية كمؤشر أساسي لفعالية الخدمة الصحية لأن الأمر يتعلق بالمنتج الصحي الذي تقدمه المؤسسة للأفراد والجماعات في المستشفيات الجزائرية.

الإطار النظري:

المبحث الأول: مفهوم الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية

تعتبر الكفاءة والجودة من العوامل الأساسية التي تحدد نجاح النظام الصحي في أي بلد. بينما تشير الكفاءة إلى القدرة على استخدام الموارد المتاحة بأعلى درجة من الفاعلية، فإن الجودة تتعلق بتحقيق أفضل مستوى من الرعاية الصحية للمرضى. في هذا المبحث، نناقش بشكل موسع مفهومي الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية، وأثرهما في تحسين النتائج الصحية. من خلال الفهم الدقيق لهذين المفهومين، يمكن وضع استراتيجيات فعالة لتحسين أداء النظام الصحي وتلبية احتياجات المرضى. (بشير 2017)

المطلب الأول: تعريف الكفاءة في خدمات الرعاية الصحية

الكفاءة هي القدرة على تقديم خدمات الرعاية الصحية باستخدام الموارد المتاحة بأقصى فاعلية ممكنة. لا تقتصر الكفاءة على تخفيض التكاليف، بل تشمل تحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية عبر تنظيم العمل واستخدام التقنيات الحديثة بشكل فعال. تسعى المؤسسات الصحية إلى تحسين كفاءتها من خلال استراتيجيات مثل تقليل الفاقد، تحسين جدولة العمل، وتوظيف حلول تكنولوجية مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات التشخيصية والعلاجية. بالتالي، تُسهم الكفاءة في توفير رعاية صحية متطورة بتكاليف معقولة. من خلال تعزيز الكفاءة، يمكن تقليل الفترات الزمنية غير الضرورية، مثل فترات الانتظار، مما يساهم في تقديم رعاية أسرع وأكثر

فاعلية. كما أن الكفاءة تشمل جوانب أخرى مثل تحسين عملية توزيع الموارد والحد من الهدر في المستشفيات، وهذا يمكن أن يحدث عبر تحسين إدارة المستشفيات والعيادات الطبية، وكذلك الابتكار في أساليب العلاج والتشخيص.

إن تحسين الكفاءة يمكن أن يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية الإجمالية للمجتمعات. على سبيل المثال، يمكن تقليل التكاليف المرتبطة بالعلاج وإعادة الدخول للمستشفيات من خلال تحسين العمليات والحد من الأخطاء الطبية، مما يعود بالنفع على المؤسسات الصحية من خلال تقليل النفقات وزيادة رضا المرضى.

والكفاءة في الرعاية الصحية تشير إلى قدرة النظام الصحي على استخدام الموارد المتاحة، مثل الوقت، والأموال، والموارد البشرية، بطريقة فعالة تضمن تقديم الرعاية الصحية بأعلى مستوى من الأداء وأقل تكلفة. في هذا السياق، يُعتبر التحسين المستمر لأداء النظام الصحي عنصراً حيوياً لتحقيق الكفاءة. (حمدتو وآخرون 2020)

العوامل المؤثرة في الكفاءة:

استخدام الموارد: تشمل الكفاءة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. على سبيل المثال، يتطلب توفير الرعاية الصحية لمجموعة كبيرة من المرضى استخدام الموارد بشكل غير مفرط أو غير مُبذّر. وهذا يشمل كل شيء من التوظيف الأمثل للموارد البشرية إلى الاستفادة الكاملة من المعدات الطبية.

تقليل الفاقد والهدر: من أبرز مقومات الكفاءة هي القدرة على تقليل الفاقد والهدر في عمليات الرعاية الصحية. قد يشمل ذلك تقليل الأخطاء الطبية، تقليل فترات الانتظار غير الضرورية، وتوفير سبل التحسين في تقديم الخدمة بحيث تضمن استغلال جميع الموارد المتاحة بفعالية.

التحسينات التكنولوجية: تساهم التكنولوجيا في تحسين كفاءة الرعاية الصحية عبر أتمتة العمليات وتقليل الأعباء على العاملين في القطاع الصحي. على سبيل المثال، يمكن للتطبيقات الذكية ومواقع التواصل الصحي عن بُعد أن تسرع من الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، مما يتيح للطواقم الطبية التعامل مع المزيد من المرضى في وقت أقصر وبتكلفة أقل. (صدقي وآخرون 2018)

أهمية الكفاءة في تحسين النظام الصحي:

تقليل التكاليف: عندما يتم تحسين الكفاءة، يمكن تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات الصحية. ويعني ذلك أن الأفراد والموارد يتم استغلالها بشكل أفضل، مما يسمح بتقديم رعاية صحية ذات جودة عالية دون الضغط على الميزانيات.

زيادة القدرة على تقديم الرعاية: الكفاءة تؤدي إلى تحسين قدرة النظام الصحي على تلبية احتياجات المجتمع. فبتحسين الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، يمكن للمؤسسات الصحية تقديم خدمات لأعداد أكبر من المرضى.

طرق تحسين الكفاءة في الرعاية الصحية:

إعادة هندسة العمليات: تشمل إعادة التفكير في كيفية تقديم الرعاية الصحية وتحديد الطرق الأكثر كفاءة لتنظيم العمل داخل المؤسسات الصحية، مثل تحسين سير العمل وتقليل أوقات الانتظار.

التدريب المستمر للكوادر الطبية والإدارية: تساهم التدريبات المستمرة في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز مهاراتهم، مما يساهم في تحسين أدائهم وزيادة فاعليتهم في تقديم الرعاية الصحية. (عبد المنعم 2018)

المطلب الثاني: تعريف الجودة في خدمات الرعاية الصحية

الجودة في الرعاية الصحية تُعرف بأنها تقديم خدمات صحية تحقق رضا المرضى وتحسن نتائجهم الصحية. يشمل ذلك كل شيء من كفاءة التشخيص والعلاج إلى جودة التواصل بين المرضى والعاملين الصحيين. كما تشمل الجودة ضمان سلامة المرضى من الأخطاء الطبية، وتحقيق مستوى عالٍ من الرعاية الوقائية والعلاجية. وفي سياق الرعاية الصحية، يُعد تحسين الجودة أمرًا ضروريًا لضمان تقديم خدمات تتسم بالدقة والفعالية، بالإضافة إلى تلبية احتياجات المرضى بطريقة إنسانية ومهنية.

تهدف الجودة إلى التأكد من أن كل مريض يتلقى الرعاية المناسبة في الوقت المناسب، بناءً على أفضل الممارسات الطبية المتاحة. من خلال تقديم الرعاية الصحية وفقًا لأعلى معايير الجودة، يتم تحقيق رضا المريض وتحسين صحته بشكل عام. وتركز الجودة أيضًا على تقديم رعاية شخصية، تأخذ في الاعتبار احتياجات المريض النفسية والعاطفية إلى جانب احتياجاته الطبية.

تتضمن الجودة في خدمات الرعاية الصحية أيضًا تحسين تجارب المرضى، مثل تقليل أوقات الانتظار، وتحسين بيئة الرعاية، وضمان التواصل الفعال مع المرضى. بالإضافة إلى ذلك، الجودة تتطلب تقييمًا دوريًا للأداء عبر استخدام مؤشرات أداء قياسية، مثل معدلات الإصابة بالأمراض المرتبطة بالرعاية الصحية أو معدلات النجاح في العلاج.

فالجودة في الرعاية الصحية هي مقياس لمدى قدرة النظام الصحي على تقديم خدمات صحية عالية المستوى من حيث السلامة، الفعالية، والرضا العام للمرضى. ولا تقتصر الجودة على تحسين النتائج الصحية فقط، بل تشمل أيضًا تجربة المريض وتوفير بيئة صحية آمنة ومريحة. (مريزق 2018)

مبادئ الجودة في الرعاية الصحية:

السلامة: السلامة تعتبر جزءًا أساسيًا من الجودة، حيث يجب أن تكون الرعاية المقدمة للمريض خالية من المخاطر الطبية. يشمل ذلك الوقاية من الأخطاء الطبية والتأكد من أن المرضى يتلقون العلاج الصحيح في الوقت المناسب.

الفعالية: يجب أن تكون الخدمات الصحية فعالة من حيث التكاليف والنتائج. هذا يعني أن العلاج المستخدم يجب أن يكون مبنياً على

دليل علمي يحقق أفضل النتائج الممكنة للمرضى.

التكامل: يشير التكامل إلى توفير رعاية صحية شاملة تتضمن جميع جوانب صحة المريض، بما في ذلك الوقاية، التشخيص، العلاج، والمتابعة. الجودة تتطلب التنسيق بين مختلف مقدمي الخدمات الصحية لضمان توفير رعاية متكاملة.

الرحمة والاحترام: يتعين أن تتم الرعاية الصحية بطريقة إنسانية، حيث يتم توفير بيئة داعمة تقدر كرامة المريض وتضمن التعامل مع المرضى بشكل محترم، مما يعزز تجربة المريض. (ناصر 2021)

مؤشرات الجودة في الرعاية الصحية:

معدلات نجاح العلاج: واحدة من أبرز مؤشرات الجودة هي معدلات النجاح في علاج المرضى، سواء كان ذلك في العمليات الجراحية أو العلاجات الطبية المختلفة.

رضا المرضى: يُعد رضا المرضى من أهم مؤشرات الجودة. يتم قياسه من خلال استطلاعات الرأي التي تحدد تجارب المرضى مع النظام الصحي، بما في ذلك الأوقات التي استغرقها العلاج، وكيفية تعامل الموظفين معهم، والنتائج التي حصلوا عليها.

معدلات الأخطاء الطبية: يمكن أن تعكس معدلات الأخطاء الطبية مستوى الجودة في الرعاية الصحية. من المهم تقليل الأخطاء الطبية بأقصى قدر ممكن لضمان سلامة المرضى وجودة الرعاية.

طرق تحسين الجودة في الرعاية الصحية: استخدام الأنظمة التكنولوجية لتحسين الجودة: يُساهم استخدام الأنظمة التكنولوجية مثل السجلات الصحية الإلكترونية في تحسين الجودة، حيث تساعد على تخزين المعلومات بشكل منظم ويسهل الوصول إليها، مما يقلل من الأخطاء الطبية ويحسن التنسيق بين الفرق الطبية.

التقييم المستمر: يشمل التقييم المستمر أداء المؤسسات الصحية من خلال مؤشرات أداء محددة. يساعد التقييم الدوري على تحديد مجالات التحسين والعمل على تعزيز الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

الاعتماد على المعايير الدولية: الاعتماد على معايير الجودة الدولية، مثل معايير اعتماد المستشفيات العالمية، يمكن أن يساهم في رفع مستوى الجودة وتوحيد المعايير المتبعة. (أوشن 2017)

المبحث الثاني: استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في الرعاية الصحية

تسعى الأنظمة الصحية في مختلف دول العالم إلى تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية، وذلك لمواجهة التحديات المتزايدة مثل زيادة الطلب على الخدمات الصحية، ونقص الموارد، وارتفاع التكاليف. من خلال تبني استراتيجيات مبتكرة وفعالة، يمكن تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمجتمعات. في هذا المبحث، سيتم تناول استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة، مع التركيز على

الابتكارات التكنولوجية التي تساهم في تحسين الخدمات الصحية، وكذلك التحديات والفرص التي قد تواجه المؤسسات الصحية في تنفيذ هذه الاستراتيجيات.

المطلب الأول: استراتيجيات مبتكرة لتحسين الكفاءة والجودة

في السنوات الأخيرة، شهد قطاع الرعاية الصحية تطورًا كبيرًا في استخدام التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة والجودة. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين التشخيص، وتحديد المسارات العلاجية الأكثر فعالية، وتقليل الأخطاء الطبية. كما تساهم الأنظمة الإلكترونية لإدارة السجلات الصحية في تحسين الكفاءة من خلال تقليل الوقت المستهلك في استرجاع المعلومات وتبادلها بين الأطباء والمستشفيات.

الرعاية الصحية عن بُعد تمثل أيضًا أحد الابتكارات التي تساهم في تحسين الكفاءة. من خلال السماح للمرضى بالاستشارات الطبية عبر الإنترنت، يمكن تقليل الحاجة إلى الزيارات الشخصية التي تستهلك الوقت، وتقديم رعاية أسرع وأكثر فعالية، خصوصًا للمرضى في المناطق النائية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحسين الكفاءة من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات الإدارة، مثل أتمتة عمليات الفوترة وتوزيع الأدوية.

التحول الرقمي في الرعاية الصحية يُعد جزءًا أساسيًا من الاستراتيجيات الحديثة التي تساهم في تحسين الكفاءة والجودة. الأنظمة الرقمية مثل تطبيقات الهواتف المحمولة لتتبع صحة المرضى أو إدارة الرعاية الفردية تجعل الرعاية الصحية أكثر كفاءة ودقة، مع تحسين النتائج الصحية للمرضى.

وتحقيق الكفاءة في الرعاية الصحية ليس مقتصرًا فقط على تقليل التكاليف، بل يشمل أيضًا تحسين سير العمل وتنظيم الموارد البشرية والمادية. تتنوع استراتيجيات تحسين الكفاءة لتشمل استخدام التكنولوجيا الحديثة، إعادة تنظيم العمليات الإدارية، وتحسين تخصيص

الموارد. (الحديثي 2018)

إعادة هندسة العمليات الصحية:

تعني إعادة الهندسة تحسين وتطوير سير العمليات داخل المؤسسات الصحية بشكل جذري. هذا يتضمن تحديد العمليات التي لا تضيف قيمة حقيقية للمريض أو التي تسبب هدرًا في الوقت والموارد، ومن ثم العمل على إعادة تصميم هذه العمليات لتحقيق كفاءة أكبر. إعادة الهندسة هو تحسين عمليات تسجيل المرضى واستقبالهم في المستشفيات. عن طريق استخدام التكنولوجيا في تسريع عملية التسجيل وتقليل الحاجة إلى الورق، يتم توفير الوقت والموارد، مما يؤدي إلى تقليل الضغط على فرق العمل وتحسين الكفاءة، وتؤدي هذه الاستراتيجية إلى تقليل الفاقد في الوقت والموارد، مما يجعل العملية بأكملها أكثر سلاسة وأكثر كفاءة.

استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة: مثل أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية (EHR) التي تتيح تخزين المعلومات الطبية بشكل منظم

وأمن، مما يسهل الوصول إليها وتحديثها. يعزز هذا الكفاءة من خلال تقليل الأخطاء الطبية الناجمة عن البيانات الورقية المفقودة أو غير المكتملة، ويقلل من الوقت الذي يقضيه الأطباء والمرضى في البحث عن المعلومات.

الرعاية الصحية عن بُعد: ساهمت التكنولوجيا في تقديم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، مثل الاستشارات عبر الإنترنت أو متابعة المرضى عن بُعد. يمكن لهذه الخدمات تحسين الكفاءة من خلال تقليل الحاجة إلى زيارات الطبيب الشخصية، مما يقلل الضغط على المستشفيات ويتيح للموارد الصحية تقديم خدمات لعدد أكبر من المرضى. (عبد المجيد 2017)

الذكاء الاصطناعي (AI): يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة عبر تحليل البيانات الضخمة لتقديم تشخيصات دقيقة، دعم اتخاذ القرارات الطبية، وتقليل الوقت اللازم للمراجعات اليدوية للبيانات.

تدريب وتحسين مهارات الكوادر الصحية: فمن خلال التدريب المستمر للموظفين، سواء في مجال الإدارة أو الرعاية المباشرة، يتم تحسين مهاراتهم وتقليل الأخطاء البشرية. الكوادر المدربة بشكل جيد يمكن أن تعمل بكفاءة أعلى، مما يزيد من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

أدوات التدريب الرقمية: تقدم التقنيات الحديثة أدوات تدريب رقمية مثل المحاكاة عبر الإنترنت والتعليم الإلكتروني، مما يتيح للموظفين تدريب مهاراتهم في وقت مرن وبتكلفة أقل.

المطلب الثاني: التحديات والفرص في تحسين الكفاءة والجودة

تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات في تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة. من أبرز هذه التحديات نقص التمويل، حيث تعتبر تكاليف البنية التحتية والتقنيات الحديثة عبئاً كبيراً على الأنظمة الصحية، خصوصاً في الدول ذات الدخل المنخفض. علاوة على ذلك، يمكن أن تكون مقاومة التغيير من قبل العاملين في القطاع الصحي عقبة كبيرة، حيث يتطلب التكيف مع التقنيات الجديدة تدريباً مكثفاً وتغييراً في ثقافة العمل.

تحدي آخر يتمثل في ضرورة تحقيق توازن بين الكفاءة والجودة. في بعض الأحيان، قد يؤدي التركيز على تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف إلى تقليل جودة الرعاية المقدمة. ولذلك، يجب على المؤسسات الصحية أن تجد الطرق المناسبة لتحقيق التوازن بين هذين

العنصرين لضمان حصول المرضى على رعاية ممتازة وفي الوقت نفسه تحسين استخدام الموارد. (عدنان 2019)

رغم هذه التحديات، هناك فرص كبيرة لتحسين الكفاءة والجودة في الرعاية الصحية، مثل زيادة التعاون بين القطاعين العام والخاص، أو الاستثمار في البحوث والابتكارات الطبية التي تهدف إلى تحسين الخدمات الصحية. من خلال تبني سياسات تدعم التميز في الأداء، مثل برامج التدريب المستمر للعاملين في القطاع الصحي، يمكن التغلب على الكثير من هذه التحديات وتحقيق نتائج إيجابية تعود بالنفع على المرضى والمجتمع ككل.

حيث أن تحقيق الجودة في الرعاية الصحية يتطلب تعزيز فعالية النظام الصحي، ضمان سلامة المرضى، وتحقيق رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة. يتطلب تحسين الجودة تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات التي تهدف إلى رفع مستوى الرعاية المقدمة من خلال تحسين أساليب العلاج، تدريب العاملين في المجال الصحي، وضمان بيئة عمل آمنة وفعالة.

1. تطبيق معايير الجودة العالمية:

من أهم استراتيجيات تحسين الجودة هو تبني المعايير الدولية المعترف بها في تقديم الرعاية الصحية، مثل معايير اللجنة المشتركة لاعتماد المستشفيات (JCI) أو معايير منظمة الصحة العالمية (WHO) هذه المعايير توفر إطارًا موحدًا لضمان تقديم الرعاية الصحية وفقًا لأعلى مستويات الجودة.

فالتطبيق المعايير العالمية يساعد في رفع مستوى الأداء وتوحيد الإجراءات داخل المؤسسات الصحية، مما يساهم في تحسين سلامة المرضى، والحد من الأخطاء الطبية، وتوفير بيئة علاجية آمنة. (الحديثي 2018)

2. أنظمة ضمان الجودة المستمر:

المراجعة المستمرة والتقييم الذاتي: تتضمن هذه الاستراتيجية مراقبة أداء المؤسسات الصحية بانتظام من خلال أنظمة تقييم داخلي تقوم بالتحقق من تنفيذ المعايير والسياسات الصحية. على سبيل المثال، يمكن للمستشفيات تنفيذ عمليات تدقيق داخلي دورية لتقييم جودة الخدمات والوقوف على أوجه القصور والفرص للتحسين.

التقييم الخارجي: بالإضافة إلى التقييم الداخلي، تتضمن بعض المؤسسات الصحية أيضًا عملية التقييم الخارجي من قبل منظمات معتمدة. تساعد هذه التقييمات في التأكد من أن الخدمات المقدمة تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وهذا النوع من المراجعة يضمن تحسين الأداء بشكل مستمر ويساهم في رفع مستوى جودة الرعاية الصحية بشكل ملحوظ.

3. إشراك المرضى في تقييم الجودة:

مقاييس رضا المرضى: تُعد مقاييس رضا المرضى من الأدوات الأساسية في تحسين الجودة. يتم جمع آراء المرضى عبر استبيانات أو مقابلات لتحديد مستويات رضاهم عن الرعاية الصحية المقدمة لهم. توفر هذه البيانات للمؤسسات الصحية مؤشرات حول الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

المشاركة الفعالة للمرضى: إشراك المرضى في اتخاذ القرارات الصحية يعد أحد جوانب تحسين الجودة. من خلال ضمان التواصل الفعال مع المرضى واستشارتهم حول خيارات العلاج والوقاية، يُمكن تحسين نتائج العلاج وزيادة رضا المرضى، حيث أن المشاركة الفعالة للمرضى تُحسن من النتائج الصحية العامة وتزيد من شعور المرضى بالاطمئنان والرعاية. (ناصر 2021)

4. تطوير بيئة العمل:

البيئة المادية: تحسين البيئة المادية للمؤسسات الصحية، مثل تحسين غرف المرضى، توفير المعدات الطبية الحديثة، وتنظيم الأماكن بشكل يسهل تقديم الرعاية، يساعد في تحسين الجودة. بيئة عمل مريحة للمرضى والعاملين تؤدي إلى تحسين نتائج العلاج وزيادة رضا المرضى.

البيئة النفسية: البيئة النفسية أيضًا تلعب دورًا في تحسين الجودة، حيث أن خلق بيئة إيجابية ومشجعة للعاملين في الرعاية الصحية يعزز من أدائهم ويزيد من فعالية الخدمة المقدمة. (الحاج 2021)

إجراءات ومنهجية الدراسة:

منهجية الدراسة:

تتبع هذه الدراسة منهجًا أكاديميًا شاملاً يجمع بين أساليب البحث الكمي والنوعي لتحليل استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية. تعتمد المنهجية على جمع وتحليل البيانات من مصادر متنوعة، مما يتيح فحص جوانب مختلفة من الموضوع. فيما يلي تفصيل المنهجية المتبعة:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المتخصصين في الرعاية الصحية العاملين في مستشفيات تجمع عسير الصحي ويضم هذا المجتمع مجموعة متنوعة من الأطباء والمرضى والفنيين والعاملين في المجالات الصحية المساندة، مما يتيح إمكانية تحليل مدى تأثير الابتكارات الحديثة والتحديات التي تواجه القطاع الصحي على جودة الخدمات المقدمة.

عينة الدراسة:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من المتخصصين في الرعاية الصحية بمستشفيات تجمع عسير الصحي وقد شملت العينة 185 مفردة من أطباء وممرضين وفنيين وعاملين في القطاعات الصحية المساندة ويهدف هذا الاختيار إلى ضمان تمثيل متكامل لمختلف الفئات المهنية مما يتيح دراسة استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في التجمع الصحي بعسير بشكل شامل، ويركز البحث على تحليل العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات الصحية مثل الابتكار في الممارسات الطبية وتحسين بيئة العمل وكفاءة الإدارة، والتحديات التي تواجه مقدمي الرعاية الصحية.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على استبيان لقياس مدى فاعلية استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في مستشفيات تجمع عسير الصحي حيث تم تصميم الاستبيان لاستطلاع آراء 185 مشارك من الأطباء والمرضى والفنيين والعاملين في المجالات الصحية المساندة، وركزت الأسئلة على تحليل العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية ومدى تأثير الابتكارات والتحديات التشغيلية على أداء القطاع الصحي.

المحور الأول: أبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية في التجمع الصحي بمنطقة

عسير

رقم الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	148	80.0	22	11.9	9	4.9	0.36
2	144	77.8	25	13.5	7	3.8	0.35
3	138	74.6	27	14.6	11	5.9	0.35
4	142	76.8	24	13.0	11	5.9	0.35
5	140	75.7	25	13.5	9	4.9	0.35

جاءت العبارة (1) "يعتمد التجمع الصحي بمنطقة عسير على أنظمة رقمية متقدمة لتحسين جودة الخدمات الصحية" في الترتيب الأولي بمتوسط حسابي بلغ 4.67 وانحراف معياري 0.36 مما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة كان نحو الموافقة الشديدة طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

كما جاءت العبارة (2) "يساهم التدريب المستمر للكوادر الطبية في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات الصحية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.62 وانحراف معياري 0.35 وهو ما يشير إلى وجود اتفاق قوي بين أفراد العينة على أهمية هذه الاستراتيجية في تحسين الكفاءة والجودة.

وقد جاءت العبارة (4) "تعتمد مستشفيات التجمع الصحي بعسير على بروتوكولات موحدة لضمان جودة الرعاية الصحية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.61 وانحراف معياري 0.35، مما يدل على أن غالبية المشاركين يرون أن هذه الاستراتيجية تلعب دور رئيسي في تعزيز مستوى الخدمات الصحية.

وجاءت العبارة (3) "يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تشخيص الأمراض بدقة أكبر ضمن مستشفيات التجمع الصحي" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4.56 وانحراف معياري 0.35، مما يشير إلى وجود درجة عالية من الموافقة على أهمية هذا النهج في تحسين الخدمات الصحية.

بينما جاءت العبارة (5) "يتم تطبيق برامج رقابة جودة صارمة لضمان تحسين الخدمات الصحية المقدمة في التجمع الصحي بمنطقة عسير" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.56 وانحراف معياري 0.35 مما يعكس إجماع بين أفراد العينة على فعالية هذه الاستراتيجية في تحسين الأداء الصحي.

وبشكل عام أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور بلغ 4.60 مع انحراف معياري 0.35 مما يوضح اتفاق قوي من قبل أفراد العينة على فعالية الاستراتيجيات المستخدمة في تحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية في التجمع الصحي بمنطقة عسير.

تحليل المحور الثاني: التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة سواء كانت تحديات مالية أو تنظيمية أو بشرية.

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المتوسط الحسابي المعياري	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	75.7	140	25	13.5	10	5.4	5	2.7	4.58	0.37
2	73.0	135	28	15.1	12	6.5	6	3.2	4.54	0.38
3	74.6	138	26	14.1	11	5.9	6	3.2	4.56	0.36
4	76.8	142	24	13.0	9	4.9	6	3.2	4.59	0.35
5	74.1	137	27	14.6	10	5.4	6	3.2	4.55	0.36

جاءت العبارة (4) التي تنص على "التحديات التنظيمية مثل تعقيد الإجراءات الإدارية وعدم وضوح السياسات تؤثر على كفاءة تنفيذ استراتيجيات تحسين الجودة"، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.59 وانحراف معياري 0.35 مما يشير إلى أن أفراد العينة عبروا عن موافقة شديدة على تأثير هذه التحديات في عرقلة تحسين الكفاءة والجودة.

وجاءت العبارة (1) التي تشير إلى "التحديات المالية مثل نقص الميزانيات المخصصة تعيق تنفيذ مشاريع تحسين الكفاءة والجودة"، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.58 وانحراف معياري 0.37 مما يعكس اتفاق قوي من قبل أفراد العينة على أن القيود المالية تشكل عقبة رئيسية أمام تطبيق هذه الاستراتيجيات. كما جاءت (3) التي تؤكد على "نقص التدريب والتأهيل المستمر للعاملين يؤثر على قدرتهم على تطبيق معايير الجودة بفعالية"، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.56 وانحراف معياري 0.36 مما يدل على إدراك المشاركين لأهمية تطوير المهارات لضمان تحسين الأداء المؤسسي.

وجاءت العبارة (5) التي تنص على "ضعف ثقافة الجودة داخل المؤسسة يقلل من فاعلية استراتيجيات تحسين الكفاءة"، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4.55 وانحراف معياري 0.36، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين يرون أن تعزيز ثقافة الجودة يمثل عنصراً أساسياً في نجاح المبادرات التطويرية.

أما العبارة (2) التي تنص على "العوائق البشرية مثل مقاومة التغيير وضعف التحفيز تؤثر على تطبيق استراتيجيات تحسين الأداء"، فجاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.54 وانحراف معياري 0.38 مما يعكس موافقة شديدة من أفراد العينة على تأثير هذه العوامل، وإن كانت بدرجة أقل مقارنةً بالعوامل الأخرى.

بشكل عام أظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور "التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة سواء كانت تحديات مالية أو تنظيمية أو بشرية" بلغ 4.56 بانحراف معياري 0.362 مما يشير إلى إجماع قوي من أفراد العينة على أن هذه التحديات تشكل عوائق حقيقية أمام تحسين الكفاءة والجودة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

تحليل المحور الثالث: تأثير تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية.

رقم الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
1	140	75.7	30	16.2	7	3.8	0.65
2	135	73.0	35	18.9	6	3.2	0.63
3	145	78.4	28	15.1	5	2.7	0.60
4	138	74.6	32	17.3	8	4.3	0.62
5	142	76.8	29	15.7	6	3.2	10.6

العبارة (3) "تحسين الكفاءة التشغيلية يساهم في رفع جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.66 وانحراف معياري 0.60 مما يشير إلى أن أفراد العينة اتجهوا إلى الموافقة الشديدة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وهو ما يعكس اعترافهم القوي بتأثير الكفاءة التشغيلية على جودة الخدمات الصحية. فيما جاءت العبارة (5) "تعزيز معايير الجودة في الخدمات الصحية يؤدي إلى تحسين رضا المرضى" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.64 وانحراف معياري 0.61 مما يدل على وجود اتفاق قوي بين أفراد العينة حول العلاقة الإيجابية بين تطبيق معايير الجودة ورضا المرضى.

بينما جاءت العبارة (4) "استخدام تقنيات حديثة في إدارة المستشفيات يعزز من كفاءة العمليات التشغيلية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.62 وانحراف معياري 0.62 مما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي بالمجال الصحي.

كما جاءت العبارة (1) "تدريب العاملين في القطاع الصحي يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي بلغ 4.61 وانحراف معياري 0.65 مما يدل على اتجاه واضح نحو الموافقة الشديدة على دور التدريب في تعزيز كفاءة وجودة الأداء الصحي.

أما العبارة (2) "تحسين بيئة العمل الصحية يزيد من إنتاجية العاملين في المؤسسات الصحية" فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.59 وانحراف معياري 0.63 مما يعكس توجه أفراد العينة نحو تأكيد أهمية بيئة العمل الصحية في تعزيز إنتاجية العاملين.

بشكل عام أظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية" بلغ 4.62 بانحراف معياري 0.62 مما يشير إلى اتفاق قوي بين أفراد العينة على أهمية تحسين الكفاءة والجودة في تعزيز رضا المرضى ورفع مستوى أداء المؤسسات الصحية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

تحليل المحور الرابع: دور الإدارة الفعالة في تعزيز استدامة جودة الخدمات الصحية.

رقم الفقرة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
1	138	74.60	32	17.3	7	3.80	5	2.70	3	1.6	4.61	0.65
2	140	75.70	30	16.20	6	3.20	6	3.20	3	1.6	4.59	0.63
3	145	78.40	28	15.10	5	2.70	4	2.20	3	1.6	4.66	0.6
4	135	73.00	35	18.90	8	4.30	4	2.20	3	1.6	4.62	0.62
5	142	76.80	29	15.70	6	3.20	5	2.70	3	1.6	4.64	0.61

جاءت العبارة 3 "تعزز أنظمة الجودة الفعالة رضا المرضى من خلال تحسين تجربة الرعاية الصحية" في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ 4.66 وانحراف معياري 0.60 مما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة كان "موافق بشدة" وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي.

جاءت العبارة 5 "يسهم تطبيق معايير الجودة في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتقليل الأخطاء الطبية" في المرتبة الثانية بوسط حسابي بلغ 4.64 وانحراف معياري 0.61 مما يعكس موافقة قوية من أفراد العينة على دور الجودة في تحسين الأداء.

جاءت العبارة 1 "يساهم تحسين كفاءة الخدمات الصحية في زيادة رضا المرضى وثقتهم بالمؤسسة" في المرتبة الثالثة بوسط حسابي بلغ 4.61 وانحراف معياري 0.65 مما يدل على اتفاق قوي من قبل العينة على تأثير الكفاءة على رضا المرضى.

كما جاءت العبارة 4 "تساهم بيئة العمل الداعمة في تحسين كفاءة مقدمي الرعاية الصحية" في الترتيب الرابع بوسط حسابي بلغ 4.62 وانحراف معياري 0.62، مما يشير إلى اتجاه أفراد العينة نحو الموافقة الشديدة.

بينما جاءت العبارة 2 "يؤثر تحسين الجودة التشغيلية على أداء المؤسسات الصحية وكفاءة تقديم الرعاية" في الترتيب الخامس بوسط حسابي بلغ 4.59 وانحراف معياري 0.63، مما يعكس موافقة قوية من أفراد العينة.

وبشكل عام أظهر الجدول أن الوسط الحسابي لجميع فقرات المحور "تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية" بلغ 4.62 بانحراف معياري 0.622 مما يشير إلى موافقة شديدة من أفراد عينة الدراسة على تأثير تحسين الكفاءة والجودة في تعزيز رضا المرضى ورفع أداء المؤسسات الصحية، وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي.

مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات:

السؤال الأول: ما هي أبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة والجودة في خدمات الرعاية الصحية في المجمع الصحي بمنطقة عسير؟

أظهرت نتائج الدراسة أن اعتماد الأنظمة الرقمية المتقدمة يعد من أبرز استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في التجمع الصحي بعسير، حيث حصل على أعلى متوسط حسابي (4.67)، كما برز التدريب المستمر للكوادر الطبية (4.62) والبروتوكولات الموحدة (4.61) كعوامل رئيسية في تعزيز جودة الرعاية وشملت الاستراتيجيات الفعالة أيضاً استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة التشخيص (4.56) وتطبيق برامج رقابة الجودة الصارمة (4.56) مما يعكس توافقاً قوياً بين أفراد العينة على فعاليتها، وبلغ المتوسط الحسابي العام 4.60 ما يشير إلى إجماع واضح على دور هذه الاستراتيجيات في تحسين الخدمات الصحية.

السؤال الثاني: ما هي التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات تحسين الكفاءة والجودة في القطاع الصحي؟

أظهرت النتائج أن التحديات التنظيمية، مثل تعقيد الإجراءات الإدارية، تعد العائق الأبرز أمام تحسين الكفاءة والجودة في القطاع الصحي بمتوسط حسابي (4.59)، كما برزت التحديات المالية مثل نقص الميزانيات في المرتبة الثانية (4.58) تليها محدودية التدريب والتأهيل المستمر (4.56) وجاء ضعف ثقافة الجودة في المؤسسات رابعاً (4.55) بينما احتلت العوائق البشرية كضعف التحفيز ومقاومة التغيير المرتبة الخامسة (4.54) وبلغ المتوسط الحسابي العام (4.56) مما يعكس إجماع أفراد العينة على أن هذه التحديات تشكل عقبات رئيسية أمام تحسين جودة الخدمات الصحية.

السؤال الثالث: ما مدى تأثير تحسين الكفاءة والجودة على رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية؟

أظهرت النتائج أن تحسين الكفاءة التشغيلية هو العامل الأكثر تأثيراً في جودة الرعاية الصحية، حيث حصل على أعلى متوسط حسابي

(4.66) يليه تعزيز معايير الجودة (4.64) ثم استخدام التقنيات الحديثة (4.62) مما يعكس توافق العينة على دور هذه العوامل في تحسين الأداء المؤسسي، كما أكد المشاركون أهمية تدريب العاملين (4.61) وتحسين بيئة العمل الصحية (4.59) في تعزيز الإنتاجية وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي للمحور (4.62) مما يشير إلى إجماع قوي على تأثير تحسين الكفاءة والجودة في تعزيز رضا المرضى وأداء المؤسسات الصحية.

السؤال الرابع: ما دور الإدارة الفعالة في تعزيز استدامة جودة الخدمات الصحية؟

أظهرت النتائج أن الإدارة الفعالة تعزز استدامة جودة الخدمات الصحية، حيث حصلت العبارة المتعلقة بدورها في تحسين الجودة وضمن استدامتها على أعلى متوسط حسابي (4.66) وانحراف معياري (0.60) مما يعكس اتفاقاً قوياً من العينة. كما أشار المشاركون إلى أهمية الإدارة في كفاءة الموارد (4.64)، والتخطيط الجيد لتعزيز رضا المرضى (4.61) وبيئة العمل الداعمة لكفاءة مقدمي الرعاية (4.62) وبلغ المتوسط العام (4.62) بانحراف معياري (0.622) مما يؤكد أهمية الإدارة الفعالة في تحقيق الاستدامة وتحسين الخدمات الصحية.

التوصيات:

- ضرورة تبني أساليب إدارة حديثة تعتمد على التحليل المستمر للأداء واتخاذ قرارات قائمة على البيانات لضمان استدامة جودة الخدمات الصحية.
- العمل على تحديث معايير الجودة بانتظام وتطبيق آليات رقابة فعالة لضمان الالتزام بها وتقليل الأخطاء الطبية.
- توفير بيئة عمل داعمة تحفز مقدمي الرعاية الصحية، وتساهم في تقليل الضغط المهني وتعزيز الإنتاجية.
- تصميم برامج تدريب مستمرة للعاملين في القطاع الصحي لتطوير مهاراتهم وتعزيز قدرتهم على تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- توظيف تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والأنظمة الرقمية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز تجربة المرضى.

المراجع:

1. إبراهيم ، شادى ، (2019) ، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون - دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات رزيق يونس (العالية) ، مذكرة لنيل الماستر في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر .
2. إدريس ، أنفال ، (2016) ، تقييم جودة الخدمات الصحية في مدينة البراحة الطبية - بحرى ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان .
3. شجاع، دانيا (2023). اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة جمعية تنظيم الاسرة، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
4. امنة، قدور باي (2018)، جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها على رضا المريض - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم سيغيفار ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر
5. بحر ، يوسف عبد عطية ، الجدي ، بلال جمال ، (2019) ، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد ٢٧ ، العدد الثالث
6. بشير ، بودية ، (2017) ، أثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى ترابى بوجمها - بشار ، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد الثالث ، العدد ٢ ، جامعة طاهري محمد - بشار ، الجزائر .
7. رضوان، علاء فرج حسن (2021). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
8. حمدتو ، السعودي عبد المنعم صديق ، البشير ، أبوسفیان محمد، النوري ، أحمد حمد (2020) استطلاع لآراء الادارات العليا حول تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات في ولاية الجزيرة، المجلة العربية للنشر العلمي ، عدد ١٦
9. صدقي ، أحمد محمد سعيد ، حمودي ، لينا عدنان ، (2018) ، قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية دراسة مقارنة ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية ، المجلد الثالث ، العدد 9
10. عبد المنعم ، بن فرحات ، (2018) ، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤدية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر
11. الحاج، مكي (2021)، العنصر البشري ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة دكتوراه).

12. مريزق ، عدنان ، (2018)، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر .
13. شارف، عبد القادر (2018)، اثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة مستشفى احمد بن عجيل بالاغواط، المجلة العربية للإدارة، مجلد 38.
14. بن رجم، حنان وبورداز، حياة (2018)، تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، الملتقى الوطني، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر .
15. ناصر، دعاء أبو بكر أحمد (2021)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 22، العدد الرابع، مصر .
16. أوثن ريمة (2017): إدارة الجودة الشاملة كالية لتحسين الخدمات الصحية دراسة حالة المراكز الاستشفائية الجامعية للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة باتنة 1 - الجزائر .
17. الحديثي عبد اللطيف (2018) قياس جودة إدارة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمنطق عسير . السعودية ، المجلة العلمية بجامعة الباحة ع 16.
18. عبد المجيد، هناء أزهرى (2017): " إدارة الجودة الشاملة جوائز الجودة الشاملة - محاضرة (98)، جامعة دنقلا كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية".
19. عدنان معاذ محمد (2019): "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الإدارة العامة، جامعة ال البيت الأردن.