



كلية الخدمة الاجتماعية

قسم التنمية والتخطيط

تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية

المستدامة 2030

Evaluation of the Quality of the Health Care Services as an Indicator in Achieving of a Sustainable Development 2030

"ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية"

إعداد الدارسة

ياسمين صلاح سيد

معيد بقسم التنمية والتخطيط

إشراف

أ.م.د/ هاشم مرعي هاشم

أستاذ التنمية والتخطيط المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ هناء عبد التواب ربيع

أستاذ التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

1444هـ - 2023م

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

احتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها على السواء، كما حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات باعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد وخاصة بعد أن اشتدت وطأة الصراع بين رواسب التخلف وآفاق التنمية.

ولذلك تتسارع الدول والمجتمعات لتحقيق معدلات ومستويات أرقى للتنمية وتحسين نوعية الحياة والارتقاء بالإنسان في المجتمع، ومن ثم فإن التنمية لا يمكن أن تكون دون الاعتماد على الإنسان فهو الذى يصنعها ويوجهها ويستفيد من عائدها.

ولذلك أصبحت الصحة من الأمور الأكثر أهمية في مجال التنمية، وذلك بوصفها من العوامل التي تسهم في التنمية المستدامة وأحد مؤشراتنا، فلا يمكن تحقيق تنمية مستدامة بدون سكان أصحاء ففي حين تمثل الصحة قيمة في حد ذاتها، فإنها تعتبر كذلك مفتاحاً للإنتاجية والرخاء الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

ويعتبر تقديم خدمات صحية عالية الجودة ضرورة عالمية للتغطية الصحية الشاملة، وهذا هو الدور الأساسي للجودة في تقديم خدمات الرعاية الصحية مع التزام الدول بتحقيق التغطية الصحية الشاملة بحلول عام 2030، وهناك اعتراف متزايد بأن الرعاية الصحية المثلى لا يمكن تقديمها بسهولة من خلال ضمان التعايش بين البنية التحتية والإمدادات الطبية ومقدمي الرعاية الصحية، ولكن، يتطلب التحسين في تقديم الرعاية الصحية تركيزاً متمركزاً على جودة خدمات الرعاية الصحية، والتي تتضمن توفير رعاية فعالة وآمنة ومركزة على الناس، ويتم توفيرها وتقديمها في الوقت المناسب وتكون منصفة ومتكاملة وفعالة؛ فجودة الرعاية هي الدرجة التي تزيد بها خدمات الرعاية الصحية للأفراد والسكان من احتمالية النتائج الصحية المرغوبة وتتوافق مع المعرفة المهنية الحالية.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة الحالية من هدف رئيسي مؤداه وهو: تسليط الضوء على واقع جودة خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030.

وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية وهي:

- 1- قياس أثر الملموسية في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية .
- 2- قياس أثر الاعتمادية في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية .
- 3- قياس أثر الاستجابة في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية .
- 4- قياس أثر الأمان في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية .
- 5- قياس أثر التعاطف في تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية .
- 6- تحديد المعوقات التي تحد من تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية.
- 7- التوصل إلى مؤشرات تخطيطية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن تساؤل رئيسي مؤداه: ما واقع جودة خدمات الرعاية الصحية بالوحدات الصحية الريفية محل الدراسة؟

ويمكن الإجابة عن التساؤل الرئيسي من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية::

- 1- ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للملموسية؟
- 2- ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاعتمادية؟
- 3- ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاستجابة؟
- 4- ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للأمان؟

5- ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للتعاطف؟

6- ما المعوقات التي تحد من تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية؟

7- ما المؤشرات التخطيطية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم التقييم.

2- مفهوم الجودة.

3- مفهوم جودة الخدمة.

4- مفهوم جودة خدمات الرعاية الصحية .

5- مفهوم التنمية المستدامة.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات التقييمية التي تستهدف تحليل الوضع الراهن وذلك بغرض التخطيط للمستقبل.

2- المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمترددين على الوحدات الصحية الريفية بمحافظة الفيوم وعددهم (395) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بالوحدات الصحية الريفية بمحافظة الفيوم وعددهم (134) مفردة.

3- مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في بعض الوحدات الصحية الريفية

بمحافظة الفيوم وهي كالتالي:

- الوحدة الصحية بالعزب.
- الوحدة الصحية بالإعلام.
- الوحدة الصحية بالمنصرة.
- الوحدة الصحية بأبو صير.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

(1) المسح الاجتماعي بالعينة للمتكردين على الوحدات الصحية الريفية بمحافظة الفيوم.

تمثل نوع العينة في العينة العشوائية البسيطة للمتكردين على

الوحدات الصحية الريفية بمحافظة الفيوم محل الدراسة بنسبة (10%) وبلغ عددهم (395) مفردة.

(2) المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بالوحدات الصحية الريفية بمحافظة الفيوم

وعددهم (134) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من الميدان والتي

بدأت 2021/9/19م إلى 2023/1/31م.

4- أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(1) استمارة استبار للمتريدين على الوحدات الصحية الريفية حول تقييم جودة

خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030

(2) استمارة قياس مطبقة على العاملين بالوحدات الصحية الريفية حول جودة

خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030

سادساً: النتائج العامة للدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تجيب على

التساؤلات التي حددتها مسبقاً والتي تتفق وأهداف الدراسة، وتتضح كالتالي:

(1) إجابة التساؤل الفرعي الأول للدراسة: " ما مدى تحقيق جودة خدمات

الرعاية الصحية وفقاً للموسمية؟:

■ توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية

وفقاً للموسمية كما يحدده المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.71) وبقوة

نسبية (90.5%) وهو مستوى مرتفع.

■ توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية

وفقاً للموسمية كما يحدده العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.66) وبقوة نسبية

(88.8%) وهو مستوى مرتفع.

(2) إجابة التساؤل الفرعي الثاني للدراسة: " ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاعتمادية؟ "

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاعتمادية كما يحدده المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.82) وبقوة نسبية (94%) وهو مستوى مرتفع.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاعتمادية كما يحدده العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.74) وبقوة نسبية (91.3%) وهو مستوى مرتفع.

(3) إجابة التساؤل الفرعي الثالث للدراسة: " ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاستجابة؟ "

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاستجابة كما يحدده المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.69) وبقوة نسبية (89.6%) وهو مستوى مرتفع.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للاستجابة كما يحدده العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.53) وبقوة نسبية (84.2%) وهو مستوى مرتفع.

(4) إجابة التساؤل الفرعي الرابع للدراسة: " ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للأمان؟ "

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للأمان كما يحدده المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.85) وبقوة نسبية (95%) وهو مستوى مرتفع.

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للأمان كما يحدده العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.82) وبقوة نسبية (94%) وهو مستوى مرتفع.

(5) إجابة التساؤل الفرعي الخامس للدراسة: " ما مدى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للتعاطف؟ "

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للتعاطف كما يحدده المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.64) وبقوة نسبية (87.8%) وهو مستوى مرتفع.

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وفقاً للتعاطف كما يحدده العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.81) وبقوة نسبية (93.7%) وهو مستوى مرتفع.

(6) إجابة التساؤل الفرعي السادس للدراسة: " ما المعوقات التي تحد من تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية؟ "

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تحد من تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية كما يحددها المترددون بلغ متوسطه المرجح (1.62) وبقوة نسبية (54.1%) وهو مستوى منخفض.

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تحد من تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية كما يحددها العاملون بلغ متوسطه المرجح (1.84) وبقوة نسبية (61.4%) وهو مستوى متوسط.

(7) إجابة التساؤل الرئيس للدراسة: " ما مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030؟ ":

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030 كما يحددها المترددون بلغ متوسطه المرجح (2.74) وبقوة نسبية (91.4%) وهو مستوى مرتفع.

▪ توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية كمؤشر لتحقيق التنمية المستدامة 2030 كما يحددها العاملون بلغ متوسطه المرجح (2.71) وبقوة نسبية (90.4%) وهو مستوى مرتفع.

سابعاً: قضايا مقترحة لدراسات مستقبلية:

- 1- المجتمع الرقمي وتطوير خدمات الرعاية الصحية بالوحدات الصحية الريفية.
- 2- العائد الاجتماعي والاقتصادي لبرامج الخدمات الصحية.
- 3- كفاءة القطاع الحكومي وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- 4- دراسة مقارنة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص في تطوير جودة خدمات الرعاية الصحية.
- 5- الرقمنة كآلية لصنع سياسات الرعاية الصحية في مصر.
- 6- العدالة الاجتماعية كمتغير في صنع سياسات الرعاية الصحية.
- 7- نحو سياسات رعاية صحية بديلة للمرضى في مصر.