



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

**جودة البنى التحتية لمراكز الرعاية الصحية الأولية
وأهميتها في التحسين المستمر**
”دراسة تحليلية لقطاع مراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الموصل
/الساحل الأيسر“

عدي محمد صالح زناد الحمداني

**رسالة ماجستير
إدارة الأعمال**

**بإشراف
الأستاذ المساعد
الدكتور عادل محمد عبد الله الطائي**

2018م

1439هـ

المستخلص

تعاني الكثير من المنظمات الصحية لاسيما مراكز الرعاية الصحية الأولية من مشكلة الوصول إلى قرار المزج الرئيس الذي يحدد المزيج الأمثل لتركيبية البنى التحتية التي تمكن المركز الصحي من الوصول إلى الجودة في خدمة المستفيد إلى أقصى حد والوقوف على العوامل الحرجة للخدمة ووضع أنموذج مناسب للتحسين المستمر لتلك العناصر.

سعت الدراسة الموسومة بـ "جودة البنى التحتية لمراكز الرعاية الصحية الأولية وأهميتها في التحسين المستمر - دراسة تحليلية لقطاع مراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الموصل/ الساحل الأيسر" إلى إبراز حقيقة مفادها أن هناك تباين في تحديد أولويات البنى الأساسية بشقيها البنى التحتية للخدمات والبنى التحتية للجودة ومحاولة إزالة اللبس، والغموض في وضع العامل الأفضل والأكثر جودة، بوصفها أولوية أولى في المراكز الصحية من أجل تقديم خدمات أفضل للمرضى عبر تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة، بحيث تمكن متخذ القرار الإداري في تلك المراكز باتخاذ القرار المناسب بما يرتبط بمعالجة الحالة المرضية الأولية فيه أو تحويله إلى جهات أخرى.

وقع الاختيار على قطاع الرعاية الصحية الأولية الأيسر في مدينة الموصل كميدان لإجراء الجانب التطبيقي من الدراسة، وقد جاء الاختيار لكونه ميداناً واسعاً وخصباً لدراسة المشكلة من جهة، ولقلة الدراسات التي تناولت قطاع الرعاية الصحية الأولية من جهة أخرى، إذ ركزت أغلب الدراسات السابقة على المستشفيات، وحاجة المراكز الصحية إلى النهوض بواقع الخدمات التي تقدمها للمستفيدين بإيجاد التركيب المناسب للبنى التحتية للخدمات والجودة؛ لتحقيق التوافق بين مكوناتها وبالتالي معرفة أولويات هذه المكونات لغرض تبني المنهج المناسب لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية عبر تقليل الهدر بالموارد الطبية وغير الطبية من جهة والتلقائية في تقديم الخدمات من جهة ثانية، وصولاً إلى تخفيض تكاليف الرعاية الصحية.

وتمثلت عينة الدراسة بـ (277) فرداً من المبحوثين في القطاع الأيسر الذي يضم (19) مركزاً صحياً موزعين على الجانب الأيسر من مدينة الموصل. وتبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراءات دراسته، وقد وظف بعض أدوات التحليل الإحصائي المستمدة من البرمجية الجاهزة (Minitab)^(*) للتحقق من صحة فرضيات الدراسة. وفي ذلك تم استخدام استمارة الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات إلى جانب الزيارات والملاحظة الميدانية للباحث. وتم توظيف العديد من الأدوات في التحليل مثل: التحليل العنقودي، والنسب المئوية، والأوساط

* (Minitab): برنامج إحصائي معروف يستخدم في التحليل الإحصائي للبيانات.

الحسابية، وتكرارات نسب اتفاق المبحوثين، ولجأ في أحيان أخرى إلى استخدام المقابلات الشخصية مع عينة من مدراء المراكز الصحية والعاملين في تلك المراكز.

وقد وجد الباحث مناسباً طرح معالجاته لواقع خدمات المراكز الصحية عبر اقتراح برنامج "التغطية المستمرة بالرعاية الصحية الأولية" الذي يبحث في العلاقة بين أبعاد البنى التحتية وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية على مراحل، ويقوم على توظيف عناصر فلسفة التحسين المستمر وتعزيزها بوصفه مدخلاً لتحقيق جودة الخدمات الصحية في الميدان المبحوث.

وجاءت الدراسة بأهم استنتاجاتها التي عبّر بعضها عن كون البنى التحتية للخدمات والجودة ركيزة أساسية للمراكز الصحية؛ لكونها تشكل الدعامة الأساسية لتحسين خدمات الرعاية الصحية، وأساساً لتطوير خدماتها المقدمة للمستفيدين وميدانياً، فقد أشارت الدراسة إلى تحقق التوافق المعنوي من الناحية الإحصائية لتركيب البنى التحتية لأبعاد الدراسة التي تناولناها في الجانب النظري وتمّ توظيفها في الجانب التطبيقي، وهي: (الملاكات الصحية، والتقانة المادية والبرمجية، وتوافر الأدوية، والاعتمادية، وسرعة الإنجاز، والاتصالات الصحية) والتحسين المستمر المتمثل (بقياس الهدر، والتلقائية في إجراءات تقديم الخدمات).

اختتمت الدراسة بعدد من التوصيات كان أبرزها ضرورة سعي المراكز الصحية لتبني وتطبيق البرنامج المقترح لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، فضلاً عن طرح العديد من مقترحات الدراسات المستقبلية في إطار موضوع الخدمات الصحية وتحسينها.

الكلمات المفتاحية: الرعاية الصحية الأولية، البنى التحتية للخدمات الصحية، إدارة جودة الخدمات الصحية، التحسين المستمر.

The Quality of Primary Healthcare Centers' Infrastructure and its importance in Continuous Improvement

An Analytical Study of the Sector of Primary Healthcare Centers in Mosul / The Left Side

Abstract

Many healthcare organizations, especially primary healthcare centers, suffer from a problem in determining the main combination decision for the optimal infrastructure combination that enables the healthcare center to achieve quality service for the beneficiary to the maximum extent and to identify the critical factors of service and develop an appropriate model for continuous improvement for those factors.

The study, entitled "**The Quality of Primary Healthcare Centers' Infrastructure and its importance in Continuous Improvement - An Analytical Study of the Sector of Primary Healthcare Centers in Mosul / The Left Side**", highlights the fact that there is a disparity in the prioritization of infrastructures] priorities in both services infrastructure and quality infrastructures . Thus, the study attempts to remove any ambiguity in placing the best and most qualifying factor as a highest priority in health centers in order to provide better services to patients by improving the quality of the provided healthcare services so that the decision maker in these centers can make the appropriate decision treating the primary health condition or refer it to other destinations.

The choice of the primary health care sector in the city of Mosul was chosen as a field for the practical aspect of the study. The choice was made because it is a large and fertile field to study of the problem and the lack of studies concerning primary healthcare sector while most previous studies focused on hospitals. besides , healthcare centers need to improve the services provided to the beneficiaries through determining the

appropriate infrastructure combination for services and quality to achieve consistency between its components and thus know the priorities of these components for the purpose of adopting the appropriate approach to improve the quality of primary healthcare services by reducing waste of medical and non-medical resources from one hand and achieve spontaneous services provision from the other and thereby reduce health care costs.

The sample of the study consisted of (277) respondents in the left healthcare sector consisting of (19) health centers which are distributed on the left side of the city of Mosul. The researcher adopted the descriptive analytical method in the study and used a number of statistical analysis tools derived from the Minitab software to verify the validity of the hypotheses. The questionnaire was used to collect data and information along with visits and field observations carried out by the researcher. Several tools were used in the analysis, such as cluster analysis, percentages, arithmetic mean, and frequency of respondents' agreement. Interviews with a sample of health center managers and staff were sometimes used.

The researcher found it appropriate to present his treatments to the reality of health center services by proposing a program titled "Continuous coverage in primary health care", which examines the relationship between the dimensions of the infrastructure and improving the quality of health care services in stages. The program is based on adopting and modifying the elements of the of continuous improvement philosophy as an input to achieve the quality of health services in the investigated field.

The study concluded with the most important conclusions including the fact that the infrastructure of services and quality are fundamental pillars of the health centers as they are the mainstay of

improving health care services and the basis for the development of services to the beneficiaries. The field study showed a significant statistical consistency of the infrastructure dimensions' combination of the dimensions covered in the study including : (health care staff, hardware and software technology, availability of medicines, reliability, Speed of achievement, and health communication) and continuous improvement including :(measuring wastes and spontaneous procedures in the provision of services).

The study concluded with a number of recommendations, most notably the need for health centers to adopt and implement the proposed program to improve the quality of health care services, as well as to put forward many proposals for future studies in the subject of health services and their improvement.

Keywords: *Primary Health care, Health Service Infrastructure, Quality Manegement of Health Services, continuous improvement.*

**University of Mosul
College of Administration
& Economics**



**The Quality of Primary Healthcare Centers'
Infrastructure and its importance in
Continuous Improvement**

**An Analytical Study of the Sector of Primary
Healthcare Centers in Mosul / The Left Side**

Oday Mohammed Salih Al-Hamdany

**M. Sc. / Thesis
Business Administration**

**Supervised By
Assist. Prof.
Dr. Adel Mohammed Abdullah Al-Tae'e**

2018 A.D.

1439 A.H.