

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
دراسة نظام الجدولة في المنشآت الصحية وأثره على تحسين كفاءة تقديم
الخدمات الصحية

أسم الطالب
إلهام محمد العمودي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. :على المستوى النظري	6
1.3.2. :على المستوى التطبيقي	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	6
1.9. الدراسة الميدانية	6
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	7
2.1. :المقدمة	8
2.2. المتغير المستقل	8
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	9

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تلعب المنشآت الصحية دورًا محوريًا في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع، وتعتمد جودة هذه الخدمات على عدة عوامل تنظيمية وإدارية، من أبرزها نظام الجدولة. يمثل الجدول العمود الفقري لتوزيع الموارد البشرية والمادية داخل المنشأة، بما في ذلك جدولة الأطباء والمرضى، غرف العمليات، والمواعيد الطبية للمرضى. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية تصميم الجداول في المنشآت الصحية، التحديات المرتبطة بها، ومدى تأثيرها على كفاءة العمل وجودة الرعاية المقدمة. إن تحسين نظام الجدولة لا يسهم فقط في تقليل أوقات الانتظار وزيادة رضا المرضى، بل أيضًا في تقليل الإجهاد على العاملين في القطاع الصحي.

1.1. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المنشآت الصحية تحديات كبيرة في وضع جداول عمل فعالة تلبي احتياجات المرضى والعاملين على حدٍ سواء. عدم كفاءة الجدولة قد يؤدي إلى تأخير في المواعيد، إرهاق الموظفين، أو حتى تقديم رعاية صحية أقل جودة. لذلك، تكمن المشكلة البحثية في السؤال التالي:

ما مدى كفاءة نظام الجدولة المستخدم في المنشآت الصحية، وما تأثيره على جودة الخدمة الصحية وكفاءة الأداء؟

”

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

1. إشكالية تعريف المفاهيم الأساسية
2. تعدد النماذج النظرية لتفسير العلاقة بين الجدولة والكفاءة
3. صعوبة القياس النظري للكفاءة كمتغير تابع

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1. قلة الدراسات الميدانية في البيئات الصحية الواقعية

2. ضعف تكامل الجدولة مع نظم المعلومات الصحية ((HIS

1.2. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المحوري الذي تؤديه أنظمة الجدولة في تعزيز كفاءة أداء المنشآت الصحية، في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي، مثل ارتفاع الطلب على الخدمات، ومحدودية الموارد، وضغوط تقليل التكاليف وتحسين الجودة. إذ تُعد الجدولة أداة تنظيمية فعالة تساعد على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والتقنية، مما ينعكس مباشرة على مستوى جودة الخدمات المقدمة وتقليل فترات الانتظار وتحسين رضا المرضى

1.2.1. على المستوى النظري:

(Queueing Theory) نظرية الطوابير

(Systems Theory) نموذج النظم

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

1. تقدم تحليلاً عملياً لأثر الجدولة على مؤشرات الأداء في المنشآت الصحية.
2. تساهم في توجيه السياسات الإدارية نحو اعتماد حلول جدولة مدروسة قائمة على البيانات والتحليل.
3. تمكّن صانعي القرار من اتخاذ إجراءات تحسين تستند إلى نتائج علمية مدعومة بالأدلة.

1.3. أسئلة الدراسة

1. ما مدى فعالية نظام الجدولة المطبق في المنشآت الصحية في تحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية؟
2. ما العلاقة بين كفاءة نظام الجدولة ومدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة؟
3. ما أثر تحسين آليات الجدولة على تقليل أوقات الانتظار في الأقسام الطبية المختلفة؟

1.4. أهداف الدراسة

1. تحليل نظام الجدولة في المنشآت الصحية وتحديد مدى تأثيره على كفاءة تقديم الخدمات الصحية.

2. تشخيص واقع نظام الجدولة المطبق حاليًا في المنشآت الصحية.
3. قياس أثر نظام الجدولة على مؤشرات الكفاءة التشغيلية، مثل تقليل وقت الانتظار واستخدام الموارد.

1.5. فرضيات الدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الجدولة المطبق في المنشآت الصحية على كفاءة تقديم الخدمات الصحية.
2. يوجد ارتباط إيجابي بين فعالية نظام الجدولة وتقليل متوسط وقت الانتظار للمرضى.
3. يوجد أثر إيجابي لنظام الجدولة على مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

1. الدسوقي، م. أ. (2015). إدارة نظم الرعاية الصحية: الأسس والتطبيقات. القاهرة: دار النهضة العربية.
2. العتيبي، ف. ع. (2019). تطوير نظام جدولة مواعيد المرضى في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة الإدارة الصحية، 12(3)، 45-60.
3. الحربي، ع. م. (2021). تحليل الأداء التشغيلي في المنشآت الصحية باستخدام تقنيات الجدولة. المؤتمر العربي لإدارة المستشفيات، 14، 112-125.