

أثر استخدام التكنولوجيا في تقييم جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على
مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض

The Impact of Technology Use on the Evaluation of
Healthcare Service Quality: A Case Study of Sultan
Medical Hospital in Riyadh

اسم الطالب

عالية عبد العزيز عبد الله القاضي

الرقم الجامعي: 221001375

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثاني

الإهداء

إلى من كانوا النور في طريقي، والسند في رحلتي...

إلى والديّ العزيزين، نبض قلبي ومصدر قوتي، اللذين علّمني أن الطموح لا سقف له، وغرسا في داخلي حب العلم والسعي للتميّز، فلهما كل الشكر والتقدير والدعاء.

إلى بناتي، وإخوتي وأخواتي، ورفاق دربي الذين كانوا بجانبني في كل مراحل هذا الإنجاز، أشاركهم اليوم ثمرة هذا التعب، فنجاحي هو نجاحهم.

وإلى كل من يؤمن بأن العلم سبيل لتغيير الواقع نحو الأفضل...

أهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً من الله أن يكون لبنة نافعة في خدمة المعرفة والمجتمع.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على اشرف الخلق والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه اجمعين...

أقدم أول الشكر وآخره الى أهلي وعائلتي الذين احاطوني برعايتهم ويسروا لي من بعد الله كل عسير...
والذين بينوا لي فضل الصبر والقوة لشق طريقي نحو إتمام هذا البحث العلمي على أكمل وجه...

واتوجه بخالص شكري وتقديري وعظيم امتناني إلى المشرفين على هذا البحث وإلى جامعتي الحبيبة جامعة ميدأوشن..

جدول المحتويات

4.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5.....	المقدمة:
7.....	مشكلة الدراسة
8.....	فجوات على المستوى النظري
8.....	فجوات على المستوى التطبيقي
9	أهمية الدراسة
9.....	على المستوى النظري:
9.....	على المستوى التطبيقي:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُطلق على العصر الذي نعيشه اليوم "عصر البيانات والمعرفة"، وذلك بعد أن تداخلت أنواع البيانات ومجالاتها في جميع جوانب الحياة المعاصرة، فالمعرفة في مجال التكنولوجيا لا تعبر فقط عن تقنيات وعلوم مادية ملموسة، بل تشمل أيضاً جميع المظاهر السلوكية للمؤسسة، ويؤكد بعض الباحثين على أن القيمة الحقيقية للمؤسسات تكمن في موجوداتها غير المادية، وتتمثل الخاصية الرئيسة لهذه المؤسسات في كيفية إدارتها لتلك الموارد، لا سيما البيانات، لذا تسعى إدارة المؤسسات إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الفعالية في مختلف أوجه أنشطتها. (تيناوي، 2019)

وتُعد المستشفيات من أهم المؤسسات الخدمية والاجتماعية بالنسبة للمرضى، حيث تُعد في نظرهم رمزاً للأمل والشفاء، فهي مؤسسات خدمية مسؤولة عن تقديم خدمات صحية متكاملة تشمل الجوانب التشخيصية والعلاجية والبحثية، مما يجعل التطور التكنولوجي في تقديم هذه الخدمات أمراً بالغ الأهمية. (موسى، 2020)

ويُعتبر القطاع الصحي من أكثر القطاعات الحيوية التي تهتم جميع المجتمعات، لذلك تُولي الدول والحكومات اهتماماً بالغاً به للحفاظ على ثروتها البشرية، ويتمثل هذا الاهتمام في ضخ الموارد المالية، وتوظيف الإمكانيات التكنولوجية والبحوث العلمية لتسهيل إدارة المؤسسات الصحية، وتوفير الخدمات الطبية للمرضى بشكل فعال، وتقليل الأخطاء الطبية. (الرحبي وآخرين، 2021)

وتُعد جودة الخدمات الصحية من أبرز القضايا التي تواجه المؤسسات الصحية على المستويين المحلي والعالمي، فهناك العديد من العوامل التي تدفع هذه المؤسسات للاهتمام بتقديم خدمات صحية تلبي احتياجات المرضى وتواكب توقعاتهم، من خلال معرفة المعايير التي يعتمدون عليها للحكم على جودة الخدمة، فقياس مستوى الجودة يُساهم في تحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة، مما يُساعد على تطوير أدائها التشغيلي. (العبيدي، 2024)

كما إن التغيرات المتسارعة في البيئة الصحية والضغط المستمر على القطاع الصحي نتيجة الصعوبات العالمية، تفرض على إدارات المستشفيات التزامات متزايدة لتقديم خدمات عالية الجودة تُرضي متلقيها، فاهتمام المرضى المتزايد بجودة الخدمات المقدمة يجعل من تحسين الجودة ضرورة لا بد منها. (أحمد، 2023)

بالإضافة إلى إن إدخال مفهوم الجودة في المؤسسات الصحية بات ضرورة أساسية لتحقيق التميز والارتقاء بالخدمة، لما لذلك من تأثير مباشر على صحة الإنسان، فالدول تسعى جاهدة إلى تطوير مستوى الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية المستمرة وشكاوى المرضى، تحقيقاً للتنافسية وضماناً للاستمرارية في سوق الرعاية الصحية. (سوسن وآخرين، 2023)

ويؤكد الباحثون على أن التكنولوجيا الصحية تُسهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة رضا المستفيدين، وتسهيل الوصول إلى البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وفي المقابل، أشاروا أيضاً إلى تحديات تتعلق بتكامل التكنولوجيا مع الأنظمة الحالية، مما يتطلب استراتيجيات فعالة لمعالجتها. (أحمد، 2023)

ويشهد المجال الصحي تحولات كبيرة في كيفية استخدام التكنولوجيا داخل غرف العمليات والعيادات، ما يفرض على الأطباء وفرق التمريض اكتساب مهارات جديدة، فبدلاً من المشرط الجراحي التقليدي، تُجرى العمليات اليوم باستخدام أدوات روبوتية تحاكي حركة اليد البشرية، ويُستخدم الحاسب والكاميرات الدقيقة لمتابعة الجراحة وتحسين دقتها. (المطيري وآخرين، 2022)

كما أن جودة الخدمات الصحية من المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد من قبل المؤسسات الصحية، لما لها من تأثير مباشر على الفرد والمجتمع، ويعود هذا الاهتمام لارتباطها بصحة الإنسان، التي تُعد أعلى ما يمتلكه أي مجتمع، والعنصر الأهم لأي اقتصاد وطني. (رضوان، 2021)

وعلى الرغم من التطور المتسارع في التقنيات الذكية والرقمية، إلا أنه لا تزال هناك تحديات تواجه تطبيقها في المؤسسات الصحية، تتعلق بكيفية دمج هذه التقنيات بشكل فعال، والتغلب على العوائق التي تعترض طريق التطوير، لذا من المهم فهم دور التكنولوجيا في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية، مع ضمان الاستدامة والتكامل داخل منظومة الرعاية. (البقي، 2025)

وأشارت الدراسات السابقة إلى أن هناك فجوة واضحة في مدى تفعيل تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الصحية، وهذا ما يجعل من الضروري على جميع المؤسسات الصحية الاستفادة من هذه التقنية لتحسين الأداء التشغيلي، وتحقيق الكفاءة والإنتاجية. (هيكل، 2015)

وعليه، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا في تقييم جودة الخدمات الصحية، وذلك بالتطبيق على مدينة الأمير سلطان الطبية في مدينة الرياض، باعتبارها من المؤسسات الصحية الرائدة التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تبني أنظمة وتقنيات حديثة.

كما يسعى البحث إلى تحليل طبيعة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وبين أبعاد جودة الخدمة الصحية، والتعرف على أبرز التحديات التي قد تُعيق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات، وتقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق تُمكن الجهات المعنية من تطوير آليات العمل وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والرضا لدى المستفيدين.

ومن خلال ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام بسد الفجوة المعرفية المتعلقة بتطبيقات التكنولوجيا في المجال الصحي داخل السياق المحلي، وإثراء الأدبيات العلمية ذات الصلة بممارسات تحسين الجودة باستخدام الأدوات الرقمية.

ولتحقيق أهداف هذا البحث، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه الأنسب لدراسة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وجودة الخدمات الصحية، وتحليل المتغيرات ذات الصلة بطريقة منهجية علمية، حيث سيتم استخدام أداة الدراسة المتمثلة في استبانة موزعة على عينة من العاملين في مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض، من مختلف التخصصات، لجمع البيانات اللازمة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يتيح الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المستشفيات العامة تحديات في مواكبة التطور التكنولوجي، بسبب القيود المالية والإدارية والبشرية، رغم أنها تقدم خدمات شبه مجانية لشريحة واسعة من المواطنين. (داخل ، ٢٠١٨)

ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على مدى تطبيق ذلك في المستشفيات العامة مثل مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض، لذا تنقسم مشكلة الدراسة إلى:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- التفاوت في جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات العامة والخاصة نتيجة التقدم التكنولوجي في القطاع الخاص.
- قصور المستشفيات العامة في تبني معايير الجودة الحديثة بسبب ضعف الإمكانيات.
- تأثير التطور العلمي والطبي على توقعات المرضى وزيادة مطالبهم بخدمات ذات جودة عالية.
- التقدم التكنولوجي السريع في المعدات والتقنيات الطبية يُحدث فجوة معرفية واحترافية بين المؤسسات الصحية العامة والخاصة.
- قصور في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في المستشفيات العمومية مقارنة بالمستشفيات الخاصة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- قدم الأجهزة المستخدمة في بعض أقسام مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض وعدم استبدالها بالتقنيات الحديثة.
- غياب أو ضعف الأنظمة الإلكترونية المتكاملة لتوثيق ومتابعة جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- نقص الكوادر المدربة على استخدام الأجهزة والبرمجيات الطبية الحديثة.
- تأخر الحصول على نتائج دقيقة بسبب عدم توفر التكنولوجيا اللازمة في بعض التخصصات أو الأقسام.
- ضعف مؤشرات رضا المستفيدين نتيجة بطء الإجراءات أو محدودية التقنيات المستخدمة.

إشكالية الدراسة هي: ما أثر التكنولوجيا في تقييم جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض؟

أهمية الدراسة

أصبحت المؤسسات والجهات الصحية تواجه عقبات جديدة تتطلب استجابات فعالة لتحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، تتضمن هذه الابتكارات استخدام الأنظمة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة مما يساهم في تعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء الطبية. (داخل، 2018)

وتتبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة الأمير سلطان الطبية إلى مستويين رئيسيين هما:

1.2.3. على المستوى النظري:

- دراسة أبعاد الجودة من خلال رضا المواطنين للمستفيدين من الخدمة المقدمة ومعرفة درجة قبولهم ورضاهم عن هذه الخدمات المقدمة لهم .
- بيان أثر التحول الرقمي من خلال دراسة أثر التكنولوجيا على مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض، ومدى أهمية المتابعة المستمرة للخدمات المقدمة لضمان رضا المواطنين المستفيدين من الخدمات.
- المساهمة في إثراء الباحثين والمهتمين بهذا المجال والمسؤولين فيما يتعلق بقضية أثر التكنولوجيا بجودة الخدمات الصحية.

1.2.4. على المستوى التطبيقي:

- إدراك وقياس مدى تطبيق معايير جودة الخدمات الصحية في مدينة الأمير سلطان الطبية بالرياض ومدى إلمام الكوادر بها.
- الاستفادة من نتائج البحث لرفع معايير جودة الخدمات الصحية لنيل رضا المواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم .
- استخدام مختلف الأساليب لتنمية معايير جودة الخدمات بالاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة إذ سيكون لها أثر إيجابي كبير لتحسين رعاية المرضى .

قائمة المراجع

- البقمي، هيا، (٢٠٢٥)، دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم وتعزيز الاستدامة في التعليم ما قبل الجامعي في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية – جامعة طنطا، المجلد ٩١، يناير ٢٠٢٥.
- الرحبي محمد وآخرون، (٢٠٢١)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية في الجمهورية اليمنية، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد ١١، العدد ٣، البحث السابع، كانون الأول ٢٠٢١.
- العبيدي صالح وآخرون، (٢٠٢٤)، دور إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية استطلاعية على الكادر الطبي والفني والإداري مستشفى العزيزية للأطفال بمحافظة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار السابع، العدد ٧٤، كانون الأول ٢٠٢٤.
- أحمد عبدالله، 2023، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار.
- تيناوي عمار، (٢٠١٩)، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel & MTN)، الجامعة الافتراضية السورية.
- داخل زهراء، (٢٠١٨)، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، جامعة القادسية.
- رضوان علاء، (٢٠٢١)، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية، دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- مشطر أمنة وآخرون، (٢٠٢٣)، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض، دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي - قالمة -، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالمة.
- موسى محمود، (٢٠٢٠)، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية في المستشفيات الجامعية بجنوب الصعيد، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد ١٦، العدد ٢٣.
- هيكل ليلي، (٢٠١٥)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات، دراسة تطبيقية على شركة الأمل لصناعة الأدوية، الجامعة الافتراضية السورية.