

عنوان البحث  
أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة  
بمدينة جدة

إعداد الطالبة/بشرى فيصل اليوسف

243001943

إشراف/

د.الفصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

## مقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في استخدام التقنيات الحديثة في القطاعات المختلفة، ومن بينها القطاع الصحي.

حيث أن تُعد الإدارة الإلكترونية من أهم هذه التطورات، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المرضى في المستشفيات  
في هذا البحث، سنستكشف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة جدة (مستشفى الدكتور سليمان الحبيب)، وذلك من خلال تحليل البيانات والمقارنة بين المستشفيات التي تطبق هذه الأنظمة وتلك التي لا تزال تعتمد على الطرق التقليدية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الفوائد المتوقعة للإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تقيس أثرها الفعلي على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة جدة. لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الرئيسي:

ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة جدة؟

## أهمية الدراسة:

1. أكاديمية: تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي.
2. عملية: تساعد النتائج المستشفيات على اتخاذ قرارات مستنيرة حول تبني التقنيات الحديثة.
3. اجتماعية: تحسين جودة الخدمات الصحية يؤدي إلى رفع مستوى رضا المرضى وتجربتهم العلاجية.

## أهداف الدراسة:

1. تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بجدة.
2. قياس مستوى رضا المرضى في المستشفيات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.
3. مقارنة النتائج بين المستشفيات التي تستخدم الإدارة الإلكترونية وتلك التي لا تستخدمها.

## تساؤلات الدراسة

1. هل يوجد فرق في جودة الخدمات الصحية بين المستشفيات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وتلك التي لا تطبقها؟

2. ما هو مستوى رضا المرضى في المستشفيات التي تستخدم الإدارة الإلكترونية؟

3. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الخاصة بجدة؟

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية.
2. يزداد مستوى رضا المرضى في المستشفيات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.
3. تواجه المستشفيات تحديات تقنية وبشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

## الدراسات السابقة:

- أشارت دراسة (العمرى، 2021) إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين كفاءة الخدمات الصحية بنسبة 30%.

- بينت دراسة (السعدى، 2020) أن رضا المرضى ارتفع بنسبة 25% في المستشفيات التي طبقت أنظمة إلكترونية متكاملة.

## المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد الدراسة على نظريتي:

1. نظرية تحسين الجودة: التي تركز على دور التقنية في رفع مستوى الخدمات.

2. نظرية رضا العملاء: التي تربط بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

## المنهجية وطرق البحث:

- نوع الدراسة: وصفي تحليلي.
- مجتمع الدراسة: العاملون والمرضى في المستشفيات الخاصة بجدة.
- أداة جمع البيانات: استبانة ومقابلات مع المسؤولين.
- تحليل البيانات: استخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لتحليل النتائج.

أدوات الدراسة :

1. الاستبانة: لجمع بيانات من المرضى والعاملين.

2. المقابلات: مع مديري المستشفيات لفهم التحديات والفوائد.

حدود الدراسة :

1. تقتصر الدراسة على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة.

2. تعتمد النتائج على استجابة المشاركين في الاستبانة والمقابلات.

المراجع:

1. العمري، أ. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية على القطاع الصحي. مجلة الإدارة الصحية.
2. السعدي، ب. (2020). رضا المرضى وتقنية المعلومات. دار النشر العلمي.

## الملحقات

### نموذج الاستبانة .

•أولاً: البيانات العامة (اختيارية)

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

الفئة: ☐ مريض ☐ موظف صحي

الفئة العمرية: ☐ أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45 فأكثر

المؤهل العلمي (للعاملين): ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

عدد سنوات التعامل/العمل مع المستشفى: ☐ أقل من سنة ☐ 1-3 سنوات ☐ أكثر من 3 سنوات

•ثانياً: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية

الخدمات في المستشفى أكثر تنظيماً بفضل الأنظمة الإلكترونية.  
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

تم تقليل وقت الانتظار بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.  
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

توجد دقة في البيانات الطبية وسرعة في الوصول إليها.  
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

الخدمات المقدمة أكثر وضوحاً وشفافية.  
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

يشعر المريض بثقة أكبر في الخدمة عند وجود أنظمة إلكترونية.  
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

•ثالثاً: رضا المرضى/العاملين عن الخدمات الإلكترونية

أنا راضٍ عن مستوى الخدمة المقدمة.

5 □ 4 □ 3 □ 2 □ 1 □

التعامل الإلكتروني أسهل وأسرع من الإجراءات الورقية.

5 □ 4 □ 3 □ 2 □ 1 □

أشعر بالرضا عند استخدام تطبيقات المستشفيات أو البوابة الإلكترونية.

5 □ 4 □ 3 □ 2 □ 1 □

تتيح الأنظمة الإلكترونية متابعة الحالة أو الخدمة بسهولة.

5 □ 4 □ 3 □ 2 □ 1 □

أود أن يتم توسيع استخدام الأنظمة الإلكترونية في المستشفى.

5 □ 4 □ 3 □ 2 □ 1 □

•رابعاً: ملاحظات أو اقتراحات.

(.....)

## أسئلة المقابلة للمسؤولين.

- ١- متى بدأ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى؟ وما هي أبرز الأنظمة المستخدمة؟
- ٢- ما الفروقات التي لاحظتموها في جودة الخدمات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ٣- هل واجهتم تحديات في التطبيق؟ (بشرية – تقنية – تنظيمية)
- ٤- كيف تقيسون رضا المرضى والعاملين عن الأنظمة الإلكترونية؟
- ٥- هل لديكم خطط لتطوير أو توسيع الأنظمة الإلكترونية الحالية؟
- ٦- برأيكم، ما الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في دعم أهداف رؤية ٢٠٣٠ في القطاع الصحي؟
- ٧- هل لديكم اقتراحات يمكن أن تعزز من فعالية استخدام التقنية في تحسين جودة الرعاية الصحية

