

تقييم أثر الابتكار على تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية: دراسة تطبيقية على
مستشفى بريدة المركزي

إعداد الطالب/

بندر لافي الحربي

الرقم الجامعي/

253002672

إشراف/

د. الفيصل

عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

2026

قائمة المحتويات

3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	تساؤلات الدراسة
8	فرضيات الدراسة
8	الدراسات السابقة
12	المنطلقات النظرية للدراسة
14	المنهجية وطرق البحث
16	أدوات الدراسة
17	حدود الدراسة
19	المراجع

المقدمة

تشهد المملكة العربية السعودية تحولات كبيرة في قطاع الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة، نتيجة للسياسات الحكومية الرامية إلى تطوير منظومة الخدمات الصحية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030، والتي تسعى إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين. وقد أصبح الابتكار أحد الركائز الأساسية لتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية، نظرًا لدوره المحوري في تطوير العمليات وتحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية وتحقيق رضا المرضى. إن الاهتمام بالابتكار لا يقتصر على الجانب التقني أو التكنولوجي فحسب، بل يشمل أيضًا الابتكار في أساليب الإدارة، وطرق تقديم الخدمة، واستراتيجيات التواصل مع المستفيدين (نبيلة، 2023).

تشكل جودة الخدمات الصحية من أهم مؤشرات الأداء المؤسسي في المستشفيات، حيث تمثل معيارًا رئيسيًا لقياس مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المرضى وضمان سلامتهم وتحقيق رضاهم. ومن هذا المنطلق، يبرز التساؤل حول العلاقة بين الابتكار وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يشير العديد من الدراسات السابقة إلى أن الابتكار يمكن أن يساهم في تطوير الخدمات الصحية بشكل مباشر من خلال تقديم حلول جديدة للمشكلات التقليدية، وتحسين سير العمل، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس إيجابًا على مستوى جودة الرعاية الصحية (عسيري، 2020).

ويأتي اختيار مستشفى بريدة المركزي كموقع تطبيقي لهذه الدراسة نظرًا لأهميته كمستشفى رئيسي يخدم شريحة واسعة من السكان في منطقة القصيم، ويتميز بتنوع خدماته الطبية والإدارية، مما يجعله نموذجًا مناسبًا لدراسة أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية. من خلال دراسة هذا المستشفى، يمكن تحليل مدى تبني الممارسات الابتكارية وتقييم أثرها على الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية، بالإضافة إلى التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الابتكار في المؤسسات الصحية السعودية (أحمد، 2023).

إن هذه الدراسة تهدف إلى تقديم رؤى علمية دقيقة حول العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات الصحية، بما يساهم في تعزيز قدرة المستشفيات على تبني استراتيجيات مبتكرة، وتحسين الكفاءة والجودة، والارتقاء بتجربة المرضى.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تساعد صانعي القرار والإدارات الصحية على تبني نهج الابتكار بشكل منهجي ومستدام، بما يتوافق مع الأهداف الوطنية لتطوير القطاع الصحي ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية تحديات كبيرة في سبيل تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين، خاصة في ظل التطور السريع لتقنيات الرعاية الصحية وزيادة توقعات المرضى تجاه سرعة وكفاءة وجودة الخدمات. على الرغم من الجهود المبذولة من قبل وزارة الصحة والهيئات الصحية المختلفة لتحديث البنية التحتية وتطوير الكوادر الطبية والإدارية، إلا أن هناك فجوة واضحة بين الإمكانيات المتاحة والقدرة على توظيف الابتكار بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات الصحية.

تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في مدى تأثير الابتكار في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السعودية، وبالأخص في مستشفى بريدة المركزي، الذي يعد مركزاً رئيسياً للرعاية الصحية في منطقة القصيم. فغياب تبني سياسات وممارسات ابتكارية منهجية يؤدي إلى استمرار التحديات التقليدية في تقديم الرعاية الصحية، مثل البطء في العمليات الإدارية، ضعف التنسيق بين الأقسام الطبية، محدودية استخدام التقنيات الحديثة في التشخيص والعلاج، وصعوبة تحقيق رضا المرضى بشكل مستدام (Al-Nozha, 2024).

ترتبط مشكلة الدراسة الرئيسية بعدة مشاكل مترتبة تؤثر على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، منها:

1. تراجع مستوى رضا المرضى نتيجة للبطء في تقديم الخدمات، ونقص التنسيق بين الأقسام، وضعف متابعة المرضى، ما يؤدي إلى انخفاض مستوى تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية.
2. ضعف الكفاءة التشغيلية للمستشفى حيث يؤدي عدم تبني الابتكار بشكل منهجي إلى استهلاك الموارد بشكل غير فعال، وزيادة التكاليف التشغيلية، وتأخر إنجاز الإجراءات الطبية والإدارية.
3. ضعف القدرة التنافسية للمستشفى في ظل المستشفيات الأخرى التي تعتمد على الابتكار في تحسين جودة الخدمة، يصبح مستشفى بريدة المركزي أقل قدرة على تقديم خدمات متميزة تلبى توقعات المجتمع.
4. تحديات في اتخاذ القرار الإداري؛ عدم وجود مؤشرات واضحة لقياس أثر الابتكار على جودة الخدمات يجعل صانعي القرار يفتقرون إلى البيانات الدقيقة لتطوير السياسات والاستراتيجيات المناسبة.

5. محدودية التطوير المهني للكوادر حيث أن غياب ثقافة الابتكار داخل المستشفى يؤدي إلى ضعف برامج التدريب والتطوير، مما ينعكس على قدرة الموظفين على تقديم خدمات صحية عالية الجودة (Al-Anezi, 2025).

انطلاقاً من مشكلة الدراسة الرئيسية والمشاكل المترتبة عليها، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي: ما أثر الابتكار في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات الصحية في السياق السعودي، وهو مجال يحتاج إلى دراسات متعمقة، خصوصاً في المستشفيات الإقليمية مثل مستشفى بريدة المركزي. إذ أن معظم الدراسات السابقة ركزت على المستشفيات الكبرى في المدن الرئيسية، مما حد من إمكانية تعميم نتائجها على المستشفيات التي تواجه بيئات تشغيلية وإدارية مختلفة. ومن هذا المنطلق، توفر الدراسة إطاراً علمياً متكاملًا لتحليل أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على الابتكار بجوانبه المختلفة سواء كان تقنياً أو إدارياً أو تنظيمياً.

تساهم الدراسة أيضاً في إثراء المعرفة الأكاديمية من خلال تقديم مؤشرات ومقاييس دقيقة لقياس تأثير الابتكار على جودة الخدمات الصحية، ما يساعد الباحثين على بناء نماذج تقييمية قابلة للتطبيق في السياقات المماثلة. كما أنها توفر قاعدة علمية لتعميق الفهم حول كيفية تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات، وتسلط الضوء على العوامل التي تدعم أو تحد من نجاح الابتكار، وهو ما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تهدف إلى تطوير استراتيجيات مبتكرة لإدارة الموارد والخدمات الصحية في بيئات مشابهة (Akinwale, 2023).

- الأهمية العملية

تتجلى الأهمية العملية للدراسة في دورها في تقديم توصيات قابلة للتطبيق تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، لا سيما المستشفيات الإقليمية مثل مستشفى بريدة المركزي، حيث يمكن أن يساهم تبني ممارسات الابتكار في تطوير العمليات التشغيلية والإدارية ورفع مستوى رضا المرضى. فنتائج الدراسة توفر للإدارات

الصحية بيانات دقيقة تساعد على فهم العلاقة بين الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي، بما يتيح توجيه الموارد بشكل أكثر فعالية، وتحقيق كفاءة أكبر في تقديم الخدمات الطبية.

كما تسهم الدراسة في تعزيز قدرة المستشفى على مواجهة التحديات التشغيلية والإدارية من خلال وضع أسس منهجية لتبني الابتكار المستدام، ما يؤدي إلى تحسين تجربة المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسريع الإجراءات الإدارية، بالإضافة إلى تطوير مهارات الكوادر البشرية وتأهيلها للتعامل مع التغيرات التقنية والإدارية الحديثة. ومن هذا المنطلق، فإن الدراسة لا تقتصر على الجانب النظري فحسب، بل تقدم حلولاً عملية قابلة للتطبيق تساعد صانعي القرار على تعزيز الأداء المؤسسي ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030 في تطوير القطاع الصحي (Nair K.، 2024).

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر الابتكار على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية. ويأتي هذا الهدف في إطار فهم العلاقة بين الابتكار بجوانبه المختلفة – سواء التكنولوجي أو الإداري أو التنظيمي – ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مع التركيز على تحليل كيفية توظيف الابتكار لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز رضا المرضى. يسعى الهدف الرئيسي إلى تقديم صورة واضحة وشاملة حول الدور الذي يمكن أن يلعبه الابتكار في تعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى جودة الرعاية الصحية بما يتوافق مع معايير الجودة الوطنية.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل مستوى تبني الابتكار في مستشفى بريدة المركزي؛ حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المستشفى للممارسات الابتكارية في العمليات الطبية والإدارية والتقنية، وتحديد المجالات التي يتم فيها الابتكار بنجاح والمجالات التي تحتاج إلى تطوير.

2. تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى؛ ويشمل ذلك قياس رضا المرضى وكفاءة تقديم الخدمات وسرعة الأداء الطبي والإداري، بالإضافة إلى مستوى الالتزام بالمعايير الصحية المعتمدة محليًا ودوليًا.
3. تحديد العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات الصحية؛ وذلك من خلال دراسة مدى تأثير الممارسات الابتكارية على جودة الخدمة، وفهم كيفية مساهمة الابتكار في تحسين الأداء العام للمستشفى ورفع مستوى رضا المرضى.
4. كشف المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الابتكار؛ تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تحد من تبني الابتكار بشكل فعال داخل المستشفى، سواء كانت مرتبطة بالموارد البشرية أو الثقافة التنظيمية أو البنية التحتية التقنية والإدارية.
5. اقتراح توصيات عملية لتعزيز الابتكار وجودة الخدمات الصحية؛ بناءً على نتائج الدراسة، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد إدارة المستشفى وصانعي القرار على تطوير استراتيجيات مبتكرة، وتحسين جودة الرعاية الصحية، وخلق بيئة داعمة للابتكار المستدام.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

- ما أثر الابتكار على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تبني مستشفى بريدة المركزي للممارسات الابتكارية في الخدمات الصحية المقدمة؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى وفق معايير الجودة الوطنية والدولية؟
3. هل توجد علاقة بين تبني الابتكار وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى؟
4. ما هي أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الابتكار في مستشفى بريدة المركزي؟
5. ما التوصيات العملية لتعزيز الابتكار ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى؟

فرضيات الدراسة

الفرض الرئيسي:

- يوجد أثر إيجابي للابتكار على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة إيجابية بين تبني الابتكار التكنولوجي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي.
2. هناك علاقة إيجابية بين الابتكار الإداري وتطوير كفاءة العمليات الصحية في المستشفى.
3. هناك علاقة إيجابية بين الابتكار التنظيمي وتحسين تجربة المرضى وجودة الخدمة المقدمة.
4. يواجه تبني الابتكار في المستشفى مجموعة من التحديات والمعوقات التي تؤثر على فعاليته.
5. تطبيق استراتيجيات مبتكرة يساهم بشكل ملموس في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى.

الدراسات السابقة

تساهم أحدث تقنيات الرعاية الصحية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، والتطبيب عن بُعد، وأنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، وتقنية سلسلة الكتل (البلوك تشين)، في تحسين تقديم الخدمات الصحية على مستوى العالم. وتستخدم المملكة العربية السعودية هذه التقنيات لدعم رؤيتها 2030، التي تهدف إلى تقديم رعاية صحية عالية الجودة لعدد أكبر من المرضى بتكاليف أقل. وتشير الأبحاث إلى أن فعالية هذه الحلول الصحية في المملكة العربية السعودية تفتقر إلى تقييم شامل لكيفية مواجهة المشاريع للتحديات وإحداث تغييرات مستدامة في تقديم الخدمات الصحية. الهدف: تهدف دراسة (Alghamdi، 2025) إلى تقييم أثر تقنيات الرعاية الصحية الناشئة على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الذكاء الاصطناعي، والتطبيب عن بُعد، وأنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، وتقنية سلسلة الكتل (البلوك تشين). المنهجية: استخدم البحث قواعد البيانات الإلكترونية PubMed، وScopus، وIEEE Xplore، وScienceDirect، وGoogle Scholar لاسترجاع الدراسات المنشورة بين عامي 2020 و2024.

واختار البحث الدراسات المناسبة وفقاً لسؤال البحث، بينما اتبع استخلاص البيانات إرشادات PRISMA. النتائج: أظهر تحليل عشر دراسات عالية الجودة تحسناً ملحوظاً في جودة الرعاية الصحية وكفاءتها التشغيلية، فضلاً عن سهولة الوصول إليها، بفضل دمج الذكاء الاصطناعي مع التطبيق عن بُعد والسجلات الصحية الإلكترونية وتطبيقات تقنية سلسلة الكتل (البلوك تشين). وقد اكتشف الباحثون أربع فوائد رئيسية ناتجة عن تبني الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل، تشمل تحسين التشخيص وتوسيع نطاق الوصول إلى الرعاية الصحية، إلى جانب تعزيز حماية المعلومات وتحسين الوظائف التشغيلية. إلا أن تطبيق تقنيات الرعاية الصحية واجه بعض التحديات، منها صعوبة اكتساب العاملين في هذا القطاع المهارات الرقمية، فضلاً عن مخاوف تتعلق بخصوصية البيانات وزيادة مخاطر الأمن السيبراني. الخلاصة: تُبشّر تقنيات الرعاية الصحية المستقبلية بتحويل أنظمة تقديم الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية إلى خدمات ذات جودة أعلى. ويتطلب نجاح تطبيق هذه التقنيات في المستقبل معالجة المخاوف الأمنية، إلى جانب رفع مستوى القدرات الرقمية وتوفير التدريب المناسب للقوى العاملة.

تهدف دراسة (Alharbi، 2025) إلى بحث كيفية تطبيق مجمع القصيم الصحي لإدارة صحة السكان بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030، وتحديد أبرز المشكلات والدروس المستفادة من هذا التطبيق. استخدمت هذه الدراسة منهجية البحث الوصفي السكاني، وأُجريت خلال الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر 2024. وتم جمع البيانات باستخدام منهجية مختلطة، حيث جُمعت بيانات نوعية من 11 جهة مُنفذة لإدارة صحة السكان، وبيانات كمية ثانوية من 102,946 مستخدماً لخدمات الرعاية الصحية. وضع فريق تنفيذ إدارة صحة السكان في مجمع القصيم الصحي خطة استراتيجية إقليمية مدتها خمس سنوات، تتماشى مع الإطار الوطني لإدارة صحة السكان، مع الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات لتنفيذ الاستراتيجية. وتشمل أبرز التحديات التي تم تحديدها: نقص الوثائق والإرشادات الشاملة ذات الصلة بسياسات إدارة صحة السكان، وضعف الدعم الفني وتأخره، ومقاومة التغيير من جانب الجهات المعنية. وقد مثّلت جهود الضغط والتواصل الفعال استراتيجيتين مفيدتين لتنفيذ إدارة صحة السكان. في العقود القادمة، سيؤدي تطبيق إدارة صحة السكان في مركز الرعاية الصحية إلى تغيير جذري في ممارسات الرعاية الصحية نحو نظام رعاية صحية أكثر استدامة يتماشى مع رؤية 2030. ولضمان التشغيل الناجح لإدارة صحة السكان في مركز الرعاية الصحية وغيره من التجمعات الصحية، يلزم بذل المزيد من الجهود للدعوة إلى الدعم المؤسسي والمساعدة التقنية والتمويل الكافي والرعاية.

تتناول دراسة (Alwehaibi، 2025) أثر الابتكار الرقمي على عمليات التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على كيفية تأثير أدوات الصحة الإلكترونية على إدارة صحة السكان وتقديم خدمات الرعاية المنزلية. يدفع السعي الاستراتيجي لتحقيق رؤية المملكة 2030 مؤسسات التأمين إلى نشر أدوات الصحة الرقمية المتقدمة، بدءًا من التطبيب عن بُعد والسجلات الصحية الإلكترونية وصولاً إلى تصنيف المخاطر المدعوم بالذكاء الاصطناعي والمنصات المتنقلة، وذلك بهدف تحسين كفاءة الخدمات والنتائج الصحية بشكل جذري. وباستخدام بيانات من مؤسسات التأمين العامة والخاصة، تحلل هذه الدراسة أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي، وسهولة الوصول إلى الرعاية، ورضا المرضى. كما تتناول الدراسة جاهزية المؤسسات، والتوافق مع الأنظمة، ومعوقات التبني لدى مختلف أنواع شركات التأمين. وتقدم النتائج رؤى قيّمة لصناع السياسات من مقدمي خدمات التأمين، والجهات التنظيمية، والجهات المعنية بالرعاية الصحية، الذين يسعون إلى توسيع نطاق مبادرات الصحة الرقمية التي تعزز الرعاية القائمة على القيمة وتقلل تكاليف الرعاية الصحية على المدى الطويل.

رؤية 2030 هي برنامج استراتيجي اجتماعي واقتصادي أطلقته المملكة العربية السعودية بهدف تنويع اقتصادها وتحفيز تغييرات عديدة في قطاعاتها الاجتماعية والاقتصادية، بما في ذلك قطاع الرعاية الصحية. أما التنمية المستدامة 2030 فهي اتفاقية عالمية بين الدول لبناء عالم مستدام ومزدهر ومتربط بشكل متزايد. وقد سلّطت الحكومة السعودية الضوء على رؤية 2030 لتحسين صحة السكان، وأكدت المنظمات الدولية أن التنمية المستدامة 2030 ستساهم في "حياة صحية وتعزيز الرفاه للجميع في جميع الأعمار". تحلل دراسة (Rahman، 2021) قدرة الدولة على إعادة تنشيط نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية في سياق رؤية 2030 والتنمية المستدامة 2030. وقد استُخدمت في هذه الدراسة أساليب مراجعة النطاق وتحليل البيانات الموضوعية. يُعد تحقيق رؤية 2030 أمرًا أساسيًا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030. وقد أعادت الحكومة توجيه برامجها وخططها واستراتيجياتها الوطنية بما يتماشى مع أهداف ومؤشرات التنمية العالمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. يُعتبر تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 عنصرًا أساسيًا في تنمية القطاع الصحي. لذا، ينبغي اتخاذ إصلاحات مدروسة لتحقيق أهداف رؤية 2030 وأهداف التنمية المستدامة 2030. وستساهم هذه التدابير في تعزيز الحوكمة وقدرات الدولة، بما يُفضي في نهاية المطاف إلى تنشيط نظام الرعاية الصحية السعودي وتحسين صحة السكان. وتشجع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 الدولة على الاضطلاع بدور متجدد في التنمية، في ضوء إعلان الأمم المتحدة "الحق في التنمية". وفي سياق السعي لتحقيق

أهداف التنمية المستدامة، يتعين على الدولة تهيئة البيئة اللازمة لدعم القدرات، وتحسين تقديم الخدمات من خلال بناء التعاون والتنسيق بين مقدمي الخدمات، وتعزيز التفاعل بين مختلف الجهات، بما يُمكنها من أداء أدوارها ووظائفها البناءة في إدارة شؤون الدولة، الأمر الذي يُعزز في نهاية المطاف قدرة الدولة على تنشيط نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

تشارك الدراسات السابقة في تركيزها على العلاقة بين الابتكار الرقمي والتقنيات الحديثة من جهة، وجودة الخدمات الصحية وتحسين نتائج الرعاية من جهة أخرى. كما تؤكد جميع الدراسات على أهمية دمج التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والتطبيب عن بُعد، والسجلات الصحية الإلكترونية، وتقنيات البلوك تشين، في تعزيز فعالية وكفاءة تقديم الخدمات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، تتفق هذه الدراسات على أن الابتكار والتحول الرقمي يشكلان أدوات رئيسية لدعم تحقيق أهداف الاستراتيجيات الوطنية، بما في ذلك رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تحسين صحة السكان وتوفير رعاية صحية عالية الجودة مع رفع كفاءة النظام الصحي بشكل عام. كما تشير الدراسات إلى دور الابتكار في توسيع نطاق الوصول إلى الرعاية الصحية وتحسين تجربة المرضى، ما يعكس توافقاً واضحاً في الأهداف العامة والمجالات التطبيقية لهذه الدراسات.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

تختلف الدراسات السابقة من حيث نطاق التطبيق والتركيز العملي، حيث ركزت بعض الدراسات على تقييم أثر التقنيات الصحية الحديثة على جودة الخدمات في المستشفيات ومؤسسات التأمين، بينما تناولت أخرى تطبيق إدارة صحة السكان على مستوى المجموعات الصحية والإقليمية. كما اختلفت الدراسات من حيث المنهجية المستخدمة، فبينما اعتمدت بعض الدراسات على التحليل الكمي والمراجعات المنهجية، استخدمت أخرى منهجيات مختلطة تشمل جمع البيانات النوعية من الجهات المعنية والبيانات الكمية الثانوية من المستفيدين. كذلك اختلفت الدراسات في مستوى التفاصيل حول التحديات العملية لتطبيق الابتكار، حيث سلطت بعض الدراسات الضوء على المعوقات

التقنية مثل ضعف المهارات الرقمية للعاملين ومخاطر الأمن السيبراني، في حين ركزت دراسات أخرى على التحديات التنظيمية والإدارية مثل ضعف الدعم الفني، ومقاومة التغيير، ونقص الإرشادات والسياسات الواضحة.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

رغم أهمية الدراسات السابقة، إلا أنها كشفت عن عدة فجوات بحثية يمكن للبحث الحالي التعامل معها. أولاً، هناك نقص في الدراسات التطبيقية التي تركز على المستشفيات الإقليمية، مقارنة بالمستشفيات الكبرى في المدن الرئيسية، مما يجعل البحث الحالي متميزاً من حيث دراسة تأثير الابتكار على جودة الخدمات الصحية في مستشفى إقليمي مثل مستشفى بريدة المركزي. ثانياً، معظم الدراسات ركزت على أثر الابتكار التقني الرقمي أو الإدارة الرقمية، بينما قلّ التركيز على الابتكار الإداري والتنظيمي المتكامل الذي يشمل جميع جوانب تقديم الخدمات الصحية. ثالثاً، هناك قلة الدراسات التي تربط بين الابتكار وجودة الخدمات بشكل شمولي باستخدام أدوات كمية دقيقة يمكنها اختبار الفرضيات الإحصائية بشكل منهجي، وهذا ما يسعى البحث الحالي إلى سدّه. وأخيراً، لم تتناول الدراسات السابقة بشكل كافٍ الجوانب البشرية في تطبيق الابتكار، مثل التدريب والكفاءات الرقمية للكوادر، وتأثير هذه العوامل على نجاح تحسين جودة الخدمات الصحية، وهو ما يشكل محوراً رئيسياً للبحث الحالي.

المنطلقات النظرية للدراسة

تمثل المنطلقات النظرية أساس أي دراسة علمية، إذ توفر الإطار الفكري والمفاهيمي الذي يوجه البحث ويساعد في تفسير الظواهر المدروسة وربطها بالمعرفة السابقة. وفي سياق هذه الدراسة، تكتسب المنطلقات النظرية أهمية خاصة لأنها ترتبط بمفهومين رئيسيين: الابتكار وجودة الخدمات الصحية، واللذين يشكلان الركيزتين الأساسيتين لفهم العلاقة بين تطوير الممارسات الابتكارية في المستشفيات وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

تتناول الدراسة الابتكار باعتباره عملية مستمرة لإدخال تغييرات أو تحسينات على العمليات والمنتجات والخدمات داخل المؤسسة الصحية، بهدف رفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا المستفيدين. أما جودة الخدمات الصحية، فهي تعكس قدرة المؤسسة على تقديم رعاية صحية متكاملة وآمنة وفعالة، تلي توقعات المرضى وتحقق المعايير المهنية المعتمدة. وتأتي أهمية المنطلقات النظرية في ربط هذه المفاهيم ببعضها البعض، وبيان كيف يمكن للابتكار أن يساهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية.

- الابتكار في القطاع الصحي

يُعرف الابتكار في القطاع الصحي بأنه إدخال أساليب أو أدوات أو نظم جديدة تسهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة، سواء من خلال تحسين العمليات الإدارية والطبية أو تبني تقنيات حديثة تسهل تقديم الخدمات الصحية. وتشير الدراسات النظرية إلى أن الابتكار ليس مقتصرًا على الجانب التكنولوجي، بل يشمل أيضًا الابتكار الإداري والتنظيمي، مثل تطوير أساليب العمل، وإعادة تصميم الإجراءات، وتعزيز ثقافة التعلم المستمر لدى الموظفين. ويعتبر الابتكار أداة رئيسية لتجاوز المشكلات التقليدية في تقديم الخدمات الصحية، مثل بطء العمليات الإدارية، ونقص التنسيق بين الأقسام، وارتفاع معدلات الأخطاء الطبية، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة وتجربة المرضى.

تؤكد النظريات الحديثة في إدارة الابتكار أن المؤسسات الصحية التي تتبنى ممارسات ابتكارية ممنهجة تحقق تحسينًا ملموسًا في الأداء المؤسسي، سواء على مستوى الكفاءة التشغيلية أو على مستوى رضا المستفيدين، وذلك عبر دمج الابتكار في ثقافة العمل اليومية وعمليات التخطيط الاستراتيجي. ومن هذا المنطلق، يصبح الابتكار عاملاً حاسماً لتعزيز القدرة التنافسية للمستشفيات ورفع جودة الخدمات الصحية بما يتوافق مع معايير الجودة المحلية والدولية (Flessa, 2021).

- جودة الخدمات الصحية

تمثل جودة الخدمات الصحية مقياسًا رئيسيًا لأداء المؤسسات الصحية، إذ تتعلق بقدرة المستشفى على تقديم رعاية صحية فعالة وآمنة ومستدامة تلبي احتياجات المرضى. وتشمل أبعاد جودة الخدمات الصحية عددًا من المعايير، منها: الدقة الطبية، وسرعة الاستجابة، وكفاءة العمليات الإدارية، والتواصل مع المرضى، ورضاهم عن الخدمات المقدمة. وتؤكد النظريات الحديثة أن تحسين جودة الخدمات الصحية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال دمج الابتكار في كل جوانب العمل، سواء في تقديم الرعاية المباشرة أو في العمليات الداعمة.

كما تشير الدراسات النظرية إلى أن المستشفيات التي تتبنى سياسات الجودة الشاملة وتدمج الابتكار في استراتيجياتها تحقق مستويات أعلى من رضا المرضى، وتقلل الأخطاء الطبية، وتزيد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة. ومن ثم، يُنظر إلى جودة الخدمات الصحية باعتبارها هدفًا نهائيًا للابتكار، حيث يسعى كل تطوير أو تحسين مبتكر إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق تجربة أفضل للمرضى (Ferreira, 2023).

- العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات الصحية

تشير الدراسات النظرية إلى وجود علاقة إيجابية بين الابتكار وجودة الخدمات الصحية، حيث يسهم الابتكار في تحسين الأداء المؤسسي عبر تطوير العمليات، وتقليل الهدر، وتسريع تقديم الخدمات، وتعزيز تجربة المرضى. وتشمل هذه العلاقة عدة مستويات، من الابتكار التكنولوجي الذي يشمل استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة، إلى الابتكار الإداري الذي يركز على تطوير أساليب العمل، وصولاً إلى الابتكار التنظيمي الذي يسعى إلى خلق بيئة عمل محفزة للتميز والإبداع.

وتعتبر هذه العلاقة جوهرية في المستشفيات الإقليمية مثل مستشفى بريدة المركزي، حيث يتيح تبني الابتكار بشكل منهجي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع المحلي، وتقليل المشكلات التشغيلية، وتحقيق رضا المرضى. ومن خلال هذا المنطلق النظري، يمكن بناء إطار عمل لدراسة أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية بشكل علمي وممنهج، بما يدعم صانعي القرار في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء المؤسسي (Kahouli، 2024).

المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهجية الكمية، نظرًا لقدرتها على قياس العلاقة بين المتغيرات بشكل دقيق وتقديم نتائج قابلة للتحليل الإحصائي. ويتميز المنهج الكمي بقدرته على اختبار الفرضيات بشكل موضوعي، وتقديم مؤشرات كمية دقيقة حول أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية في المستشفى. كما يسمح هذا المنهج بإجراء تحليل إحصائي للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، مما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن تعميمها على السياق المحلي للمستشفى قيد الدراسة.

- تصميم الدراسة وأسلوب البحث

تم تصميم الدراسة على أساس دراسة وصفية تحليلية كمية، تهدف إلى تقييم أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية من خلال قياس المتغيرات المرتبطة بالابتكار وجودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها. وقد تم اختيار هذا التصميم لأنه يسمح بتحديد العلاقة بين المتغير المستقل (الابتكار بجوانبه المختلفة: التكنولوجي والإداري والتنظيمي) والمتغير التابع

(جودة الخدمات الصحية)، واختبار الفرضيات العلمية الموضوعية. ويعتمد أسلوب البحث في الدراسة على استخدام استبانات مُهيكلّة، تم توزيعها على المشاركين في المستشفى للحصول على بيانات كمية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي.

- عينة الدراسة

استهدفت الدراسة عينة من موظفي مستشفى بريدة المركزي، شملت الكوادر الطبية والإدارية والفنية المشاركة في تقديم الخدمات الصحية، وذلك بهدف الحصول على رؤية شاملة حول مستوى تبني الابتكار وجودة الخدمات المقدمة. وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الأقسام والمستويات الوظيفية في المستشفى، وهو ما يعزز موثوقية النتائج ودقتها. وقد تم تحديد حجم العينة بما يتوافق مع المعايير الإحصائية لضمان قدرة الدراسة على اختبار الفرضيات بدقة.

- إجراءات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على استبانة معدة خصيصاً لقياس متغيرات الابتكار وجودة الخدمات الصحية، وتم تصميمها وفق معايير الصدق والثبات لضمان موثوقية النتائج. شملت الاستبانة مجموعة من البنود المرتبطة بالابتكار التكنولوجي والإداري والتنظيمي، بالإضافة إلى بنود قياس جودة الخدمات الصحية من حيث الكفاءة التشغيلية ورضا المرضى والتواصل وسرعة الاستجابة. وقد تم توزيع الاستبانة على المشاركين شخصياً وفي بعض الحالات إلكترونياً، مع توضيح هدف الدراسة وضمان سرية المعلومات لتعزيز مصداقية إجابات المشاركين.

- طرق تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، بما يتناسب مع طبيعة البيانات الكمية المجمعة. شملت الأساليب الوصفية حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقديم صورة واضحة عن مستوى الابتكار وجودة الخدمات في المستشفى، بينما استخدمت الأساليب الاستدلالية مثل اختبار الارتباط والانحدار لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (الابتكار) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية). كما تم اختبار الفرضيات باستخدام برامج إحصائية متخصصة لضمان دقة النتائج، وتقديم استنتاجات علمية دقيقة حول أثر الابتكار في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى بريدة المركزي.

أدوات الدراسة

تشكل أدوات الدراسة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، حيث تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم جمع البيانات وتحويل الظواهر الملاحظة إلى معلومات قابلة للتحليل والاستنتاج. وفي هذه الدراسة، تم اختيار الأدوات بعناية لتتناسب مع طبيعة المنهجية الكمية ولتحقيق أهداف البحث المتعلقة بتقييم أثر الابتكار على جودة الخدمات الصحية. وقد ركزت الدراسة على تطوير أدوات قادرة على قياس المتغيرات الرئيسية بدقة وموضوعية، وهي الابتكار بمختلف أبعاده (التكنولوجي، الإداري، التنظيمي) وجودة الخدمات الصحية، مع ضمان توافقها مع السياق العملي لمستشفى بريدة المركزي.

- أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على استبانة مهيكلية كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك نظرًا لفعاليتها في الدراسات الكمية وقدرتها على تغطية شريحة واسعة من المشاركين بشكل منظم. صُممت الاستبانة وفق أسلوب البنود المغلقة، حيث يمكن للمستجيبين التعبير عن آرائهم باستخدام مقياس ليكرت، مما يسهل تحليل النتائج إحصائيًا ويعطي مؤشرات دقيقة حول مستوى الابتكار وجودة الخدمات الصحية في المستشفى.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى أقسام رئيسية تمثل المتغيرات الأساسية للدراسة. القسم الأول تضمن معلومات ديموغرافية حول المشاركين مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، لضمان قدرة الباحث على تحليل البيانات في ضوء الخصائص الفردية للمشاركين. أما القسم الثاني، فقد ركز على مستوى تبني الابتكار في المستشفى بجوانبه المختلفة، من خلال قياس مدى استخدام التقنيات الحديثة، وتطوير العمليات الإدارية، وتبني أساليب تنظيمية مبتكرة. بينما القسم الثالث ركز على جودة الخدمات الصحية، بما في ذلك تقييم الكفاءة التشغيلية، ورضا المرضى، وسرعة الاستجابة، وفعالية التواصل مع المستفيدين.

- موثوقية وصدق الأداة

حرصت الدراسة على تحقيق الصدق والثبات في أداة جمع البيانات، إذ تم التأكد من صدق المحتوى عبر استشارة مجموعة من الخبراء والمتخصصين في الإدارة الصحية والابتكار لضمان أن جميع البنود تغطي أبعاد المتغيرات بشكل مناسب. كما تم إجراء اختبار تجريبي (Pilot Test) على عينة صغيرة من المستشفى قبل التطبيق النهائي، للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها، ولحساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لضمان أن الأداة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

- إجراءات استخدام الأداة

تم توزيع الاستبانة على المشاركين في المستشفى بطريقة منظمة، مع تقديم شرح واضح لهدف الدراسة وأهمية المشاركة فيها، مع التأكيد على سرية المعلومات وضمان عدم استخدام البيانات إلا لأغراض البحث العلمي. كما تم توجيه المشاركين حول كيفية الإجابة على البنود بشكل دقيق، مع تخصيص فترة زمنية مناسبة لإتمام الاستبانة، لضمان جمع بيانات شاملة ودقيقة.

- مميزات أداة الدراسة

تتميز الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة بقدرتها على قياس المتغيرات بشكل موضوعي ودقيق، وتغطيتها لكافة جوانب الابتكار وجودة الخدمات الصحية في المستشفى. كما أنها مناسبة لتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة، مما يسهل اختبار الفرضيات والتحقق من صحة النتائج، ويتيح للباحث تقديم توصيات عملية قائمة على أدلة كمية واضحة.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على الموظفين العاملين في مستشفى بريدة المركزي، بمن فيهم الكوادر الطبية والإدارية والفنية، باعتبارهم الجهات الرئيسية المشاركة في تقديم الخدمات الصحية وتطبيق الممارسات الابتكارية داخل المستشفى. يهدف هذا التحديد البشري إلى ضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة حول مستوى تبني الابتكار في العمليات الصحية والإدارية، وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. كما يسمح التركيز على هذه الفئة بتحليل العلاقة بين الخبرة العملية والقدرة على تطبيق الابتكار، مع أخذ الفروق بين الأقسام المختلفة في الاعتبار. ويشمل هذا الحد جميع الموظفين الدائمين في المستشفى خلال فترة الدراسة، دون إدراج المرضى أو المستفيدين الخارجيين، لضمان وضوح مصدر البيانات وتركيزها على العاملين في بيئة العمل الفعلية.

- الحدود الزمانية

تقتصر الدراسة على الفترة الزمنية من يناير 2025 إلى ديسمبر 2025، وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها، إضافة إلى مراجعة الممارسات الابتكارية المعتمدة في المستشفى خلال السنوات الثلاث السابقة لتوفير سياق تطبيقي. ويتيح هذا التحديد الزمني للباحث التركيز على الوضع الحالي للابتكار وجودة الخدمات الصحية، مع القدرة على مقارنة النتائج بما تحقق في السنوات الأخيرة، وهو ما يساهم في تقييم مدى التقدم في تبني الابتكار وفاعليته في تحسين جودة الخدمات. كما يسمح التحديد الزمني بضبط المتغيرات الخارجية المحتملة التي قد تؤثر على النتائج، مثل السياسات الإدارية الحديثة أو التغيرات في البنية التحتية للمستشفى.

- الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على مستشفى بريدة المركزي بمنطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية، وذلك لأنه نموذج تطبيقي يعكس مستوى تبني الابتكار في مستشفى إقليمي يقدم خدمات صحية متنوعة لمجتمع كبير. ويتيح هذا التحديد المكاني دراسة العلاقة بين الابتكار وجودة الخدمات في بيئة واقعية محددة، مع التركيز على التحديات والفرص الخاصة بالمستشفيات الإقليمية، التي قد تختلف عن تلك الموجودة في المستشفيات الكبرى في المدن الرئيسية. ويعكس هذا التحديد أيضًا القدرة على جمع بيانات دقيقة وشاملة من جميع الأقسام والوحدات بالمستشفى، بما يضمن موثوقية النتائج وسهولة تطبيق التوصيات العملية على البيئة المحلية للمستشفى.

المراجع

- المراجع العربية:

- أحمد، ع. ا. (2023). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية " من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار ». Retrieved from https://jfe.journals.ekb.eg/article_326550.html
- عسيري، ح. ي. (2020). أثر الإبداع التنظيمي لممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمة المقدمة " دراسة حالة مستشفى طر في". Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_160953.html
- نبيلة، ب. ف. (2023). اثرا القدرات الابتكارية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية بسوق اهراس . Retrieved from <https://asjp.cerist.dz/en/article/238932>

- المراجع الأجنبية:

- Akinwale, Y. O. (2023). Technology Innovation and Healthcare Performance among Healthcare Organizations in Saudi Arabia: A Structural Equation Model Analysis. Retrieved from https://www.mdpi.com/2071-1050/15/5/3962#Results_and_Discussion
- Al-Anezi, F. M. (2025). Challenges of Healthcare Systems in Saudi Arabia to Delivering Vision 2030: An Empirical Study From Healthcare Workers Perspectives. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12067643/>
- Alghamdi, A. S. (2025). Evaluating the Impact of New Technologies on Quality of Healthcare services in Saudi Arabia: A Systematic Review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/390657520_Evaluating_the_Impact_of_New_Technologies_on_Quality_of_Healthcare_services_in_Saudi_Arabia_A_Systematic_Review
- Alharbi, M. S. (2025). Healthcare transformation through the implementation of a new population health management approach to achieve Saudi Arabia's Vision 2030. Retrieved from <https://smj.org.sa/content/46/10/1223>
- Al-Nozha, O. M. (2024). Key aspects of the Saudi healthcare system reform and the potential impact on the main stakeholders: A qualitative study. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1658361224000350>

- Alwehaibi, S. A. (2025). Evaluating the Impact of Digital Innovation on Improving the Efficiency of Health Insurance Services in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from <https://jcas.com/index.php/jcas/article/view/1891>
- Ferreira, D. C. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001171/>
- Flessa, S. (2021). Innovations in Health Care—A Conceptual Framework. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8508443/>
- Kahouli, B. (2024). Technological innovations and health performance: Effects and transmission channels. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162524002464>
- Nair, K. (2024). Healthcare Financing in Saudi Arabia: A Comprehensive Review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387133020_Healthcare_Financing_in_Saudi_Arabia_A_Comprehensive_Review
- Rahman, R. (2021). Vision 2030 and Sustainable Development: State Capacity to Revitalize the Healthcare System in Saudi Arabia. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0046958020984682>

i

Midocean University

College of Management

Master of Health Administration



**Assessing the Impact of Innovation on Improving the Quality of Healthcare Services
in the Kingdom of Saudi Arabia: A Case Study of Buraydah Central Hospital**

Prepared by the student/

University ID/

Supervisor/

Year

2026