

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات
دراسة تطبيقية على مدينة الملك سعود الطبية

كتيب الاستبانة

إعداد الطالب

عبدالله فيصل الشهراني

الرقم الجامعي: 253002938

إشراف

د. الفيصل عبدالحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026

خطاب إلى المشارك في الدراسة

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة،

أنا طالب ماجستير الإدارة الصحية في جامعة ميدأوشن، وأجري دراسة بعنوان: «أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات: دراسة تطبيقية على مدينة الملك سعود الطبية». وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد التحول الرقمي في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في المدينة الطبية.

أرجو التكرم بالمشاركة والإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة؛ فالمطلوب هو اختيار الإجابة التي تعكس رأيك وخبرتك الفعلية في بيئة العمل.

ستعامل جميع المعلومات بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وستعرض النتائج بصورة إجمالية دون الإشارة إلى هوية أي مشارك. المشاركة اختيارية، ويمكنك التوقف عن الإجابة في أي وقت.

شاكرًا لكم وقتكم وتعاونكم القيم، ومقدرًا إسهامكم في إنجاح هذه الدراسة.

الباحث	المشرفان على الدراسة
عبدالله فيصل الشهراني طالب ماجستير الإدارة الصحية	د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن د. فايز جرّاد

تعليمات الإجابة

1. ضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب في قسم البيانات العامة.
2. اختر درجة موافقتك على كل عبارة بوضع علامة (✓) في خانة واحدة فقط.
3. يرجى الإجابة عن جميع الفقرات وعدم ترك أي عبارة دون إجابة.

القسم الأول: البيانات العامة

يرجى وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي ينطبق عليك:

م	البيان	الاختيارات
1	النوع الاجتماعي	☐ ذكر ☐ أنثى
2	الفئة العمرية	☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
3	المؤهل العلمي	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى ☐ أخرى
4	سنوات الخبرة	☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر
5	طبيعة العمل أو المسمى الوظيفي	☐ ممارس صحي ☐ إداري ☐ تقني أو فني ☐ إشرافي أو قيادي

القسم الثاني: فقرات التحول الرقمي

حدد درجة موافقتك على كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي الآتي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

القسم الثاني: التحول الرقمي - البنية التحتية التقنية

الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
D1	تتوفر في المدينة الطبية بنية تقنية مناسبة لتشغيل الخدمات الرقمية الصحية.					
D2	تسهم الشبكات والأجهزة وقواعد البيانات في دعم سرعة إنجاز الخدمات الصحية.					
D3	يتوفر دعم تقني فعال لمعالجة الأعطال المرتبطة بالأنظمة الرقمية.					

القسم الثاني: التحول الرقمي - الأنظمة والتطبيقات الرقمية						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
D4	تساعد الأنظمة والتطبيقات الرقمية في تسهيل إجراءات تقديم الخدمة الصحية.					
D5	تتسم التطبيقات الرقمية المستخدمة بالوضوح وسهولة الاستخدام للعاملين.					
D6	تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين تنظيم المواعيد والمتابعة وتقديم الخدمة.					
القسم الثاني: التحول الرقمي - تكامل المعلومات						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
D7	تتيح الأنظمة الرقمية تبادل المعلومات بين الأقسام بصورة دقيقة.					
D8	يسهم تكامل البيانات في تقليل التكرار والأخطاء الإدارية والطبية.					
D9	تساعد قواعد البيانات المشتركة في دعم سرعة اتخاذ القرار.					
القسم الثاني: التحول الرقمي - الكفاءات الرقمية للعاملين						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
D10	يملك العاملون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية بفاعلية.					
D11	يحصل العاملون على تدريب مناسب عند تطبيق أنظمة رقمية جديدة.					
D12	يتقبل العاملون استخدام التقنيات الرقمية في إجراءات العمل اليومية.					

القسم الثاني: التحول الرقمي - الدعم الإداري للتحول الرقمي					
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
D13	تدعم الإدارة العليا تطبيق التحول الرقمي بوضوح.				
D14	توفر الإدارة الموارد اللازمة لتطوير الخدمات الرقمية.				
D15	تشجع الإدارة العاملين على استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الخدمة.				

القسم الثالث: فقرات جودة الخدمات الصحية

حدد درجة موافقتك على كل عبارة وفق خبرتك في العمل داخل مدينة الملك سعود الطبية:

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - سرعة الحصول على الخدمة					
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
Q1	تسهل الخدمات الرقمية في تقليل وقت انتظار المستفيدين.				
Q2	تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات التسجيل والمواعيد والمتابعة.				
Q3	تساهم الرقمنة في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمة الصحية.				

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - دقة الخدمة الصحية					
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
Q4	تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين دقة بيانات المستفيدين.				
Q5	تسهل الرقمنة في تقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات الورقية.				
Q6	تدعم المعلومات الرقمية دقة القرارات الطبية والإدارية.				

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - سهولة الوصول إلى الخدمة						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Q7	تسهل القنوات الرقمية وصول المستفيدين إلى الخدمات الصحية.					
Q8	تساعد التطبيقات والمنصات الرقمية في توفير المعلومات الصحية اللازمة.					
Q9	تمكن الأنظمة الرقمية المستفيدين والعاملين من الوصول إلى الخدمة بسهولة.					

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - الاستجابة لاحتياجات المستفيدين						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Q10	تسهل الأنظمة الرقمية في سرعة التعامل مع طلبات المستفيدين.					
Q11	تساعد الرقمنة في متابعة استفسارات المستفيدين وشكاواهم بصورة أفضل.					
Q12	تزيد الخدمات الرقمية من قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.					

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - كفاءة تقديم الخدمة						
الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Q13	تسهل الرقمنة في تقليل التكرار في إجراءات تقديم الخدمة.					
Q14	تساعد الأنظمة الرقمية في تحسين استخدام الموارد البشرية والتقنية.					
Q15	ترفع التطبيقات الرقمية كفاءة التنسيق بين الأقسام.					

القسم الثالث: جودة الخدمات الصحية - رضا المستفيدين

الرمز	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
Q16	تعزز الخدمات الرقمية ثقة المستفيدين في الخدمات الصحية المقدمة.					
Q17	تسهم الرقمنة في تحسين تجربة المستفيد العامة داخل المدينة الطبية.					
Q18	ينعكس التحول الرقمي إيجابيًا على رضا المستفيدين عن جودة الخدمة.					

1. يرجى كتابة أي ملاحظات أو مقترحات إضافية تتعلق بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. يرجى ذكر أي جوانب ترى أنها ما تزال بحاجة إلى تطوير أو تحسين في الخدمات الرقمية داخل المدينة الطبية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكر وتقدير

نشكر لكم تخصيص جزء من وقتكم للإجابة عن هذه الاستبانة. مشاركتكم تمثل إضافة مهمة للدراسة، وستسهم في تقديم توصيات عملية لتطوير التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية.

مع خالص الشكر والتقدير

الباحث / عبدالله فيصل الشهراني