

واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة وأثره على تحسين
الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية في ضوء
رؤية ٢٠٣٠



إعداد

تركي الغامدي

المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات جوهرية وإصلاحات هيكلية واسعة النطاق في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي وضعت تطوير الخدمات الصحية وتحسين جودتها ضمن أبرز أولوياتها الاستراتيجية. وتسعى هذه الرؤية الطموحة إلى إعادة هيكلة القطاع الصحي بما يضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة، تُلبّي تطلعات المواطنين والمقيمين، وترتقي بمستوى رضا المستفيدين. وفي ظل التحديات المتنامية التي تواجه الأنظمة الصحية حول العالم من ارتفاع تكاليف الرعاية، وزيادة الطلب على الخدمات، وتغيّر أنماط الأمراض أصبح تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية ضرورة ملحة لا غنى عنها لتحقيق التميز المؤسسي وضمان سلامة المرضى.

وقد أولت الدراسات العلمية الحديثة اهتمامًا بالغًا بموضوع الجودة الصحية في المملكة العربية السعودية من زوايا متعددة. فقد أشارت طيب (٢٠٢٤) في دراستها حول أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة إلى أن تطبيق هذه المعايير يُسهم بشكل فعال في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الهدر في الموارد البشرية والمادية، وأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة كالتحسين

المقدمة:

كذلك تناولت القرني (٢٠٢٤) في دراستها الميدانية تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب، حيث كشفت النتائج أن مستوى رضا المرضى جاء بدرجة كبيرة عبر أبعاد الجودة الخمسة (الاعتمادية، الملموسية، الضمان، الاستجابة، والتعاطف)، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لرضا المرضى ٣,٩٥٨ بنسبة ٧٩,١٦%، مما يؤكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

بحث دراسة العتيبي والمطيري والغنام والقرني وقايد (٢٠٢٢) في تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، حيث أجريت على عينة من ٣٨٣ من العاملين في المستشفيات الحكومية، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، وأوصت بضرورة الاهتمام بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر واستخدام المؤشرات والمعايير المعتمدة في المملكة..

مقدمة

وفيما يخص دور التحول الرقمي، أوضح الرشيد والغامدي (٢٠٢٤) في دراستهما التطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالمدينة المنورة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الرعاية الصحية، وأن اعتماد السجلات الصحية الإلكترونية ونظم المعلومات الحديثة يُعزز كفاءة تقديم الخدمات ويُحسّن من تجربة المرضى، مع التوصية بضرورة عقد دورات تدريبية لنشر ثقافة التحول الرقمي بين الكوادر الصحية.

وقد قدّم **Al-Anezi (2025)** دراسة تجريبية شملت ٣٨٣ من المهنيين الصحيين في المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة العربية السعودية، حيث استكشفت التحديات الرئيسية التي تواجه النظام الصحي السعودي في تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠. وكشفت النتائج أن نقص القوى العاملة (بمتوسط ٣.٦٣) ومحدودية البنية التحتية (بمتوسط ٣.٦١) وفجوات التحول الرقمي (بمتوسط ٣.٣٥) تُمثّل أبرز التحديات، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصوّرات التحديات بحسب الأدوار المهنية والخبرة والجنس ونوع المستشفى.

مقدمة

كما أجرى **Alasiri and Mohammed (2022)** مراجعة شاملة لتحوّل الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية منذ إطلاق رؤية ٢٠٣٠، وأوضحا أن المملكة حققت تقدماً ملموساً في إعادة هيكلة القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة، إلا أن هناك تحديات مستمرة تتعلق بنقص الكوادر الصحية المؤهلة، والتفاوت في توزيع الخدمات بين المناطق، والحاجة الماسة إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية المنشودة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتّضح أن جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية تمثل محوراً بحثياً حيوياً ومتجدداً، وأن هناك جهوداً حثيثة تُبذل لتطوير الأداء الصحي وتحقيق معايير الجودة الشاملة، غير أن ثمة فجوات بحثية لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاستكشاف، لا سيما فيما يخص تكامل معايير الجودة مع التحول الرقمي وتطوير رأس المال البشري في المنشآت الصحية السعودية.

مراجع

طبيب، ميساء إحسان. (٢٠٢٤). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة (١٤٤٣-٢٠٢٢م). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(٢٠)، ٥٥-٧٦.

<https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/7749>

القرني، نادية عبدالرحمن حركان. (٢٠٢٤). تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى: دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة

بالجنوب. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، ٢(٣). <https://www.acjrs.com/Studies/141>.

العتيبي، فواز عبدالله؛ المطيري، علي سليمان؛ الغنام، غنام هويمل؛ القرني، عبدالله سفر؛ وقايد، نورة فرحان. (٢٠٢٢). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٧)، ٥٥-٧٦.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.A031022>



الرشيد، محمد عثمان؛ والغامدي، عبدالله الطيب بن سعد المليص. (٢٠٢٤). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالمدينة المنورة. المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية والسياسية، ٢٣(٣). <https://doi.org/10.62690/ijssp23317>

Al-Anezi, F. M. (2025). Challenges of healthcare systems in Saudi Arabia to delivering Vision 2030: An empirical study from healthcare workers perspectives. *Journal of Healthcare Leadership*, 17, 225–243. <https://doi.org/10.2147/JHL.S516159>

Alasiri, A. A., & Mohammed, V. (2022). Healthcare transformation in Saudi Arabia: An overview since the launch of Vision 2030. *Health Services Insights*, 15, 1–11. <https://doi.org/10.1177/11786329221121214>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

