

**دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية
على مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام**

**The Role of Transformational Leadership in Improving the Quality of
Health Services: An Applied Study on Dammam Central Hospital in the
City of Dammam.**

إعداد الطالب/ فواز حماد الحنيني الحربي

الرقم الجامعي/ ٢٥٣٠٠٠٠٧٩

إشراف/

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦م

فهرس المحتويات

المقدمة:	٣
مشكلة الدراسة:	٤
أهمية الدراسة:	٥
أ) الأهمية العلمية:	٥
ب) الأهمية التطبيقية:	٥
أهداف الدراسة:	٦
تساؤلات الدراسة:	٧
فروض الدراسة:	٧
الدراسات السابقة:	٨
أولاً: الدراسات العربية	٨
ثانياً: الدراسات الأجنبية	١٢
ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة	١٥
المنطلقات النظرية للدراسة:	١٨
١. القيادة التحويلية	١٨
٢. جودة الخدمات الصحية	١٩
المفاهيم المرتبطة بالدراسة:	٢٠
نظريات الدراسة:	٢١
المنهجية وطرق البحث:	٢٣
منهج الدراسة:	٢٣
مجتمع الدراسة:	٢٤
عينة الدراسة:	٢٤
طرق جمع البيانات:	٢٥
الأساليب الإحصائية:	٢٥
نموذج الدراسة:	٢٦
أدوات الدراسة:	٢٦
حدود الدراسة:	٢٨
قائمة المراجع:	٢٩
أولاً: المراجع العربية	٢٩
ثانياً: المراجع الاجنبية	٣٣

المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في مختلف دول العالم تطوراً متسارعاً نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي وتزايد الاهتمام بجودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع، حيث أصبحت المؤسسات الصحية مطالبة بتقديم خدمات صحية عالية الجودة تلبي احتياجات المرضى وتحقق رضا المستفيدين. وفي هذا السياق برزت أهمية القيادة الإدارية الفعالة داخل المؤسسات الصحية، خاصة القيادة التحويلية التي تسهم في تحفيز العاملين وتطوير قدراتهم وتعزيز روح الابتكار والعمل الجماعي داخل المنظمة. وتعد القيادة التحويلية من أهم الأنماط القيادية الحديثة التي تركز على إلهام العاملين وتحفيزهم لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الأداء المؤسسي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات المختلفة بما في ذلك المؤسسات الصحية (أوسليمان، ٢٠٢١، ص ٥٦٦).

وتكتسب دراسة القيادة التحويلية أهمية متزايدة في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية على المستوى العالمي والمحلي، حيث تسعى الأنظمة الصحية إلى تحسين كفاءة الخدمات الصحية ورفع مستوى جودتها بما يحقق رضا المرضى ويعزز الثقة في المؤسسات الصحية. كما أصبح تحسين جودة الخدمات الصحية أحد الأهداف الأساسية للعديد من الدول في إطار تطوير الأنظمة الصحية وتحقيق التنمية المستدامة في القطاع الصحي. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن القيادة التحويلية تسهم في تعزيز بيئة العمل الصحية وتحفيز العاملين على تقديم خدمات صحية أفضل، كما تسهم في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الصحية (عامر، ٢٠٢٣، ص ١٣١).

وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت موضوع القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء التنظيمي أو الابتكار أو جودة الخدمات في مجالات مختلفة، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التطبيقية التي تركز على القطاع الصحي بشكل خاص، خاصة في البيئة العربية والسعودية. فقد ركزت بعض الدراسات السابقة على قطاعات أخرى مثل القطاع المصرفي أو التعليمي أو السياحي، في حين أن الدراسات التي تناولت القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية ما تزال محدودة نسبياً، كما أن بعضها ركز على متغيرات أخرى مثل إدارة التغيير أو الابتكار التنظيمي دون التركيز بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٤٩).

وفي ضوء ما سبق تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام في المملكة العربية السعودية. ويسعى هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين أبعاد القيادة التحويلية المختلفة ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، إضافة إلى تقديم إطار نظري حول القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية، ثم عرض المنهجية المتبعة في الدراسة وتحليل البيانات الميدانية واستخلاص النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الممارسات القيادية وتحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية (السلمي، ٢٠٢٤، ص ٧).

مشكلة الدراسة:

يواجه القطاع الصحي في العديد من الدول تحديات متزايدة تتعلق بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، خاصة في ظل تزايد الطلب على الخدمات الصحية وارتفاع توقعات المرضى بشأن مستوى الرعاية الصحية التي يتلقونها. وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها المؤسسات الصحية لتطوير خدماتها وتحسين كفاءتها، إلا أن بعض هذه المؤسسات ما تزال تواجه مشكلات تتعلق بمستوى جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين، الأمر الذي يرتبط في كثير من الأحيان بطبيعة القيادة الإدارية داخل المؤسسة الصحية وأساليبها في إدارة العاملين وتحفيزهم. وتشير العديد من الدراسات إلى أن القيادة التحويلية تعد من الأساليب القيادية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، إلا أن تطبيق هذا النمط القيادي في المؤسسات الصحية ما يزال يواجه عدداً من التحديات في بعض البيئات التنظيمية (عامر، ٢٠٢٣، ص ١٣٤).

وفي هذا السياق تشير بعض الدراسات والتقارير إلى أن جودة الخدمات الصحية ترتبط بدرجة كبيرة بأسلوب القيادة الإدارية داخل المؤسسات الصحية، حيث يؤثر أسلوب القيادة في مستوى تحفيز العاملين وكفاءة أدائهم ومدى التزامهم بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية. وقد أوضحت بعض الدراسات أن ضعف تطبيق الممارسات القيادية الحديثة قد يؤدي إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات الصحية أو عدم تحقيق المستوى المأمول من الأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٥١). ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن التساؤل

الرئيس الآتي: ما دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟ ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية مثل: ما مستوى ممارسة القيادة التحويلية في المستشفى؟ وما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟ وهل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة وجودة الخدمات الصحية؟.

أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العلمية:

- تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة النظرية في مجال القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية من خلال تقديم معالجة علمية للعلاقة بين هذين المتغيرين في المؤسسات الصحية.
- تساعد الدراسة في سد فجوة في الأدبيات العلمية المتعلقة بدور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية، خاصة في البيئة العربية والسعودية.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين مفاهيم القيادة التحويلية وأبعادها المختلفة ومفهوم جودة الخدمات الصحية وأهم أبعادها في المؤسسات الصحية.
- تسهم الدراسة في تعزيز الدراسات الأكاديمية في مجال الإدارة الصحية من خلال تقديم تحليل علمي للعلاقة بين الممارسات القيادية الحديثة ومستوى جودة الخدمات الصحية.
- توفر الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول القيادة التحويلية أو جودة الخدمات الصحية في المؤسسات المختلفة.

(ب) الأهمية التطبيقية:

- تسهم نتائج الدراسة في تقديم توصيات عملية للمؤسسات الصحية تساعد على تطوير أساليب القيادة الإدارية وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
- تساعد الدراسة صانعي السياسات ومتخذي القرار في القطاع الصحي على فهم أهمية القيادة التحويلية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية.

- تسهم الدراسة في تطوير أدوات قياس وتقييم يمكن استخدامها لقياس مستوى القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية.
- تساعد نتائج الدراسة المؤسسات الصحية في تحسين بيئة العمل وتحفيز العاملين من خلال تبني أساليب القيادة التحويلية في الإدارة.
- يمكن أن تسهم توصيات الدراسة في تطوير البرامج التدريبية للقيادات الصحية بما يعزز مهارات القيادة الحديثة ويساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

أهداف الدراسة:

الهدف العام

بيان دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

الأهداف الفرعية:

- بيان دور التأثير المثالي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.
- بيان دور التحفيز الإلهامي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.
- بيان دور الاستثارة الفكرية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.
- بيان دور الاعتبار الفردي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟

الاسئلة الفرعية:

- ما دور التأثير المثالي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟
- ما دور التحفيز الإلهامي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟
- ما دور الاستثارة الفكرية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟
- ما دور الاعتبار الفردي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية H1:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتأثير المثالي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.
- الفرضية الفرعية الاولى Ha:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتحفيز الإلهامي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.
- الفرضية الفرعية الثانية Hb:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للقيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للاستثارة الفكرية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

الفرضية الفرعية الرابعة Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للاعتبار الفردي في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

أجرى سليمان، أحمد سليمان السعيد (٢٠٢٥) دراسة بعنوان تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي: الدور الوسيط لجودة الخدمات الحكومية، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والتميز المؤسسي في المؤسسات الحكومية مع التركيز على الدور الوسيط لجودة الخدمات في تعزيز هذه العلاقة، حيث سعت الدراسة إلى فهم كيفية إسهام التطورات الرقمية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة ميدانية على عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية، حيث شمل مجتمع الدراسة الموظفين الإداريين في عدد من الجهات الحكومية، وتم اختيار عينة مناسبة منهم لتحليل آرائهم واتجاهاتهم حول التحول الرقمي وجودة الخدمات. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات إضافة إلى الأساليب الإحصائية المختلفة لتحليل البيانات مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط والانحدار. أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للتحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، كما تبين أن جودة الخدمات تلعب دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام التقنيات الرقمية في المؤسسات الحكومية وتطوير مهارات القيادات الإدارية في إدارة التحول الرقمي بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

أجرى السلمي، محمد خالد محمد (٢٠٢٤) دراسة بعنوان دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية في جدة، هدفت الدراسة إلى

التعرف على مدى تأثير القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية للمؤسسات الصحية، مع التركيز على دور القيادات الإدارية في تحسين صورة المنظمة لدى العاملين والمستفيدين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطبيق الدراسة على مجتمع من الموظفين الإداريين العاملين في الشؤون الصحية بمدينة جدة، وتم اختيار عينة من الموظفين لتمثيل مجتمع الدراسة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات بهدف قياس مستوى ممارسة القيادة التحويلية لدى القيادات الإدارية ومدى تأثيرها في السمعة التنظيمية للمؤسسة الصحية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة التحويلية وتعزيز السمعة التنظيمية للمؤسسات الصحية، حيث تسهم القيادة التحويلية في بناء بيئة عمل إيجابية وتعزيز الثقة بين الموظفين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق أساليب القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية وتطوير مهارات القادة الإداريين في مجال القيادة الحديثة بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية.

أجرت إسماعيل، ميرفت حسين حسن (٢٠٢٤) دراسة بعنوان الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في علاقة التأثير بين التنشئة الاجتماعية والارتباط الوظيفي: موجه لمقدمي الخدمة الصحية بمحافظة بني سويف، وهدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التنشئة الاجتماعية التنظيمية والارتباط الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي مع دراسة الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في هذه العلاقة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة على عينة من مقدمي الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية بمحافظة بني سويف، حيث شمل مجتمع الدراسة العاملين في القطاع الصحي من أطباء وممرضين وإداريين، وتم اختيار عينة منهم لتمثيل مجتمع الدراسة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات إضافة إلى استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفروض. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التنشئة الاجتماعية التنظيمية والارتباط الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، كما تبين أن التماثل التنظيمي يلعب دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز هذه العلاقة مما يسهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببرامج التنشئة التنظيمية وتعزيز

ثقافة الانتماء المؤسسي لدى العاملين في القطاع الصحي بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة مستوى رضا العاملين والمستفيدين.

أجرت عامر، أماني محمد (٢٠٢٣) دراسة بعنوان دور القيادة التحويلية في العلاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الابتكاري: دراسة ميدانية على القطاع الصحي الحكومي في محافظة الشرقية، هدفت الدراسة إلى تحليل دور القيادة التحويلية في تعزيز السلوك الابتكاري لدى العاملين في القطاع الصحي من خلال تأثير عدالة التعاملات التنظيمية داخل المؤسسات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة على عينة من العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمحافظة الشرقية، حيث شمل مجتمع الدراسة العاملين في المؤسسات الصحية الحكومية وتم اختيار عينة منهم لتمثيل مجتمع الدراسة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرات. أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية تسهم بشكل كبير في تعزيز السلوك الابتكاري لدى العاملين في القطاع الصحي كما تسهم في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية وتطوير برامج تدريبية للقيادة الإدارية بما يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الابتكار في تقديم الخدمات الصحية.

أجرت النعيمي، دينا محمد عبدالعال (٢٠٢٣) دراسة بعنوان تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي في قطاع الخدمات الصحية في ظل القيادة التحويلية: دراسة نظرية، هدفت الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الأداء الإبداعي في المؤسسات الصحية مع التركيز على دور القيادة التحويلية في دعم استخدام التكنولوجيا وتحفيز العاملين على الابتكار. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالقيادة التحويلية وتكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي. استخدمت الدراسة التحليل النظري للمراجع العلمية بهدف تفسير العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والقيادة التحويلية وتحسين الأداء الإبداعي في المؤسسات الصحية. أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية تلعب دوراً مهماً في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحفيز العاملين على الابتكار في تقديم الخدمات الصحية مما يسهم في تحسين جودة الخدمات

الصحية ورفع كفاءة الأداء التنظيمي في المؤسسات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الصحية وتعزيز مهارات القيادة التحويلية لدى القيادات الإدارية بما يسهم في تحقيق الابتكار وتحسين جودة الخدمات الصحية.

أجرى المطيري، خالد حامد (٢٠٢٢) دراسة بعنوان أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة التغيير في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، مع التركيز على دور القيادات الإدارية في إدارة التغيير التنظيمي داخل المؤسسات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطبيق الدراسة على مجتمع من العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وتم اختيار عينة من العاملين لتمثيل مجتمع الدراسة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار العلاقة بين إدارة التغيير وجودة الخدمات الصحية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية، كما تبين أن دعم القيادات الإدارية للتغيير التنظيمي يسهم في تحسين مستوى الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج إدارة التغيير في المؤسسات الصحية وتطوير مهارات القيادات الإدارية في التعامل مع التغيرات التنظيمية بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

أجرى دعبول، محمد (٢٠٢٢) دراسة بعنوان سلوك القيادة في قطاع الرعاية الصحية خلال أزمة كوفيد-١٩، هدفت الدراسة إلى تحليل دور القيادات الصحية في إدارة المؤسسات الصحية خلال جائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على تأثير سلوك القيادة في مواجهة الأزمات الصحية وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى خلال فترات الطوارئ. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل الأدبيات والدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات الصحية وسلوك القيادة في القطاع الصحي. استخدمت الدراسة التحليل النظري للمصادر العلمية بهدف تفسير دور القيادات الصحية في التعامل مع الأزمات الصحية وتحقيق الاستقرار التنظيمي في المؤسسات الصحية.

أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة الفعالة وخاصة القيادة التحويلية تلعب دوراً مهماً في تحسين قدرة المؤسسات الصحية على مواجهة الأزمات الصحية كما تسهم في تعزيز التعاون بين العاملين في القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية للقيادات الصحية في مجال إدارة الأزمات الصحية وتعزيز مهارات القيادة الحديثة بما يسهم في تحسين قدرة المؤسسات الصحية على التعامل مع الأزمات المستقبلية.

أجرى الشنطي، محمود عبدالرحمن إبراهيم (٢٠٢٠) دراسة بعنوان التمكين الإداري كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات المقدمة لدى العاملين في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية مع دراسة الدور الوسيط للتمكين الإداري في هذه العلاقة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة على عينة من العاملين في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل تحليل الارتباط والانحدار. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية المقدمة كما تبين أن التمكين الإداري يلعب دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز هذه العلاقة، حيث يسهم في تحفيز العاملين وزيادة مستوى مشاركتهم في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية وتوسيع نطاق التمكين الإداري للعاملين بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الأداء المؤسسي في القطاع الصحي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أجرى Nurmeksela (2025) دراسة بعنوان 'The Impact of Nurse Managers' Transformational Leadership on Nurses' Work Engagement هدف إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية لدى مديري التمريض على مستوى الاندماج الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام التصميم المقطعي،

حيث تم تطبيق الدراسة على مجتمع من الممرضين العاملين في عدد من المستشفيات التعليمية، وبلغت عينة الدراسة ٥٢٣ ممرضاً وممرضة تم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية. استخدمت الدراسة استبانة القيادة التحويلية (MLQ) إلى جانب مقياس الاندماج الوظيفي (UWES) كأدوات لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القيادة التحويلية ومستوى اندماج الممرضين في العمل، كما تبين أن أبعاد القيادة التحويلية مثل التحفيز الإلهامي والاعتبار الفردي تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية للقيادة في القطاع الصحي تعتمد على مبادئ القيادة التحويلية لما لها من دور في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين بيئة العمل وجودة الرعاية الصحية.

أجرى Boshra (2025) دراسة بعنوان Impact of Leadership Styles on Patient Satisfaction in Hospitals هدفت إلى تحليل تأثير أنماط القيادة الإدارية وخاصة القيادة التحويلية على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية في المستشفيات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم مقطعي، حيث شمل مجتمع الدراسة مجموعة من المستشفيات العامة، وبلغت عينة الدراسة ١٥٠ ممرضاً و ١٨٠ مريضاً تم اختيارهم بطريقة العينة المتاحة. اعتمدت الدراسة على استبيان لقياس أنماط القيادة لدى مديري التمريض واستبيان آخر لقياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية. أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية تعد من أكثر أنماط القيادة تأثيراً في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية، حيث تسهم في تعزيز التواصل بين العاملين وتحفيزهم على تقديم خدمات صحية أفضل. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد القيادة التحويلية كمدخل إداري في المؤسسات الصحية وتدريب القيادات الطبية على مهارات القيادة الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المستفيدين.

أجرى Notarnicola (2024) دراسة بعنوان Transformational Leadership and Its Impact on Job Satisfaction and Nursing Performance هدفت إلى دراسة العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى الرضا الوظيفي لدى القيادات التمريضية وتأثير ذلك على جودة الأداء

التمريضي في المؤسسات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على مجتمع من العاملين في القطاع الصحي في عدد من المستشفيات الأوروبية، وبلغت عينة الدراسة مجموعة من الممرضين وقادة الفرق التمريضية. استخدمت الدراسة استبانة القيادة التحويلية ومقياس الرضا الوظيفي كأدوات لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً. توصلت نتائج الدراسة إلى أن القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي في تعزيز الرضا الوظيفي وتحفيز العاملين في القطاع الصحي، كما تسهم في رفع مستوى التعاون بين أعضاء الفريق الصحي وتحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة للمرضى. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق استراتيجيات القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية لدعم الابتكار وتحسين بيئة العمل ورفع مستوى جودة الرعاية الصحية.

أجرى Murdianto (2024) دراسة بعنوان Patient Care Quality Management through Transformational Leadership هدفت إلى تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية لدى مديري التمريض وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق الدراسة على مجموعة من العاملين في القطاع الصحي في عدد من المستشفيات، وتم اختيار عينة من الممرضين والعاملين في الخدمات الصحية. استخدمت الدراسة استبانة لقياس مستوى القيادة التحويلية لدى القادة الإداريين إضافة إلى مقياس جودة الرعاية الصحية. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة التحويلية وتحسين جودة الرعاية الصحية، حيث تسهم القيادة التحويلية في تعزيز العمل الجماعي وتحفيز العاملين على الالتزام بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق القيادة التحويلية في المؤسسات الصحية وتطوير مهارات القيادات الإدارية في المستشفيات بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى.

أجرى Ystaas (2023) دراسة بعنوان The Impact of Transformational Leadership in the Nursing Work Environment and Patients' Outcomes هدفت إلى دراسة أثر القيادة التحويلية في بيئة العمل التمريضية وانعكاس ذلك على نتائج الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة منهجية لعدد من الدراسات

السابقة التي تناولت القيادة التحويلية في القطاع الصحي، حيث تم تحليل ٢٣ دراسة علمية منشورة في قواعد بيانات علمية. استخدمت الدراسة أسلوب التحليل النوعي للدراسات السابقة لاستخلاص النتائج. أظهرت النتائج أن القيادة التحويلية تسهم بشكل كبير في تحسين بيئة العمل في المستشفيات وتقليل الضغوط المهنية لدى الممرضين، كما تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني القيادة التحويلية كاستراتيجية إدارية في المؤسسات الصحية لما لها من دور في تطوير الأداء المهني وتحسين نتائج الرعاية الصحية.

أجرى Alanazi (2023) دراسة بعنوان Association between Transformational Leadership and Quality of Patient Care التحولية لدى مديري التمريض وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استطلاع آراء الممرضين العاملين في المستشفيات، حيث تم اختيار عينة من الممرضين المسجلين العاملين في مؤسسات صحية مختلفة. استخدمت الدراسة استبانة لقياس مستوى القيادة التحويلية بالإضافة إلى مقياس جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة مباشرة وغير مباشرة بين القيادة التحويلية وتحسين جودة الرعاية الصحية، كما تبين أن القيادة التحويلية تسهم في رفع مستوى رضا الممرضين وتحسين ثقافة السلامة في المستشفيات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق القيادة التحويلية في إدارة المؤسسات الصحية وتدريب القيادات التمريضية على مهارات القيادة الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق أفضل نتائج للمرضى.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

أوجه التشابه بين الدراسات السابقة:

يتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة العربية والأجنبية وجود قدر كبير من التشابه في اهتمامها بدراسة دور القيادة التحويلية في تحسين الأداء التنظيمي وجودة الخدمات في المؤسسات المختلفة، خاصة في القطاعات الخدمية والصحية. فقد ركزت العديد من الدراسات على تحليل تأثير القيادة

التحويلية في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الأداء المؤسسي، مثل دراسة السلمي (٢٠٢٤) التي تناولت دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية في المؤسسات الصحية، ودراسة عامر (٢٠٢٣) التي بحثت دور القيادة التحويلية في تعزيز السلوك الابتكاري لدى العاملين في القطاع الصحي، إضافة إلى دراسة الشنطي (٢٠٢٠) التي تناولت العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية من خلال التمكين الإداري كمتغير وسيط. كما تتفق هذه الدراسات مع بعض الدراسات الأجنبية مثل دراسة Nurmeksele (2025) التي أكدت دور القيادة التحويلية في تعزيز اندماج الممرضين في العمل، ودراسة Ystaas (2023) التي أوضحت أن القيادة التحويلية تسهم في تحسين بيئة العمل التمريضية ورفع جودة نتائج الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

كما يظهر التشابه بين هذه الدراسات في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي لدراسة العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات، حيث استخدمت معظم الدراسات الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة. ويتضح ذلك في دراسة إسماعيل (٢٠٢٤) التي اعتمدت على استبانة لقياس العلاقة بين التنشئة التنظيمية والارتباط الوظيفي لدى مقدمي الخدمات الصحية، ودراسة المطيري (٢٠٢٢) التي تناولت أثر إدارة التغيير في جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. كما تشترك هذه الدراسات في تأكيدها أن القيادة التحويلية تمثل أحد أهم الأساليب القيادية الحديثة التي تسهم في تحفيز العاملين وتعزيز روح العمل الجماعي وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في المؤسسات الصحية وغيرها من المؤسسات الخدمية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:

على الرغم من وجود أوجه تشابه عديدة بين الدراسات السابقة، إلا أنها تختلف فيما بينها من حيث مجال التطبيق والقطاع الذي أجريت فيه الدراسة، حيث ركزت بعض الدراسات على القطاع الصحي بشكل مباشر مثل دراسة عامر (٢٠٢٣) التي تناولت القيادة التحويلية في القطاع الصحي الحكومي، ودراسة المطيري (٢٠٢٢) التي تناولت جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، في حين تناولت بعض الدراسات قطاعات أخرى مثل القطاع المصرفي أو التعليمي أو

السياسي، كما في دراسة الشريفي (٢٠٢١) التي تناولت جودة الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية، ودراسة عجينة (٢٠٢١) التي تناولت القيادة التحويلية في شركات السياحة المصرية. كما تختلف الدراسات الأجنبية كذلك في نطاق تطبيقها، حيث ركزت دراسة Notarnicola (2024) على تأثير القيادة التحويلية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين، بينما ركزت دراسة Murdianto (2024) على إدارة جودة الرعاية الصحية من خلال القيادة التحويلية في المستشفيات.

كما تختلف الدراسات السابقة في الأهداف والمتغيرات التي تناولتها، فبعض الدراسات ركزت على القيادة التحويلية كمتغير مستقل وتأثيرها المباشر على جودة الخدمات، مثل دراسة الشنطي (٢٠٢٠)، بينما تناولت دراسات أخرى القيادة التحويلية ضمن نماذج تحليلية أكثر تعقيداً تضمنت متغيرات وسيطة مثل التمكين الإداري أو الابتكار التنظيمي أو السمعة التنظيمية، كما في دراسة السلمي (٢٠٢٤) ودراسة إسماعيل (٢٠٢٤). كما تختلف الدراسات في حجم العينات ومجتمعات الدراسة، حيث طبقت بعض الدراسات على عينة من العاملين في المؤسسات الصحية أو المستشفيات، بينما ركزت دراسات أخرى على موظفين في قطاعات مختلفة أو على مراجعات نظرية للدراسات السابقة، مثل دراسة Ystaas (2023) التي اعتمدت على تحليل مجموعة من الدراسات العلمية بدلاً من الدراسة الميدانية المباشرة.

الفجوة البحثية التي تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة العربية والأجنبية يتضح أن العديد من الدراسات تناولت موضوع القيادة التحويلية وعلاقتها بعدد من المتغيرات التنظيمية مثل الأداء الوظيفي والابتكار التنظيمي والرضا الوظيفي وجودة الخدمات، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات مختلفة مثل القطاع المصرفي أو التعليمي أو السياحي أو الحكومي بشكل عام، كما أن الدراسات التي تناولت القطاع الصحي غالباً ما ركزت على بيانات صحية خارج المملكة العربية السعودية أو على جوانب محددة من الأداء التنظيمي دون التركيز بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات محددة. كما أن بعض الدراسات مثل دراسة السلمي (٢٠٢٤) ودراسة عامر (٢٠٢٣) ركزت على متغيرات وسيطة مثل السمعة التنظيمية أو السلوك الابتكاري، في حين ركزت دراسات أخرى مثل

دراسة Nurmeksela (2025) ودراسة Ystaas (2023) على بيئة العمل التمريضية واندماج العاملين في العمل. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية، حيث أركز في هذا البحث على دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة تطبيقية على مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام، وهو ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث المجال التطبيقي والمكان الجغرافي والتركيز المباشر على جودة الخدمات الصحية في أحد المستشفيات الحكومية المهمة في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، الأمر الذي يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات القيادية داخل المؤسسات الصحية وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. القيادة التحويلية

تعد القيادة التحويلية من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، حيث تشير إلى قدرة القائد على إحداث تغيير إيجابي في سلوك العاملين واتجاهاتهم من خلال تحفيزهم وإلهامهم لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية. ويركز هذا النمط القيادي على بناء رؤية مشتركة بين القائد والعاملين وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي داخل المنظمة، مما يسهم في تحسين مستوى الأداء التنظيمي وتطوير بيئة العمل داخل المؤسسات المختلفة. كما تقوم القيادة التحويلية على مجموعة من السلوكيات القيادية التي تهدف إلى تحفيز العاملين وتشجيعهم على الابتكار والإبداع وتحمل المسؤولية في أداء مهامهم الوظيفية، الأمر الذي يسهم في تحقيق التطوير المستمر داخل المؤسسة (أوسليمان، ٢٠٢١، ص ٥٦٥).

وتكمن أهمية القيادة التحويلية في قدرتها على تطوير أداء العاملين وتعزيز التفاعل الإيجابي بينهم وبين القيادات الإدارية داخل المؤسسة، حيث تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز العاملين على تقديم أفضل ما لديهم من جهود لتحقيق أهداف المنظمة. كما تساعد القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على الابتكار والتطوير المستمر، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وتشير العديد من الدراسات إلى أن المؤسسات التي

تعتمد على القيادة التحويلية تتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات التنظيمية وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي (السعيدات، ٢٠٢٠، ص ٧٤).

وتتمثل أبعاد القيادة التحويلية في أربعة أبعاد رئيسية هي: التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستثارة الفكرية، والاعتبار الفردي. ويشير التأثير المثالي إلى قدرة القائد على أن يكون قدوة للعاملين من خلال سلوكه القيادي وقيمه التنظيمية، بينما يعكس التحفيز الإلهامي قدرة القائد على إلهام العاملين وتشجيعهم لتحقيق أهداف المنظمة. أما الاستثارة الفكرية فتركز على تشجيع العاملين على التفكير الإبداعي والابتكار في حل المشكلات التنظيمية، في حين يشير الاعتبار الفردي إلى اهتمام القائد باحتياجات العاملين الفردية والعمل على تطوير قدراتهم المهنية وتحفيزهم على تحقيق التميز في الأداء الوظيفي (الشامسي، ٢٠٢٠، ص ١٠٢).

٢. جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة الصحية، حيث تشير إلى مدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات طبية وصحية تلبي احتياجات المرضى وتحقق رضاهم وفق معايير مهنية وتنظيمية محددة. كما تعكس جودة الخدمات الصحية مدى كفاءة المؤسسات الصحية في استخدام الموارد المتاحة وتقديم خدمات صحية آمنة وفعالة تسهم في تحسين الحالة الصحية للمرضى وتعزيز مستوى الرعاية الصحية المقدمة لهم. وتعد جودة الخدمات الصحية أحد المؤشرات المهمة التي تعتمد عليها الأنظمة الصحية في تقييم أداء المؤسسات الصحية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات الصحية للمجتمع (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٤٧).

وتكمن أهمية جودة الخدمات الصحية في كونها تمثل أحد الأهداف الرئيسية للمؤسسات الصحية، حيث تسعى هذه المؤسسات إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى وتقديم خدمات صحية تتسم بالكفاءة والفعالية والأمان. كما تسهم جودة الخدمات الصحية في تعزيز ثقة المرضى بالمؤسسات الصحية وتحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة، إضافة إلى دورها في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الصحية وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية في مجال الرعاية الصحية (عامر، ٢٠٢٣، ص ١٣٦).

وتتعدد أبعاد جودة الخدمات الصحية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقييم مستوى الخدمات المقدمة، ومن أبرز هذه الأبعاد: الكفاءة في تقديم الخدمة الصحية، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، ومستوى الأمان والسلامة الطبية، وكفاءة الكوادر الطبية والتمريضية، ورضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة. وتسهم هذه الأبعاد في تحديد مستوى جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية، كما تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات الصحية والعمل على تطويرها بما يحقق أفضل مستوى من الرعاية الصحية للمستفيدين (النعيمي، ٢٠٢٣، ص ٤٢٠).

المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

القيادة التحويلية

نمط قيادي يركز على إحداث تغيير إيجابي في سلوك العاملين من خلال تحفيزهم وإلهامهم وتشجيعهم على الابتكار والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية (أوسليمان، ٢٠٢١، ص ٥٦٧).

جودة الخدمات الصحية

مدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة تلبي احتياجات المرضى وتحقيق رضا المستفيدين وفق معايير الجودة الصحية المعتمدة (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٤٩).

الأداء التنظيمي

مستوى كفاءة وفعالية المؤسسة في استخدام مواردها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (السلمي، ٢٠٢٤، ص ٨).

الرضا الوظيفي

مدى شعور العاملين بالرضا والارتياح تجاه بيئة العمل والمهام الوظيفية التي يؤديونها داخل المؤسسة، مما يؤثر في مستوى أدائهم الوظيفي (عامر، ٢٠٢٣، ص ١٤٠).

الابتكار التنظيمي

قدرة المؤسسة على تطوير أساليب العمل وإيجاد حلول جديدة للمشكلات التنظيمية بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة (الشامسي، ٢٠٢٠، ص ١٠٥).

إدارة التغيير

العملية التي يتم من خلالها إدخال تغييرات مخططة في هيكل المنظمة أو سياساتها أو أساليب العمل بهدف تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق التطوير المؤسسي (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٥٢).

نظريات الدراسة:

١- نظرية القيادة التحويلية (جيمس ماكجريجور بيرنز - ١٩٧٨)

تعد نظرية القيادة التحويلية التي قدمها جيمس ماكجريجور بيرنز (James MacGregor Burns) عام ١٩٧٨ من أهم النظريات الحديثة في مجال القيادة الإدارية، حيث ركزت هذه النظرية على العلاقة التفاعلية بين القائد والعاملين داخل المنظمة. وتقوم هذه النظرية على فكرة أن القائد لا يقتصر دوره على إدارة العمل فقط، بل يعمل على إلهام العاملين وتحفيزهم وتطوير قدراتهم بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة عالية. كما تؤكد هذه النظرية أن القيادة التحويلية تسهم في إحداث تغيير إيجابي في سلوك العاملين واتجاهاتهم من خلال تعزيز القيم التنظيمية وتشجيع الإبداع والابتكار في بيئة العمل (أوسليمان، ٢٠٢١، ص ٥٦٦).

ويمكن تطبيق هذه النظرية في الدراسة الحالية من خلال تحليل دور القيادة التحويلية التي يمارسها القادة الإداريون في مستشفى الدمام المركزي في تحفيز العاملين وتشجيعهم على تقديم خدمات صحية عالية الجودة. حيث يفترض أن القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التحويلية يسهمون في تعزيز روح العمل الجماعي وتحفيز الكوادر الطبية والتمريضية على تحسين مستوى الأداء، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى داخل المستشفى (عامر، ٢٠٢٣، ص ١٣٢).

٢- نظرية القيادة الكاريزمية (روبرت هاوس - ١٩٧٧)

تعد نظرية القيادة الكاريزمية التي قدمها روبرت هاوس (Robert House) عام ١٩٧٧ من النظريات المهمة في مجال القيادة التنظيمية، حيث تركز هذه النظرية على قدرة القائد على التأثير في العاملين من خلال شخصيته القيادية المتميزة وقدرته على إلهامهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف التنظيمية. وتشير هذه النظرية إلى أن القائد الكاريزمي يتمتع بقدرة عالية على بناء الثقة بينه وبين العاملين، كما يمتلك رؤية واضحة للمستقبل ويسعى إلى توجيه العاملين نحو تحقيق هذه الرؤية من خلال التحفيز والتشجيع المستمر (السعيدات، ٢٠٢٠، ص ٨٠).

وتسهم هذه النظرية في تفسير كيفية تأثير القادة الإداريين في المؤسسات الصحية على سلوك العاملين ومستوى أدائهم الوظيفي. وفي إطار الدراسة الحالية يمكن تطبيق هذه النظرية من خلال تحليل تأثير السمات القيادية للقادة في مستشفى الدمام المركزي على مستوى تحفيز العاملين وتعزيز التزامهم بتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، حيث يسهم القائد الكاريزمي في تعزيز الثقة بين العاملين وتحفيزهم على بذل مزيد من الجهد في تقديم الرعاية الصحية للمرضى (السلي، ٢٠٢٤، ص ٩).

٣- نظرية جودة الخدمة (باراسورامان وزيثامل وبيري - ١٩٨٥)

تعد نظرية جودة الخدمة التي قدمها باراسورامان وزيثامل وبيري (Parasuraman, Zeithaml, & Berry) عام ١٩٨٥ من أهم النظريات المستخدمة في قياس جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية. وقد ركزت هذه النظرية على مفهوم الفجوة بين توقعات المستفيدين من الخدمة وإدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة. وتشير هذه النظرية إلى أن جودة الخدمة تتحقق عندما يتوافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين أو يتجاوزها، بينما يحدث انخفاض في جودة الخدمة عندما يكون الأداء الفعلي أقل من توقعات المستفيدين (الشريفي، ٢٠٢١، ص ١٤٢).

ويمكن تطبيق هذه النظرية في الدراسة الحالية من خلال قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الدمام المركزي من خلال مجموعة من المؤشرات المرتبطة بجودة الخدمة الصحية مثل سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى وكفاءة تقديم الرعاية الصحية ومستوى رضا

المستفيدين عن الخدمات الصحية. كما تساعد هذه النظرية في تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفى (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٤٨).

٤- نظرية التمكين الإداري (توماس وفيلتهاوس - ١٩٩٠)

تعد نظرية التمكين الإداري التي قدمها توماس وفيلتهاوس (Thomas & Velthouse) عام ١٩٩٠ من النظريات المهمة في مجال الإدارة الحديثة، حيث ركزت هذه النظرية على أهمية منح العاملين الصلاحيات والقدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة. وتشير هذه النظرية إلى أن تمكين العاملين يسهم في تعزيز شعورهم بالمسؤولية والانتماء التنظيمي، كما يساعد على تحسين مستوى الأداء الوظيفي وزيادة كفاءة العمل داخل المؤسسة (الشنطي، ٢٠٢٠، ص ٣٣).

وفي إطار الدراسة الحالية يمكن تطبيق هذه النظرية من خلال تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية وتمكين العاملين في مستشفى الدمام المركزي، حيث يسهم القادة الذين يتبنون أسلوب القيادة التحويلية في منح العاملين الثقة والصلاحيات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة عالية. كما يساعد التمكين الإداري في تحفيز العاملين على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، مما يسهم في تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى داخل المؤسسة الصحية (إسماعيل، ٢٠٢٤، ص ٧٢).

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والتنظيمية، خاصة تلك التي تهدف إلى دراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تفسير الظاهرة وفهم أبعادها المختلفة. وقد تم اختيار هذا المنهج نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية التي تسعى إلى التعرف على دور القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

كما يساعد المنهج الوصفي التحليلي في دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل تأثير القيادة التحويلية في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وذلك من خلال جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويسهم هذا المنهج في تقديم صورة واضحة عن واقع القيادة التحويلية داخل المؤسسة الصحية محل الدراسة، إضافة إلى تحليل مدى تأثيرها في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يساعد في تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الأداء الإداري وتحسين مستوى الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام من الكوادر الإدارية والطبية والفنية الذين يعملون في مختلف الأقسام داخل المستشفى، حيث يمثل هؤلاء العاملون العنصر الأساسي في تقديم الخدمات الصحية للمرضى، كما أنهم الأكثر ارتباطاً بالقيادة الإدارية داخل المؤسسة الصحية. ويعد اختيار هذا المجتمع مناسباً لطبيعة الدراسة الحالية التي تهدف إلى التعرف على مدى تأثير القيادة التحويلية التي يمارسها القادة الإداريون في المستشفى على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ويشمل مجتمع الدراسة العاملين في مختلف الإدارات والأقسام داخل المستشفى مثل الأقسام الطبية والتمريضية والإدارية، حيث يسهم هؤلاء العاملون في تنفيذ السياسات الصحية وتقديم الخدمات الطبية للمرضى، كما أنهم الأكثر قدرة على تقييم مستوى القيادة الإدارية داخل المستشفى ومدى تأثيرها في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام، حيث بلغ حجم العينة (١٤٠) فرداً من العاملين في المستشفى، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة بهدف تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة. وقد شملت العينة مجموعة من العاملين في الأقسام المختلفة داخل المستشفى مثل الأطباء والممرضين والموظفين الإداريين، وذلك بهدف الحصول على آراء متنوعة

حول مستوى القيادة التحويلية داخل المستشفى ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

ويعد حجم العينة المختارة مناسباً لإجراء التحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة، حيث يسمح بجمع بيانات كافية يمكن الاعتماد عليها في تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة واستخلاص النتائج العلمية التي تسهم في تحقيق أهداف الدراسة.

طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. فقد تمثلت البيانات الأولية في البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة من خلال الاستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، حيث تضمنت الاستبانة مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى ممارسة القيادة التحويلية لدى القيادات الإدارية داخل المستشفى، إضافة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

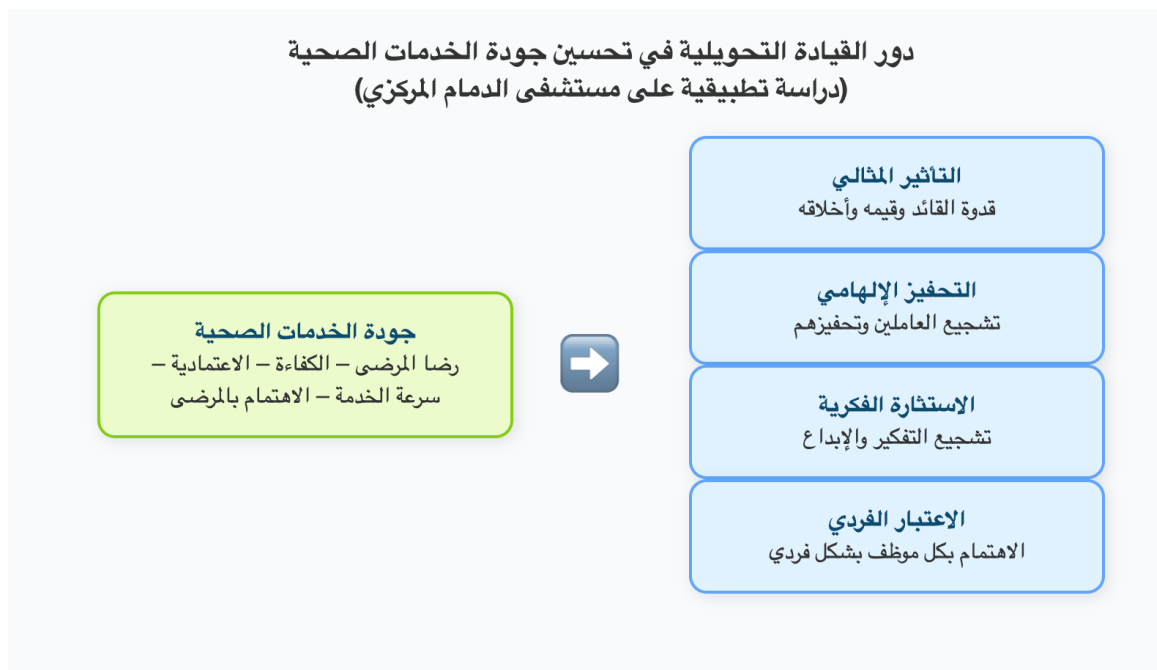
أما البيانات الثانوية فقد تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة العربية والأجنبية والمقالات العلمية المحكمة التي تناولت موضوع القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية، إضافة إلى بعض التقارير العلمية المتعلقة بالإدارة الصحية وجودة الخدمات في المؤسسات الصحية. وقد ساعدت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة ودعم تحليل النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

الأساليب الإحصائية:

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهو من البرامج الإحصائية المتخصصة في تحليل البيانات في الدراسات الاجتماعية والإدارية. وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة والتعرف على توزيعهم وفق المتغيرات الديموغرافية المختلفة.

كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو عبارات الاستبانة وتحديد مستوى كل من القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في المستشفى. كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة والتأكد من درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة. إضافة إلى ذلك تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام.

نموذج الدراسة:



أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى التعرف على آراء واتجاهات أفراد المجتمع حول موضوع معين. وقد تم تصميم الاستبانة بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث تضمنت مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة المتمثلة في القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية. وقد تم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات المختلفة، مع مراعاة

وضوح العبارات وسهولة فهمها من قبل أفراد العينة لضمان الحصول على بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحليل نتائج الدراسة.

وتتكون الاستبانة من محورين رئيسيين يعكسان متغيرات الدراسة. حيث يمثل المتغير الأول القيادة التحويلية، وقد تم قياسه من خلال ٢٠ عبارة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية، بحيث يتضمن كل بعد ٥ عبارات، وهذه الأبعاد هي: التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستثارة الفكرية، والاعتبار الفردي. أما المتغير الثاني فهو جودة الخدمات الصحية، وقد تم قياسه من خلال ٥ عبارات تعكس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفى من وجهة نظر العاملين. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة، وذلك لتحديد درجة موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبانة.

اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة

تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة لضمان صلاحيتها للاستخدام في جمع بيانات الدراسة. حيث تم أولاً تطبيق صدق المحكمين من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المتخصصين في الإدارة الصحية والإدارة العامة وعدد من الأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي، وذلك بهدف التأكد من مدى وضوح العبارات وصياغتها اللغوية ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة. وقد قام المحكمون بتقديم عدد من الملاحظات والتعديلات التي تم أخذها في الاعتبار عند إعداد الصيغة النهائية للاستبانة، مما ساعد في تحسين جودة الأداة وضمان ملاءمتها لأهداف الدراسة.

كما تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، حيث يعد هذا المعامل من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً في الدراسات العلمية للتأكد من ثبات أدوات القياس. وقد أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مرتفعة، مما يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها واستخدامها في اختبار فروض الدراسة.

حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة الحالية بعدد من الحدود التي تمثل الإطار الذي أجريت في نطاقه الدراسة، وتتمثل هذه الحدود في أربعة أنواع رئيسية

الحدود الموضوعية في دراسة دور القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية، مع التركيز على العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

أما الحدود المكانية فتتمثل في تطبيق الدراسة داخل مستشفى الدمام المركزي بمدينة الدمام في المملكة العربية السعودية باعتباره ميدان الدراسة التطبيقية.

أما الحدود البشرية فتتمثل في العاملين في مستشفى الدمام المركزي من الكوادر الطبية والتمريضية والإدارية الذين يمثلون عينة الدراسة والبالغ عددهم ١٤٠ فرداً.

في حين تتمثل الحدود الزمنية في الفترة الزمنية التي تم خلالها جمع البيانات وإجراء الدراسة خلال العام ٢٠٢٦م، وهي الفترة التي تم فيها توزيع الاستبانات على أفراد العينة وتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

الأهل، محمد الدسوقي سيد. (٢٠٢٤). أثر التعلم التنظيمي في الرشاقة التنظيمية بالتطبيق على شركات تسويق المنتجات البترولية العامة والخاصة. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، ٣(١١)، ٣١٩-٣٧٠.

أوسليمان، سميرة. (٢٠٢١). القيادة التحويلية وتأثيرها على جودة الخدمات: دراسة نظرية. مجلة أبحاث، ٦(١)، ٥٦١-٥٧٤.

إسماعيل، ميرفت حسين حسن. (٢٠٢٤). الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في علاقة التأثير بين التنشئة الاجتماعية والارتباط الوظيفي: موجه لمقدمي الخدمة الصحية بمحافظة بني سويف. مجلة البحوث المالية والتجارية، ١، ٥٦-١٠٠.

البطنجي، عمر ابراهيم درويش. (٢٠١٩). أنماط القيادة في إدارة الأزمات الصحية في المستشفيات غير الحكومية في قطاع غزة: دراسة حالة: مستشفى القدس في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية (غزة).

بودودة، الصديق. (٢٠٢٤). علاقة القيادة التبادلية والتحويلية بالمخاطرة كمقوم لريادة الأعمال في مؤسسات الخدمات البترولية. مجلة المنهل الاقتصادي، ٧(١)، ٨٠٧-٨٢٠.

تكروني، دنيا عبدالرحمن. (٢٠٢١). أثر القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية في الجامعات الحكومية بمحافظة جدة. المجلة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٩(٢)، ١٨٥-٢٠٨.

تكروني، دنيا عبدالرحمن. (٢٠٢١). أثر القيادة التحويلية على أداء العلاقات العامة الرقمية في الجامعات الحكومية بمحافظة جدة. المجلة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٩(٢)، ١٨٥-٢٠٨.

دعبول، محمد. (٢٠٢٢). سلوك القيادة في قطاع الرعاية الصحية خلال أزمة كوفيد-١٩. مجلة الحقوق والعلوم السياسية، ٣٤، ٣٧٣-٣٩٦. الجامعة اللبنانية - كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية.

دفي، أحمد. (٢٠٢٣). القيادة التحويلية وأثرها في تحقيق الجودة الوظيفية للخدمة الفندقية: دراسة ميدانية بالمؤسسات الفندقية. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، ٧(١)، ٣٤٤-٣٦٤.

ديرية، منار غالب شريف. (٢٠٢٠). أثر إدارة المعرفة في ابتكار الخدمات من خلال القيادة التحويلية في بنك الأردن. رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.

السعيدات، عدنان عطوي عقله. (٢٠٢٠). القيادة التحويلية وأثرها على بناء الجدارات الجوهرية: الالتزام التنظيمي متغيراً وسيطاً. رسالة دكتوراه، جامعة مؤتة.

السلمي، محمد خالد محمد. (٢٠٢٤). دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية في جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(٧)، ٢٠-١.

السلمي، محمد خالد محمد. (٢٠٢٤). دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية في جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٨(٧)، ٢٠-١.

سليمان، أحمد سليمان السعيد. (٢٠٢٥). تأثير التحول الرقمي على التميز المؤسسي: الدور الوسيط لجودة الخدمات الحكومية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، ١٢(٣)، ٥٧-١٠٦.

الشامسي، عبدالله بطي حميد. (٢٠٢٠). أثر القيادة التحويلية في الثقافة المنظمة: الدور الوسيط للابتكار المنظمي في الوزارات لدولة الإمارات. رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

شحاته، نورا أمين عبدالرحمن إبراهيم. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١٠(٤)، ٤٣-١٠٦.

الشريفي، زينب هادي معيوف. (٢٠٢١). ممارسات القيادة التحويلية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية: بحث مقارنة لعينة من فروع المصارف الحكومية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٧(٤)، ١٦٩-١٣٨.

الشنطي، محمود عبدالرحمن إبراهيم. (٢٠٢٠). التمكين الإداري كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات المقدمة لدى العاملين في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، ٢٩(١)، ٥٢-١٩.

الطرونا، وفاء عبدالله دميثان. (٢٠٢٢). القيادة التحويلية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية في البنوك الأردنية العاملة في إقليم الجنوب. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.

عامر، أماني محمد. (٢٠٢٣). دور القيادة التحويلية في العلاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الابتكاري: دراسة ميدانية على القطاع الصحي الحكومي في محافظة الشرقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٣(٤)، ١٦٩-١١٩.

عامر، أماني محمد. (٢٠٢٣). دور القيادة التحويلية في العلاقة بين عدالة التعاملات والسلوك الابتكاري: دراسة ميدانية على القطاع الصحي الحكومي في محافظة الشرقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٣(٤)، ١٦٩-١١٩.

عجينة، فكرية عبدالفتاح إسماعيل. (٢٠٢١). دور القيادة التحويلية في تنمية الإبداع التنظيمي في شركات السياحة المصرية. مجلة كلية السياحة والفنادق، ٩(٩)، ٢٧٦-٢٣١.

عيادي، إلهام. (٢٠١٩). أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

عيادي، إلهام. (٢٠١٩). أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

قاسم، راكان فاروق. (٢٠٢٤). دور القيادة التحويلية في جودة الخدمات التعليمية: دراسة استطلاعية للأفراد العاملين في شعب ضمان الجودة في جامعة الموصل. مجلة دراسات إقليمية، ١٨ (٦٠)، ٣٧١-٣٩٤.

المطيري، خالد حامد. (٢٠٢٢). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦ (٢٩)، ٤٣-٦٣. المركز القومي للبحوث غزة.

المطيري، خالد حامد. (٢٠٢٢). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦ (٢٩)، ٤٣-٦٣.

النعمي، دينا محمد عبدالعال. (٢٠٢٣). تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي في قطاع الخدمات الصحية في ظل القيادة التحويلية: دراسة نظرية. مجلة دراسات إدارية، ١٨ (٣٨)، ٤٠٨-٤٤٨.

النعمي، دينا محمد عبدالعال. (٢٠٢٣). تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي في قطاع الخدمات الصحية في ظل القيادة التحويلية: دراسة نظرية. مجلة دراسات إدارية، ١٨ (٣٨)، ٤٠٨-٤٤٨.

ثانيا: المراجع الاجنبية

- Ali, H. M., et al. (2024). Developing a healthcare transformational leadership competency framework for improving healthcare systems. International Journal of Disaster Risk Reduction. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212420924006605>
- Alkhawaldeh, N. A. A. E. (2025). The effect of transformational leadership on hospital sustainability and healthcare service improvement. SA Journal of Human Resource Management. <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/3152/5100>
- Boshra, A. Y. (2024). Transformational leadership style and the quality of nursing care in healthcare organizations. Journal of Pharmacy & Bioallied Sciences. https://www.ovid.com/journals/jpbs/pdf/10.4103/jpbs.jpbs_1418_24~transformational-leadership-style-and-the-quality-of-nursing
- Chakraborty, S., et al. (2021). Bridging hospital quality leadership to patient care quality. European Journal of Operational Research. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527320303595>
- Hamdan, M., et al. (2024). The association of transformational leadership with patient safety culture and nursing safety practices. Risk Management and Healthcare Policy. <https://www.dovepress.com/the->

[association-of-transformational-leadership-on-safety-practices-
amo-peer-reviewed-fulltext-article-RMHP](#)

- Labrague, L. J., et al. (2024). Relationship between transformational leadership, work satisfaction and nursing care quality. *Journal of Nursing Management*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2588994X23000544>
- Mohanty, R. (2024). Exploring the impact of transformational leadership on healthcare quality.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10159704.pdf>
- Raoush, A., et al. (2023). Transformational leadership impact on innovative behavior among healthcare workers. *Cogent Business & Management*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2023.2265606>
- Tsapnidou, E., Kelesi, M., Rovithis, M., Katharakis, G., Gerogianni, G., Dafogianni, C., Toyli, G., Faso, G., & Stavropoulou, A. (2023). Transformational leadership—Quality achievements and benefits for healthcare organizations: A scoping review. *Healthcare*.
<https://www.mdpi.com/2813-4524/1/1/8>
- Ystaas, L. M. K., et al. (2023). The impact of transformational leadership in the nursing work environment and patient outcomes. *Healthcare*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10537672/>