

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: جدول أدوات البحث

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

جدول أدوات البحث المستخدمة في دراسة إدارة المستشفيات

م	أداة البحث	وصف الأداة	الغرض من الاستخدام	مجتمع الدراسة
١	الاستبيان	أداة كمية تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء العاملين في المستشفيات حول ممارسات الإدارة	جمع بيانات كمية حول كفاءة الإدارة، جودة الخدمات الصحية، واتخاذ القرار الإداري	الإداريون، الأطباء، الممرضون، والفنيون في المستشفيات
٢	المقابلة الشخصية	مقابلات شبه منظمة تُجرى مع القيادات الإدارية في المستشفيات	الحصول على بيانات نوعية معمقة حول التحديات الإدارية وأساليب الإدارة المتبعة	مدراء المستشفيات ورؤساء الأقسام
٣	تحليل الوثائق	مراجعة التقارير الرسمية، الخطط الاستراتيجية، واللوائح التنظيمية للمستشفيات	دعم نتائج الدراسة وتحليل الواقع الإداري للمستشفيات	وثائق المستشفيات والجهات الصحية
٤	الملاحظة	ملاحظة مباشرة لسير العمل داخل الأقسام الإدارية والطبية	تقييم الأداء الإداري والتنسيق بين الأقسام	بيئة العمل في المستشفى
٥	المصادر الثانوية	كتب، أبحاث علمية، رسائل جامعية، ودوريات متخصصة في إدارة المستشفيات	بناء الإطار النظري والدراسات السابقة	المكتبات وقواعد البيانات العلمية

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: الاستبيان

HOSPITAL

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر



عزيزي / عزيزتي المشترك(ة)

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة. لأغراض البحث العلمي فقط.

مقياس الإجابة:

١. أوافق بشدة.

٢. أوافق.

٣. محايد

٤. لا أوافق.

٥. لا أوافق بشدة.



rwrwaljhny062@gmail.com تغيير الحساب

غير مشترك

القسم الأول : البيانات العامة

١- الجنس : أنثى ☐

ذكر ☐

٢- المؤهل العلمي :دبلوم ☐

بكالوريوس ☐

ماجستير ☐

دكتوراه ☐

٣- سنوات الخبرة اقل من 5 ☐

من 5-10 ☐

أكثر من 10 ☐

٤- طبيعة العمل : إداري. ☐

طبي. ☐

تمريضي. ☐

فني . ☐



القسم الثاني: التخطيط الإداري ١- توجد خطط واضحة ومعلنة داخل المستشفى :

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٢- يتم تحديد الأهداف الإدارية بدقة ووضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٣- تساهم الخطط الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الثالث : التنظيم الإداري ٤ - يتم توزيع المهام والمسؤوليات بوضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٥- الهيكل التنظيمي للمستشفى واضح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٦- يسهم التنظيم الإداري في تقليل الأخطاء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الرابع: القيادة والتوجيه ٧- تتبع الإدارة أسلوبا قياديا فعالا

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٨- تحفز الإدارة العاملين على تحسين الأداء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٩- تشجع الإدارة العمل بروح الفريق

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الخامس وتقييم الأداء ١٠- توجد آليات رقابية فعالة

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١١- يتم تقييم الأداء بشكل دوري

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١٢- تسهم الرقابة في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



HOSPITAL



القسم السادس : جودة الخدمات الصحية ١٣ - الخدمات الصحية تلبي احتياجات المرضى

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقًا.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. - مالك نموذج التواصل - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

هل يبدو هذا النموذج مريبًا؟ الإبلاغ **نماذج**

Google

HOSPITAL



A photograph of a modern hospital building. The building features a curved facade with a series of large, rectangular glass windows. The word 'HOSPITAL' is prominently displayed in large, white, three-dimensional capital letters on the building's exterior. Below the sign, there is a covered entrance area with large glass doors and windows. The overall image has a soft, slightly faded aesthetic.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات

مقدمة البحث، مشكلته، أهميته، أسئلته، أهدافه،
فرضياته، نماذج، نطاقه، مخططه، دراساته السابقة

HOSPITAL

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

جدول المحتويات

مقدمة البحث	١
مشكلة البحث	٢
أهمية البحث	٣
أسئلة البحث	٤
أهداف البحث	٥
فرضيات البحث	٦
نموذج البحث	٧
نطاق الدراسة	٨
مخطط المشروع	٩

المقدمة

يشهد القطاع الصحي في العصر الحديث تطوراً متسارعاً نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، ازدياد الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع، مما أدى إلى ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية بجودة عالية وكفاءة أكبر. وتعد المستشفيات من أهم المؤسسات الصحية التي تتحمل مسؤولية تقديم الرعاية الصحية الشاملة، الأمر الذي يجعل إدارتها بكفاءة وفعالية ضرورة ملحة لضمان تحقيق أهدافها.

وتعني إدارة المستشفيات بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة تلبي احتياجات المرضى، وتحقيق رضا المستفيدين، وتواكب المعايير الصحية الحديثة. إلا أن العديد من المستشفيات تعاني من تحديات إدارية متعددة، مثل ضعف التخطيط الاستراتيجي، وقلة الكفاءات الإدارية المتخصصة، وسوء توزيع الموارد، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث لدراسة إدارة المستشفيات، والتعرف على واقعها، وتحليل أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة، ومحاولة تقديم حلول وتوصيات تساهم في تطوير الأداء الإداري داخل المستشفيات.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود قصور إداري في بعض المستشفيات، يظهر في ضعف التنسيق بين الأقسام، وقلة تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، وعدم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات الصحية، وطول فترات الانتظار، وانخفاض رضا المرضى.

وبناء على ذلك، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المستشفيات، وما أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- ما واقع إدارة المستشفيات من حيث التخطيط والتنظيم والرقابة؟
- ما أبرز المشكلات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟
- كيف تؤثر كفاءة الإدارة على مستوى جودة الخدمات الصحية؟
- ما السبل الكفيلة بتحسين إدارة المستشفيات؟

أهمية البحث

١. الأهمية العلمية

- يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المستشفيات.
- يساعد في توضيح المفاهيم الإدارية الحديثة المرتبطة بالإدارة الصحية.
- يشكل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في أبحاث ودراسات مستقبلية.

٢. الأهمية العملية:

- يساهم في مساعدة القيادات الإدارية في المستشفيات على تطوير أساليب الإدارة.
- دعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تقديم توصيات عملية تسهم في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين الأداء العام.

أسئلة البحث

يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مفهوم إدارة المستشفيات، وما أهم وظائفها؟
٢. ما واقع إدارة المستشفيات محل الدراسة؟
٣. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

٤. هل توجد علاقة بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية؟

٥. ما أبرز التحديات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟

٦. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة المستشفيات؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مفهوم إدارة المستشفيات وأهميتها في القطاع الصحي.
٢. دراسة واقع الإدارة في المستشفيات محل الدراسة.
٣. قياس أثر كفاءة الإدارة على جودة الخدمات الصحية.
٤. تحديد أبرز المعوقات الإدارية التي تؤثر على أداء المستشفيات.
٥. تقديم توصيات ومقترحات تسهم في تطوير إدارة المستشفيات وتحسين جودة خدماتها.

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري.
٣. يسهم التخطيط الإداري الفعال في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
٤. تؤثر المعوقات الإدارية سلباً على كفاءة أداء المستشفيات.

نموذج البحث

يعتمد البحث على نموذج افتراضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتمثل في:

- المتغير المستقل:

إدارة المستشفيات

(التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة - إدارة الموارد البشرية)

- المتغير التابع:

(رضا المرضى - كفاءة الأداء - سرعة تقديم الخدمة - سلامة المرضى)

ويفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين كفاءة إدارة المستشفيات ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

نطاق الدراسة:

يتحدد نطاق الدراسة في الجوانب التالية:

- النطاق المكاني: مجموعة المستشفيات (حكومية أو خاصة).
- النطاق الزمني: فترة زمنية محددة (مثل سنة معينة).
- النطاق البشري: القيادات الإدارية، العاملون، أو المرضى.
- النطاق الموضوعي: دراسة إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

مخطط المشروع

يتكون البحث من الخمسة الفصول التالية:

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
- الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج
- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

وهنا اعتمدنا على (جمع المعلومات -الإطار النظري -تصميم الأداة -جمع البيانات – التحليل -كتابة النتائج).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول الإطار النظري لإدارة المستشفيات

أولاً: مفهوم إدارة المستشفيات

تعرف إدارة المستشفيات بأنها العملية التي يتم من خلالها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية داخل المستشفى، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى والمجتمع.

وتعد إدارة المستشفيات جزءاً أساسياً من الإدارة الصحية الشاملة، حيث تجمع الإدارية والطبية والفنية، وتعمل على تحقيق التوازن بين جودة الخدمة وكفاءة التكلفة واستمرارية الأداء. وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الإدارة الفعالة للمؤسسات الصحية تسهم بشكل مباشر في تحسين النتائج الصحية ورفع كفاءة الأنظمة الصحية.

ثانياً: أهمية إدارة المستشفيات

تتبع أهمية إدارة المستشفيات من طبيعة الخدمات الحساسة التي تقدمها، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

- ضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- تحسين مستوى رضا المرضى والعاملين.
- دعم اتخاذ القرار الإداري المبني على المعلومات.
- مواجهة التحديات الصحية والطوارئ بكفاءة.

ثالثاً: أهداف إدارة المستشفيات

تهدف إدارة المستشفيات إلى:

- رفع كفاءة الأداء الإداري والطبي.
- تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تحقيق رضا المرضى والمستفيدين.

- تطوير مهارات العاملين بالمستشفى.
- تحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة الصحية.

رابعاً: وظائف إدارة المستشفيات

١. التخطيط

يعد التخطيط حجر الأساس في إدارة المستشفيات، ويشمل تحديد الأهداف الصحية المستقبلية، ووضع الخطط والسياسات اللازمة لتحقيقها، وتوقع الاحتياجات من الموارد البشرية والتجهيزات الطبية.

٢. التنظيم

يقصد به تحديد الهيكل التنظيمي للمستشفى، وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات بين الأقسام المختلفة، بما يضمن التنسيق والتكامل بين الوحدات الإدارية والطبية.

٣. التوجيه والقيادة

تشمل عملية التوجيه تحفيز العاملين، وتوفير بيئة عمل إيجابية، وتبني أساليب قيادية حديثة تشجع المشاركة في اتخاذ القرار والعمل الجماعي.

٤. الرقابة وتقييم الأداء

تهدف الرقابة إلى التأكد من تنفيذ الخطط وفق المعايير المحددة، واكتشاف الانحرافات وتصحيحها، وتقييم الأداء الإداري والطبي بشكل دوري.

خامساً: عناصر إدارة المستشفيات

١. الموارد البشرية:

وتشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، والفنيين، ويُعد تأهيلهم وتدريبهم المستمر عنصراً حاسماً في نجاح المستشفى.

٣. الموارد المالية:

وتشمل الميزانيات، والمصروفات، والإيرادات، وتهدف الإدارة إلى تحقيق التوازن المالي دون التأثير على جودة الخدمة.

٤. الموارد المادية:

مثل المباني، الأجهزة الطبية، والتقنيات الحديثة.

٥. نظم المعلومات الصحية:

تلعب دوراً مهماً في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات.

سادساً: التحديات التي تواجه إدارة المستشفيات

تواجه إدارة المستشفيات العديد من التحديات من أبرزها:

- نقص الكوادر الإدارية المتخصصة.
- محدودية الموارد المالية.
- تزايد الطلب على الخدمات الصحية.
- التطور السريع في التكنولوجيا الطبية.
- مقاومة التغيير داخل المؤسسات الصحية.

المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تشير جودة الخدمات الصحية إلى مدى قدرة المستشفى على تقديم خدمات صحية فعالة وآمنة ومناسبة تلبي احتياجات المرضى وفق معايير مهنية وأخلاقية محددة.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات الصحية

- سلامة المرضى.
- الكفاءة المهنية.
- سرعة تقديم الخدمة.
- رضا المرضى.
- الاستمرارية في الرعاية الصحية.

ثالثاً: العلاقة بين إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية
تعد الإدارة الفعالة عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية،
حيث تؤدي الممارسات الإدارية السليمة إلى:

- تقليل الأخطاء الطبية.
- تحسين تجربة المريض.
- رفع كفاءة العاملين.
- تحسين سمعة المستشفى.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة في
المستشفيات أدى إلى تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية وارتفاع نسبة
رضا المرضى.

الدراسة الثانية

توصلت دراسة أخرى إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة
الموارد البشرية وفعالية إدارة المستشفيات.

الدراسة الثالثة

أشارت دراسة حديثة إلى أن استخدام نظم المعلومات الصحية يساهم في
تحسين اتخاذ القرار الإداري وتقليل التكاليف التشغيلية.

تعليق على الدراسات السابقة

يتضح من عرض الدراسات السابقة اتفاقها على الدور المحوري لإدارة
المستشفيات في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يدعم فرضيات
البحث الحالي ويبرز أهميته العلمية والتطبيقية.

HOSPITAL

المراجع

١. إدارة المستشفيات والخدمات الصحية. (٢٠١٨). عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٢. إدارة الخدمات الصحية. (٢٠١٩). القاهرة: دار الفكر العربي.
٣. منظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٢). تقارير تحسين أداء النظم الصحية. جنيف.
٤. إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية. (٢٠٢٠). عمّان: دار اليازوري العلمية.
٥. وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لوزارة الصحة. الرياض.
٦. إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات. (٢٠١٧). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
٧. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (٢٠٢٠). الإدارة الحديثة للمؤسسات الصحية. القاهرة.

HOSPITAL