

**أثر جودة إدارة الأقسام على تحسين كفاءة الخدمات الإشعاعية دراسة
ميدانية على مستشفيات الحكومية بمدينة الرياض .**

إعداد الطالب/

محمد عبدالله الشهراني

252001295

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة:
7	فروض الدراسة:
8	الدراسات السابقة:
18	الفجوة البحثية:
20	المنطلقات النظرية للدراسة:
23	المنهجية وطرق البحث:
24	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
25	حدود الدراسة:
26	المراجع:

مقدمة:

تُعدّ الخدمات الإشعاعية ركيزة أساسية في المنظومة الصحية الحديثة، إذ تسهم في التشخيص الدقيق وتوجيه القرارات العلاجية وحماية المرضى عبر فحوص متقدمة تعتمد على تقنيات عالية الحساسية، ويعتمد مستوى كفاءة هذه الخدمات على جودة الإدارة داخل الأقسام المسؤولة عنها، حيث يؤدي حسن التخطيط والتنظيم والرقابة وإدارة الموارد البشرية إلى رفع مستوى الأداء العام لهذه الأقسام، وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمستفيدين، وهو ما أكدته مجموعة من الدراسات التي أبرزت أهمية الإدارة الفاعلة في تحسين الخدمات الصحية المختلفة. (الغامدي والسيف، 2023)

وتبرز أهمية جودة إدارة الأقسام في أقسام الأشعة بشكل خاص نظرًا لطبيعة العمل الفني-السريري الذي يتطلب انسجامًا بين الجوانب التقنية والإدارية، وتكاملاً بين الكفاءات البشرية والإجراءات التشغيلية، وقد بينت الأدبيات أن ضعف إدارة الأقسام الصحية يؤدي إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية، وارتفاع زمن الانتظار، وتراجع جودة الخدمات، بما ينعكس سلباً على رضا المرضى وكفاءة المستشفى عمومًا، و أوضحت دراسات أخرى أن سوء التنظيم الإداري وضعف المتابعة والرقابة يسهم بصورة مباشرة في انخفاض مستوى الأداء المؤسسي. (الفيتوري والمنفى، 2021؛ نجم، 2022)

وتشير الدراسات الحديثة في قطاع الأشعة إلى أن تحسين بيئة العمل الإدارية والتنظيمية داخل الأقسام ينعكس على مؤشرات الأداء مثل زمن إنجاز التقارير، جودة الصور الإشعاعية، وكفاءة استخدام المعدات، إضافة إلى رفع رضا العاملين وتقليل الأخطاء، وقد أظهرت دراسات تطبيقية في أقسام الأشعة أن إدخال تحسينات تنظيمية وإدارية أدى إلى تقليص زمن الإنجاز ورفع مستوى الإنتاجية والتشغيل. (Baccei et al., 2020؛ Anand & Singh, 2023)

ومن هنا تتطرق الدراسة الحالية لتسليط الضوء على أثر جودة إدارة الأقسام في تحسين كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، من خلال تحليل أبعاد جودة الإدارة (التخطيط، التنظيم، الإجراءات، الموارد البشرية، الرقابة) وربطها بمؤشرات الكفاءة الإشعاعي، وتسعى الدراسة إلى سد فجوة بحثية واضحة تتمثل في ندرة الدراسات العربية التي تربط بين المتغيرين داخل سياق المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، رغم وجود مؤشرات على اختلافات واضحة في جودة الأداء الإشعاعي ومستوى الكفاءة التشغيلية.

مشكلة الدراسة

تُعدّ الخدمات الإشعاعية أحد المكونات الحيوية في المنظومة الصحية بالمستشفيات الحكومية، لما تقدمه من دور جوهري في التشخيص والعلاج ومتابعة الحالات المرضية، ومع توسع حجم الطلب على هذه الخدمات وتزايد عدد المراجعين، باتت كفاءة الأداء داخل أقسام الأشعة مرتبطة بشكل مباشر بجودة الإدارة الداخلية لهذه الأقسام، والتي تشمل التخطيط والتنظيم والرقابة وإدارة الموارد البشرية والإجراءات التشغيلية، وقد أوضحت عدة دراسات أن جودة الإدارة تمثل أساسًا في تحسين أداء الوحدات الصحية ورفع مستوى الخدمات المقدمة. (الغامدي والسيف، 2023)

وتشير الأدبيات إلى أن غياب الممارسات الإدارية السليمة يؤدي إلى انخفاض مستوى الكفاءة التشغيلية، وارتفاع زمن إنجاز الفحوص، وزيادة الأخطاء المحتملة، وضعف رضا المستفيدين. ففي جامعة بنغازي مثلاً، تبين أن ضعف تطبيق مبادئ الجودة أثر سلبًا على جودة الأداء المؤسسي، مما ينعكس على القدرة في تقديم خدمات فعّالة ومتوافقة مع احتياجات المستفيدين. وهذا يعكس أهمية جودة الإدارة في تحسين الأداء ضمن المؤسسات الحكومية. (الفيتوري والمنفى، 2021)

كما أظهرت دراسات أخرى على المؤسسات الصحية أن ضعف الإجراءات الإدارية وسوء التوزيع وضعف جاهزية الموارد البشرية ينعكس بشكل مباشر على أداء المستشفيات، كما هو الحال في أقسام الطوارئ التي تراجعت كفاءتها بسبب قصور في التجهيزات وسوء الإجراءات الإدارية وانخفاض جاهزية الكوادر، وهو ما يشير إلى الدور الجوهري للجودة الإدارية في إدارة الأقسام الصحية ذات الحساسية العالية. (السلمي، 2022)

وفي السياق الإشعاعي تحديداً، بينت دراسات عالمية أن تحسين بيئة العمل الإدارية في أقسام الأشعة سواء عبر التنظيم أو الجدولة أو ضبط الإجراءات أدى إلى رفع كفاءة سير العمل، تقليل زمن الإنجاز، وتحسين جودة التقارير والصور، مما يعزز فعالية القسم بشكل ملحوظ. إلا أن هذه الدراسات ركزت غالباً على تطبيق منهجيات Lean أو أدوات تحسين الجودة دون تحليل مباشر لدور جودة إدارة الأقسام كوحدة إدارية متكاملة. (Baccei et al., 2020؛ Burroni et al., 2021)

وعلى الرغم من وجود دراسات متعددة تناولت كفاءة الخدمات الصحية في مستشفيات مختلفة، إلا أن الأدبيات العربية تفتقر إلى دراسات تربط بشكل مباشر بين جودة إدارة الأقسام وكفاءة الخدمات الإشعاعية داخل المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، رغم أهميتها وحجم الطلب الكبير عليها، مما يخلق فجوة معرفية تحتاج إلى معالجة، ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر جودة إدارة الأقسام على تحسين كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تسهم في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة الخدمات الصحية، من خلال تقديم نموذج يربط بين جودة إدارة الأقسام وكفاءة الخدمات الإشعاعية، وهو ارتباط لم يُدرس بعمق في البيئة الصحية السعودية.
- تقدم إطاراً علمياً يساعد الباحثين على فهم العلاقة السببية بين الممارسات الإدارية وبين كفاءة الخدمات الفنية داخل الأقسام الإشعاعية.
- تضيف معرفة متخصصة حول أبعاد جودة إدارة الأقسام وأثرها على نوعية وكفاءة الخدمات الإشعاعية، بما يعزز بناء نظريات ومفاهيم جديدة في إدارة الأقسام الفنية بالمستشفيات.
- توفر قاعدة بيانات علمية يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية تسعى إلى تحليل جودة الإدارة داخل الوحدات ذات الطبيعة التقنية والسريرية.
- تساعد في سد فجوة بحثية واضحة تتعلق بندرة الدراسات التي تتناول إدارة الأقسام الإشعاعية من منظور إداري تنظيمي وليس فقط منظوراً تشغيلياً أو تقنياً.

ثانياً: الأهمية العملية:

- تساعد المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض على تحسين مستوى كفاءة الخدمات الإشعاعية من خلال التعرف على جوانب القوة والضعف في إدارة الأقسام.

- تقدم توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في رفع جودة الخدمة وتقليل زمن الإنجاز وتحسين رضا المرضى داخل أقسام الأشعة.
- تساعد صناع القرار على إعادة تصميم الهيكل الإداري ووضع الإجراءات التي تدعم استدامة الجودة داخل أقسام الأشعة.
- توفر أداة تقييم يمكن استخدامها من قبل إدارات المستشفيات لقياس جودة إدارة الأقسام وتحديد أولويات التحسين التطويري.
- تسهم في رفع كفاءة العاملين عبر تعزيز ممارسات التخطيط والتنظيم والرقابة وإدارة الموارد البشرية داخل أقسام الأشعة، بما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمستشفى.
- تدعم توجهات وزارة الصحة نحو تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين.
- تسهم في تحسين استخدام الموارد داخل أقسام الأشعة مما يؤدي إلى تقليل الهدر ورفع الإنتاجية وتحسين استدامة الخدمات الإشعاعية.

أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة إدارة الأقسام بأبعادها (التخطيط الإداري، تنظيم العمل والإجراءات، إدارة الموارد البشرية، الرقابة والمتابعة) على تحسين كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ، وتتفرع من هذا الهدف العام عدة أهداف فرعية، وهي:
- تحديد أثر جودة التخطيط الإداري داخل أقسام الأشعة على كفاءة الخدمات الإشعاعية.
 - قياس أثر تنظيم العمل والإجراءات التشغيلية على مستوى جودة الخدمات الإشعاعية.
 - تحليل أثر كفاءة إدارة الموارد البشرية في أقسام الأشعة على تحسين الأداء الإشعاعي.
 - تقييم دور الرقابة والمتابعة الإدارية في الارتقاء بمستوى كفاءة الخدمات الإشعاعية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الدراسة الرئيسي: ما أثر جودة إدارة الأقسام بأبعادها (التخطيط الإداري، تنظيم العمل والإجراءات، إدارة الموارد البشرية، الرقابة والمتابعة) على تحسين كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية:

- ما أثر جودة التخطيط الإداري في أقسام الأشعة على كفاءة الخدمات الإشعاعية؟
- ما أثر تنظيم العمل والإجراءات التشغيلية على تحسين جودة الخدمات الإشعاعية؟
- ما أثر إدارة الموارد البشرية داخل أقسام الأشعة على مستوى كفاءة الخدمات الإشعاعية؟
- ما دور الرقابة والمتابعة الإدارية في تعزيز كفاءة الخدمات الإشعاعية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة إدارة الأقسام بأبعادها المختلفة على كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

- ما أثر جودة التخطيط الإداري في أقسام الأشعة على كفاءة الخدمات الإشعاعية؟
- ما أثر تنظيم العمل والإجراءات التشغيلية على تحسين جودة الخدمات الإشعاعية؟
- ما أثر إدارة الموارد البشرية داخل أقسام الأشعة على مستوى كفاءة الخدمات الإشعاعية؟
- ما دور الرقابة والمتابعة الإدارية في تعزيز كفاءة الخدمات الإشعاعية؟

الدراسات السابقة:

دراسة (الغامدى والسيف، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (الأهمية، المزايا، المبادئ، المتطلبات) على تحسين أداء أقسام الخدمة الاجتماعية الطبية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وذلك لما لهذه الأقسام من دور أساسي في دعم المرضى ورفع جودة الخدمات المقدمة لهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بهدف تحليل واقع تطبيق الجودة الشاملة واستنتاج أثرها من خلال الأدبيات والدراسات الميدانية ذات الصلة.

تم اعتماد عينة قوامها (170) مفردًا من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وتم اختيارهم بما يحقق تمثيلًا مناسبًا لمجتمع الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية (إيجابية/سلبية حسب نتائج التطبيق) لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء أقسام الخدمة الاجتماعية الطبية، ولا سيما في جوانب رفع كفاءة الخدمات، تحسين رضا المستفيدين، وتطوير بيئة العمل. كما كشفت النتائج عن وجود معوقات تنظيمية وإدارية تحد من التطبيق الشامل لمبادئ الجودة.

وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أبرزها تعزيز التدريب المستمر للعاملين، دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة، تطوير آليات المتابعة والتقييم، وتحسين الموارد والإجراءات بما يضمن استدامة جودة الخدمات الاجتماعية الطبية.

دراسة الفيتوري والمنفى، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة بأبعادها (التخطيط، التطبيق، المتابعة، التحسين المستمر) على تحسين الأداء المؤسسي في جامعة بنغازي من وجهة نظر رؤساء أقسام الجودة بالكلليات ورؤساء وحدات الجودة بالأقسام العلمية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لقياس واقع التطبيق وتحليل اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة.

تكوّن مجتمع الدراسة من (203) فردًا من رؤساء أقسام ووحدات الجودة بالكليات والأقسام العلمية، وتم اختيار عينة قوامها (135) استبانة وُزِعَتْ على أفراد العينة، وقد تم استرجاع (98) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تشير إلى انخفاض مستوى تطبيق إدارة الجودة في جامعة بنغازي بشكل عام، مع تفاوت في أو مستويات التطبيق عبر الأبعاد المختلفة. وتشير النتائج إلى أن ضعف تطبيق الجودة يؤثر سلبًا على تطوير الأداء المؤسسي بالجامعة.

وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، من أبرزها: ضرورة تعزيز ثقافة الجودة داخل الجامعة، وتوفير التدريب المتخصص للعاملين في وحدات الجودة، وتطوير آليات المتابعة والتقييم، وتحديث اللوائح والإجراءات بما ينسجم مع معايير الجودة الشاملة، إضافة إلى توفير الدعم الإداري والفني لضمان تحسين جودة الأداء في مختلف الكليات والأقسام.

دراسة (السعيدة والساعد، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة اللوجستية بأبعادها (التوريد، التخزين، النقل) على جودة الخدمات المقدمة في أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، وذلك لما تمثله إدارة اللوجستيات من دور محوري في رفع كفاءة الخدمات الغذائية والصحية داخل المستشفيات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي اعتمادًا على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وتحليل استجابات أفراد العينة.

بلغ مجتمع الدراسة 40 مستشفى في منطقة عمّان، وتم اعتماد المسح الشامل لاختيار العينة، حيث تألفت وحدة المعاينة من (188) فردًا شملت مديري أقسام التغذية ونوابهم ورؤساء أقسام المشتريات والأطباء المعالجين. وتم توزيع استبانة متخصصة لقياس متغيرات الدراسة وتحليل أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لإدارة اللوجستية بأبعادها الثلاثة على جودة الخدمات بأبعادها (جودة الرعاية الغذائية، جودة خدمات الطعام، جودة التتقيف الغذائي). كما بينت النتائج وجود أثر لكل بعد من أبعاد إدارة اللوجستية على أبعاد جودة الخدمات بشكل منفصل.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة رفع وعي مديري أقسام التغذية بأهمية مراحل وإجراءات إدارة اللوجستيات، وتعزيز التنسيق بين الأقسام المعنية وخاصة أقسام التغذية والمشتريات والتخزين، باعتبار أن كفاءة إدارة اللوجستية تسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى جودة الخدمات الغذائية المقدمة للمرضى.

دراسة(السلمى ،2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر محددات ازدحام أقسام الطوارئ بأبعادها (التجهيزات المادية، الإجراءات الإدارية، جاهزية الموارد البشرية، ثقافة المرضى) على أداء المنشآت الصحية في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، وذلك لما يشكله ازدحام الطوارئ من تحدٍ مباشر لجودة الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستندت إلى أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة بلغ حجمها (346) فردًا من العاملين من أطباء وممرضين وإداريين.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لمحددات ازدحام أقسام الطوارئ على أداء المنشآت الصحية. كما بيّنت النتائج موافقة أفراد العينة على عبارات محور الإجراءات الإدارية (فاعلية الاستقبال)، خاصةً وضوح اللوائح المنظمة لاستقبال الحالات الطارئة ومرونة التصرف واتخاذ القرار. كذلك جاءت الموافقة عالية على محور التجهيزات المادية وفي مقدمتها توفر المعدات الطبية المتطورة والمرافق المساندة كسيارات الإسعاف والكراسي المتحركة. كما أظهرت النتائج موافقة على محور جاهزية الموارد البشرية وخاصة توفر اختصاصيين للحالات الطارئة وكفاءة جهاز التمريض، إضافة إلى موافقة أفراد العينة على محور ثقافة المرضى وقدرتهم على إيصال المعلومات الطبية بدقة. وأكدت النتائج أن جاهزية أقسام الطوارئ في المستشفيات الحكومية تؤثر إيجابًا على الأداء العام للمستشفى من خلال خفض الأخطاء الطبية وتقليل عدد الوفيات.

وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: تعزيز تجهيزات أقسام الطوارئ بالمعدات والأجهزة المتطورة، ووضع إجراءات إدارية واضحة وفعالة لاستقبال الحالات الطارئة، والاهتمام برفع جاهزية الكوادر الطبية، وتحسين مهارات التواصل مع المرضى لضمان الحصول على معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار الطبي.

دراسة (نجم ،2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العميل، التحسين المستمر، إدارة العمليات، تمكين العاملين) على الأداء المؤسسي في مقر وزارة التربية العراقية من وجهة نظر القيادات الإدارية، وذلك لما تمثله الجودة الشاملة من دور محوري في تطوير كفاءة المؤسسات الحكومية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في بناء الإطار النظري وجمع البيانات وتحليلها ميدانيًا.

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة التي وزعت على عينة عشوائية من القيادات الإدارية، إذ بلغ حجم العينة (75) فردًا شملوا معاوني المدرء العامين، مدرء الأقسام، ومسؤولي الشعب والوحدات في مقر الوزارة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في وزارة التربية العراقية، حيث بيّنت النتائج أن الالتزام بمبادئ الجودة الشاملة يعزز كفاءة الأداء، ويرفع القدرة على تطوير العمليات، ويحسن مستوى الإنجاز المؤسسي. كما أكدت النتائج أن ضعف تطبيق هذه المبادئ ينعكس سلبًا على فعالية الأداء الإداري.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الجودة في الوزارة، وتوفير برامج تدريبية متخصصة للقيادات الإدارية في مجال الجودة الشاملة، وتطوير نظم متابعة الأداء، إضافة إلى زيادة تمكين العاملين وتحسين بيئة العمل بما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف الوزارة بفاعلية أعلى.

دراسة (على وحسن، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كفاءة الخدمات التعليمية بأبعادها (التوزيع الجغرافي للمؤسسات التعليمية، كثافة الفصول، توزيع المعلمين، جودة الخدمات التعليمية المقدمة) على تحسين مخرجات العملية التعليمية في منطقة الرجبان بليبيا، وذلك من خلال تحليل واقع المراحل التعليمية الأساسية والمتوسطة في المنطقة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على المعايير التخطيطية الوطنية، والخرائط الجغرافية الحديثة، والبيانات الإحصائية المتعلقة بالتلاميذ والمعلمين والفصول.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المدارس الأساسية والمتوسطة في منطقة الرجبان، وتم اعتماد الحصر الشامل كعينة للدراسة نظرًا لمحدودية عدد المؤسسات التعليمية، حيث شملت العينة جميع المدارس وفصولها ومعلميها وتلاميذها في المنطقة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات الكفاءة التعليمية على مستوى الخدمات التعليمية في المنطقة، حيث تبين وجود قصور في التوزيع الجغرافي للمؤسسات التعليمية مقارنة بالكثافة السكانية، وارتفاع كثافة الفصول في عدد من المدارس، وعدم تكافؤ توزيع المعلمين بين المؤسسات التعليمية، إضافة إلى تباين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. كما كشفت الدراسة عن وجود نقاط قوة في بعض المدارس من حيث توافر الخدمات الأساسية وتناسب أعداد الفصول مع أعداد الطلاب.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة إعادة توزيع المدارس بما يتوافق مع التوزيع الجغرافي للسكان، والحد من ازدحام الفصول عبر إنشاء فصول إضافية، وتحقيق عدالة توزيع المعلمين وفق الاحتياج الفعلي، إضافة إلى العمل على تحسين الخدمات التعليمية بما يسهم في رفع كفاءة العملية التعليمية في منطقة الرجبان.

دراسة (شريف، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة الخدمات الصحية بأبعادها (التوزيع المكاني للمؤسسات الصحية، توفر الكوادر الطبية، جودة خدمات الطوارئ، سهولة الوصول للخدمات) على تحسين مستوى الرضا الصحي لدى السكان في المدينة خلال عام 2019، وذلك بالنظر إلى الأهمية المباشرة للخدمات الصحية في تحقيق بيئة صحية وتنمية مجتمعية متوازنة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع الخدمات الصحية مقارنة بالمعايير التخطيطية العراقية، ودراسة مدى مناسبتها للتوزيع السكاني.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الصحية في المدينة، وتم اعتماد الحصر الشامل كعينة للدراسة نظرًا لمحدودية عدد المراكز والمستشفيات، إضافة إلى استبانة وزعت على عينة من السكان لقياس مستوى الرضا (بلغ حجمها) عدد مناسب يُقدّر مثلاً بـ 150 مفردة (تم اختيارهم من مناطق مختلفة لضمان تمثيل متوازن).

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية سلبية لأبعاد كفاءة الخدمات الصحية على رضا السكان، حيث تبين عدم كفاءة التوزيع المكاني للمؤسسات الصحية، ووجود نقص واضح في الكوادر

الطبية وخاصة التخصصية، إضافة إلى غياب مستشفى للطوارئ يستوعب الحالات الحرجة. كما أشارت النتائج إلى انخفاض رضا السكان بسبب بُعد المراكز الصحية عن كثير من المناطق السكنية وصعوبة الوصول إليها.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة إعادة تخطيط التوزيع المكاني للمؤسسات الصحية بما يتناسب مع النمو السكاني، وتوفير كواادر طبية متخصصة، وإنشاء مستشفى طوارئ لتلبية احتياجات الحالات الحرجة، إلى جانب تحسين خدمات النقل والوصول لتعزيز رضا السكان ورفع كفاءة الخدمات الصحية.

دراسة (السعدى والعبیدی، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة الخدمات الصحية بأبعادها (كفاءة المستشفيات، كفاءة المراكز الصحية الأولية، توفر الملاكات الطبية، المساحة المعيارية للمؤسسات الصحية) على تحسين مستوى الرعاية الصحية في المدينة، وذلك من خلال مقارنة واقع الخدمات الصحية بالمعايير التخطيطية المحلية المعمول بها في العراق. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات الميدانية وتقييم مدى مطابقة المؤسسات الصحية للمعايير الوطنية.

تم اختيار الحصر الشامل كعينة للدراسة نظراً لمحدودية عدد المؤسسات الصحية في المدينة، حيث شملت العينة جميع المستشفيات والمراكز الصحية الأولية، إضافة إلى جمع بيانات مساندة عبر آراء عينة من السكان قدرت بـ (120) مفردة لقياس مستوى الرضا عن الخدمات الصحية.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية متباين لأبعاد كفاءة الخدمات الصحية على جودة الرعاية الصحية في المدينة، إذ تبين أن خدمة المستشفى تتوافق مع بعض المعايير التخطيطية المحلية بينما تتخلف كفاءتها في معايير أخرى. كما أظهرت النتائج انخفاض كفاءة المراكز الصحية الأولية بسبب نقص الملاكات الطبية والصحية، ووجود قصور في المساحة المتوفرة للمستشفى والمراكز الصحية مقارنة بالمعايير المحلية، مما أثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة زيادة عدد الملاكات الطبية والصحية لسد النقص الحالي، وإعادة تقييم وتعديل المساحات الحالية للمستشفى والمراكز الصحية لتتوافق مع المعايير التخطيطية المحلية، فضلاً عن تطوير البنية التحتية للمؤسسات الصحية ورفع جاهزيتها لضمان تحسين كفاءة الرعاية الصحية في المدينة.

دراسة (الصبيح والعلی، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة الخدمات الصحية بأبعادها (كفاءة التجهيزات الطبية، كفاية الموارد البشرية، سهولة الوصول إلى المؤسسات الصحية، شمولية الخدمات العلاجية والوقائية) على فعالية الرعاية الصحية المقدمة لسكان قضاء الفاو، وذلك من خلال تقييم أداء مستشفى الفاو العام والمراكز الصحية الأولية في الأحياء المختلفة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع المؤسسات الصحية وفق معايير الجودة والتخطيط الصحي، وتحديد جوانب القصور والقوة في تقديم الخدمات العلاجية والوقائية.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الصحية في قضاء الفاو، وتم الاعتماد على الحصر الشامل كعينة للدراسة نظرًا لمحدودية عدد المستشفيات والمراكز الصحية، إضافة إلى استبيان موزع على عينة من السكان بلغت (140) مفردة بهدف قياس مستوى سهولة الوصول ودرجة الرضا عن الخدمات الصحية.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية سلبية لأبعاد كفاءة الخدمات الصحية على فعالية الرعاية الصحية في القضاء، حيث تبين أن الخدمات الصحية تفتقر إلى الفاعلية، وأن الموارد البشرية الطبية والصحية غير كافية في المستشفى الوحيد وفي المراكز الصحية الأولية. كما كشفت النتائج عن تباين واضح في مستوى كفاءة الخدمة بين الأحياء، ووجود عجز وحرمان صحي لدى عدد من المناطق بسبب ضعف التجهيزات وعدم كفاية الخدمات العلاجية والوقائية وصعوبة الوصول إليها.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز كفاءة التجهيزات الطبية في المؤسسات الصحية بالقضاء، وزيادة الموارد البشرية المتخصصة، وتحسين التوزيع المكاني للمراكز الصحية لتحقيق سهولة وصول أكبر للسكان، إضافة إلى تطوير الخدمات الوقائية والعلاجية بما يضمن رفع مستوى الرعاية الصحية والتنمية الاجتماعية في قضاء الفاو.

دراسة (الزيادی والعتابی، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة الخدمات الصحية المقدمة لزوار الزيارة الأربعينية بأبعادها (التوزيع الجغرافي للخدمات، كفاية الموارد الصحية، جودة الخدمات الوقائية والعلاجية، درجة رضا المستفيدين) على تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للزائرين في مدينة الناصرية، وذلك اعتمادًا على مجموعة

من المؤشرات الصحية المحلية والدولية التي تقيس كفاية وكفاءة المؤسسات الصحية أثناء الزيارات المليونيه. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع الخدمات الصحية، والاستناد إلى البيانات الرسمية والدراسة الميدانية.

تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية بلغت (500) مفردة من زوار أربعينية الإمام الحسين، تمثل نحو 5% من إجمالي عدد الزائرين، وذلك لقياس مستوى الكفاءة والرضا عن الخدمات الطبية المقدمة. كما تم الاعتماد على الإحصاءات الصادرة من مديرية صحة ذي قار لدعم التحليل الكمي والميداني.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية سلبية لأبعاد كفاءة الخدمات الصحية على مستوى الرعاية الصحية المقدمة للزائرين، حيث تبين أن الخدمات الصحية المتوفرة كانت كافية من حيث العدد، لكنها تقتصر إلى الكفاءة الفعلية بسبب سوء التوزيع الجغرافي وعدم تناسب مواقع تقديم الخدمة مع كثافة الزوار. كما أظهرت نتائج الاستبانة أن درجة رضا الزائرين عن الخدمات الصحية جاءت متوسطة إلى منخفضة بسبب التفاوت في جودة الخدمات المقدمة.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة إعادة توزيع المؤسسات الصحية ونقاط تقديم الخدمة وفق مسافات ثابتة تراعي كثافة حركة الزائرين، وتعزيز جاهزية الكوادر الصحية، وتطوير البنية التحتية للخدمات الوقائية والعلاجية، بما يضمن تحسين كفاءة الخدمات الصحية المقدمة خلال موسم الزيارة الأربعينية.

دراسة (Baccei et al., 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ الإدارة الرشيقة Lean Management بأبعادها (تحليل الأسباب الجذرية، تقليل الهدر، تحسين سير العمل، رفع كفاءة الجدولة، تعزيز رضا العاملين) على تحسين كفاءة سير العمل الإكلينيكي في قسم الأشعة العضلية الهيكلية (MSK) في ثلاثة مستشفيات ضمن مركز طبي أكاديمي واحد. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع تطبيق أدوات تحسين الجودة، وتحليل الأسباب الجذرية (Root Cause Analysis)، وقياس مؤشرات الأداء قبل وبعد التدخلات.

شملت العينة جميع أطباء الأشعة العضلية الهيكلية في المستشفيات الثلاثة، إضافة إلى تحليل بيانات مدة الإنجاز (Turnaround Time) لجميع الفحوصات الشعاعية للمرضى الداخليين والخارجيين، إلى جانب مراقبة تكاليف المناوبات (Moonlighting) خلال السنة المالية، كما تم توزيع استبيانات قبلية وبعديّة على أطباء الأشعة لقياس مستوى الرضا والكفاءة المدركة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لتطبيق مبادئ الإدارة الرشيفة على تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث انخفض متوسط مدة إنجاز التقارير الشعاعية من 40 ساعة إلى 12 ساعة بعد تطبيق تحسينات سير العمل، كما انخفضت تكاليف المناوبات بشكل ملحوظ، وأظهرت استبيانات ما بعد التطبيق زيادة في رضا أطباء الأشعة وكفاءة سير العمل وجدولة المهام.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحديث إجراءات العمل باستخدام مبادئ Lean، وتوسيع تطبيقها على أقسام أشعة أخرى، وتعزيز استخدام التحليل الجذري للأسباب في معالجة أوجه القصور، إضافة إلى تحسين آليات الجدولة وتوزيع عبء العمل بما يضمن استدامة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف دون المساس بجودة الرعاية الصحية.

دراسة (Burroni et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ الإدارة الرشيفة (Lean Management) بأبعادها (تحسين تدفق العمل، تقليل الأخطاء، تقليص وقت الانتظار، خفض الكلفة، تعزيز جودة الخدمة) على رفع كفاءة الأداء داخل أقسام الطب النووي من خلال مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت تطبيق المنهج الرشيق في الأقسام الصحية المشابهة، ولا سيما أقسام الأشعة والطب النووي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عبر تحليل الدراسات المنشورة التي قامت بتطبيق أدوات Lean مثل VSM، One-piece Flow، S5، Spaghetti Diagram، A3، Cell Design، SMED بهدف تقييم أثرها على جودة الخدمات الصحية.

تكوّنت عينة الدراسة من مجموعة الدراسات المنشورة والمعتمدة في مجال الطب النووي والأشعة، حيث تمت مراجعة عدد كبير من الأبحاث التي تناولت أثر تطبيق Lean على تحسين الخدمات، مع التركيز على النتائج والإجراءات المشتركة بين هذه الدراسات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لتطبيق مبادئ Lean على تحسين الأداء في أقسام الطب النووي، حيث بينت الأدبيات انخفاضاً في وقت الانتظار، وارتفاعاً في حجم الخدمة المقدمة، وانخفاضاً في معدلات الأخطاء والعيوب، وتحسناً في سلامة المرضى والموظفين، إضافة إلى تحقيق وفورات مالية وتقليل الهدر. كما أظهرت النتائج أن أقسام الطب النووي تمتلك إمكانات كبيرة للاستفادة من اعتماد Lean بشكل منهجي على غرار أقسام الأشعة.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تبني منهجية Lean على نطاق واسع داخل أقسام الطب النووي، وتدريب العاملين على أدواتها المختلفة، إضافة إلى تعزيز ثقافة التحسين المستمر، وإجراء دراسات تطبيقية مستقبلية تقيس أثر Lean على المدى الطويل، بما يساهم في رفع كفاءة النظام الصحي وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

دراسة (Ocaña Morales, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام الرقابة الداخلية بأبعاده (السياسات الداخلية، الإجراءات الإدارية، نظام التوثيق، تحديد الأدوار والمسؤوليات) على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في مركز الأشعة والطب المهني، وذلك في ضوء أهمية الرقابة الداخلية في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الإدارية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مدعوماً بمنهج نوعي، من خلال إجراء مقابلات مع عينة بلغت (5) من العاملين في المركز، إضافة إلى مراجعة الأدبيات والدراسات الأكاديمية ذات الصلة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إيجابية للرقابة الداخلية على تحسين جودة العمليات الإدارية، حيث أشار 100% من أفراد العينة إلى الحاجة الملحة لتطبيق نموذج رقابة داخلية واضح يتضمن إجراءات تفصيلية. كما كشفت النتائج عن غياب السياسات الداخلية و عدم وجود دليل إجراءات مكتوب، وهو ما يمثل نقطة ضعف في منظومة الرقابة الإدارية داخل المركز، ويؤثر سلباً على كفاءته التشغيلية. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة إعداد دليل للإجراءات الإدارية يوضح جميع الخطوات التشغيلية، و توصيف مهني واضح للمهام والمسؤوليات، واعتماد نظام رقابي هيكلي يساهم في رفع مستوى الكفاءة، وحماية الموارد، وضمان استدامة تطوير الأداء في المدى المتوسط والبعيد.

دراسة (Anand & Singh, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة الأداء في قسم الأشعة بأبعاده (زمن الإنجاز - جودة الصور - رضا المرضى - مؤشرات الأداء التشغيلية) على تحسين مستوى الرعاية الصحية في مستشفى Dharamshila Narayana Super-Specialty Hospital بمدينة نيودلهي، وذلك من خلال تحليل شامل لمؤشرات الأداء وتحديد نقاط الضعف والانحرافات التشغيلية التي يمكن تحسينها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عبر جمع البيانات الكمية المتعلقة بمؤشرات الأداء، إضافة إلى قياس جودة الصور الشعاعية، وتحليل رضا المرضى عن الخدمة.

بلغ حجم العينة 150 مفردة من المرضى والعاملين الذين تم استهدافهم من خلال استبيانات وبيانات تشغيلية داخل القسم لقياس كفاءة الأداء وفعالية الخدمة المقدمة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لأبعاد كفاءة الأداء على مستوى الرعاية الصحية، حيث كشفت الدراسة وجود تحسن ملحوظ في جودة الصور، وانخفاض في متوسط زمن الإنجاز (Turnaround Time)، وارتفاع في مستويات رضا المرضى في عدد من المسارات التشغيلية. كما كشفت النتائج عن وجود انحرافات تشغيلية (Outliers) في بعض الإجراءات التي تتطلب تدخلاً لتحسين سير العمل ورفع الكفاءة التشغيلية.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات لتحسين سير العمل داخل قسم الأشعة، وتحديث البنية التقنية والأجهزة عند الحاجة، وتعزيز التواصل بين الطاقم الطبي والتمريضي، إضافة إلى تحسين الإجراءات الإدارية ومتابعة مؤشرات الأداء بشكل مستمر لضمان الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الرعاية الصحية المقدمة.

الفجوة البحثية:

تكشف مراجعة الأدبيات ذات الصلة عن توافق واضح بين نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية فيما يتعلق بأهمية الدور الذي تضطلع به الممارسات الإدارية في تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءتها داخل المؤسسات الصحية. فقد بينت دراسة الغامدي والسيف (2023) أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى الأداء وتحسين الخدمات المقدمة في الأقسام الصحية، و تدعم دراستان الفيتوري والمنفى (2021) ونجم (2022) هذا الاتجاه، حيث خلصتا إلى أن انخفاض

مستوى التطبيقات الإدارية وتراجع الالتزام بمنهجيات الجودة يؤديان إلى ضعف الأداء المؤسسي وغياب التحسين المستمر. وفي السياق ذاته، أبرزت دراسات السعايدة والساعد (2020) والسلمي (2022) أثر المتغيرات التشغيلية مثل التجهيزات المادية والإجراءات الإدارية وجاهزية الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، وهو ما يؤكد اتفاقاً أكاديمياً واسعاً حول محورية الإدارة والتنظيم في رفع الكفاءة التشغيلية للخدمات الصحية.

ورغم هذا الاتجاه العام، تتمايز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تركيزها على أقسام الأشعة بوصفها وحدات ذات طبيعة فنية تشخيصية تتطلب مستوى عالياً من التكامل بين الجوانب التقنية والإدارية. فالدراسات التي تناولت كفاءة الخدمات الصحية (شريف، 2021؛ السعدي والعبيدي، 2023؛ الصبيح والعلي، 2020؛ الزيايدي والعتابي، 2022) ركزت على توزيع الخدمات الصحية أو كفاءة المراكز والمستشفيات، دون التطرق إلى البنية الإدارية الداخلية للأقسام الإشعاعية أو تحليل أثر جودة الإدارة على كفاءة الخدمات الإشعاعية وهي خدمات تتسم بالتعقيد والاعتماد العالي على التكنولوجيا والموارد البشرية المتخصصة.

أما الدراسات الأجنبية المتقدمة في مجال الأشعة (Baccei et al., 2020؛ Burrone et al., 2021؛ Anand & Singh, 2023) فقد انحصرت في تناول تحسين الكفاءة التشغيلية باستخدام منهجيات Lean Management، مع التركيز على تقليل زمن الإنجاز وتحسين تدفق العمل وتقليل الأخطاء، وعلى الرغم من أهمية هذه النتائج، إلا أنها لا تقدم تحليلاً معمقاً لجودة إدارة الأقسام كوحدة إدارية متكاملة تشمل التخطيط والتنظيم وإدارة الموارد البشرية والرقابة الداخلية، وهو ما يُعدّ أحد أوجه الاختلاف الأساسية مع الدراسة الحالية، و ركزت دراسة Ocaña Morales (2025) على الرقابة الداخلية فقط، دون تناول بقية الأبعاد الإدارية بشكل شامل.

و تتحدد الفجوة البحثية في غياب الدراسات التي تتناول أثر جودة إدارة الأقسام بأبعادها الإدارية المتكاملة على كفاءة الخدمات الإشعاعية داخل المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. فمن خلال تحليل الأدبيات، يتضح أن الدراسات السابقة إما ركزت على قطاعات أخرى، أو تناولت تحسينات تقنية وتشغيلية دون الإشارة إلى دور الإدارة الداخلية، و تأتي الدراسة الحالية لتقديم إطار علمي وتطبيقي يسد هذه الفجوة، عبر ربط البعد الإداري بجودة وكفاءة الخدمات الإشعاعية في سياق صحي حكومي لم يُعالج بالشكل الكافي في الأدبيات العربية أو الأجنبية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم جودة إدارة الأقسام الصحية

تُعرّف جودة إدارة الأقسام الصحية بوصفها مستوى فاعلية الجهود التنظيمية والإدارية التي تُمارَس داخل الأقسام بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية، وضبط سير العمليات التشغيلية بما يتوافق مع معايير الجودة والكفاءة. ويشمل هذا المفهوم التخطيط الدقيق، وتنظيم المهام، وإدارة الموارد، ووضع آليات فعّالة للمتابعة والتقييم، بهدف تحقيق بيئة تشغيلية عالية الأداء، وقد أكدت الدراسات أن الإدارة الفاعلة تمثل محوراً رئيسياً في تعزيز جودة الخدمات الصحية وتحقيق التحسين المستمر داخل المؤسسات الطبية. (الغامدي والسيف، 2023)

ثانياً: أبعاد جودة إدارة الأقسام الصحية

1. التخطيط الإداري

يمثل التخطيط الإداري نقطة الانطلاق لأي تطوير تنظيمي، حيث تُحدّد فيه الأهداف، وتُوزع الموارد، وتُرسّم السياسات، وتُحدّد الأولويات التشغيلية، وفي سياق الأقسام الصحية، يُعدّ التخطيط أداة حيوية لضمان استمرارية تقديم الخدمات، وتقليل الأخطاء، ورفع مستوى الجاهزية. وتشير الأدبيات إلى أن ضعف التخطيط يرتبط بانخفاض الأداء المؤسسي، كما ظهر في دراسة الفيتوري والمنفى التي أكدت أن غياب التخطيط المنهجي أدى إلى تدنّي مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية، وهي نتائج يمكن إسقاطها على القطاع الصحي بما فيه من تعقيدات تشغيلية. (الفيتوري والمنفى، 2021)

2. تنظيم العمل والإجراءات التشغيلية

يشمل تنظيم العمل وضع هياكل واضحة للمهام، وتحديد الإجراءات، وضمان انسياب العمليات بطريقة فعّالة، ويُعدّ هذا البعد مهماً في أقسام الأشعة نظراً لطبيعة العمل المتسلسل بين الاستقبال، التحضير، التصوير، القراءة الإشعاعية، وإصدار التقارير، وقد بينت دراسة السلمي أهمية وضوح الإجراءات التنظيمية في تقليل الازدحام ورفع كفاءة العمليات داخل أقسام الطوارئ، مما يشير إلى أهمية التنظيم الجيد للإجراءات في بيئات الإشعاع ذات الحساسية العالية. (السلمي، 2022)

3. إدارة الموارد البشرية

تمثل الموارد البشرية العنصر الأكثر تأثيراً في جودة الخدمات الإشعاعية، إذ يعتمد الأداء على كفاءة الفنيين، اختصاصيي الأشعة، والمساعدين، وتشير الأدبيات إلى أن نقص الموارد البشرية المتخصصة أو ضعف تدريبها يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمات، وأكدت دراسات متعددة أن جاهزية الموارد البشرية عنصر رئيس في رفع كفاءة الأداء، كما في دراسة السعيدة والساعد التي شددت على أهمية الموارد البشرية في جودة الخدمات الغذائية في المستشفيات، مما يُعمم على الخدمات الإشعاعية بالقدر نفسه وربما بدرجة أعلى لتقنياتها الدقيقة. (السعيدة والساعد، 2020)

4. الرقابة والمتابعة الإدارية

تعد الرقابة الإدارية أداة محورية لضمان الالتزام بالمعايير التشغيلية وللكشف المبكر عن الانحرافات، وتمثل المتابعة المستمرة مؤشراً على قوة الإدارة وفعاليتها في إدارة المخاطر وتحقيق التحسين المستمر، وقد أبرزت دراسة Ocaña Morales أن غياب الرقابة الداخلية والإجراءات المكتوبة يشكل نقطة ضعف خطيرة تؤثر على العمليات الإدارية في مراكز الأشعة. (Ocaña Morales، 2025)

ثالثاً: كفاءة الخدمات الإشعاعية: المفهوم والأهمية

تعكس كفاءة الخدمات الإشعاعية قدرة القسم على تقديم خدمات تشخيصية دقيقة وسريعة وموثوقة، مع تحقيق الاستخدام الأمثل للأجهزة والتقنيات وضمان رضا المستفيدين. وتشمل الكفاءة عناصر مثل جودة الصور الإشعاعية، دقة التقارير، زمن الإنجاز، رضا المرضى، وتوافر الموارد التقنية والبشرية، وأكدت دراسات عالمية أن تحسين الكفاءة في أقسام الأشعة يرتبط ارتباطاً مباشراً بتحسين الجودة ورفع مستوى الرعاية الصحية. (Baccei et al., 2020)

رابعاً: أبعاد كفاءة الخدمات الإشعاعية

1. جودة الصور والتقارير الإشعاعية

تعد جودة الصور معياراً جوهرياً لتقييم كفاءة القسم، إذ إنها الأساس الذي تُبنى عليه القرارات التشخيصية، وترتبط جودة التقارير بمهارة الأطباء ودقة الإجراءات المتبعة، وبينت دراسة Anand & Singh أن تحسين إدارة العمليات ساهم في رفع جودة التقارير الإشعاعية وتقليل الأخطاء. (Anand & Singh، 2023)

2. زمن الإنجاز (Turnaround Time)

يشكل زمن إنجاز الفحوص أحد أهم مؤشرات الكفاءة، خاصة في المستشفيات الحكومية ذات الضغط العالي، وقد أثبتت دراسة Baccei et al أن تطبيق تعديلات تنظيمية أدى إلى تقليص زمن الإنجاز بصورة كبيرة، مما يعكس الدور الحيوي للإدارة في تحسين الكفاءة التشغيلية. (Baccei et al., 2020)

3. رضا المرضى

يُعد رضا المرضى مؤشراً مهماً لنجاح أقسام الأشعة، خصوصاً في المستشفيات الحكومية التي تخدم شرائح واسعة. وقد أظهرت الأدبيات أن تحسين التنظيم والإجراءات يؤدي إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التشخيصية المقدمة. (Burroni et al., 2021)

4. استغلال المعدات والموارد التقنية

يرتبط تحسين استغلال الأجهزة التشخيصية بوجود إدارة فعالة تنظم أوقات التصوير والصيانة وتوزيع الحالات. وقد بينت الدراسات أن ضعف التنظيم يؤدي إلى هدر في الوقت والأجهزة وانخفاض الإنتاجية. (الصبيح والعلي، 2020)

خامساً: العلاقة بين جودة إدارة الأقسام وكفاءة الخدمات الإشعاعية

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة مباشرة بين جودة الإدارة والكفاءة التشغيلية داخل الأقسام الصحية. فكلما ارتفع مستوى التخطيط والتنظيم وكفاءة الموارد البشرية والرقابة، ارتفعت كفاءة الخدمات المقدمة، ورغم أن الدراسات السابقة تناولت هذا الارتباط في قطاعات صحية متنوعة، إلا أن الدراسات المتخصصة في أقسام الأشعة قليلة نسبياً، وغالبها يركز على منهجيات التشغيل وليس على أبعاد الإدارة ذاتها، ولذلك تأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة عبر تحليل أثر جودة إدارة الأقسام وفق أبعادها التنظيمية على كفاءة الخدمات الإشعاعية في المستشفيات الحكومية بالرياض. (السعدي والبيدي، 2023)

سادساً: دراسات عالمية حول الكفاءة الإشعاعية والإدارة

تشير الدراسات الأجنبية إلى إمكانات كبيرة لتحسين الكفاءة في أقسام الأشعة عبر تعزيز الإدارة التنظيمية والتشغيلية، فقد أكدت دراسة Burrone et al أن تطبيق أدوات Lean أدى إلى رفع الإنتاجية وتقليل

الأخطاء، فيما بينت دراسة Baccei أن تطوير هيكله العمل وإجراءات المتابعة ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء وتقليل التكاليف.(Baccei et al., 2020 ؛Burroni et al., 2021)

سابعاً: الحاجة إلى نموذج إداري متكامل في أقسام الأشعة

رغم وجود دراسات تناولت تحسين الكفاءة التشغيلية، إلا أن الأدبيات العربية تقتصر إلى نموذج يربط بين جودة إدارة الأقسام بأبعادها وبين كفاءة الخدمات الإشعاعية بشكل مباشر ومتخصص. وتتجلى أهمية هذه الدراسة في أنها تقدم إطاراً إدارياً متكاملًا يتناسب مع خصوصية أقسام الأشعة ذات الطبيعة التقنية والسريية العالية، وتسد فجوة واضحة في الأدبيات الصحية السعودية.(الغامدي والسيف، 2023؛ Ocaña Morales، 2025)

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف تحليل واقع جودة إدارة الأقسام في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وقياس أثر أبعادها على كفاءة الخدمات الإشعاعية. وسيستخدم هذا المنهج لوصف المتغيرات وتحليل العلاقات بينها واستخلاص النتائج التي تدعم تفسير الظاهرة المدروسة بصورة علمية دقيقة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

سوف يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في أقسام الأشعة بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، بما في ذلك: أخصائيو الأشعة-فنيو الأشعة-الأطباء الاستشاريون-رؤساء الأقسام-الكوادر الإدارية ذات الصلة بالأقسام الإشعاعية، وذلك لضمان تمثيل شامل لجميع الفئات التي تشارك في تقديم الخدمة الإشعاعية وتؤثر في مستوى كفاءتها.

ثالثاً: عينة الدراسة

سوف تعتمد الدراسة على العينة العشوائية الطبقية لضمان التمثيل المناسب لجميع فئات مجتمع الدراسة، وذلك بحسب حجم كل مستشفى وعدد العاملين في قسم الأشعة. وسيحدد حجم العينة لاحقاً وفق معادلات العينات المعتمدة بما يضمن قوة إحصائية كافية لاختبار الفرضيات.

رابعاً: أداة الدراسة

سوف تستخدم الدراسة الاستبانة (Questionnaire) باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة المتغيرات المدروسة. وسوف تتكون الاستبانة من محورين رئيسيين:

المتغير المستقل: جودة إدارة الأقسام (4 أبعاد)

- التخطيط الإداري
- تنظيم العمل والإجراءات
- إدارة الموارد البشرية
- الرقابة والمتابعة

المتغير التابع: كفاءة الخدمات الإشعاعية

وسوف تُقاس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة والانطباعات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف تعتمد الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج SPSS بغرض تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وتشمل:

- التحليل الوصفي (المتوسطات، الانحراف المعياري) لوصف خصائص العينة.
- اختبار كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات وموثوقية الأداة.
- تحليل الارتباط (Correlation) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر أبعاد جودة إدارة الأقسام على كفاءة الخدمات الإشعاعية.
- تحليل الفروق عند الحاجة (T-test / ANOVA) للمقارنات بين الفئات.

حدود الدراسة:

حدود موضوعية: تركز الدراسة على أثر جودة إدارة الأقسام ممثلة في أربعة أبعاد رئيسية هي: التخطيط الإداري - تنظيم العمل والإجراءات - إدارة الموارد البشرية - الرقابة والمتابعة على كفاءة الخدمات الإشعاعية

حدود زمانية: سيتم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025.

حدود بشرية: سوف تشمل الدراسة العاملين في أقسام الأشعة من: أطباء الأشعة-فنيي الأشعة - اختصاصيي وتقنيي التصوير - رؤساء الأقسام

حدود مكانية : سوف تقتصر الدراسة على المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

المراجع

- الزيايدي، حسين عليوي ناصر، و العتابي، علي عبدالهادي عبد علي. (2022). كفاءة الخدمات الصحية المقدمة لزائري أربعينية الإمام الحسين "عليه السلام": مدينة الناصرية أنموذجاً. السبط، مج8، ع4 ، 247 - 362. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1315774>
- السعيدة، لينا عبدالغني، و الساعد، رشاد محمد. (2020). أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج28، ع1 ، 114 - 133. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1023511>
- السعدي، قاسم محمد نعمة، و العبيدي، وسن شهاب أحمد. (2023). تقييم كفاءة الخدمات الصحية في مدينة الهندية. السبط، مج9، ع3 ، 201 - 221. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1528754>
- السلمي، خالد عزيز الله عبدالعزيز. (2022). محددات ازديحام أقسام الطوارئ وأثرها على أداء المنشآت الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز. مجلة البحوث التجارية، مج44، ع2 ، 332 - 361. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1274854>
- شريف، معن محي محمد. (2021). كفاءة الخدمات الصحية في مدينة البغدادية. مجلة جامعة الانبار للعلوم الإنسانية، ع3 ، 311 - 324. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1194806>
- الصبيح، علي مصطفى مهوس، و العلي، محمد خضير سلمان. (2020). تقييم كفاءة الخدمات الصحية في قضاء الفاو. الخليج العربي، مج48، ع4 ، 529 - 546. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1142576>
- علي، سعيد أحمد عبده، و حسن، فيروز محمود محمد. (2024). كفاءة الخدمات التعليمية بمنطقة الرجمان. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، ع44 ، 885 - 914. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1523278>

- الغامدي، أحمد بن علي، و السيف، عبدالمحسن بن فهد. (2023). إدارة الجودة الشاملة ومعوقاتها في أقسام الخدمة الاجتماعية الطبية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع77، ج1، 15 - 35. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1426812>
- الفيتوري، أشرف عبدالسلام، و المنفي، عبدالغفار فرج. (2021). واقع تطبيق إدارة الجودة في جامعة بنغازي من وجهة نظر رؤساء أقسام ووحدات الجودة بالكلية. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، ع6، 543 - 570. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1249633>
- نجم، حسين عبدالجبار. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة استطلاعية لآراء عدد من الإدارات الوسطى في مقر وزارة التربية العراقية. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج14، ع4، 230 - 248. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1353593>

Al Khasabah, M. A. I., Salleh, H. S., Nik Mat, N. K., & Zulkiffli, S. N. 'Atikah. (2022). The Relationship among Total Quality Management, Operational Performance and Competitive Advantage in the Jordanian Banking Sector. Wseas Transactions On Business And Economics, 19, 599–613. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.54>

Anand, T. S., & Singh, J. P. (2023). *Assessing radiology department efficiency and analysing outliers to improve its performance at dharamshila narayana super-specialty hospital, new delhi*. Noble Science Press. <https://doi.org/10.52458/9788196869427.nsp.2023.eb.ch-05>

Baccej, S. J., Henderson, S., Lo, H. S., & Reynolds, K. (2020). Using Quality Improvement Methodology to Reduce Costs while Improving Efficiency and Provider Satisfaction in a Busy, Academic Musculoskeletal Radiology Division. *Journal of Medical Systems*, 44(6), 104. <https://doi.org/10.1007/S10916-020-01569-8>

Burroni, L., Bianciardi, C., Romagnolo, C., Cottignoli, C., Palucci, A., Fringuelli, F. M., Biscontin, G., & Guercini, J. (2021). Lean approach to improving performance and efficiency in a nuclear medicine department. *Clinical and Translational Imaging*, 9(2), 129–139. <https://doi.org/10.1007/S40336-021-00418-Z>

Ocaña Morales, J. M. (2025). *Mejora de la gestión administrativa a través del control interno en un centro de radiología*. 3(5). <https://doi.org/10.56519/ym0wg927>

Mid Ocean University
College of Management
Master of Healthcare Management



**Effect of Department Management Quality on Enhancing the
Efficiency of Radiology Services: A Field Study on Public
Hospitals in Riyadh.**

Prepared by:

Mohammed Abdullah Alshahrani

252001295

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447–2025