

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

## عنوان المشروع

دور ادارہ المشاريع في تحسين تجربہ المريض داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية

أسم الطالب

عزہ احمد علي فلاتہ

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن التاريخ -

2025/7/4 الفصل الدراسي الثالث

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 3  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 4  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 8  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 8  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 9  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 9  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 10 |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 1  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 11 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 12 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 12 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 12 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 13 |



# 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

في ظل ما يشهده القطاع الصحي من تطورات متسارعة، أصبح التركيز على جودة الرعاية الصحية وتجويد الخدمات المقدمة أحد أهم أولويات المنظومات الصحية الحديثة، لا سيما مع تزايد وعي المستفيدين وتوقعاتهم المتزايدة تجاه تجربة الرعاية. وتعد "تجربة المريض" من المفاهيم الإدارية والإنسانية المعاصرة التي باتت تحظى باهتمام متزايد في المملكة العربية السعودية، خصوصاً بعد تبني وزارة الصحة استراتيجيات تعزز من رضا المستفيدين وتحسين رحلتهم العلاجية، ضمن رؤية المملكة 2030.

لقد بدأت العديد من المنشآت الصحية في تبني مبادرات تحسين تجربة المريض، إلا أن بعض هذه المبادرات تفتقر إلى آليات تنفيذ فعالة، مما يؤدي إلى تكرار الجهود وضعف الأثر الملموس. ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث، لتسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق مفاهيم إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض، حيث تعتبر إدارة المشاريع إطاراً تنظيمياً يساعد في تحويل الأفكار إلى نتائج واقعية من خلال التخطيط والتنفيذ والمتابعة.

إن اختيار هذا الموضوع نابع من واقع عملي ملموس، حيث يتضح وجود فجوة تطبيقية في بعض المنشآت الصحية فيما يخص إدارة مبادرات تحسين تجربة المريض. كما أن قلة الدراسات العربية التي تربط بين هذين المجالين - تجربة المريض وإدارة المشاريع - تبرز الحاجة إلى تناول هذا الموضوع من منظور (2021) أكاديمي تطبيقي، كما أشار إلى ذلك الحربي (2019) والعتيبي.

ومن هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى تقديم قيمة معرفية وعملية، تسهم في تعزيز فهم العلاقة بين إدارة المشاريع وتحسين تجربة المريض، وتقديم توصيات قابلة للتطبيق تسهم في تطوير بيئة الرعاية الصحية

ورفع جودة الخدمات المقدمة

## 1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال إطلاق العديد من المبادرات التي تُعنى بتجربة المريض ورفع مستوى رضاه. ورغم الجهود المبذولة، إلا أن الممارسات الحالية تكشف عن وجود تحديات تتعلق بضعف آليات التخطيط والتنفيذ والتقييم لتلك المبادرات، مما يؤدي إلى نتائج محدودة وغير مستدامة ويلاحظ أن العديد من هذه المبادرات لا يتم تنظيمها أو إدارتها باستخدام أدوات ومنهجيات إدارة المشاريع، مما يفقدها كثيرًا من الكفاءة والفاعلية، ويطرح تساؤلات حول مدى تأثير غياب إدارة المشاريع على نجاح هذه المبادرات.

تُعد هذه المشكلة انعكاسًا لفجوة واضحة في الممارسات الإدارية داخل القطاع الصحي، كما أن الدراسات العربية التي تربط بشكل مباشر بين إدارة المشاريع وتجربة المريض ما تزال محدودة، وهو ما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تحليلية لفهم العلاقة بين هذين المجالين، ومعالجة هذا النقص النظري والتطبيقي.

## 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قله الدراسات التي ترتبط بين ادارة المشاريع و تجربه المريض بشكل مباشر في بيئة الرعاية الصحية السعودية  
نقص في الأطر النظرية التي توضح كيف يمكن ل ادارة المشاريع ان تؤثر فعليا على جودة تجربة المريض  
وجود تشتت في المفاهيم المتعلقة بتطبيق مبادئ ادارة المشاريع داخل المنظمات الصحية مما يصعب قياس الأثر بدقه

## 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عدم وجود بيانات محدثة او منشوره توضح اثر تطبيق ادارة المشاريع في المستشفيات او المراكز

الصحية السعودية على تحسين تجربه المريض

قله النماذج او المشاريع التجريبية التي طبقت فعليا وتتم تقييم نتائجها بشكل علمي

ضعف توثيق الممارسات الناجحة او الدروس المستفادة من تطبيق ادارة المشاريع في القطاع الصحي المحلي

إلى أي مدى يسهم تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض داخل المؤسسات الصحية السعودية؟

### 1.3. أهمية الدراسة

### 1.4

#### 1.4.1. على المستوى النظري:

تبرز أهمية هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية من خلال الربط بين مفهومي "إدارة المشاريع" و"تجربة المريض" داخل البيئة الصحية، وهو ربط لم يُتناول بشكل كافٍ في الدراسات المحلية السابقة. فقد أشارت دراسة الحربي (2019) إلى محدودية الأبحاث التي تستعرض هذا الجانب التكميلي، بينما ركزت أغلب الدراسات إما على الجوانب الإدارية أو الإنسانية بشكل منفصل. كما تدعم هذه الدراسة ما طرحته العتيبي (2021) حول ضرورة دمج المفاهيم الإدارية ضمن بيئة الرعاية الصحية لتطوير جودة الخدمة.

#### 1.4.2. على المستوى التطبيقي:

تُعد نتائج هذه الدراسة ذات فائدة مباشرة للممارسين في القطاع الصحي، من خلال تقديم إطار عملي لتطبيق أدوات إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض. كما تسهم الدراسة في دعم التوجهات الحالية لوزارة الصحة السعودية (2020) الرامية إلى تعزيز رضا المرضى من خلال تنظيم المبادرات الصحية وضمان استدامتها وفعاليتها. وتأتي هذه الدراسة أيضاً استكمالاً للجهود التي أوصى بها أبا الخيل (2020) حول أهمية استخدام الأساليب الإدارية الحديثة في تطوير بيئة العمل الصحي.

## 1.5. أسئلة الدراسة

ما مدى إدراك العاملين في المؤسسات الصحية السعودية لأهمية تجربة المريض؟ ما مستوى تطبيق

مبادئ إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض؟

ما العلاقة بين تطبيق أدوات إدارة المشاريع ومستوى رضا المريض؟

ما أبرز التحديات الإدارية التي تؤثر على تطبيق إدارة المشاريع في مبادرات تجربة المريض؟ ما الآليات المقترحة لتنفيذ

دور إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض بالمؤسسات الصحية؟

## 1.6. أهداف الدراسة

1- توضيح مفهوم تجربة المريض ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية 2- تحديد مدى استخدام

مبادئ إدارة المشاريع في المؤسسات الصحية السعودية 3- استكشاف العلاقة بين تطبيق إدارة

المشاريع وتحسين تجربة المريض 4- تحليل التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المشاريع في مجال تجربة

المريض

5- تقديم مقترحات عملية لتنفيذ أدوات إدارة المشاريع لتحسين تجربة المريض

## 1.7. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة المشاريع وتحسين تجربة المريض في المؤسسات الصحية

الفرضيات الفرعية

كلما ارتفع مستوى استخدام أدوات إدارة المشاريع، ارتفعت جودة تجربة المريض

(حكومية / خاصة) تختلف فاعلية تطبيق إدارة المشاريع باختلاف نوع المنشأة الصحية

التحديات الإدارية والتنظيمية تؤثر سلباً على قدرة المنشآت في تحسين تجربة المريض

الصحية سيؤدي إلى نتائج أكثر فاعلية ورضا لدى المستفيدين من الخدمة الصحية

## 1.1. نموذج الدراسة

يرتكز هذا البحث على نموذج نظري يوضح العلاقة بين متغيرين أساسيين

المتغير المستقل: إدارة المشاريع المتغير التابع: تجربة

المريض

ويفترض النموذج أن تطبيق مبادئ وأدوات إدارة المشاريع يسهم بشكل مباشر في تحسين تجربة المريض داخل المؤسسات الصحية. وتقوم

هذه العلاقة على افتراض أن وجود تخطيط وتنظيم ومتابعة فعالة للمبادرات

## 1.8. منهجية الدراسة

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العاملين في مجال الرعاية الصحية والإداريين المعنيين بإدارة المشاريع وتجربة المريض سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي بهدف دراسة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع وجودة تجربة المريض، مع تفسير النتائج وربطها بأهداف البحث وفرضياته

## التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تناولت دور إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض داخل المراكز الصحية، وذلك من خلال تحليل بيانات الاستبيان المطبق على عينة الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

### توصيف عينة الدراسة

تم توصيف عينة الدراسة باستخدام الإحصاءات الوصفية، وذلك من حيث الجنس، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة في المجال الصحي، وقد بلغ عدد أفراد العينة (54) مشاركًا. أظهرت النتائج أن غالبية العينة من الإناث. تبين أن معظم أفراد العينة تقع أعمارهم في الفئة (35 سنة فأكثر). توزعت المسميات الوظيفية بين تمريض، فنيين، وإداريين، وكانت فئة التمريض هي الأعلى. كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة تزيد عن 7 سنوات في المجال الصحي.

### اختبارات الصدق والثبات

#### الصدق

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري وصدق المحتوى، وذلك بعرض الاستبيان على مختصين في إدارة المشاريع والخدمات الصحية، حيث أقرت ملائمة العبارات لأهداف الدراسة.

#### الثبات

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وكانت النتائج كما يلي:  
معامل الثبات لمتغير تطبيق إدارة المشاريع = 0.88  
معامل الثبات لمتغير تجربة المريض = 0.91  
معامل الثبات الكلي للاستبيان = 0.93

وتُعد هذه القيم مرتفعة، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات.

## الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان أظهرت نتائج التحليل أن المتوسط الحسابي لمتغير تطبيق إدارة المشاريع بلغ 3.84، مما يشير إلى مستوى مرتفع نسبياً من تطبيق إدارة المشاريع في المراكز الصحية كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تجربة المريض 3.98، مما يدل على تحسن مستوى تجربة المريض من وجهة نظر أفراد العينة

## اختبار الفرضيات

لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تطبيق إدارة المشاريع وتحسين تجربة المريض  
 $r = 0.70$  بلغ معامل الارتباط  
 $(0.05)$  أقل من  $(p\text{-value})$  وكانت قيمة

مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المشاريع وتحسين تجربة المريض داخل المراكز الصحية، وبذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

## ربط النتائج بالدراسات السابقة

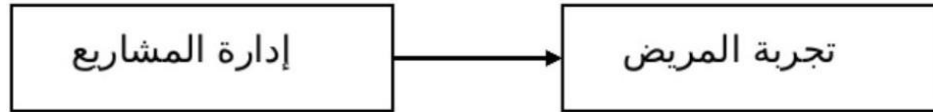
تتفق نتائج هذه الدراسة مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى تجربة المريض، من خلال تحسين التخطيط، إدارة الوقت، وتقليل فترات الانتظار

خلص هذا الفصل إلى وجود مستوى مرتفع نسبياً في تطبيق إدارة المشاريع داخل المراكز الصحية، إضافة إلى تحسن واضح في تجربة المريض، مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين

## 1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً في أحد المراكز الصحية أو المجمعات الصحية التابعة لوزارة الصحة السعودية في المنطقة الغربية، والتي تضم إدارات نشطة في مجالي “تجربة المريض” وإدارة “المشاركين”.  
تم اختيار هذا الموقع نظراً لملاءمته لموضوع الدراسة، وتوفر بيئة عملية تسمح بجمع بيانات من العاملين في الأقسام ذات العلاقة، بما يعزز من واقعية النتائج وإمكانية تطبيقها

### 1.10. مخطط المشروع المقترح



## 2.

### 3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

#### 3.1. المقدمة:

تمثل الدراسات السابقة عنصرًا أساسيًا في بناء قاعدة معرفية متينة لموضوع البحث، حيث تُعد مراجعة الأدبيات العلمية أداة تحليلية تهدف إلى تسليط الضوء على ما تم إنجازه من أبحاث ومقالات علمية وكتب ذات صلة بمشكلة البحث، وذلك لتحديد الفجوات البحثية واستخلاص أوجه القصور أو التناقضات التي يسعى البحث الحالي لمعالجتها

وقد أظهرت الدراسات السابقة المحلية أهمية إدارة المشاريع في تحسين كفاءة وجودة الخدمات الصحية، ومنها

- 1-دراسة أبا الخيل (2020)، التي تناولت إدارة المشاريع في المنظمات الصحية، وسلطت الضوء على كيفية تنظيم المشاريع في القطاع الصحي السعودي، وأهمية التخطيط والرقابة في تحقيق أهداف المشروع
- 2-دراسة الحربي (2019)، التي بحثت في أثر تطبيق مبادئ إدارة المشاريع على تحسين الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة، وأكدت على أهمية التكامل بين الإدارة والموارد لتحقيق نتائج ملموسة
- 3-دراسة العتيبي (2021)، التي ناقشت العلاقة بين إدارة المشاريع ورضا المستفيدين من الخدمات الصحية، وأظهرت أن اتباع منهجية علمية في إدارة المشاريع يسهم في رفع مستوى رضا المرضى
- 4-دليل وزارة الصحة السعودية (2020)، الذي يُعد مرجعًا إجرائيًا لتحسين تجربة المريض، وأكد على دور إدارة المشاريع في تنفيذ المبادرات التطويرية

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسات رغم تركيزها على بيئات صحية متنوعة، إلا أنها اتفقت على أن تبني منهجيات إدارة المشاريع يُعد مدخلًا فاعلاً لتحسين مخرجات النظام الصحي ورفع جودة الخدمات

### 3.2. المتغير المستقل

إداره المشاريع

### 3.3. المتغير التابع

تجربه مريض

### 3.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

زيادة تطبيق إدارة المشاريع ← تحسين تجربة المريض

### 3.5. الخاتمة

تناول هذا البحث موضوع إدارة المشاريع في المنظمات الصحية، مسلطاً الضوء على دورها في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليل الأدبيات العلمية، اتضح أن تبني منهجيات إدارة المشاريع يُعد أحد العوامل الأساسية في نجاح المبادرات الصحية ورفع رضا المستفيدين

وقد بيّن البحث أن وجود إدارة مشاريع فعّالة يسهم في مواجهة التحديات التنظيمية وتحقيق الأهداف الصحية بكفاءة وفعالية. وتُعد هذه النتائج دعوة للمؤسسات الصحية لتعزيز ثقافة إدارة المشاريع وتطوير قدرات العاملين في هذا المجال

## قائمة المراجع

- 1-أبا الخيل، خ (2020) إدارة المشاريع في المنظمات الصحية. الرياض: مكتبة العبيكان111
- 2-الحربي، ع (2019) أثر تطبيق مبادئ إدارة المشاريع على تحسين الخدمات الصحية المجلة العربية للإدارة الصحية، 15(2) 45-63
- 3-العنبي، ن (2021) العلاقة بين إدارة المشاريع وتحقيق رضا المستفيدين في القطاع الصحي مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 77-91
- 4- وزارة الصحة السعودية. (2020) دليل تحسين تجربة المريض في المستشفيات. متاح على:

<https://www.moh.gov.sa>

