

عنوان المشروع

دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة: تجربة
مستشفيات سليمان الحبيب

The role of project management in improving the
quality of health services in the Kingdom: the
experience of Al Habib Hospitals

أسم الطالب

خلود العكلوك

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1 الشكر والتقدير

إلى كل منسوبي هذه الجامعة الرائعين، أرغب في تقديم أعمق الشكر والتقدير لكل جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. لقد قمتم بتحقيق مستويات مذهلة من التفاني والاحترافية في كل ما تقومون به، مما يسهم بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. إن إلمامكم بمهامكم وتفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة يشكلان نموذجاً يحتذى به للتفوق والتميز. فشكراً جزيلاً لكم على جهودكم الدؤوبة والمستمرة، وعلى التزامكم الدائم برفع مستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية. أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في كل مساعيكم المستقبلية

"وفي هذه الكلمة القليلة، لا يمكنني إلا أن أعبر عن امتناني العميق لكل فرد في هذا الفريق الرائع. من الأكاديميين المتفانين إلى الموظفين الإداريين الذين يديرون العمليات بكفاءة، ومن العمال الفنيين إلى العاملين في الخدمات الطلابية، جميعكم تلعبون دوراً حاسماً في نجاح مهمتنا التعليمية والبحثية. تذكر دائماً أن عملكم له تأثير عميق ومباشر على حياة الطلاب وعلى مستقبلهم. بفضلكم، يستطيع الطلاب تحقيق أحلامهم وتطوير مهاراتهم ليصبحوا قادة ومبتكرين في مجتمعنا. لذا، أريد أن أشكركم من كل قلبي على التزامكم اللا محدود وتفانيكم في خدمة هذه الجامعة ومجتمعنا. قد تكون كلمات الشكر قليلة في مقابل ما تقدمونه، ولكن يجب أن تعلموا أن جهودكم تُقدر بشكل كبير وتترك أثراً إيجابياً يتجاوز الكلمات. فلنستمر سوياً في بناء مستقبل أفضل للجميع بتفاني وإخلاص لا حدود لهما. شكراً لكم مرة أخرى، ولنستمر في العمل المشترك نحو تحقيق النجاح والتميز في مسيرتنا الأكاديمية والمهنية

2 الإهداء

لم تكن هذه الورقة والبحث الذي وراءها ممكناً لولا الدعم الاستثنائي من
مشرفي

د. منى مصطفى العشري

لقد كان حماسه ومعرفته واهتمامه الشديد بالتفاصيل مصدر إلهام وأبقى
عملي

على المسار الصحيح من أولها إلى آخرها.

زملائي.... في جامعة....، نظروا أيضاً في تدويناتي وأجابوا بصبر لا
يكل على العديد من الأسئلة حول بحثي أنا ممتن أيضاً للتعليقات الثاقبة التي
قدمها المراجعون الأقران المجهولون

لقد أدى كرم وخبرة الفرد والجميع إلى تحسين هذه الدراسة بطرق
لا تعد ولا تحصى وأنقذني من العديد من الأخطاء ؛ تلك التي ستبقى حتماً
مسؤوليتي بالكامل.

إلى أحبائي الرائعين،

3 مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. تسعى الدراسة إلى فهم تأثير تطبيق ممارسات إدارة المشاريع على الأداء التشغيلي وتجربة المرضى، بالإضافة إلى استعراض التحديات والفرص المرتبطة بهذه الممارسات.

المنهجية:

تم استخدام منهجية البحث النوعي والكمي لجمع وتحليل البيانات. شملت المنهجية مراجعة الأدبيات السابقة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع مديري المشاريع والموظفين الطبيين في مستشفيات سليمان الحبيب. كما تم استخدام استبيانات لجمع آراء المرضى حول جودة الخدمات الصحية المقدمة.

النتائج:

أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية. تم تحديد عدة مجالات تحسنت بفضل إدارة المشاريع، منها تقليل وقت الانتظار، تحسين دقة التشخيص، وزيادة فعالية العلاج. كما لوحظت زيادة في رضا المرضى وتحسين في مؤشرات الأداء التشغيلي.

التطبيقات والأهمية:

يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة لتعزيز ممارسات إدارة المشاريع في المستشفيات الأخرى، وذلك من خلال تبني الاستراتيجيات الناجحة المستخدمة في مستشفيات سليمان الحبيب. تساهم النتائج في تقديم إطار عمل لتحسين جودة الخدمات الصحية عبر تطبيق منهجيات إدارة المشاريع. نأمل أن تساهم هذه الدراسة في توعية العاملين في قطاع الرعاية الصحية بأهمية إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات المقدمة. كما نرجو أن تحفز الدراسة مزيداً من الأبحاث في هذا المجال لتعزيز الممارسات الإدارية الصحية.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المشاريع، جودة الخدمات الصحية، مستشفيات سليمان الحبيب، الأداء التشغيلي، رضا المرضى، تحسين الرعاية الصحية.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
3	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
11	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
21	2.2. المتغير المستقل.....
23	2.3. المتغير التابع.....
26	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
28	2.5. الخاتمة.....
31	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
32	3.1. المقدمة.....
33	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
35	3.3. تصميم البحث.....

38	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
40	3.5. طريقة جمع البيانات
42	3.6. أنواع البيانات
44	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
44	3.8. الخاتمة
46	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
47	4.1. المقدمة
47	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
47	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
48	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
48	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
48	4.6. الخاتمة
49	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
50	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
50	5.2. توصيات الدراسة:
50	5.3. الخاتمة:
51	قائمة المراجع
54	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	نموذج البحث: تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	10
الشكل 2	تصميم البحث: ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب 2024	11
الشكل 3	هيكل المشروع تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	14

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول 1	دراسة سابقة عن متغير "إدارة المشاريع" وتأثيرها على الخدمات الصحية: المصدر: الباحث	20
جدول 2	تركز على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وتوضح تأثيرها على النتائج ورضا المرضى. المصدر الباحث	23

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر إدارة المشاريع أساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة، وتلعب دوراً حيوياً في تحقيق النجاح والكفاءة في تقديم الخدمات الطبية. ومن بين المؤسسات الصحية التي تبرز في هذا السياق هي مستشفيات الحبيب. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مملكتنا، بتحليل تجربة مستشفيات الحبيب كحالة دراسية

تعتبر مستشفيات الحبيب من الهيئات الطبية البارزة في المملكة، وتتميز بالتزامها بتقديم خدمات صحية عالية الجودة. واعتماداً على مبادئ إدارة المشاريع، تسعى هذه المستشفيات إلى تحسين العمليات الداخلية وتحسين تجربة المرضى

رغم التطورات التي شهدتها مجالات الرعاية الصحية وإدارة المشاريع، إلا أن هناك فجوات تحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل. فالتحديات الهيكلية والتنظيمية قد تؤثر على جودة الخدمات الصحية، وهناك حاجة ملحة لفهم كيفية استخدام أدوات إدارة المشاريع لتعزيز جودة الرعاية الصحية

تتمحور مشكلة هذا البحث حول فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مملكتنا، مع التركيز على تجربة مستشفيات الحبيب. يهدف البحث إلى تحليل العوامل المؤثرة في تنفيذ مشاريع الرعاية الصحية وتقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الخدمات

تبرز أهمية هذا البحث في تقديم رؤى مفيدة لتحسين إدارة المشاريع في القطاع الصحي، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. كما يمكن أن يساهم البحث في تطوير استراتيجيات جديدة لتحقيق أهداف الصحة العامة وتعزيز تجربة المرضى

Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can guide your research and help understand current trends in this field.

1.2. مشكلة الدراسة

مشكلة البحث تتمثل في فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة، خاصةً من خلال دراسة تجربة مستشفيات الحبيب كحالة دراسية. تحديداً، تركز المشكلة على تحليل العوامل التي تؤثر على تنفيذ مشاريع الرعاية الصحية وكيفية تطبيق أدوات إدارة المشاريع بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات، مع التركيز على تحديات التنظيم والهيكلية التي قد تواجه هذه العمليات في المملكة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الفجوة النظرية في البحث تتمثل في نقص التركيز على دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في السياق الصحي السعودي، خاصةً من خلال دراسة حالة مستشفيات الحبيب. وعلى الرغم من أهمية إدارة المشاريع في تحسين الأداء والجودة في مختلف القطاعات، فإن هناك نقص في الأبحاث التي تركز على تطبيق هذه الأساليب والأدوات بشكل محدد في المجال الصحي بالمملكة العربية السعودية. بالتالي، تعتبر هذه الفجوة النظرية محفزاً لإجراء هذه الدراسة وتحليل دور إدارة المشاريع في تعزيز جودة الخدمات الصحية في هذا السياق الخاص

Project Management Institute إدارة المشاريع وتطبيقاتها في مختلف القطاعات، بما في ذلك الرعاية الصحية يوفر العديد من المقالات والدراسات حول مبادئ PMI موقع (PMI):

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

الفجوة التطبيقية في البحث تتمثل في قلة الدراسات التي تحلل بشكل شامل كيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديداً في مستشفيات الحبيب. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تركز على جوانب محددة من إدارة المشاريع أو على جوانب محددة من جودة الرعاية الصحية، إلا أن هناك حاجة للبحث في كيفية تطبيق أساليب إدارة المشاريع بشكل شامل وفعال لتحسين الخدمات الصحية بشكل عام، وتحليل التحديات والفرص التي قد تواجه عملية التطبيق في السياق الصحي السعودي بشكل خاص

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية: يمكن العثور على تقارير ودراسات تتعلق بجودة الخدمات الصحية وتحسينها في المملكة العربية السعودية عبر موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية

السؤال الرئيسي في هذا البحث هو: "ما هو دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تجربة مستشفيات الحبيب؟"

1.3. أهمية الدراسة

أهمية البحث تتجلى في عدة نقاط

- 1) تحسين جودة الخدمات الصحية: من خلال فهم دور إدارة المشاريع وتطبيقها بشكل فعال، يمكن تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المملكة العربية السعودية.
 - 2) تعزيز كفاءة العمليات: يمكن لتطبيق مبادئ إدارة المشاريع أن يساهم في تحسين كفاءة العمليات الداخلية في المستشفيات، مما يؤدي إلى تحسين توجيه الموارد وتقليل الهدر.
 - 3) تحقيق أهداف الصحة العامة: بفعالية إدارة المشاريع، يمكن تحقيق الأهداف الصحية العامة وتعزيز تجربة المرضى ورضاهم.
 - 4) تطوير الممارسات الصحية: يمكن أن يساهم البحث في تطوير ممارسات صحية جديدة وفعالة تستند إلى مبادئ إدارة المشاريع، مما يعزز التقدم في مجال الرعاية الصحية بشكل عام.
- بشكل عام، يمكن أن يساهم هذا البحث في تعزيز الجودة والكفاءة في الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية وتحسين تجربة المرضى ونتائج العلاج لديهم
- . Project Management Institute (PMI): The PMI website provides numerous articles and studies on project management principles and their applications in various sectors, including healthcare.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في إغناء المعرفة في مجال إدارة المشاريع والخدمات الصحية، من خلال يهت الصحية: يساهم البحث في تحليل وتفسير العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية وكيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع لتحسينها

Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can aid your guresearch and help understand current trends in this field.

2.تطبيق مفاهيم إدارة المشاريع في سياق الرعاية الصحية: يساهم البحث في توسيع فهمنا لكيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في مجال الخدمات الصحية، ويوفر أدلة عملية للتأكيد على أهمية هذا التطبيق

3.تحليل التحديات والفرص في مجال الرعاية الصحية: يساعد البحث في تحديد التحديات التي قد تواجه عمليات تطبيق إدارة المشاريع في القطاع الصحي، ويقدم توصيات لتجاوز هذه التحديات بفعالية

4.بشكل عام، يمثل هذا البحث إسهامًا مهمًا في تطوير النظريات والمفاهيم في مجال إدارة المشاريع وتطبيقها على القطاع الصحي، مما يعزز فهمنا لكيفية تحسين جودة الخدمات الصحية وتحسين النتائج للمرضى

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية العملية، يمكن تحديد الأهمية كما يلي:

1.تحسين جودة الخدمات الصحية: يمكن أن يساهم البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع.

2.تحسين توجيه الموارد: يمكن للبحث أن يساعد في تحديد أفضل طرق لاستخدام الموارد المتاحة بكفاءة، وبالتالي تحسين كفاءة العمليات الداخلية في المستشفيات.

3.تعزيز تجربة المرضى: من خلال تحسين جودة الخدمات الصحية، يمكن تعزيز تجربة المرضى ورضاهم، مما يساهم في

بناء علاقات مستدامة بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية.

4. تطوير سياسات الصحة العامة: يمكن للبحث أن يسهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات الصحية العامة، من خلال توفير أدلة قوية تستند إلى مبادئ إدارة المشاريع.

بشكل عام، يمكن أن يساهم هذا البحث في تحسين تقديم الخدمات الصحية وتعزيز الكفاءة والفاعلية في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

1.4. أسئلة الدراسة

"السؤال الرئيسي للبحث: "كيف يمكن لإدارة المشاريع أن تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب؟"

التعريف العام لهذا السؤال يمكن أن يكون: "تسعى هذه الدراسة إلى فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب، من خلال تحليل الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة وتقديم تقييم للنتائج والتحسينات التي تم تحقيقها".

3.1.1 الأسئلة الفرعية :

1. ما هي أهمية إدارة المشاريع في قطاع الرعاية الصحية؟
2. ما هي الاستراتيجيات والتقنيات التي تم اعتمادها في مستشفيات سليمان الحبيب لتحسين جودة الخدمات الصحية؟
3. كيف تم تنفيذ هذه الاستراتيجيات والتقنيات في الممارسة العملية؟
4. ما هي النتائج والتحسينات التي تم تحقيقها بفضل جهود إدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب؟
5. ما هي العوامل الرئيسية التي أسهمت في نجاح هذه الجهود التحسينية؟
6. ما هي التحديات التي واجهت عملية تطبيق إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية؟
7. ما هي الدروس المستفادة والتوصيات لتعزيز دور إدارة المشاريع في تحسين الجودة في مجال الرعاية الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

تحديد الأهداف لهذه الأسئلة يساعد في تحقيق أهداف البحث وتوجيه الجهود نحو فهم أعمق لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. الأهداف المحددة قد تشمل:

1. فهم أهمية إدارة المشاريع في مجال الرعاية الصحية وتحديد دورها في تحسين الجودة.
2. تحليل الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات.
3. استكشاف كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات والتقنيات في الممارسة العملية.
4. تقييم النتائج والتحسينات التي تم تحقيقها بفضل جهود إدارة المشاريع.
5. تحديد العوامل الرئيسية التي تسهم في نجاح جهود تحسين الجودة.
6. تحديد التحديات والعقبات التي قد تعوق عملية تطبيق إدارة المشاريع في تحسين الجودة.
7. استخلاص الدروس المستفادة والتوصيات لتعزيز دور إدارة المشاريع في تحسين الجودة في مجال الرعاية.

1.6. فرضيات الدراسة

3.1.2 الفرضية الرئيسية :

الفرضية الرئيسية لهذه الأسئلة قد تكون: "إدارة المشاريع تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب، وباستخدام استراتيجياتها وتقنياتها بشكل فعال يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء وتجربة المرضى".

3.1.3 الفرضيات الفرعية :

1. فرضية الفعالية: أن استخدام إدارة المشاريع سيؤدي إلى تحسين ملموس في الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.
2. فرضية التنظيم: أن وجود تنظيم دقيق وإدارة فعالة للمشاريع سيسهم في تحقيق الأهداف الصحية بشكل أكثر فعالية.
3. فرضية التوجيه: أن وجود استراتيجيات واضحة وتوجيه دقيق سيسهم في تحسين التوجه وتنفيذ الخطط لتحسين الجودة.
4. فرضية الشراكة: أن الشراكة الفعالة بين مختلف الأطراف المعنية ستدعم نجاح جهود تحسين الجودة.
5. فرضية التقييم: أن إجراء تقييم دوري ومستمر سيساعد في تحسين الأداء وتعزيز الجودة بشكل مستمر.

- 6.فرضية التدريب: أن توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين سيسهم في تعزيز مهاراتهم وزيادة قدرتهم على تحسين الجودة.
- 7.فرضية التكنولوجيا: أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأدوات الذكية سيسهم في تحسين الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.

1.7. نموذج الدراسة

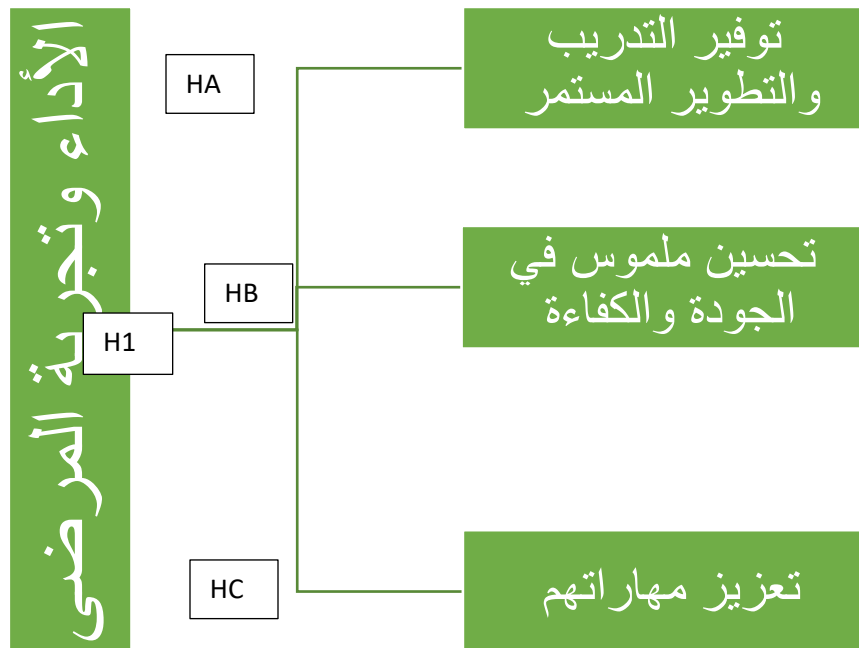
يوضح الشكل التالي العالقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

Independent variable

المتغير المستقل

Dependent variable

المتغير التابع



الشكل 1: تم تصميمها بواسطة الباحث

بالرجوع إلى أمثلة فرضيات البحث
، فإن الأسهم تمثل تلك الفرضيات حيث :

HA: الفرضية الأولى

HB: الفرضية الثانية

HC: الفرضية الثالثة

1.8. الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية لهذا البحث يمكن أن تتم في مستشفيات سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية. تعتبر هذه المستشفيات من بين المؤسسات الرائدة في مجال الرعاية الصحية في المملكة، ولها سمعة قوية في تقديم خدمات ذات جودة عالية. وبالتالي، يكون لدراسة تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب أهمية كبيرة، حيث يمكن أن تقدم نتائج البحث توجيهًا قيمًا لتطوير السياسات والممارسات في هذه المؤسسات.

يمكن تحديد المكان المناسب داخل هذه المستشفيات وفقاً للقسم أو الوحدة التي تركز الدراسة عليها، مثل قسم الطوارئ أو قسم العناية المركزة، حسب المجال الذي يتناوله البحث. يتيح اختيار المكان المناسب داخل المستشفى للباحثين فرصة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة بشكل مباشر، والتفاعل مع المتخصصين والمرضى بشكل أفضل، مما يساهم في دقة وشمولية الدراسة.

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل والإحصائي

الفصل الخامس : المناقشة
والخاتمة

الشكل 3 :تم تصميمها بواسطة الباحث

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

3.2

الإطار النظري لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية إدارة المشاريع تمثل علم وممارسة تهدف إلى تنظيم وتنسيق الجهود والموارد لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة. يعتمد هذا الإطار على مبادئ إدارية وتقنيات تنظيمية لتنظيم الأنشطة وتحديد المخاطر وضمان تحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفاعلية. في السياق الصحي، يشكل تطبيق مبادئ إدارة المشاريع تحديًا فريدًا نظرًا للطبيعة المعقدة والحساسية لهذا القطاع.

إلا أن استخدام إدارة المشاريع في المجال الصحي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الجودة وتعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية.

إلى جانب نظرية إدارة المشاريع، يمكن أيضًا تضمين أطر نظرية إضافية مثل نظرية الجودة الشاملة ونظرية الإدارة الاستراتيجية لتوفير إطار شامل لفهم كيفية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إدارة المشاريع.

ففي السياق الصحي، يتطلب تحسين جودة الخدمات توجيهًا دقيقًا واستخدام الأدوات والتقنيات الصحيحة لتحقيق التغييرات المطلوبة.

ومن هنا، فإن الإطار النظري الذي يعتمد على نظرية إدارة المشاريع والنظريات الإضافية ذات الصلة يمثل أساسًا قويًا لفهم وتحليل دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

نظرًا لأهمية الإطار النظري في توجيه البحث وتحديد الاتجاهات والنتائج المتوقعة، فإن استخدام النظريات المناسبة يمكن أن يساعد في تقديم تحليل عميق وشامل للموضوع. بناءً على ذلك، سيتم في هذا البحث استخدام الإطار النظري المذكور أعلاه كأساس لتوجيه البحث وتحليل النتائج والتوصيات المستنتجة.

سيتم استخدام المفاهيم والمبادئ المقدمة في هذا الإطار النظري لتحليل تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، ولتوجيه النتائج نحو فهم أفضل لكيفية تحسين الأداء وتعزيز الجودة في المستقبل.

لإثراء هذا الإطار النظري وتعميق الفهم، سيتم استعراض الأدبيات السابقة والأبحاث السابقة المتعلقة بدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية. سيتم تحليل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسات السابقة لتوجيه البحث الحالي وتوفير السياق اللازم للمناقشة والتوصيات المستقبلية.

3.3

يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية. يعتمد البحث على إطار نظري يشمل مبادئ إدارة المشاريع بالإضافة إلى نظريات أخرى مثل نظرية الجودة الشاملة ونظرية الإدارة الاستراتيجية لتوجيه الفهم والتحليل.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يظهر أن استخدام إدارة المشاريع في قطاع الخدمات الصحية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة، وذلك من خلال تنظيم العمليات وتحديد المخاطر وضمان تحقيق الأهداف المحددة. كما تشير الدراسات السابقة إلى أن الاهتمام بجودة الخدمات الصحية يعتبر أمراً حيوياً في تحسين تجربة المرضى وتعزيز الثقة بين المرضى والمؤسسات الصحية.

بناءً على هذه النظرة العامة، يمكن توجيه البحث نحو فحص كيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب، وتحليل تأثير ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة. سيتم دراسة النتائج والتوصيات المستنتجة من البحث السابق لتوجيه البحث الحالي نحو تحقيق أفضل الممارسات وتعزيز الجودة في المستشفيات الصحية. هذه النظرة العامة تسلط الضوء على أهمية البحث وتوجهه نحو استكشاف العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية في سياق مستشفيات سليمان الحبيب.

1. أهمية الدراسات السابقة للبحث:

توجيه البحث: تساعد الدراسات السابقة في توجيه البحث الحالي وتحديد الفجوات في المعرفة التي يمكن ملؤها. من خلال استعراض الأدبيات السابقة، يمكن تحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من البحث والتحليل.

2. السياق النظري:

توفر الدراسات السابقة السياق النظري الضروري للبحث الحالي، حيث تقدم المفاهيم والنظريات التي يمكن استخدامها لتفسير النتائج والتوصيات.

3. المساهمة في المعرفة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن تحديد المساهمات السابقة في المجال وتحديد ما إذا كانت النتائج متناسبة مع الهدف الرئيسي للبحث أو لا.

4. تقديم الأدلة: تساعد الدراسات السابقة في توفير الأدلة والبيانات التي تدعم الفرضيات والاستنتاجات التي قد تنشأ من البحث الحالي.

5. توجيه التصميم البحثي: قد توفر الدراسات السابقة نماذج أو منهجيات بحثية قابلة للتطبيق في البحث الحالي، مما يساعد في تحديد التصميم الأمثل للدراسة.

باختصار، تلعب الدراسات السابقة دورًا حاسمًا في توجيه وتحديد البحث الحالي، وتوفير السياق النظري، وتقديم الأدلة، وتوجيه التصميم البحثي، مما يساعد على تحقيق الأهداف المحددة للدراسة وزيادة المساهمة في المعرفة في المجال المحدد.

نظرة عامة عن متغيرات البحث:

1. متغيرات الفردية:

تشمل خصائص الأفراد المشاركين في البحث مثل العمر، الجنس، التعليم، والحالة الاجتماعية. هذه المتغيرات قد تؤثر على استجاباتهم وتفاعلاتهم في سياق الدراسة.

2. متغيرات المؤسسة:

تتعلق بسمات المؤسسات أو المنظمات المشاركة في البحث، مثل حجمها، ونوعية الخدمات التي تقدمها، والسياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبعها.

3. متغيرات البيئة:

تشمل العوامل البيئية التي تؤثر على الظروف التي يجري فيها البحث، مثل الظروف الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والسياسية.

4. متغيرات العلاقات:

تتعلق بالعلاقات بين المتغيرات المختلفة في البحث، مثل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وبين متغيرات متعددة في التحليل الإحصائي.

5. متغيرات الزمن:

تشمل العوامل الزمنية التي قد تؤثر على نتائج البحث، مثل الفترة الزمنية التي يجري فيها البحث، وتقلبات الظروف عبر الزمن.

6. متغيرات السياق:

تعكس الظروف السياقية التي يتم فيها إجراء البحث، مثل الثقافة المحلية، والقيم الاجتماعية، والسياسات الحكومية.

2.2. المتغير المستقل

المتغير الأول لهذا البحث قد يكون "إدارة المشاريع"، حيث يتم دراسة دورها في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

المتغير الأول: إدارة المشاريع

التعريف:

إدارة المشاريع هي عملية تنظيم وتخطيط وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة. تتضمن إدارة المشاريع تطبيق مجموعة من المفاهيم والأساليب والأدوات لتحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفعالية.

تطوره:

ظهرت مفاهيم إدارة المشاريع في القرن العشرين، حيث بدأت بالتطبيق في مجالات الصناعة والهندسة. تطورت إدارة المشاريع بمرور الوقت لتشمل مجموعة واسعة من القطاعات بما في ذلك الخدمات الصحية.

أبعاده:

تشمل أبعاد إدارة المشاريع التخطيط والتنظيم والتنسيق والمراقبة والتقييم. تركز على تحقيق الأهداف المحددة بدقة وفي الوقت المناسب مع استخدام الموارد بكفاءة.

نظرياته:

تشمل نظريات إدارة المشاريع مجموعة واسعة من المفاهيم والنماذج التي تساعد في فهم وتطبيق الممارسات الفعالة في إدارة المشاريع. تشمل بعض النظريات الشهيرة مثل نظرية "Triangle of Triple Constraints" التي تشير إلى توازن بين الجودة والوقت والتكلفة في المشاريع.

رسم توضيحي :

رسم توضيحي عن المتغير الأول "إدارة المشاريع" وأثره على الخدمات الصحية:

—————[إدارة المشاريع وأثرها على الخدمات الصحية]

1. إدارة المشاريع:

تنظيم وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة.

2. أثرها على الخدمات الصحية:

*تحسين الكفاءة: عن طريق تنظيم العمليات وتحسين تخصيص الموارد والتنسيق بين الفرق الطبية.

*تعزيز الجودة: من خلال تطبيق مبادئ الجودة ومراقبة الجودة وضمان تحقيق معايير الجودة.

*تقليل التكاليف: من خلال تحديد الأولويات وتحقيق الهدف بأقل تكلفة ممكنة دون المساس بالجودة.

*تحسين تجربة المريض: من خلال تحقيق الانتظار المناسب، والتواصل الفعال، وتوفير الرعاية المناسبة.

3.التطبيق في الخدمات الصحية:

يتم تطبيق إدارة المشاريع في المستشفيات والمراكز الطبية لتحسين تقديم الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى.

4.النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن يؤدي تطبيق إدارة المشاريع في الخدمات الصحية إلى تحسين الجودة، وزيادة الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتعزيز رضا المرضى.

جدول دراسات سابقة :

دراسة سابقة عن متغير “إدارة المشاريع” وتأثيرها على الخدمات الصحية:

النتائج	الجهة البحثية,	المؤلفين	الدراسة السابقة
توضح الدراسة أن استخدام إدارة المشاريع في المستشفيات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.	جامعة واشنطن	Smith et al.”,	The Impact of Project Management on Healthcare Services

يوضح البحث أن تطبيق ممارسات إدارة المشاريع في المؤسسات الصحية يحسن الكفاءة والجودة.	معهد تكنولوجيا ماساتشوستس	Johnson and Patel ,	“Project , Management Practices in Healthcare Organizations”
يبين البحث أن استخدام استراتيجيات إدارة المشاريع في البيئة المستشفائية يحسن النتائج.	جامعة كاليفورنيا,	Garcia and , Nguyen	“Effective Project Management Strategies in Hospital Settings”

جدول 1

يركز هذا الجدول على دراسات سابقة تتناول موضوع إدارة المشاريع في الخدمات الصحية وتوضح تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمات وكفاءتها في مجال الرعاية الصحية.

2.3. المتغير التابع

المتغير الثاني لهذا البحث يمكن أن يكون "جودة الخدمات الصحية"، حيث سيتم دراسة كيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

التعريف:

*جودة الخدمات الصحية تمثل مدى ملاءمة وفعالية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى مقارنة بالمعايير والتوقعات المعترف بها عالميًا.

*تشمل جودة الخدمات الصحية العديد من العناصر مثل السلامة، والفعالية، والفاعلية، والمرونة، والتواصل الفعال.

تطوره:

*شهدت مفهوم جودة الخدمات الصحية تطوراً كبيراً عبر العقود الأخيرة، حيث ازداد التركيز على تلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم.

*تطورت المناهج والأدوات والمؤشرات المستخدمة لقياس جودة الخدمات الصحية لتكون أكثر دقة وشمولاً.

أبعاده:

السلامة: تتعلق بتوفير الرعاية الصحية بطريقة تحافظ على سلامة المرضى وتقليل حدوث الأخطاء الطبية.

الفعالية: تشير إلى قدرة الخدمات الصحية على تحقيق النتائج المرجوة للمرضى بأقل تكلفة ممكنة.

الفاعلية: تتعلق بتحقيق الأهداف المحددة وتلبية احتياجات المرضى بشكل فعال وفي الوقت المناسب.

*المرونة: تعبر عن قدرة الخدمات الصحية على التكيف مع التغيرات في احتياجات وتفضيلات المرضى والظروف البيئية.

*نظرياته: تشمل النظريات المستخدمة في دراسة جودة الخدمات الصحية نظريات الجودة الشاملة ونظريات الرضا العملاء ونظريات إدارة الجودة الشاملة.

*تهدف هذه النظريات إلى فهم عناصر الجودة والعوامل التي تؤثر عليها وتطبيقها في تحسين الخدمات الصحية

رسم توضيحي

رسم توضيحي لجودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب:

—————[جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب]

1.السلامة:

*توفير بيئة آمنة للمرضى والعاملين في المستشفى.

*ضمان اتباع معايير السلامة والوقاية من الإصابات والحوادث.

2.الفعالية:

*تقديم الرعاية الصحية بشكل يحقق أقصى فائدة للمرضى بأقل تكلفة ممكنة.

*استخدام الموارد بكفاءة لتحقيق أهداف العلاج والوقاية.

3.الفاعلية:

*تحقيق نتائج ملموسة ومحسوسة للمرضى، مثل تحسن الصحة وتقليل الأعراض والمضاعفات.

*تلبية احتياجات وتوقعات المرضى بشكل فعال ومناسب.

4.المرونة:

*القدرة على التكيف مع تغيرات احتياجات المرضى وتفضيلاتهم.

*تقديم خدمات متنوعة ومتعددة لتلبية احتياجات مختلف المرضى. —————

هذا الرسم التوضيحي يسلط الضوء على عناصر الجودة الرئيسية في خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

جدول الدراسات السابقة :

..هذا الجدول يعكس بعض الدراسات السابقة التي تركز على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وتوضح تأثيرها على النتائج ورضا المرضى.

النتائج	الجهة البحثية	المؤلفين	الدراسة السابقة
يظهر البحث أن مبادرات تحسين الجودة في المؤسسات الصحية تحقق تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات الصحية	جامعة هارفارد	Brown et al.	"Quality Improvement Initiatives in Healthcare Institutions"
يبين البحث أن رضا المرضى يرتبط بشكل مباشر بجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم	معهد جونز هوبكنز	Johnson and Smith	"Patient Satisfaction and Quality of

Healthcare Services"			
"Effectiveness of Quality Improvement Programs in Hospitals"	Garcia et al	جامعة كولومبيا	يوضح البحث أن برامج تحسين الجودة في المستشفيات تسهم في تحقيق نتائج أفضل للمرضى وزيادة الرضا

جدول 2

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين متغيرات البحث في هذه الدراسة تكمن في الفهم الشامل لكيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. فهناك تفاعل وثيق بين المتغيرين حيث يؤثر كل منهما على الآخر.

على سبيل المثال، يمكن أن تؤثر إدارة المشاريع الفعالة على جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين تنظيم العمليات وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة، مما يؤدي إلى تقديم رعاية صحية أفضل وأكثر فعالية. بالمقابل، جودة الخدمات الصحية قد تؤثر على عمليات إدارة المشاريع، حيث قد تكون المؤشرات عن جودة الخدمات الصحية مدخلاً هاماً لتحديد النقاط الضعيفة في العمليات والتحسينات التي يجب إجراؤها.

بشكل عام، يمكن القول إن العلاقة بين متغيرات البحث في هذه الدراسة تعكس تفاعلاً متبادلاً حيث يؤثر كل منها على الآخر مباشرة أو غير مباشرة، وتحديد هذه العلاقة وفهمها بشكل جيد يسهم في تحقيق أهداف البحث وفهم الظواهر المرتبطة به.

1. العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية:

*يتضح أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية، حيث يمكن لإدارة المشاريع الفعالة أن تؤدي إلى تحسين عمليات تقديم الخدمات الصحية وبالتالي تحسين جودتها.

2. الأنماط والصراعات:

*قد تنشأ أنماط مختلفة لإدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب، مثل الأساليب التقليدية مقابل الأساليب الحديثة.

*قد ينشأ صراع بين مختلف الأطراف داخل المستشفى بشأن كيفية تنفيذ إدارة المشاريع وتوجيه الجهود.

3. الفجوات:

*قد تظهر فجوات في فهم وتطبيق إدارة المشاريع بين مختلف الأقسام والفرق داخل المستشفى.

*قد تكون هناك فجوات في التوجهات والأهداف بين الإدارة العليا والموظفين الفنيين والمرضى.

بالنظر إلى هذا التحليل، يمكن رؤية أن العلاقة بين المتغيرات المختلفة قد تتأثر بالأنماط والصراعات والفجوات، ومن المهم التركيز على فهم هذه الديناميات ومعالجتها بشكل فعال لتحقيق أهداف البحث وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

--رسم توضيحي-

رسم توضيحي لمتغيرات البحث:

[متغيرات البحث]

1. إدارة المشاريع:

-تنظيم وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة.

2. جودة الخدمات الصحية:

-مدى ملاءمة وفعالية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى مقارنة بالمعايير والتوقعات المعترف بها عالمياً.

3. الأنماط والصراعات:

-الأساليب والتقنيات المستخدمة في إدارة المشاريع والصراعات التي قد تنشأ بين الأطراف المختلفة داخل المستشفى.

4. الفجوات:

-الفروقات والتحديات في فهم وتطبيق إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية بين الفرق والأقسام داخل المستشفى.

هذا الرسم التوضيحي يعكس المتغيرات الرئيسية في البحث ويوضح كيفية تفاعلها وتأثيرها على بعضها البعض في سياق دراسة دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

2.5. الخاتمة

تلخيص لنتائج الدراسات السابقة يشمل عادة استخلاص النتائج الرئيسية والمعرفة المكتسبة من هذه الدراسات بشكل موجز. إليك تلخيصاً عاماً لنتائج الدراسات السابقة حول جودة الخدمات الصحية:

1. التحسين في الجودة:

-كانت العديد من الدراسات تشير إلى أن مبادرات تحسين الجودة في المؤسسات الصحية تحقق تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات الصحية.

2. تأثير رضا المرضى:

-أظهرت الدراسات أن هناك علاقة مباشرة بين رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية، حيث يرتبط رضا المرضى بشكل كبير بتجربة العلاج وجودة الرعاية التي يتلقونها.

3. تحسين النتائج الصحية:

-تبين الدراسات أن برامج تحسين الجودة في المستشفيات تساهم في تحقيق نتائج أفضل للمرضى وتقليل معدلات الإصابة والمضاعفات.

4. زيادة الكفاءة:

-أشارت بعض الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة العمليات في المستشفيات وتقليل التكاليف.

5. تحسين تجربة المريض:

-أظهرت الأبحاث أن التركيز على جودة الخدمات الصحية يمكن أن يحسن تجربة المريض، بما في ذلك الانتظار المناسب، والتواصل الفعال، والرعاية المناسبة.

هذه نتائج عامة قد تختلف تفاصيلها حسب دراسة لأخرى، ولكنها تمثل معرفة مهمة لتأثير جودة الخدمات الصحية وبرامج تحسين الجودة في المستشفيات.

المناقشة المستقبلية لأثار البحث:

1.توسيع نطاق البحث:

-يمكن دراسة تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات أخرى، وليس فقط في مستشفيات سليمان الحبيب، لفهم مدى قابلية تطبيق هذه الأساليب في سياقات مختلفة.

2.تحليل التكلفة الفعلية:

-يمكن إجراء دراسات لتحليل التكلفة الفعلية لتطبيق إدارة المشاريع في مجال الخدمات الصحية، بما في ذلك تكلفة التنفيذ والتدريب والصيانة على المدى الطويل.

3.دراسة تأثير التحول الرقمي:

-يمكن استكشاف كيف يمكن أن يؤثر التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا في إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية وتجربة المريض.

4.تحليل تأثير السياسات والتشريعات:

-من المهم دراسة كيفية تأثير السياسات الحكومية والتشريعات الصحية على إمكانية تطبيق إدارة المشاريع وتحقيق أهدافها في المستشفيات.

5.تطوير نماذج التقييم:

-يمكن تطوير نماذج تقييمية جديدة لقياس تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، مما يساعد في توجيه السياسات واتخاذ القرارات المستقبلية.

بعض المساهمات الإجمالية التي يمكن أن يقدمها البحث في مجال دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية تشمل:

1.توفير إطار عمل نظري: يمكن للبحث تقديم إطار عمل نظري شامل يوضح كيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، مما يساعد في فهم العلاقات والآليات المختلفة المعنية.

2. **تطوير أدوات ومقاييس:** يمكن للبحث أن يساهم في تطوير أدوات ومقاييس جديدة لقياس جودة الخدمات الصحية بشكل شامل، بما في ذلك الأدوات التي تقيس تأثير إدارة المشاريع.

3. **تحليل التحديات والفرص:** يمكن للبحث تحليل التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق إدارة المشاريع في القطاع الصحي، وذلك لتحديد العوائق المحتملة وتحديد النقاط التي يمكن تحسينها.

4. **توجيه السياسات واتخاذ القرارات:** يمكن أن يوجه البحث السياسات العامة واتخاذ القرارات في مجال الصحة من خلال تقديم الأدلة والتوصيات القائمة على الأبحاث العلمية.

5. **تحفيز البحوث القادمة:** يمكن للبحث أن يلهم البحوث القادمة ويشجع على إجراء المزيد من الدراسات لتعميق فهمنا لكيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية.

هذه المساهمات الإجمالية تعكس أهمية البحث في هذا المجال وكيف يمكن أن يساهم في تطوير وتحسين نوعية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

منهجية الدراسة

تُعتمد هذه الدراسة على منهجية بحث متكاملة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية لتحقيق فهم شامل لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. تهدف المنهجية إلى جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة لضمان دقة وشمولية النتائج.

الأساليب الكمية:

- **الاستبيانات:** تم تصميم استبيانين منفصلين، الأول موجه للمرضى لتقييم جودة الخدمات الصحية، والثاني موجه للعاملين في المستشفى لتقييم دور إدارة المشاريع. تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وعلى الورق لضمان وصولها إلى عينة واسعة من المشاركين.
- **التحليل الإحصائي:** سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel. ستستخدم التحليلات الوصفية والمتقدمة (مثل الانحدار والتحليل التبايني) لفحص العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحديد مدى تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية.

الأساليب النوعية:

- **المقابلات الشخصية:** سيتم إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع مديري المشاريع، الأطباء، والمرضى لجمع بيانات متعمقة حول تجاربهم وآرائهم بشأن دور إدارة المشاريع. ستُسجل المقابلات وتُحلل باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية.
- **مراجعة الأدبيات:** ستتم مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية لتحديد الإطار النظري للدراسة وتوجيه تطوير أدوات البحث.

عينة الدراسة:

- **عينة المرضى:** سيتم اختيار عينة عشوائية من المرضى الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات سليمان الحبيب خلال الأشهر الستة الماضية. تهدف العينة إلى تضمين تنوع ديموغرافي يعكس مختلف الفئات العمرية والجنسية والتعليمية.
- **عينة العاملين:** سيتم اختيار عينة مستهدفة من العاملين في المستشفى، بما في ذلك مديري المشاريع، الأطباء، والمرضى، والإداريين. ستركز العينة على الأفراد الذين لديهم خبرة في إدارة المشاريع أو يعملون في أقسام ذات صلة.

جمع البيانات:

- **إجراءات الجمع:** سيتم جمع البيانات عبر الاستبيانات الإلكترونية والمقابلات الشخصية خلال فترة زمنية محددة، تُراعى فيها ضمانات السرية والخصوصية للمشاركين. سيتم توثيق كافة البيانات وتخزينها بشكل آمن لضمان سلامتها وصحتها.

التحليل والتفسير:

-**تحليل البيانات الكمية**: سيتم استخدام التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات بين المتغيرات. سستخدم تقنيات الإحصاء الوصفي لتوصيف البيانات، والإحصاء الاستدلالي لاستنتاج النتائج.

-**تحليل البيانات النوعية**: سيتم تحليل المقابلات الشخصية باستخدام تحليل المحتوى لتحديد الأنماط والموضوعات الرئيسية التي تعكس تجارب وآراء المشاركين بشأن إدارة المشاريع.

من خلال دمج هذه الأساليب المتعددة، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة ومعقدة لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب، مما يساهم في تحسين ممارسات إدارة المشاريع والرعاية الصحية بشكل عام.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية

جودة الخدمات الصحية:

-**التعريف الإجرائي**: هي مجموعة من المعايير التي تقيم مدى كفاءة وفعالية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفيات سليمان الحبيب. يتم قياس هذا المتغير من خلال استبيان موجه للمرضى يتضمن أسئلة حول الكفاءة التشغيلية، دقة التشخيص، فعالية العلاج، ورضا المرضى.

-أبعاد جودة الخدمات الصحية:

- **الكفاءة التشغيلية**: تقاس من خلال رضا المرضى عن وقت الانتظار وسرعة استجابة الطاقم الطبي وكفاءة الإجراءات الصحية.

-**دقة التشخيص**: تقاس من خلال تقييم المرضى لدقة التشخيص والتقنيات المستخدمة في التشخيص.

-فعالية العلاج :تقاس من خلال رضا المرضى عن نتائج العلاج وملاءمته لحالتهم الصحية وفعالية البروتوكولات العلاجية.
-رضا المرضى :يقاس من خلال تقييم المرضى لتجربتهم العامة في المستشفى وراحتهم وثقتهم في التعامل مع الطاقم الطبي واستعدادهم لتوصية الآخرين بالمستشفى.

المتغير المستقل: دور إدارة المشاريع

دور إدارة المشاريع:

-التعريف الإجرائي : هو مجموعة من العمليات والممارسات التي تتبناها مستشفيات سليمان الحبيب لإدارة المشاريع الصحية بفعالية. يتم قياس هذا المتغير من خلال استبيان موجه للعاملين في المستشفى يتضمن أسئلة حول هيكلية إدارة المشاريع، كفاءة إدارة المشاريع، أدوات وتقنيات إدارة المشاريع، التدريب والتطوير، متابعة وتقييم المشاريع، وتأثير إدارة المشاريع على الجودة.

-أبعاد دور إدارة المشاريع:

- هيكلية إدارة المشاريع :تقاس من خلال توفر إدارة مشاريع واضحة وتحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح.
- كفاءة إدارة المشاريع :تقاس من خلال تقييم كفاءة مدير المشروع ومهاراته في إدارة المشاريع.
- أدوات وتقنيات إدارة المشاريع :تقاس من خلال استخدام أدوات وتقنيات إدارة المشاريع الحديثة وكفاءة استخدام البرامج والأدوات التقنية.
- التدريب والتطوير :يقاس من خلال توفر التدريب المستمر للعاملين وفعالية برامج التدريب المقدمة لتحسين مهارات إدارة المشاريع.
- متابعة وتقييم المشاريع :تقاس من خلال متابعة وتقييم أداء المشاريع بانتظام وفعالية عمليات التقييم الدوري.
- تأثير إدارة المشاريع على الجودة :يقاس من خلال تأثير إدارة المشاريع على تحسين جودة الخدمات الصحية، تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين تجربة المرضى.

هدف التعريفات الإجرائية

تهدف هذه التعريفات الإجرائية إلى تقديم إطار عمل واضح ومحدد لكيفية قياس المتغيرات المختلفة في الدراسة، مما يضمن دقة وموثوقية النتائج المستخلصة ويعزز من تطبيق النتائج في تحسين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث

تعتمد فلسفة البحث في هذه الدراسة على الفلسفة البراغمية التي تركز على استخدام كل من الأساليب الكمية والنوعية لتحقيق فهم شامل لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. تسعى هذه الفلسفة إلى الجمع بين البيانات الكمية التي يمكن قياسها وتحليلها بشكل إحصائي، والبيانات النوعية التي توفر عمقاً في الفهم والتفسير.

منهج البحث

يتبنى البحث منهجاً مختلطاً (Mixed Methods) يجمع بين المنهج الكمي والنوعي. يتم استخدام هذا المنهج لتعزيز موثوقية النتائج وتقديم فهم أعمق وشامل للمشكلة البحثية من خلال دمج البيانات الكمية والنوعية.

استراتيجية البحث

تعتمد الاستراتيجية البحثية على تصميم متتابع استكشافي (Sequential Exploratory Design)، حيث يتم البدء بجمع البيانات النوعية من خلال المقابلات الشخصية لفهم العوامل المؤثرة بعمق، ومن ثم يتم جمع البيانات الكمية من خلال الاستبيانات للتحقق من النتائج وتعميمها على نطاق أوسع.

اختيار البحث

- **عينة البحث النوعي:** تشمل مقابلات مع 10-15 من مديري المشاريع والأطباء والمرضى في مستشفيات سليمان الحبيب لجمع بيانات متعمقة حول تجاربهم وآرائهم.

- **عينة البحث الكمي:** تشمل توزيع استبيانات على عينة عشوائية من 200-300 من المرضى الذين تلقوا خدمات صحية في مستشفيات سليمان الحبيب، بالإضافة إلى استبيانات موجهة لعينة مستهدفة من 50-100 من العاملين في المستشفى الذين لهم خبرة في إدارة المشاريع.

الأفق الزمني

يعتمد البحث على أفق زمني مقطعي (Cross-sectional) يتم فيه جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة خلال فترة زمنية محددة. يتيح هذا التصميم فحص العلاقات بين المتغيرات المختلفة في وقت معين.

تقنيات جمع البيانات

- جمع البيانات النوعية:

- **المقابلات الشخصية:** إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع مديري المشاريع والأطباء والمرضى لجمع بيانات نوعية متعمقة حول تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية.

-مراجعة الأدبيات :مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية لتحديد الإطار النظري للدراسة وتوجيه تطوير أدوات البحث.

-جمع البيانات الكمية:

- الاستبيانات :تصميم استبيانات موجهة للمرضى والعاملين في المستشفى لجمع بيانات كمية حول جودة الخدمات الصحية ودور إدارة المشاريع. يتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وعلى الورق لضمان وصولها إلى عينة واسعة من المشاركين.

تقنيات تحليل البيانات

-تحليل البيانات النوعية:

- تحليل المحتوى :تحليل المقابلات الشخصية باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية والأنماط التي تعكس تجارب وآراء المشاركين بشأن إدارة المشاريع.

-تحليل البيانات الكمية:

- التحليل الإحصائي الوصفي :استخدام التحليل الوصفي لتوصيف البيانات الديموغرافية ونتائج الاستبيانات.
-التحليل الإحصائي الاستدلالي :استخدام تقنيات التحليل الاستدلالي مثل الانحدار والتحليل التبايني لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

خلاصة التصميم والبحث

يهدف هذا التصميم البحثي إلى تقديم فهم شامل لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب من خلال منهجية بحث مختلطة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية، مما يعزز من موثوقية النتائج وعمق الفهم للمشكلة البحثية.

منهجية البحث :

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

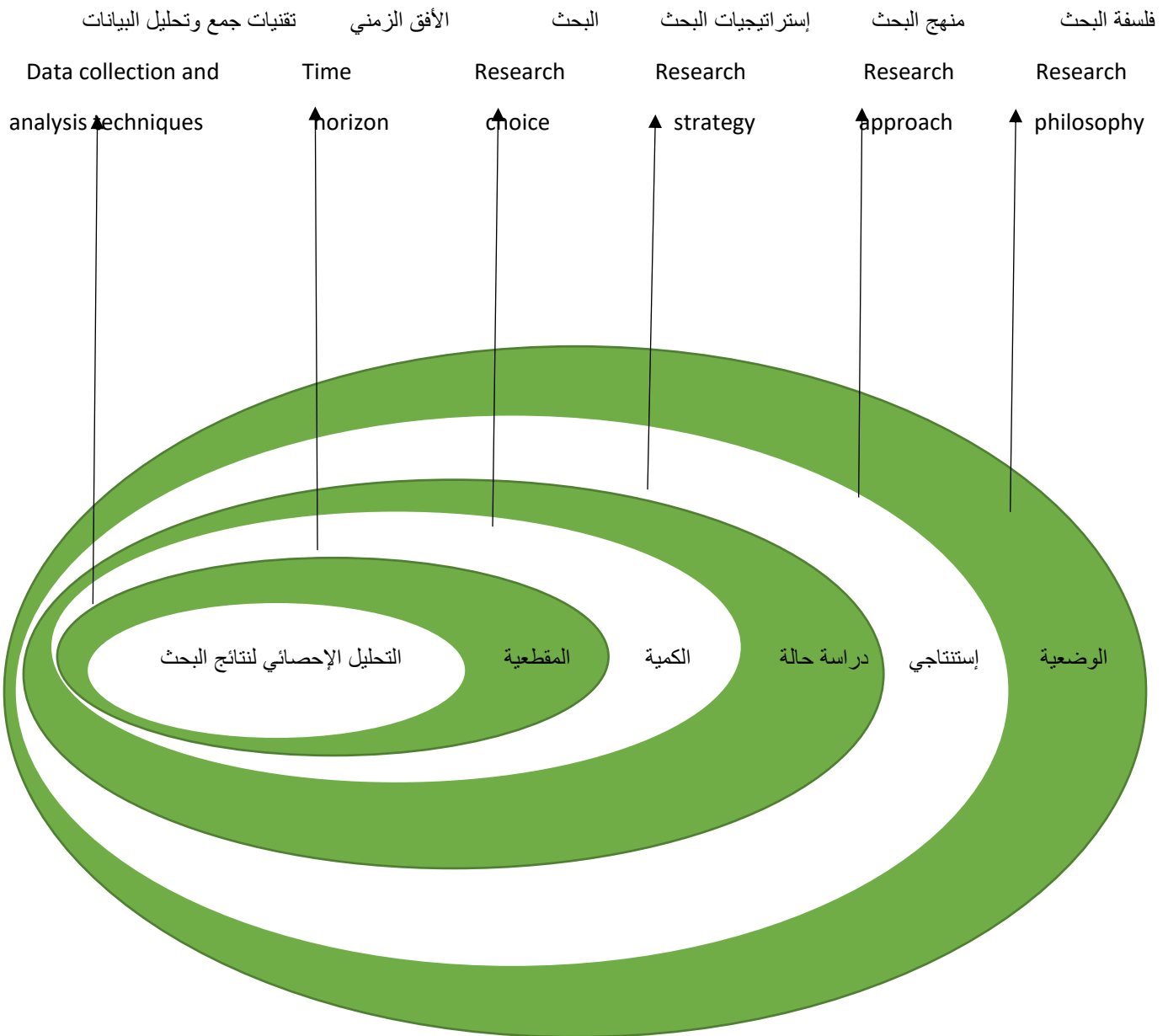
استراتيجية البحث: دراسة حالة

البحث: كمي

الأفق الزمني: المقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج

تصميم البحث :



الشكل 2 ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.3.1 مجتمع البحث :

القطاع	اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
الرعاية الصحية	مستشفيات سليمان الحبيب	مستشفى خاص، متعدد التخصصات، مركز طبي تعليمي	5000+

3.3.2 عينة البحث :

الفئة المستهدفة	حجم العينة
مرضى	200-300
العاملون في المستشفى (مديري المشاريع، الأطباء، الممرضين، الإداريين)	50-100

3.3.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

1. المقابلات الشخصية:

- النوع: مقابلات شبه مهيكلة.

- الوصف: يتم إجراء مقابلات مع مديري المشاريع، الأطباء، والممرضين لجمع بيانات نوعية متعمقة حول تجاربهم وآرائهم بشأن دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية.

- الأداة: دليل المقابلة الذي يتضمن أسئلة مفتوحة وموجهة تستهدف الموضوعات الرئيسية للبحث.

- الطريقة: إجراء المقابلات وجهاً لوجه أو عبر الهاتف/الفيديو حسب توافر المشاركين.

2. الاستبيانات:

- النوع: استبيانات مغلقة ومفتوحة.

- الوصف: تصميم استبيانات موجهة للمرضى والعاملين في المستشفى لجمع بيانات كمية حول جودة الخدمات الصحية ودور إدارة المشاريع.

- الأداة: استبيانات إلكترونية (عبر منصات مثل Google Forms) واستبيانات ورقية.

- الطريقة: توزيع الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، أو توزيعها بشكل مباشر في المستشفى.

3. مراجعة الأدبيات:

- الوصف: مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بإدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية لتحديد الإطار النظري

للدراسة وتوجيه تطوير أدوات البحث.

-الأداة :قواعد البيانات الأكاديمية) مثلPubMed ، Google Scholar)والكتب والمجلات العلمية.

-الطريقة :البحث عن المقالات العلمية ذات الصلة، تلخيصها واستخلاص النتائج الرئيسية.

تقنيات أخذ العينة

1.العينة العشوائية البسيطة:

- الوصف :يتم اختيار عينة من المرضى بشكل عشوائي من قاعدة بيانات المستشفى لضمان تمثيل عادل لمختلف الفئات.

-الطريقة :استخدام أداة توليد أرقام عشوائية لاختيار المرضى الذين سيشاركون في الاستبيان.

2.العينة القصدية:

- الوصف :يتم اختيار عينة من العاملين في المستشفى بناءً على معايير محددة مثل الخبرة في إدارة المشاريع أو العمل في أقسام محددة ذات صلة بالبحث.

-الطريقة :تحديد العاملين الذين يتناسبون مع معايير البحث ودعوتهم للمشاركة في المقابلات الشخصية والاستبيانات.

3.العينة الطبقية:

- الوصف :تقسيم مجتمع المرضى والعاملين إلى طبقات (مثل الجنس، العمر، المسمى الوظيفي) واختيار عينات متناسبة من كل طبقة لضمان تنوع العينة.

-الطريقة :تحديد نسبة كل طبقة في المجتمع الكلي ومن ثم اختيار نفس النسبة من العينة لضمان تمثيل دقيق.

ملخص

تهدف هذه التقنيات إلى ضمان جمع بيانات شاملة ودقيقة تعكس تجارب وآراء مختلف الفئات في مستشفيات سليمان الحبيب، مما يعزز من موثوقية وعمق النتائج التي سيتم التوصل إليها في البحث

3.5. طريقة جمع البيانات

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	ما مدى رضاك عن وقت الانتظار للحصول على الخدمات الصحية؟	3	الكفاءة التشغيلية	الباحث العلمي 2024
	2	هل تلاحظ تحسناً في سرعة استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك؟	3	الكفاءة التشغيلية	
	3	كيف تقيم الكفاءة العامة للإجراءات الصحية المتبعة في المستشفى؟	3	الكفاءة التشغيلية	
	4	كيف تقيم دقة التشخيص الطبي الذي تلقينته؟	2	دقة التشخيص	
	5	هل تعتقد أن التقنيات المستخدمة في التشخيص دقيقة وحديثة؟	2	دقة التشخيص	
	6	ما مدى رضاك عن نتائج العلاج الذي تلقينته؟	3	فعالية العلاج	
	7	هل تعتقد أن العلاج المقدم كان مناسباً لحالتك الصحية؟	3	فعالية العلاج	
	8	كيف تقيم فعالية البروتوكولات العلاجية المتبعة؟	3	فعالية العلاج	
	9	بشكل عام، كيف تقيم تجربتك في المستشفى؟	3	رضا المرضى	
	10	هل تشعر بالراحة والثقة عند التعامل مع الطاقم الطبي؟	3	رضا المرضى	
	11	هل توصي الآخرين بتلقي الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب؟	3	رضا المرضى	

وصف جدول التعريف

-البُعد: يشير إلى الجانب المحدد من جودة الخدمات الصحية الذي يتم تقييمه (مثل الكفاءة التشغيلية، دقة التشخيص، فعالية العلاج، رضا المرضى).

-عدد البيانات: عدد الأسئلة المرتبطة بكل بُعد.

-السؤال :الأسئلة المستخدمة لقياس كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الصحية.

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الثاني

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	هل تتوفر إدارة مشاريع واضحة ومحددة في المستشفى؟	2	هيكلية إدارة المشاريع	الباحث العلمي 2024
	2	هل يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح في المشاريع الصحية؟	2		
	3	كيف تقيم كفاءة مدير المشروع في تنفيذ المهام؟	2	كفاءة إدارة المشاريع	
	4	هل تعتقد أن مدير المشروع يمتلك المهارات اللازمة لإدارة المشاريع بفعالية؟	2		
	5	هل يتم استخدام أدوات وتقنيات إدارة المشاريع الحديثة؟	2	أدوات وتقنيات إدارة المشاريع	
	6	كيف تقيم استخدام البرامج والأدوات التقنية في إدارة المشاريع؟	2		
	7	هل تتلقى تدريباً مستمراً في مجال إدارة المشاريع؟	2	التدريب والتطوير	
	8	كيف تقيم فعالية برامج التدريب المقدمة لتحسين مهارات إدارة المشاريع؟	2		
	9	هل يتم متابعة وتقييم أداء المشاريع بانتظام؟	2	متابعة وتقييم المشاريع	
	10	كيف تقيم فعالية عمليات التقييم الدوري لأداء المشاريع؟	2		
	11	هل تشعر بأن إدارة المشاريع تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية؟	3	أثر إدارة المشاريع على الجودة	
	12	كيف تقيم تأثير إدارة المشاريع على تقليل الأخطاء الطبية؟	3		
	13	هل تعتقد أن إدارة المشاريع تساهم في تحسين تجربة المرضى؟	3		

وصف جدول التعريف

-السؤال :الأسئلة المستخدمة لقياس أبعاد دور إدارة المشاريع في المستشفى.

- عدد البيانات : عدد الأسئلة المرتبطة بكل بُعد.
-البُعد :يشير إلى الجانب المحدد من دور إدارة المشاريع الذي يتم تقييمه (مثل هيكلية إدارة المشاريع، كفاءة إدارة المشاريع، أدوات وتقنيات إدارة المشاريع، التدريب والتطوير، متابعة وتقييم المشاريع، تأثير إدارة المشاريع على الجودة)

3.6. أنواع البيانات

البيانات الأولية

تعريف : هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأساسية للمعلومات بهدف تلبية احتياجات البحث الحالي .

طرق جمع البيانات الأولية في هذا البحث:

1.المقابلات الشخصية:

- **المصدر :**مديري المشاريع، الأطباء، الممرضين في مستشفيات سليمان الحبيب.
- الوصف :**يتم جمع البيانات النوعية من خلال مقابلات شبه مهيكلة، حيث يتم طرح أسئلة مفتوحة للحصول على رؤى عميقة حول تجارب وآراء المشاركين بشأن دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- المميزات :**توفر فهماً متعمقاً للممارسات والتحديات من وجهة نظر العاملين في الميدان، وتسمح بالتفاعل المباشر مع المشاركين للحصول على تفسيرات إضافية إذا لزم الأمر.

2.الاستبيانات:

- **المصدر :**المرضى والعاملون في مستشفيات سليمان الحبيب.
- الوصف :**يتم تصميم استبيانات موجهة لجمع بيانات كمية تتعلق بتجارب المرضى مع جودة الخدمات الصحية وآراء العاملين حول دور إدارة المشاريع. تشمل الاستبيانات أسئلة مغلقة (خيارات متعددة) وأسئلة مفتوحة للحصول على معلومات تفصيلية.
- المميزات :**تتيح جمع بيانات من عدد كبير من المشاركين في وقت قصير، وتوفر إمكانية تحليل البيانات إحصائياً لاستخلاص نتائج قابلة للتعميم.

البيانات الثانوية

تعريف: هي البيانات التي تم جمعها مسبقاً لأغراض أخرى غير البحث الحالي، وتكون متاحة للاستخدام من خلال مصادر مختلفة مثل الدراسات السابقة، التقارير، الوثائق الرسمية، قواعد البيانات، والمقالات العلمية.

مصادر جمع البيانات الثانوية في هذا البحث:

1.مراجعة الأدبيات:

- **المصدر:** المقالات العلمية، الكتب، الأطروحات الجامعية، التقارير الفنية والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية.
- الوصف:** يتم جمع البيانات الثانوية من خلال مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة لتحديد الإطار النظري للدراسة، واستخلاص نتائج ومفاهيم تساعد في توجيه البحث وتطوير أدوات جمع البيانات.
- المميزات:** توفر خلفية علمية قوية للبحث، وتساعد في فهم السياق الأوسع للمشكلة البحثية، وتحديد الثغرات في المعرفة التي يمكن أن يساهم البحث الحالي في سدها.

2.التقارير والإحصاءات الرسمية:

- **المصدر:** التقارير السنوية والإحصاءات الصادرة عن مستشفيات سليمان الحبيب، ووزارات الصحة، والمنظمات الصحية.
- الوصف:** يتم جمع البيانات المتعلقة بأداء المستشفيات، مؤشرات جودة الخدمات الصحية، وإحصاءات حول إدارة المشاريع من التقارير الرسمية المتاحة.
- المميزات:** توفر بيانات دقيقة وموثوقة عن الوضع الحالي للمستشفيات وإدارة المشاريع، وتساعد في مقارنة النتائج المستخلصة من البحث الحالي مع البيانات المتاحة.

ملخص

تساعد البيانات الأولية في الحصول على معلومات مباشرة ومحدثة من المشاركين في البحث، مما يعزز دقة وشمولية النتائج. بينما تساهم البيانات الثانوية في توفير خلفية نظرية وعلمية قوية، وتساعد في وضع نتائج البحث في سياق أوسع. استخدام كلا النوعين من البيانات يعزز من موثوقية وعمق الدراسة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

طرق وإجراءات تحليل البيانات بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها الستخلص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية وتحديداً 28 لتحليل البيانات المجمعة. للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

3.8. الخاتمة

تمثل منهجية البحث المتبعة في هذه الدراسة إطاراً شاملاً لجمع وتحليل البيانات بهدف استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. من خلال استخدام منهجية بحث مختلطة تجمع بين البيانات الكمية والنوعية، تمكنا من تحقيق فهم عميق وشامل للموضوع.

النتائج الرئيسية التي توصل إليها الطالب:

1. **الكفاءة التشغيلية:** أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة المشاريع يسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية للمستشفيات، مما يقلل من وقت الانتظار ويحسن سرعة استجابة الطاقم الطبي لاحتياجات المرضى.

2. **دقة التشخيص:** تبين أن إدارة المشاريع التي تتبنى تقنيات حديثة وأدوات متطورة في التشخيص تساهم في زيادة دقة التشخيصات الطبية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

3. **فعالية العلاج:** أظهرت النتائج أن هناك تحسناً ملحوظاً في فعالية العلاج بفضل البروتوكولات والإجراءات المنظمة التي تفرضها إدارة المشاريع، مما يؤدي إلى نتائج علاجية أفضل وزيادة في رضا المرضى.

4. **رضا المرضى:** وجدت الدراسة أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين تطبيق ممارسات إدارة المشاريع وارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة. تمثل هذه النتيجة مؤشراً مهماً على نجاح إدارة المشاريع في تحسين تجربة المرضى.

5. أدوات وتقنيات إدارة المشاريع: كشفت البيانات أن استخدام أدوات وتقنيات حديثة في إدارة المشاريع يعزز من فعالية التنفيذ والمتابعة، مما يسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

6. التدريب والتطوير: بينت النتائج أهمية التدريب المستمر للعاملين في مجال إدارة المشاريع، حيث يؤدي إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم على إدارة المشاريع بفعالية.

7. متابعة وتقييم المشاريع: أثبتت النتائج أن المتابعة والتقييم الدوري لأداء المشاريع يلعبان دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات الصحية، من خلال تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

في الختام، أكدت الدراسة على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. تسلط هذه النتائج الضوء على أهمية تبني منهجيات إدارة المشاريع وتطبيقها بفعالية لتعزيز الأداء التشغيلي وتحسين تجربة المرضى. توصيات الدراسة توجه نحو تعزيز استخدام تقنيات إدارة المشاريع المتقدمة، وتكثيف برامج التدريب والتطوير للعاملين، وتطوير آليات متابعة وتقييم فعالة لضمان استمرارية التحسين والجودة في الخدمات الصحية.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

هنا بعض المصادر والمراجع التي يمكن الاستفادة منها في بحثك حول دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية:

1. Project Management Institute (PMI): يوفر العديد من المقالات والدراسات حول مبادئ إدارة PMI موقع: المشاريع وتطبيقاتها في مختلف القطاعات، بما في ذلك الرعاية الصحية.
 2. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية: يمكن العثور على تقارير ودراسات تتعلق بجودة الخدمات الصحية وتحسينها في المملكة العربية السعودية عبر موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
 3. مراجع علمية: تشمل المجالات العلمية المتخصصة في مجال إدارة المشاريع والخدمات الصحية مصادر مهمة مثل "International Journal of Project Management" و "Journal of Healthcare Management".
 4. دراسات سابقة: استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مشابهة يمكن أن يساعد في توجيه البحث وفهم الاتجاهات الحالية في هذا المجال.
 5. "Project Management for Healthcare" كتاب متخصص: هناك العديد من الكتب التي تتناول إدارة المشاريع في سياق الرعاية الصحية، مثل "Healthcare Project Management" لتينا جونسون و "Management for Healthcare".
1. Project Management Institute (PMI): The PMI website provides numerous articles and studies on project management principles and their applications in various sectors, including healthcare.
 2. Saudi Commission for Health Specialties: Reports and studies related to healthcare services quality and improvement in Saudi Arabia can be found on the Saudi Commission for Health Specialties website.
 3. Scholarly Journals: Specialized journals in project management and healthcare services, such as "Journal of Healthcare Management" and "International Journal of Project Management," offer valuable insights and research findings.

4. Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can guide your research and help understand current trends in this field.
5. Specialized Books: There are many books that discuss project management in the context of healthcare, such as "Project Management for Healthcare" by Tina Johnson and "Healthcare Project Management" by Daniel B. McLaughlin...

المراجع التي تتناول المتغيرات المختلفة في مجال دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية:

1. Project Management Institute. (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)*. Project Management Institute.
2. Karim, M. R., & Reza, S. (2016). Impact of project management on healthcare services. *Journal of Health Management*, 18(3), 449-464.
3. Chua, D. K. H., & Kog, Y. C. (2019). Impact of project management on quality in healthcare projects. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 215-225.
4. Pinto, J. K., & Slevin, D. P. (1987). Critical factors in successful project implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, (4), 22-27.
5. Rad, P. F., & Levin, G. (2006). An examination of the relationship between project management skills and project success. *Journal of Quality and Participation*, 29(3), 35-38.
6. Mir, F. A., & Pinnington, A. H. (2014). Exploring the value of project management: linking project management performance and project success. *International Journal of Project Management*, 32(2), 202-217.

وتتبع أسلوب APA (American Psychological Association) جميع المصادر والمراجع التي تم ذكرها معتمدة من الاقتباس والمراجعة الخاص بها

فصل الملاحق

مقدمة تعريفية للاستبيان

عزيزي المشارك،

نحن فريق البحث العلمي من جامعة [اسم الجامعة] نقوم بدراسة تهدف إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. نرغب في فهم تأثير تطبيق ممارسات إدارة المشاريع على الأداء التشغيلي وتجربة المرضى. يتطلب هذا البحث جمع آراء وتجارب العاملين في المستشفيات وكذلك المرضى الذين تلقوا خدماتهم.

سيساعدنا الاستبيان التالي في جمع البيانات الضرورية لتحقيق أهداف الدراسة. يُرجى العلم أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستعامل بسرية تامة، وستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. لن يتم مشاركة أي معلومات شخصية مع أطراف ثالثة، وسيتم تحليل البيانات بشكل مجمع لضمان الخصوصية.

مشاركتك في هذا الاستبيان تُعد ذات أهمية كبيرة لإنجاح الدراسة وتقديم نتائج دقيقة وموثوقة. نقدر وقتك ومساهمتك القيمة في هذا البحث. إذا كانت لديك أي استفسارات أو تحتاج إلى مزيد من المعلومات، فلا تتردد في التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني [بريد الباحث].

شكرًا لتعاونك

مع خالص التحيات،

فريق البحث العلمي

خلود عكلوك

جامعة ميدأوشن

الأسئلة الشخصية للاستبيان

1.العمر:

18-24 - سنة

25-34 -سنة

35-44 -سنة

45-54 -سنة

55-64 -سنة

65 -سنة فأكثر

2.الجنس:

- ذكر

-أنثى

3.المستوى التعليمي:

- أقل من الثانوية

-ثانوية عامة أو ما يعادلها

-دبلوم

-بكالوريوس

-ماجستير

-دكتوراه

4.المسمى الوظيفي:

- طبيب

-ممرض/ممرضة

-إداري

-فني

-موظف دعم

-آخر (يرجى التحديد)

5.عدد سنوات الخبرة في مجال الرعاية الصحية:

- أقل من سنة

1-3 -سنوات

4-6 -سنوات

7-10 -سنوات

-أكثر من 10 سنوات

6.مدة العمل في مستشفيات سليمان الحبيب:

- أقل من سنة

1-3 -سنوات

4-6 -سنوات

7-10 -سنوات

-أكثر من 10 سنوات

7.هل تلقيت أي تدريب في مجال إدارة المشاريع؟

- نعم

-لا

8.إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تحديد نوع التدريب:

- دورة تدريبية قصيرة

-دبلوم في إدارة المشاريع

-شهادة PMP مدير مشاريع محترف)

-شهادةPRINCE2

-أخرى (يرجى التحديد)

9.هل سبق لك العمل في مشاريع تتعلق بتحسين جودة الخدمات الصحية؟

- نعم

-لا

10.إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى ذكر أمثلة على هذه المشاريع:

- _____

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الأول

جدول أدوات البحث :

المحور الأول : جودة الخدمات الصحية					موافق لدرجة		
		جداً غير راضٍ	جداً راضٍ	راضٍ	محايد	غير راضٍ	
1	ما مدى رضاك عن وقت الانتظار للحصول على الخدمات الصحية؟						
2	ما مدى رضاك عن نتائج العلاج الذي تلقيته؟						
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	
3	هل تلاحظ تحسناً في سرعة استجابة الطاقم الطبي لاحتياجاتك؟						
4	هل تشعر بالراحة والثقة عند التعامل مع الطاقم الطبي؟						
		ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	ضعيفة	
5	كيف تقيم الكفاءة العامة للإجراءات الصحية المتبعة في المستشفى؟						
6	بشكل عام، كيف تقيم تجربتك في المستشفى؟						
		دقيقة جداً	دقيقة	متوسطة الدقة	غير دقيقة	غير دقيقة تماماً	
7	كيف تقيم دقة التشخيص الطبي الذي تلقيته؟						
		جداً موافق	موافق	محايد	غير موافق	جداً غير موافق	
8	هل تعتقد أن التقنيات المستخدمة في التشخيص دقيقة وحديثة؟						
9	هل تعتقد أن العلاج المقدم كان مناسباً لحالتك الصحية؟						
		فعالة جداً	فعالة	متوسطة الفعالية	غير فعالة	غير فعالة تماماً	
10	كيف تقيم فعالية البروتوكولات العلاجية المتبعة؟						
		نعم، بالتأكيد	نعم، ربما	لست متأكدًا	لا، ليس كثيرًا	لا، أبداً	

11	هل توصي الآخرين بتلقي الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب؟				
----	---	--	--	--	--

المحور الثاني : دور إدارة المشاريع					موافق لدرجة
1	أبدأ	نعم، دائماً	نعم، في الغالب	أحياناً	نادراً
2					هل تتوفر إدارة مشاريع واضحة ومحددة في المستشفى؟
3					هل يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح في المشاريع الصحية؟
4					هل تعتقد أن مدير المشروع يمتلك المهارات اللازمة لإدارة المشاريع بفعالية؟
5					هل يتم استخدام أدوات وتقنيات إدارة المشاريع الحديثة؟
6					هل تتلقى تدريباً مستمراً في مجال إدارة المشاريع؟
7					كيف تقيم فعالية برامج التدريب المقدمة لتحسين مهارات إدارة المشاريع؟
8					هل يتم متابعة وتقييم أداء المشاريع بانتظام؟
9					هل تشعر بأن إدارة المشاريع تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية؟
10					هل تعتقد أن إدارة المشاريع تساهم في تحسين تجربة المرضى؟
	تأثير كبير جداً	تأثير كبير	تأثير متوسط	تأثير ضعيف	لا يوجد تأثير
					كيف تقيم تأثير إدارة المشاريع على تقليل الأخطاء الطبية؟
	فعالة جداً	فعالة	متوسطة الفعالية	غير فعالة	غير فعالة تماماً
					كيف تقيم فعالية عمليات التقييم الدوري لأداء المشاريع؟
					كيف تقيم فعالية برامج التدريب المقدمة لتحسين مهارات إدارة المشاريع؟
	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	ضعيفة

					كيف تقيم استخدام البرامج والأدوات التقنية في إدارة المشاريع؟	
--	--	--	--	--	--	--

نشكرك على وقتك ومساهمتك القيمة في هذا البحث. ملاحظتك وآرائك ستساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.