

عنوان بحث الماجستير
أثر التحول الرقمي في الرعاية الصحية على جودة الرعاية الصحية
في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة / صبا بنت رعد الزهير
الرقم الجامعي / 251002282
تخصص ماجستير في الإدارة الصحية

إشراف كلا من:
د/ الفيصل عبد الحميد
د/ فايز جراد

العام الدراسي:
2025

❖ المقدمة:

شهد قطاع الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة تحولات جذرية بفضل التقدم السريع في مجال التحول الرقمي. أصبح التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق تطلعات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تهدف الرؤية إلى بناء نظام صحي متكامل يعتمد على التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة الخدمات الصحية وتحسين جودتها. مع التوسع في استخدام أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، والتطبيب عن بعد، والتطبيقات الذكية، وتحليل البيانات الضخمة، بدأت ملامح مستقبل جديد في الرعاية الصحية تتشكل، يكون فيه المريض محور الاهتمام ويتم تقديم الخدمة الصحية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

وفي هذا الإطار، بذلت المملكة جهوداً ملحوظة في تبني التحول الرقمي عبر مبادرات وطنية مثل المنصة الوطنية الصحية (صحتي)، ومنظومة وصفتي، ونظام موعد، مما ساهم في رفع مستوى الوصول للخدمات الصحية وتخفيف العبء على المراكز الصحية. ومع ذلك، لا تزال هناك تساؤلات قائمة حول مدى انعكاس هذه التحولات الرقمية على "جودة الرعاية الصحية" المقدمة للمرضى، خاصة في ما يتعلق بتحقيق رضا المرضى، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء الطبية.

من هذا المنطلق، تأتي أهمية هذا البحث لاستكشاف وتحليل أثر التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية على جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال الوقوف على تجارب المستشفيات، والكوادر الطبية، ورؤية المستفيدين من هذه التحولات.

❖ مشكلة الدراسة:

رغم ما حققته المملكة من خطوات ملموسة في تبني التقنيات الرقمية داخل القطاع الصحي، إلا أن هناك فجوة معرفية واضحة في الدراسات العلمية المحلية التي تقيم الأثر الفعلي لهذه التحولات على جودة الرعاية الصحية تكمن مشكلة الدراسة في بعض التساؤلات التالية مثلاً:

- إلى أي مدى ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية؟
- هل ساعد التحول الرقمي في تحسين تجربة المرضى ورضاهم عن الخدمات الصحية؟
- ما مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في تحسين كفاءة أداء الكوادر الصحية؟
- هل ساعد التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الطبية وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمة؟
- ما هي التحديات التي ما تزال تواجه المنظومة الصحية خلال رحلة التحول الرقمي؟
- كيف يؤثر التحول الرقمي على سرعة الحصول على الخدمات الصحية؟
- إلى أي مدى يشعر المرضى بالرضا تجاه الخدمات الصحية الرقمية؟
- كيف يؤثر استخدام التطبيقات الصحية الذكية على التفاعل بين المريض والطبيب؟
- هل يشعر المرضى بالأمان عند مشاركة بياناتهم الصحية عبر المنصات الرقمية؟
- ما مدى رضا الكادر الطبي عن استخدام الأنظمة الرقمية في أداء مهامهم؟
- هل ساعدت الأنظمة الرقمية في تخفيف الأعباء الإدارية على الكوادر الصحية؟
- إلى أي مدى تساهم التحليلات الذكية والذكاء الاصطناعي في دعم القرارات السريرية؟
- ما التحديات التي يواجهها الأطباء والممارسون الصحيون عند استخدام التقنيات الرقمية؟

❖ أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب رئيسية، نظرًا لما يمثله التحول الرقمي من نقلة نوعية في مستقبل الرعاية الصحية، خاصة في سياق التغيرات الاستراتيجية التي تشهدها المملكة العربية السعودية في ظل رؤية 2030. وتتلخص أهمية الدراسة فيما يلي:

- تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة العلمية المتعلقة بتقييم الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية في المملكة، خاصة في ظل قلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع بعمق.
- تقدم إطارًا علميًا حديثًا يمكن أن تستند إليه الدراسات المستقبلية في مجالات التحول الرقمي وجودة الرعاية الصحية، من خلال الربط بين التكنولوجيا الحديثة وبين المؤشرات الحقيقية لتحسين الخدمة الصحية.
- قدم نتائج الدراسة مرجعًا عمليًا لصناع القرار في القطاع الصحي يمكن الاستفادة منه لتطوير الاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي في المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية.
- تساعد في تحليل نقاط القوة والتحديات الحالية التي تواجه المستشفيات خلال رحلة التحول الرقمي، مما يساهم في اقتراح حلول عملية قائمة على نتائج ميدانية.
- تدعم تطوير البرامج التدريبية الموجهة للكوادر الطبية لضمان الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمة.
- تعزز الدراسة فهم مدى انعكاس التحول الرقمي على تحسين تجربة المريض، وبالتالي المساهمة في تحسين مستوى رضا المستفيدين عن الرعاية الصحية.
- تساهم في دعم التوجه نحو رعاية صحية أكثر كفاءة وإنصافاً، خصوصاً في المناطق الطرفية والنائية، من خلال استكشاف فعالية الحلول الرقمية في تحسين الوصول للخدمة.
- تماشى هذه الدراسة مع أهداف رؤية المملكة 2030 والتي تهدف إلى تحسين كفاءة النظام الصحي من خلال التحول الرقمي.
- تدعم المبادرات الوطنية مثل المنصة الصحية الموحدة (صحي)، وصفتي، موعد، وغيرها من البرامج الحكومية، من خلال تقديم تقييم علمي للأثر المحقق على جودة الرعاية.

❖ أهداف الدراسة:

- تحسين سرعة تقديم الخدمة تحديد مدى تقليص زمن انتظار المرضى بنسبة لا تقل عن 20% بعد تطبيق التحول الرقمي خلال فترة زمنية تمتد لـ 6 أشهر في المستشفيات المشاركة بالدراسة.
- رضا المرضى قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الرقمية من خلال استبيان معياري، بحيث يتم تحقيق نسبة رضا لا تقل عن 75% في العينة المستهدفة خلال فترة الدراسة.
- تحسين أداء الكادر الطبي تقييم أثر الأنظمة الرقمية على تخفيف الأعباء الإدارية للكادر الطبي من خلال تقليل الوقت المستغرق في المهام الورقية بنسبة 30% خلال 6 أشهر من تطبيق النظام الرقمي.
- تقليل الأخطاء الطبية قياس انخفاض معدل الأخطاء الطبية المرتبطة بالإجراءات الإدارية والتوثيق الإلكتروني بنسبة 25% مقارنة بالوضع قبل التحول الرقمي، في فترة زمنية لا تتجاوز 12 شهراً.

- تحسين الوصول للخدمة تحليل نسبة زيادة الوصول للخدمات الصحية في المناطق النائية بنسبة 15% عبر الخدمات الرقمية (مثل العيادات الافتراضية) خلال 9 أشهر.
- رصد التحديات تحديد وتصنيف 5 تحديات رئيسية تعيق التحول الرقمي من خلال استبيانات ومقابلات مع الكادر الطبي والإداري خلال فترة جمع البيانات التي تمتد لـ 3 أشهر.
- اقتراح توصيات صياغة 5 توصيات علمية قابلة للتطبيق لتحسين فاعلية التحول الرقمي في المستشفيات السعودية خلال فترة إعداد نتائج البحث.

❖ تساؤلات الدراسة:

- ما أثر التحول الرقمي على سرعة وكفاءة الحصول على الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية؟
- إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى؟
- كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية (مثل التطبيقات والمنصات الإلكترونية) على رضا المرضى عن الخدمات الصحية؟
- ما هو تأثير التحول الرقمي على كفاءة أداء الكادر الطبي، بما في ذلك سهولة العمل وتقليل الأعباء الإدارية؟
- هل يساهم التحول الرقمي في تقليل معدل الأخطاء الطبية وتحسين دقة التشخيص والعلاج؟
- ما دور التحول الرقمي في تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية، خاصة في المناطق النائية؟
- ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في القطاع الصحي في المملكة؟
- هل توجد فروقات في تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية بين المستشفيات الحكومية والخاصة؟

❖ فروض الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في الرعاية الصحية على جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سرعة وكفاءة تقديم الخدمات الصحية للمرضى.
- يساهم التحول الرقمي بشكل إيجابي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام المنصات الرقمية الصحية وارتفاع مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية.
- يؤثر التحول الرقمي إيجابياً على كفاءة أداء الكادر الطبي من خلال تقليل الأعباء الإدارية وتسريع تنفيذ المهام.
- يساهم التحول الرقمي في خفض معدل الأخطاء الطبية وتحسين دقة التشخيص والعلاج بشكل ملموس.
- يساعد التحول الرقمي في تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية في المناطق الطرفية والنائية.
- توجد معوقات وتحديات ذات أثر سلبي على كفاءة تطبيق التحول الرقمي في بعض المستشفيات.

❖ الدراسات السابقة:

1. الدراسة: Digital Transformation in the Area of Health in Saudi Arabia
نوع الدراسة: مراجعة منهجية للدراسات التجريبية من 2017-2022
التركيز: تقييم تطور وتأثير التقنيات الرقمية (السجلات الإلكترونية، التطبيب عن بُعد، وهلم جرا) على تقديم الرعاية الصحية وجودة النتائج العلاجية .
2. مبادرات عربية للتحويل الرقمي داخل القطاع الصحي (السعودية والإمارات)
طبيعة الدراسة: عرض ومقارنة للسياسات والمبادرات بين السعودية والإمارات
النتائج: توصل الباحثون إلى نجاح السعودية والإمارات في التحويل الرقمي من خلال إعادة تشكيل القطاع، رفع البنية التحتية، وتأهيل القوى البشرية. كما أبرزوا التحديات المؤثرة على سرعة التنفيذ .
3. الفصل: The Emergence and Growth of Digital Health in Saudi Arabia (Springer, 2024)
المنهج: مراجعة تاريخية وتوثيق للبداية في التسعينيات، وصولاً إلى الخطة الرقمية في 2018 واستجابة جائحة كوفيد-19
التركيز: تطور السجلات الصحية، تطبيقات الصحة الذكية، الذكاء الاصطناعي، التحديات والفرص المستقبلية .
4. أثر التحويل الرقمي في تطوير أداء العاملين بوزارة الصحة السعودية (2025)
نوع الدراسة: دراسة ميدانية تعتمد على بيانات وظيفية النتائج: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين أداء العاملين ورضا المستفيدين من الخدمات الصحية .
5. دراسة ميدانية مطبقة: دور التحويل الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية بمستشفى الملك فيصل التخصصي بالمدينة المنورة (2024)
المنهج: تحليل وصفي لعينة من الموظفين (N=306)
النتائج: علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الرعاية، وتأكيد الحاجة للتدريب وحماية البيانات الصحية .
6. تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على التحويل الرقمي في القطاع الصحي بالرياض (2024)
المنهج: دراسة مسحية مشتركة مع العاملين الإداريين والطبيين في الرياض
النتائج: تعزيز واضح في الكفاءة والجودة؛ مع وجود تحديات تتعلق بنقص التدريب، الخصوصية والأخلاقيات .

❖ المنطلقات النظرية للدراسة:

1. نظرية التغيير المؤسسي:

- تفترض هذه النظرية أن التحول الرقمي يُعد نوعًا من التغيير الاستراتيجي داخل المنظمات الصحية، يهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. تؤكد النظرية أن نجاح أي تحول رقمي يعتمد على:
- مدى استعداد المؤسسة للتغيير.
- تفاعل العاملين مع الأنظمة الرقمية.
- تبني ثقافة التغيير في الممارسات اليومية.
- وتُعد هذه النظرية حجر الأساس لفهم تأثير التحول الرقمي على مختلف مكونات النظام الصحي (المريض، الكادر الطبي، والإدارة).

2. نظرية جودة الخدمة:

- تعتمد الدراسة على نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL) التي تقيّم جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية:
- الملموسية (Tangibles): وتشمل وجود الأنظمة الرقمية الحديثة.
 - الاعتمادية (Reliability): مدى دقة وسهولة الحصول على الخدمة.
 - الاستجابة (Responsiveness): سرعة استجابة النظام وفرق العمل.
 - الضمان (Assurance): الأمان المعلوماتي وموثوقية الخدمة الرقمية.
 - التعاطف (Empathy): استمرارية الاهتمام بالمريض حتى مع التحول الرقمي.
 - هذه النظرية تدعم فكرة أن التحول الرقمي يجب أن يُقاس من خلال تحسين تجربة المريض ورفع مستوى رضا المستفيد.

3. نظرية القبول التكنولوجي:

- تعتمد الدراسة على نظرية قبول التكنولوجيا التي تفترض أن:
- سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة
 - هما العاملان الرئيسيان المؤثران في قبول الكادر الطبي والمستفيدين للتقنيات الرقمية.
 - تفيد هذه النظرية في تفسير مدى تبني الكوادر الصحية للتطبيقات الصحية مثل "صحتي"، "موعد"، "وصفتي"، وكيف ينعكس ذلك على جودة الأداء وجودة الخدمة.

4. نظرية الرعاية الصحية المرتكزة على المريض:

- تفترض هذه النظرية أن التحول الرقمي يجب أن يُستخدم لتحقيق:
- تحسين الوصول للرعاية وتعزيز التفاعل مع المريض وزيادة تمكين المرضى من إدارة صحتهم ذاتيًا.
 - هذه النظرية تساهم في توجيه الدراسة نحو قياس تأثير الرقمنة من وجهة نظر المريض وليس فقط من الجوانب الإدارية.

5. أهداف رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الصحي:

- تنطلق الدراسة من رؤية المملكة 2030 التي وضعت التحول الرقمي في الصحة كأولوية وطنية، مع أهداف واضحة:
- تحسين جودة الرعاية الصحية.
 - تعزيز الوصول للخدمات.
 - رفع كفاءة إدارة الموارد الصحية.

- تمكين الكادر الطبي بالحلول الذكية.
- هذه المرتكزات الوطنية تمثل المرجعية العملية والسياسية للدراسة.

❖ المنهجية وطرق البحث:

1. منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج الأنسب لدراسة العلاقة بين متغيرين (التحول الرقمي وجودة الرعاية الصحية) وتحليل واقع الظاهرة كما هي في بيئتها الطبيعية دون تدخل الباحث في المتغيرات. يساعد هذا المنهج على:

رصد وتحليل الآراء والتجارب المتعلقة بالتحول الرقمي.
وصف الأثر على جودة الرعاية الصحية بطريقة كمية وقابلة للقياس

2. أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لقدرته على الوصول إلى عينة واسعة من المشاركين في فترة زمنية قصيرة، إضافة إلى سهولة التحليل الإحصائي للبيانات.
الاستبيان يتضمن أسئلة مغلقة بنظام مقياس ليكرت الخماسي (من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة).
تم تقسيم الاستبيان إلى محاور:

- بيانات ديموغرافية.
- أسئلة تقيس تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية (السرعة، الدقة، رضا المرضى).
- أسئلة لقياس أثر التحول على أداء الكادر الطبي.
- أسئلة لرصد التحديات والمعوقات.

3. مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة: العاملون في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية (الأطباء، التمريض، الإداريين)، إضافة إلى عينة من المرضى المستفيدين من الخدمات الرقمية.
عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية من المستشفيات الحكومية والخاصة، بهدف ضمان تمثيل مختلف فئات المستفيدين.
حجم العينة المستهدف: يتراوح بين (150-250) مشارك عشوائي.

4. طرق تحليل البيانات:

سيتم ترميز البيانات وإدخالها باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.

5. الاعتبارات الأخلاقية:

- تم ضمان سرية المعلومات وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين.
- تمت المشاركة بناءً على الموافقة الطوعية.

- تم توضيح أن استخدام البيانات سيكون لأغراض علمية فقط.

❖ أدوات الدراسة:

الاستبيان (Questionnaire)

سبب اختيار الأداة:

الاستبيان هو الأداة الأمثل لجمع آراء عدد كبير من المستجيبين بطريقة سريعة ومنظمة، خاصة عند دراسة الاتجاهات، التقييمات، وقياس الرضا بشكل كمي.

تصميم الاستبيان:

يتكون من أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

(1) غير موافق بشدة

(2) غير موافق

(3) محايد

(4) موافق

(5) موافق بشدة

❖ محاور الاستبيان:

البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، نوع المستشفى، التخصص المهني)

أثر التحول الرقمي على سرعة الخدمة

أثر التحول الرقمي على رضا المرضى

أثر التحول الرقمي على كفاءة الكادر الطبي

أثر التحول الرقمي على تقليل الأخطاء الطبية

التحديات التي تواجه التحول الرقمي

❖ حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: الدراسة تجرى في النصف الثاني من عام 2025.
- الحدود المكانية: مستشفيات القطاعين الحكومي والخاص في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على الكادر الطبي والإداري والمرضى المستخدمين للخدمات الصحية الرقمية.

❖ المراجع:

- وزارة الصحة السعودية. (2023). إستراتيجية التحول الرقمي في القطاع الصحي ضمن رؤية المملكة. 2030 الرياض : وزارة الصحة.
- المطيري، محمد. (2022). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين في وزارة الصحة السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، 18(3)، 55-70.
- الصحة الرقمية في المملكة العربية السعودية :التحديات والفرص. (2023). مجلة الإدارة الصحية العربية، 15(1)، 22-34.
- Alshammari, F., & Hassan, M. (2022). Digital transformation in healthcare: A systematic review of benefits and challenges. Healthcare Informatics Research, 28(1), 56-68.
- Alqarni, A., & Khan, S. (2023). Impact of e-health applications on patient satisfaction in Saudi Arabia. Journal of Health Management, 25(2), 190-204.
- Alotaibi, Y., & Federico, F. (2017). The impact of health information technology on patient safety. Saudi Medical Journal, 38(12), 1173–1180.
- World Health Organization (WHO). (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: WHO Publications.
- Ministry of Health, KSA. (2022). Annual Statistical Book 2022. Retrieved from <https://www.moh.gov.sa>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- Kotter, J. P. (1996). Leading Change. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- رؤية المملكة. (2016). وثيقة رسمية منشورة على الموقع الإلكتروني لرؤية 2030. <https://vision2030.gov.sa>