

عنوان البحث

تأثير التحول الرقمي في إدارة المستشفيات على تجربة المريض وكفاءة التشغيل: دراسة تحليلية في المستشفيات
السعودية

إعداد الطالب/

حسين منصور حسين الاسمري

الرقم الأكاديمي/

243001869

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد قطاع الرعاية الصحية تحولًا رقميًا متسارعًا بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وكفاءة التشغيل. وقد أصبحت المستشفيات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية مثل السجلات الطبية الإلكترونية (EMR)، وأنظمة الجدولة الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات السريرية. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي في إدارة المستشفيات على تحسين تجربة المريض وكفاءة التشغيل، مع التركيز على المستشفيات السعودية. أيضًا يشهد قطاع الرعاية الصحية تحولات كبيرة نتيجة تبني تقنيات التحول الرقمي، والتي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، تُعد رؤية 2030 محفزًا أساسيًا لتسريع هذا التحول، مما يستدعي دراسة أثره بشكل علمي.

مشكلة الدراسة:

رغم التطور السريع في أنظمة التحول الرقمي بالمستشفيات السعودية، لا تزال هناك تحديات تتعلق بكيفية تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات في تحسين تجربة المريض وزيادة كفاءة التشغيل. لذا، تتمحور المشكلة البحثية حول السؤال التالي:

“ما هو تأثير التحول الرقمي في إدارة المستشفيات على تجربة المريض وكفاءة التشغيل في المستشفيات السعودية؟”

أهمية الدراسة:

- تسلط الضوء على أهمية التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية.
- تساعد في تطوير سياسات تحسين تجربة المريض.
- تقدم توصيات لتحسين كفاءة التشغيل وتقليل الأخطاء الإدارية.
- تساهم في تعزيز جاهزية المستشفيات لمواجهة التحديات المستقبلية.

أهداف الدراسة:

1. تحليل دور التحول الرقمي في تحسين تجربة المريض.
2. تقييم تأثير الأنظمة الرقمية على كفاءة التشغيل وتقليل التكاليف التشغيلية.
3. دراسة التحديات التي تواجه المستشفيات في تطبيق التحول الرقمي.
4. اقتراح استراتيجيات لتعزيز كفاءة إدارة المستشفيات من خلال الحلول الرقمية.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما مدى تأثير تطبيق التحول الرقمي على تجربة المريض في المستشفيات السعودية؟
(هل يشعر المرضى بتحسّن في جودة الخدمة، سهولة الوصول، تقليل وقت الانتظار؟)
- 2- إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية لإدارة المستشفيات؟
(هل قلّت التكاليف؟ هل تحسّنت إدارة الموارد؟ هل زادت الإنتاجية؟)
- 3- ما أبرز التحديات التي تواجه المستشفيات السعودية في تطبيق التحول الرقمي؟
(...مثل ضعف البنية التحتية، نقص الكفاءات، مقاومة التغيير)
- 4- هل توجد فروقات في أثر التحول الرقمي بناءً على نوع المستشفى (حكومي/خاص) أو حجمه؟
- 5- ما مدى رضا الكوادر الطبية والإدارية عن الأنظمة الرقمية المستخدمة؟

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة جزء مهم جدًا لأنها تسلط الضوء على ما تم التوصل إليه في أبحاث مشابهة، وتُظهر الفجوة التي يسدها بحثك الحالي. إليك ملخصًا مختصرًا لأهم الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوعك، مع التركيز على التحول الرقمي، تجربة المريض، والكفاءة التشغيلية في المستشفيات

نماذج من الدراسات السابقة

دراسة العبدلي وآخرين (2021) – السعودية 1.

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية: العنوان

النتائج

أظهرت الدراسة أن استخدام السجلات الطبية الإلكترونية ونظام حجز المواعيد الرقمي ساهم في تحسين رضا المرضى وتقليل مدة الانتظار. التوسع في رقمته العمليات الداخلية ودعم تدريب الكوادر الصحية: التوصية

الشرق الأوسط – Alalwan et al. (2020) دراسة 2.

Digital Transformation and Healthcare Performance: Evidence from Hospitals in the Middle East

النتائج

بيّنت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة التشغيل (مثل تقليل الأخطاء الطبية، وسرعة الوصول للبيانات). تحسين البنية التحتية الرقمية وزيادة التفاعل بين الإدارة وتقنية المعلومات: التوصية

السعودية – Alharthi & Yamin (2019) دراسة 3.

Digital Transformation in Saudi Healthcare Sector: A Framework for Implementation

النتائج

حددت الدراسة التحديات الرئيسية أمام التحول الرقمي مثل ضعف التكامل بين الأنظمة وصعوبة التغيير المؤسسي. ضرورة وجود خطة وطنية موحدة للتحول الرقمي في المستشفيات: التوصية

عالمية – (2018) Heeks دراسة 4.

العنوان: Digital Health and Innovation: Impact on Patient Experience

النتائج:

أكدت الدراسة أن تجربة المريض تتحسن بشكل ملحوظ مع إدخال خدمات رقمية مثل التطبيقات الصحية، ولكن الفجوة الرقمية لا تزال تحدياً في الدول النامية.
مراعاة الخصوصية وسهولة الاستخدام عند تطوير أنظمة الصحة الرقمية: التوصية

ملاحظات عامة:

معظم الدراسات تُجمع على أن التحول الرقمي يحسّن تجربة المريض ويزيد من كفاءة التشغيل.

التحديات المشتركة تشمل: مقاومة التغيير، نقص التدريب، وعدم تكامل الأنظمة الرقمية.

دراسك تضيف قيمة جديدة من خلال التركيز على الواقع السعودي وتقديم تحليل شامل يجمع بين التجربة التشغيلية وتجربة المرضى.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتمد هذا البحث على مجموعة من الأطر والمفاهيم النظرية التي تساعد في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي من جهة، وتجربة المريض وكفاءة التشغيل من جهة أخرى. ويمكن تلخيص هذه المنطلقات فيما يلي:

1. (Rogers) "J" روجرز – (Innovation Diffusion Theory) نظرية الابتكار التكنولوجي

تفترض هذه النظرية أن اعتماد الابتكارات التكنولوجية، مثل الأنظمة الرقمية في المستشفيات، يمر بمراحل تبدأ من المعرفة إلى الإقناع ثم القرار، وهو ما يتطلب تهيئة بيئة تنظيمية داعمة

ربطها بالبحث

تُفسر هذه النظرية لماذا يختلف مستوى تبني التحول الرقمي من مستشفى لآخر، وكيف يؤثر ذلك على الكفاءة والتجربة العلاجية.

2. (Systems Theory) نظرية النظم

تنظر هذه النظرية إلى المنظمة كوحدة متكاملة تتكون من أجزاء مترابطة، حيث تؤثر التغييرات في أحد الأجزاء (مثل التحول الرقمي) على باقي الأجزاء (مثل تجربة المريض والعمليات التشغيلية)

ربطها بالبحث

يعزز فهم كيف أن التحول في الأنظمة التكنولوجية يؤثر على الأداء العام للمستشفى وتكامل خدماته

3. (Total Quality Management - TQM) نظرية الجودة الشاملة

تُركز هذه النظرية على التحسين المستمر لجودة الخدمات، ورضا العملاء (المريض)، وفعالية العمليات التشغيلية، من خلال استخدام أدوات حديثة منها الرقمية

ربطها بالبحث

تدعم العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الرعاية الصحية وتجربة المريض، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة

4. (Patient Experience) مفهوم تجربة المريض

يُقصد به الانطباع الكلي الذي يحصل عليه المريض من رحلته داخل المؤسسة الصحية، ويشمل: سهولة الوصول للخدمة، التعامل الإنساني، جودة التواصل، وسرعة الإجراءات

ربطها بالبحث

التحول الرقمي (مثل حجز المواعيد إلكترونياً، الملفات الرقمية، التواصل عبر تطبيقات) يعزز هذه الجوانب ويُحسن تجربة المريض.

5. (Operational Efficiency) مفهوم الكفاءة التشغيلية

تشير الكفاءة التشغيلية إلى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية لتقديم الخدمة الصحية بأفضل جودة وبأقل تكلفة وزمن

ربطها بالبحث

التحول الرقمي يُسهم في تقليل الهدر، تقصير مدة العمليات، وتسهيل اتخاذ القرار بناءً على بيانات دقيقة

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: نوع الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (التحول الرقمي في المستشفيات السعودية) وتحليل أثرها على كل من تجربة المريض وكفاءة التشغيل، باستخدام أدوات كمية لجمع البيانات وتحليلها.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات السعودية (حكومية وخاصة)، ويشمل فئات متعددة مثل:

الأطباء

الممرضين

العاملين في الأقسام الإدارية

مسؤولي تقنية المعلومات

وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من المستشفيات في عدة مناطق من المملكة، لضمان تمثيل مناسب للواقع

ثالثاً: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها بعناية لتشمل ثلاث محاور رئيسية

- أسئلة تقيس مستوى التحول الرقمي وتطبيقاته داخل المستشفى

- أسئلة تتعلق بتجربة المريض وجودة الخدمات المقدمة

- أسئلة تقيس كفاءة التشغيل من حيث الوقت، التكاليف، وجودة الأداء

تمت مراجعة الاستبانة من قبل مجموعة من المحكمين للتأكد من صدقها وثباتها

رابعاً: طرق التحليل الإحصائي

:وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية SPSS تم إدخال البيانات في برنامج

-التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة

-لقياس الثبات (Cronbach's Alpha) معامل كرونباخ ألفا

-لتحليل الفروق بين المجموعات T-Test اختبار

-تحليل الانحدار أو الارتباط لمعرفة العلاقة بين التحول الرقمي وتجربة المريض/كفاءة التشغيل

إذا لزم الأمر لتحليل الفروق حسب نوع المستشفى أو المنطقة ANOVA اختبار

خامسًا: حدود الدراسة

- 1- الحدود الموضوعية: يركز البحث على التحول الرقمي وتأثيره فقط على تجربتي المريض والتشغيل.
- 2- الحدود المكانية: يقتصر على مستشفيات داخل المملكة العربية السعودية.
- 3- الحدود الزمنية: تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة من (يُحدد تاريخ التنفيذ).
- 4- الحدود البشرية: اقتصرَت العينة على العاملين داخل المستشفيات دون إشراك المرضى بشكل مباشر.

أدوات الدراسة :

إعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك لكونها وسيلة فعالة لجمع المعلومات من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية محددة، ولقدرتها على قياس اتجاهاتهم وآرائهم حول موضوع التحول الرقمي وتأثيره على تجربة المريض وكفاءة التشغيل.

تم تصميم الاستبانة بعناية لتتضمن ثلاثة محاور رئيسية كما يلي:

المحور الأول: التحول الرقمي

يقيس مستوى تطبيق التقنيات الرقمية داخل المستشفى، مثل:

السجلات الطبية الإلكترونية

أنظمة المواعيد الرقمية

تطبيقات التتبع الذكية

استخدام الذكاء الاصطناعي أو تحليل البيانات

المحور الثاني: تجربة المريض

يقيس مدى رضا المرضى (من وجهة نظر الموظفين) عن:

سرعة الحصول على الخدمة

جودة التواصل

تقليل الأخطاء

سهولة الوصول للمعلومات

المحور الثالث: كفاءة التشغيل

يقيس فاعلية العمليات الإدارية والتشغيلية من حيث:

إدارة الوقت

تقليل التكاليف

رفع جودة الأداء

تقليل الهدر في الموارد

وقد تم إعداد فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، والذي تتراوح درجاته بين:

(1) غير موافق بشدة – (2) غير موافق – (3) محايد – (4) موافق – (5) موافق بشدة.

حدود الدراسة:

تركز الدراسة على تأثير التحول الرقمي في المستشفيات السعودية من خلال بعدين رئيسيين:

- تجربة المريض
- كفاءة التشغيل

ولا تتناول الجوانب الأخرى للتحول الرقمي مثل التأثيرات المالية البحتة أو التشريعات القانونية المصاحبة.

المراجع:

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2020). Digital transformation and healthcare performance: Evidence from hospitals in the Middle East. Government Information Quarterly, 37(2), 101397.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101397>

العبدلي، ف.، الأحمدى، س.، و الزهراني، ع. (2021). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة الصحية، 12(1)، 45-60.

Alharthi, A., & Yamin, M. (2019). Digital Transformation in Saudi Healthcare Sector: A Framework for Implementation. International Journal of Health Sciences, 13(3), 23–33

Heeks, R. (2018). Digital health and innovation: What do we mean and what do we know? Innovation and Development, 8(1), 65–80. <https://doi.org/10.1080/2157930X.2018.1437511>

Porter, M. E., & Lee, T. H. (2013). The strategy that will fix health care. Harvard Business Review, 91(10), 50–70

النظام الصحي السعودي – وزارة الصحة (2022). رؤية التحول الصحي 2030. [منشور رسمي]. متاح على: <https://www.moh.gov.sa>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson

