

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة الاعمال



عنوان البحث

اثر القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

إعداد الطالب/ محمد حاتم زيدان

243001110

إشراف/ د. فيصل عبدالحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

شهد قطاع الخدمات الصحية تطورًا ملحوظًا على الصعيدين الدولي والإقليمي، حيث أصبح أكثر أهمية لحياة الأفراد وصحتهم العامة، حيث يعتمد هذا القطاع على التنمية في مجالات متعددة، إذ يعزز صحة الأفراد وسلامتهم، مما يمكنهم من المشاركة والتقدم في تحقيق الرفاه المجتمعي، ويسعى نحو تقديم مؤسسات تتمتع باهتمام كبير من قبل أصحاب المصلحة في الخدمات الصحية، مما يدفعهم إلى تبني مفهوم الجودة بهدف تحقيق التميز، والقدرة التنافسية، وضمان عمل المؤسسات الصحية ضمن إطار نظام صحي متكامل وفعال. وبالتالي، فإن جودة الخدمات الصحية من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية حاليًا ومحليًا، حيث أصبح تحقيق الجودة ضرورة ملحة بسبب أهمية الرعاية الصحية وحساسيتها. لذلك، تسعى معظم الدول إلى رفع مستويات الجودة دون أخطاء طبية وشكاوى المرضى، مما يساهم في تحقيق رضاهم (الشيخ وعلي، 2023) ويزداد وعي المرضى وتوقعاتهم بالجودة العالية في الخدمات الصحية، مما يجعلهم ضحايا يتناسب مع معايير الجودة، ويمثل تقييم المرضى لمستوى الخدمة بشكل عام مؤثر على سمعة المؤسسة الصحية (القرني ، 2023)

القيادة التحويلية هي نظرية قيادية تصف كيف يمكن للقادة إلهام وتشجيع التابعين على تحقيق إمكاناتهم الكاملة، ومن خلال ذلك، تحقيق أهداف المنظمة. لقد ثبت أن نماذج القيادة هذه تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة ضمن قطاع الخدمات الصحية؛ وهي عملية مستمرة تهدف إلى تقديم أفضل خدمة ممكنة لكل مريض. يمكن أن تساهم القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وبشكل رئيسي عبر ثلاث طرق؛ أحدها من خلال أداء المنظمة في تقديم رعاية صحية عالية الجودة، وذلك عبر خلق ثقافة تضع الأشخاص والمرضى في المقام الأول. (Nikoleishvili,2021)

لا يركز هذا النوع من القيادة على أهداف المنظمة فحسب، بل يركز أيضًا على تحسين أداء الموظفين الأفراد للمساهمة في تحقيق تلك الأهداف (Gebreheat,2023). هناك أربعة عناصر تُشكل القيادة التحويلية، وهي التأثير المثالي، والتحفيز الفكري، والدافع الملهم، والاعتبار الفردي (Labrague,2024). يتميز التأثير المثالي بسلوك قيادي يصبح قدوة لموظفيه، مما يضمن أخلاقيات عمل قوية يراها الموظفون. يخلق الدافع الملهم رؤية ملهمة للموظفين للسعي نحوها من خلال إيصالها بطرق مثيرة. يشجع التحفيز الفكري الموظفين على التفكير خارج الصندوق، والبحث عن طرق أكثر فعالية وكفاءة لإنجاز المهام. يساعد الاعتبار الفردي الموظفين من خلال تدريبهم وتوجيههم ودعمهم. تتحد كل هذه السلوكيات لخلق شخصية يمكن للموظفين احترامها والإعجاب بها، وفي المقابل سيكون الموظفون أكثر استعدادًا لبذل المزيد من الجهد في المهام (Ystaas,2023).

مشكلة الدراسة:

تواجه المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في مدينة الرياض، تحديات متزايدة تتعلق بتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، لا سيما في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع الصحي والتنافس بين المؤسسات الطبية. ومن أبرز هذه التحديات، ضعف تطبيق الأساليب القيادية الحديثة القادرة على تحفيز الطواقم الطبية والإدارية نحو تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية، وفي مقدمتها القيادة التحويلية، التي تمثل نمطًا إداريًا فاعلاً يعزز الأداء الوظيفي ويحفز الابتكار والتفاعل الإيجابي داخل فرق العمل الصحية.

رغم وفرة الموارد والإمكانات المتاحة في بعض المستشفيات، إلا أن غياب أو ضعف ممارسات القيادة التحويلية قد يسهم في انخفاض جودة الخدمات المقدمة، وهو ما قد ينعكس في شكل تأخير في تقديم الرعاية، وضعف الاستجابة لاحتياجات المرضى، وارتفاع معدلات الأخطاء الطبية، الأمر الذي يُهدد

ثقة المرضى ويؤثر سلباً على السمعة التنافسية للمؤسسة. كما أن القيادة التحويلية قد تُسهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التعاطف والتحفيز، بما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمات الصحية.

وقد أشارت الدراسات السابقة مثل دراسة جويبر محمد ياسين (2023)، إلى الدور الذي توديه سلوكيات القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية، الاعتبارات الفردية، التمكين) في تعزيز جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الملموسة، قوة الاستجابة، الأمان، التعاطف) كما أوصت دراسة حاج هني، بوقسري (2022) بضرورة زيادة الوعي بأبعاد القيادة التحويلية المتعلقة بالتأثير المثالي والتحفيز الهامي من خلال عقد دورات تدريبية عن القيادة التحويلية لرؤساء المصالح بالمستشفيات، إضافة إلى تحسين بيئة العمل الجسدية التي لها تأثير كبير على صحة المريض وذلك للوصول إلى تقديم خدمة صحية عالية الجودة في المستقبل.، وأكدت دراسة عيادي، الهام (2019) بزيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة المتعلقة بالاعتماد، والاستجابة.

في ضوء هذه التوصيات، أستدل الباحث على مشكلة الدراسة التي تتمثل بالتعرف على أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

أهمية الدراسة:

برزت أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

اكتسبت الدراسة أهميتها لأنها تناولت موضوعاً لم يحظ بقدر كبير من الاهتمام في علم الإدارة مثل القضايا التنظيمية الأخرى، والتي تظهر أهمية القيادة التحويلية التي بدورها من الممكن أن تساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يتضمن استعراض أحدث الأدبيات في مجال القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية، كما يأمل الباحث

أن تكون هذه الدراسة مرجعاً لدراسات لاحقة في المستقبل، ومن المتوقع أن تمهد الطريق للباحثين للتوسع في دراسة تطبيق القيادة التحويلية وأثارها على متغيرات أخرى في القطاعات الأخرى.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تتجلى الأهمية العملية فيما نتج عن الدراسة من توصيات بنيت على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة والتي تساعد المستشفيات الخاصة في الرياض في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إظهار دور القيادة التحويلية في تحقيق ذلك. كما تكمن أهمية الدراسة بأهمية القطاع الذي تبحث به والتمثل بالمستشفيات الخاصة في الرياض ودورها الفعال في تقديم الرعاية الصحية لكافة أفراد المجتمع، ومن المتوقع أن تخرج الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات اعتماداً على نتائج الدراسة والتي من المؤمل ان تستفيد منها منظمات الأعمال وخاصة الخاصة في الرياض

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس لهذه الدراسة تمثل بالتعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في تعزيز جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية ، الملموسة ، الاستجابة) لدى المستشفيات الخاصة في الرياض، والعمل على تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى القيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات

الفردية) في الاعتمادية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

2. بيان مستوى القيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية)

في الملموسية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

3. قياس مستوى القيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية)

في الاستجابة لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

تساؤلات الدراسة:

تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس : هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ،
الاعتبارات الفردية) في تعزيز جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية ، الملموسة ، الاستجابة)
لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ،
الاعتبارات الفردية) في الاعتمادية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ،
الاعتبارات الفردية) في الملموسة لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ،
الاعتبارات الفردية) في الاستجابة لدى المستشفيات الخاصة في الرياض؟

فروض الدراسة:

بالاستناد على مشكلة الدراسة وأسئلتها صيغت الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز

الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في تعزيز جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية

، الملموسة ، الاستجابة) لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

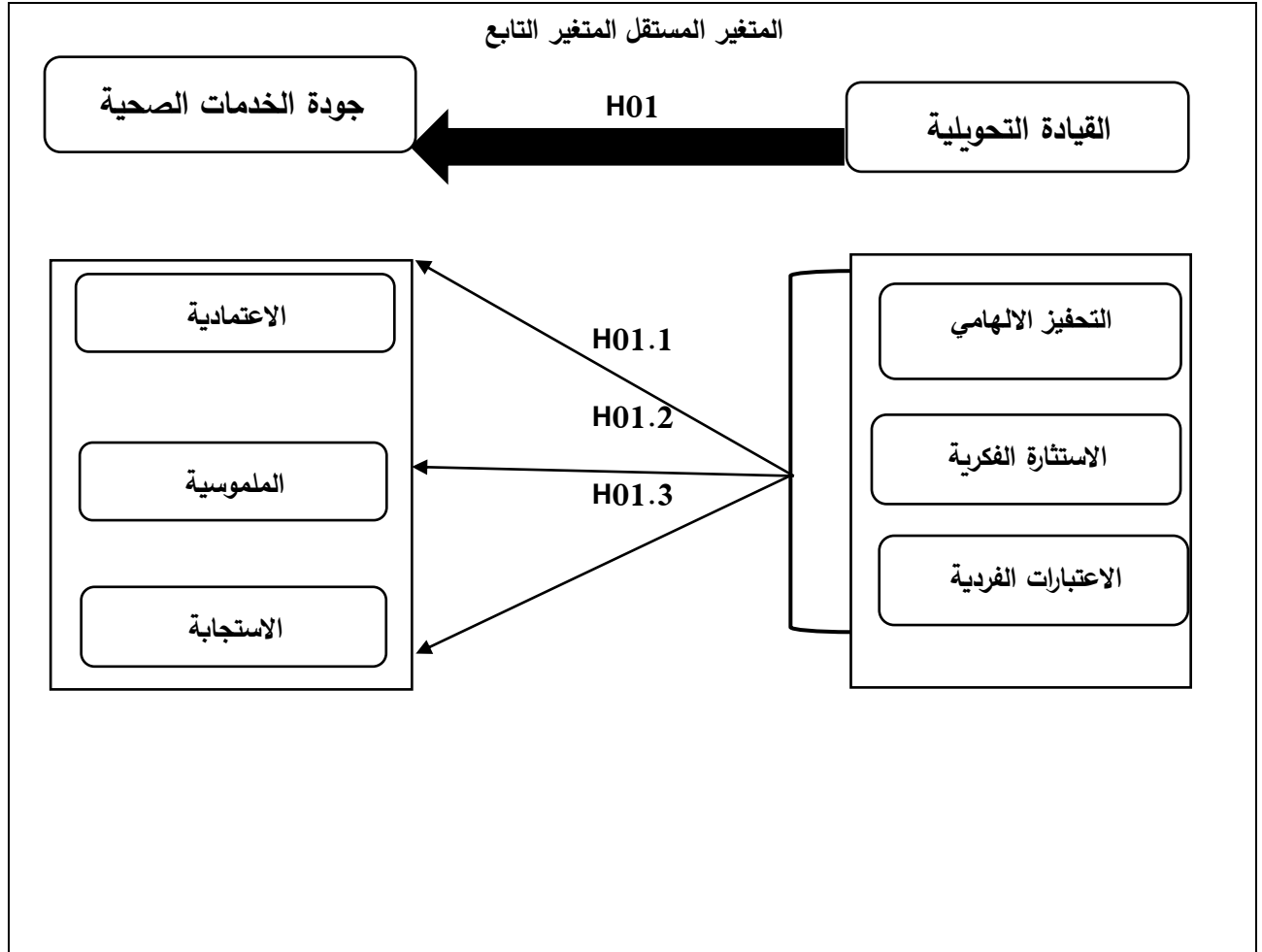
H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في الاعتمادية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في الملموسية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة التحويلية بأبعادها (التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في الاستجابة لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

نموذج الدراسة:

قام الباحث بالعمل على تصميم نموذج خاص في الدراسة، للوصول إلى الأهداف المحددة ولغايات تحقيق الغرض من الدراسة في بيان أثر المتغير المستقل على المتغير التابع يوضح أنموذج الدراسة ومتغيراتها كما في الشكل رقم (1-1).



الشكل (1-1) أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد على الدراسات والمراجع المثبتة في الجدول رقم (1-1)

الجدول (1-1) مصادر أنموذج الدراسة

المتغير	المصدر
المتغير المستقل الاستراتيجيات التنافسية	ماجد الغامدي (2023) ،جويبر محمد ياسين (2022)،حاج هني، بوقسري (2022) ،رزق الله وآخرون (2021)، عيادي، الهام (2019)، د. أمال يوب (2018), Rakesh Mohanty (2024), Rakesh Mohanty et ,Alharbi, Abdullah Ayed (2022) al. (2024)
المتغير التابع جودة الخدمات الصحية	جويبر محمد ياسين (2022)، عيادي، الهام (2019)، د. أمال يوب (2018)

الدراسات السابقة:

اولا : الدراسات العربية

هدفت دراسة ماجد الغامدي (2023) إلى تحليل أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية)على الإدارة الصحية في مستشفى الملك عبد الله ببيشة - ورقلة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 270 مشاركا، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي الاستشاري الفكري، والنفسي الهامي) على إدارة الصحة البشرية في مستشفى الملك عبد الله ببيشة

في دراسة جويير محمد ياسين (2022)، فقد هدفت إلى تسليط الضوء على الدور الذي توديه سلوكيات القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية، التمكين) في تعزيز جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية ، الملموسة ، قوة الاستجابة،، الامان ، التعاطف) في المؤسسة العمومية الاستشفائية قضي بكور بغرداية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة في جمع البيانات بحيث تم تصميم استبيان لتحقيق أغراض الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (32) فرد في المؤسسة العمومية الاستشفائية قضي بكور بغرداية، وتم تحليل البيانات المحصلة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 21) وقد أظهرت إلى نتائج الدراسة توصلت تحليل الدراسة إلى أن هناك مستوى متوسط التطبيق ابعاد و سلوكيات القيادة التحويلية في المؤسسة محل الدراسة مستوى متوسط التعزيز حوة الخدمات الصحية

في دراسة حاج هني، بوقسري (2022) ، تم تحليل الدور الذي تلعبه القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) في تحسين جودة الخدمة

الصحية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الأمراض العقلية بتنس . ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل، من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ولقد وزعت على عينة من عمال مؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الأمراض العقلية بتنس، ولقد تم استخدام مجموعة من الأدوات الاحصائية لغرض اختبار صحة فرضيات الدراسة وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد القيادة التحويلية المتعلقة في الاستشفائية الفكرية والاعتبارية الفردية في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الأمراض العقلية بتنس، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي بأبعاد القيادة التحويلية المتعلقة بالتأثير المثالي والتحفيز الهامي من خلال عقد دورات تدريبية عن القيادة التحويلية لرؤساء المصالح بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، إضافة إلى تحسين بيئة العمل الجسدية التي لها تأثير كبير على صحة المريض وذلك للوصول إلى تقديم خدمة صحية عالية الجودة في المستقبل.

دراسة رزق الله وآخرون (2021)، فقد تناولت واقع القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي و الاعتبار الفردي و التشجيع الفكري و الدافع الإلهامي) في منظمات الرعاية الصحية: دراسة حالة لمستشفى أحمد بن عجيلية الأغواط ، ولتحقيق هدف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 31 مشاركًا، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن مستشفى أحمد بن عجيلية بالأغواط يطبق القيادة التحويلية و لا توجد فروق في القيادة التحويلية تعزى لمتغير الوظيفة و الخبرة

هدفت دراسة عيادي، الهام (2019) إلى تحليل تأثير أبعاد القيادة التحويلية (التأثير المثالي ، التحفيز الإلهامي، الاستشارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) على جودة الخدمة الصحية بأبعادها (الاعتمادية والاستجابة) ، بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت - ورقلة. اعتمدت

الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 221 مشاركاً، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى سليمان عميرات تقرت من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، إضافة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دراسة فردية حول القيادة التحويلية وجود الخدمة الصحية. وكما أوصت الدراسات المستمرة مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين بيئة العمل المادية المتعلقة بالعناصر المادية الملموسة، وزيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة المتعلقة بالاعتماد، والاستجابة.

أما دراسة د. أمال يوب (2018)، فقد تناولت أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) على تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية ، الملموسة ، قوة الاستجابة..، الامان ، التعاطف) بمؤسسات الصحة العمومية بيوشقوف ، ولتحقيق هدف الدراسة | تم تطوير استبانتين لهذا الغرض ومن خلال التحليل الميداني، طبق أداتي الدراسة على البحوث والتحليل باستخدام برنامج (SPSSV24) وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: : لا يوجد أثر لأبعاد القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية

ثانيا : الدراسات الأجنبية

دراسة (Rakesh Mohanty (2024 هدفت إلى دراسة تأثير القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) على تحسين جودة الرعاية الصحية . أشارت النتائج بشكل عام إلى آثار إيجابية للقيادة التحويلية على تحسين جودة الرعاية الصحية في مختلف الدراسات التي أجريت في المستشفيات، ومراكز الرعاية طويلة الأجل، ومؤسسات الرعاية الصحية المجتمعية. وأظهرت النتائج أن عناصر القيادة التحويلية، مثل الاهتمام الفردي، والتحفيز الملهم، والتحفيز

الفكري، كانت أساسية في تسهيل مبادرة تحسين الجودة. فهي تُهيئ بيئةً لفرق الرعاية الصحية للتعلم والتعاون، مما يؤدي إلى تحسين نتائج المرضى ورضاهم.

دراسة (Richard Chayadi et al (2024) هدفت إلى تحليل تأثير القيادة التحويلية على جودة الرعاية مع اعتبار التمكين الهيكلي والمشاركة في العمل متغيرين وسيطين. استُخدم نهج كمي مقطعي في مستشفى خاص من النوع (ب) في جنوب جاكرتا. جُمعت البيانات من 175 طبيبًا عامًا وممرضًا عملوا لمدة عام على الأقل في وحداتهم. أُجري التحليل باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). تشير النتائج إلى أن القيادة التحويلية تلعب دورًا حاسمًا في تسهيل التأثير الإيجابي للقيادة التحويلية على جودة الرعاية، بينما يبقى التأثير المباشر للتمكين الهيكلي محدودًا.

دراسة (Eleni Tsapnidou. (2024) سلطت الضوء على الإنجازات النوعية والفوائد التي قد تحققها القيادة التحويلية لمؤسسات الرعاية الصحية. أشارت النتائج إلى أن القيادة التمريضية التحويلية يمكن أن تُفيد مؤسسات الرعاية الصحية من حيث الإدارة الفعالة للموارد، وجودة الرعاية العالية، والاستدامة

دراسة (Rakesh Mohanty et al. (2024) سلطت الضوء على دراسة تأثير القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي ، التحفيز الالهامي، الاستثارة الفكرية ، الاعتبارات الفردية) على تحسين جودة الرعاية الصحية. ، أُجريت مراجعة منهجية للأدبيات، واختيرت المقالات من قواعد بيانات إلكترونية مختلفة. وشملت معايير الإدراج دراسات ركزت على القيادة التحويلية وتحسين جودة الرعاية الصحية. وشمل التحليل خمسة عشر مقالاً. : أشارت النتائج بشكل عام إلى آثار إيجابية للقيادة التحويلية على تحسين جودة الرعاية الصحية في الدراسات التي أُجريت في المستشفيات، ومراكز الرعاية طويلة الأجل، ومؤسسات الرعاية الصحية المجتمعية. وأظهرت النتائج أن عناصر القيادة التحويلية، مثل الاهتمام

الفردى، والتحفيز الملهم، والتحفيز الفكرى، كانت أساسيةً لتسهيل مبادرة تحسين الجودة. فهي تُهيئ بيئةً لفرق الرعاية الصحية للتعلم والتعاون، مما يؤدي إلى تحسين نتائج المرضى ورضاهم.

دراسة (2022) Carla Corrado, Ruben Santos. فحصت دراسة العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي والأداء التكيفي لمهنيي الرعاية الصحية والموظفين الإداريين في منظمات الرعاية الصحية غير الربحية البرتغالية. جمعت هذه الدراسة البيانات باستخدام استبيان إلكتروني أرسل إلى قاعدة بيانات وطنية. وتستخدم هذه الدراسة نهج نمذجة المعادلات الهيكلية لتحديد وتقدير نماذج العلاقات الخطية بين المتغيرات. وتختبر هذه الدراسة الآثار المباشرة والوسيطية التي تقترحها الفرضيات باستخدام عينة من 192 منظمة رعاية صحية غير ربحية. تظهر النتائج أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل كامل على العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء التكيفي. ويبدو أن القيادة التحويلية وحدها وبشكل مباشر لا تؤثر على الأداء التكيفي.

دراسة (2022) Alharbi, Abdullah Ayed هدفت إلى تحديد أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، التحفيز الإلهامي، الاستشارة الفكرية، الاعتبارات الفردية) على جودة الرعاية الصحية في مركز لبن الصحي بالرياض. أشارت النتائج بشكل عام إلى آثار إيجابية للقيادة التحويلية جودة الرعاية الصحية في مركز لبن الصحي بالرياض

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعد نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership) من أبرز نظريات القيادة الحديثة، وقد قدمها جيمس ماكغريغور بيرنز (Burns, 1978) وطوّرها لاحقاً برنارد باس (Bass, 1985). تقوم هذه النظرية على مبدأ إحداث تغيير إيجابي في الأفراد والمنظمات من خلال تحفيز الموظفين والإلهام والتأثير العاطفي والمعنوي. وتشتمل على أربعة أبعاد رئيسية: التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستثارة الفكرية، والاعتبارات الفردية. وتُمكن هذه الأبعاد القادة من بناء الثقة مع العاملين، وتشجيع الابتكار، وتعزيز الأداء التنظيمي.

تم اختيار نظرية القيادة التحويلية كإطار نظري لهذه الدراسة نظراً لملاءمتها لسياق الخدمات الصحية، حيث تشير الأدلة إلى أنها تُسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تعزيز بيئة العمل، والاهتمام برفاء العاملين، ورفع كفاءة الأداء داخل الفرق الطبية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى

الدراسة الحالية تعد امتداداً للدراسات السابقة فهي تتحدث عن أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض حيث أنه تم الاستعانة بجميع الأبحاث السابقة لإتمام هذه الدراسة، ولعل أبرز ما يميز هذه الدراسة كونها من الدراسات المحلية القليلة على حد علم الباحث، وأن متغيرات الدراسة ما زالت بحاجة إلى المزيد من البحث والدراسة، ومواكبة الأطر الحديثة المتعلقة بها، وإثراءها بمزيد من الأبحاث العلمية التي تسهم في ضمان استمرارية الموارد للأجيال القادمة.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً : منهجية الدراسة

يمكن اعتبار الدراسة الحالية دراسة مقطعية ذات طبيعة تطبيقية وكمية (وصفي تحليلي)، حيث تهدف إلى توضيح أثر القيادة التحويلية في المتغير التابع جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في الرياض . سيتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وستغطي نتائج تحليلها الجانب العملي من الدراسة.

ثانياً : مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة في هذا البحث يتكوّن من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض ، ويشمل جميع الفئات الوظيفية في هذه المستشفيات، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين. أما بالنسبة للعينة، فإن اختيارها سيكون بشكل عشوائي من بين العاملين في تلك المستشفيات. نظرًا لأن عدد الموظفين في هذه المستشفيات غير معلوم بشكل دقيق، سيتم تحديد حجم العينة بناءً على أسلوب العينة العشوائية، بحيث يتم تحديد عدد مناسب من الأفراد لضمان تمثيل جيد لمجتمع الدراسة وتعميم النتائج بشكل موثوق.

ثالثاً : مصادر جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة سوف يتم استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

- المصادر الثانوية : ولتحديد الإطار النظري للدراسة يلجأ الباحث إلى المراجع الأجنبية والعربية ومصادر البيانات الثانوية في الكتب والمقالات والتقارير والمجلات والدراسات والدراسات السابقة ذات الصلة، بالإضافة إلى القراءة والبحث في المواقع الإلكترونية المختلفة.

- المصادر الأولية : سيتم تناول الجوانب التحليلية لموضوع البحث هذا من خلال جمع البيانات الأولية من خلال الأداة الرئيسية وهي الاستبيانات، والتي سيتم تطويرها وإعدادها بناء على مشورة المؤلفين والباحثين المتخصصين في موضوع البحث الحالي.

أدوات الدراسة :

سيتم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية، حيث ستتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء وللتعرف على مدى موافقة أفراد وحدة المعاينة على فقرات الاستبانة سيتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد وفق الأوزان التالية: اتفق تماماً (5) درجات اتفق (4) درجات محايد (3) درجات لا اتفق (2) درجتان لا اتفق إطلاقاً (1) درجة واحدة.

وبناء عليه، سيتم تطوير أداة الدراسة الحالية (الاستبانة) بالاعتماد على مقاييس خضعت للاختبار في دراسات سابقة، حيث سيتم الجمع بين الاستعارة الكلية والجزئية لفقرات القياس والتكييف والتعديل الفقرات أخرى، وكذلك الحذف والإضافة وبما ينسجم مع بيئة مجتمع الدراسة الحالية. وسوف تحتوي أداة الدراسة على أربعة أقسام من الأسئلة، وذلك على النحو التالي:

- القسم الأول : يتضمن المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، حيث اشتمل هذا القسم على أربعة فقرات هي: (الجنس، العمر المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
- القسم الثاني : ويتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة المستقل (القيادة التحويلية)، وقد اشتمل هذا المتغير على ثلاثة أبعاد.
- القسم الثالث : ويتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة التابع (جودة الخدمات الصحية)، وقد اشتمل هذا المتغير على ثلاثة أبعاد.

صدق أداة الدراسة

ولتحقيق صدق المحتوى، سيتم تقديم الاستبيان إلى لجنة محكمين مكونة من أعضاء هيئة تدريس إدارة الأعمال وخبراء من جامعة ميدأوشن للتأكد من وضوح فقرات الاستبيان والتأكد من ملاءمتها للاستخدام في جمع البيانات. وسيتم أخذ ذلك في الاعتبار قبل توزيعه على أعضاء وحدة المعاينة

سادساً : ثبات أداة الدراسة

سيتم الاعتماد على اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة الاتساق لفقرات المكونة لأداة الدراسة، ومن الناحية التطبيقية بعد ($\alpha \leq 0.60$) معقولاً في البحوث المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية (Sekaran & Bougie, 2016)

أساليب التحليل الإحصائي

سيتم في هذه الدراسة الاعتماد على برنامج SPSS الإصدار (25 أو ما يتوفر من إصدار حديث) لتحليل البيانات الإحصائية، وذلك لما يتمتع به البرنامج من قدرات عالية في معالجة البيانات واختبار الفرضيات الإحصائية. والمتضمنة الآتي :

أولاً : مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures : لوصف خصائص عينة الدراسة وإجاباتهم والمتضمنة الآتي :

- النسب المئوية Percent والتكرارات Frequencies : وتظهر التوزيعات التكرارية للخصائص أفراد العينة، وإجاباتهم ونسبتها لمتغير معين
- الوسط الحسابي (Mean) : لإيجاد المتوسط الإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات بمتغير معين.
- الانحراف المعياري Standard Deviation ويظهر تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي لها .
- الأهمية النسبية Relative Importance : حيث تم تحديد الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة ضمن

ثلاثة مستويات، وذلك طبقاً للصيغة التالية:

- الأهمية النسبية - الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل عدد المستويات $3/(1_5) = 1.33$ وبذلك الأهمية النسبية تكون كما يلي:

- منخفضة الأهمية إذا بلغ المتوسط الحسابي من 1-2.33
- متوسطة الأهمية إذا بلغ المتوسط الحسابي من 2.34-3.66
- مرتفعة الأهمية إذا بلغ المتوسط الحسابي من 3.76_5 (Mansur, 2020)

ثانيا : الإحصاء التحليلي

- معامل الثبات Cronbach Alpha : لمعرفة ثبات مقاييس الدراسة
- معامل تضخم التباين (IF) Variance Inflation Factor ، والتباين المسموح به Tolerance لضمان خلو العينة من مشكلة الارتباط المتعدد لأبعاد المتغير المستقل.
- معامل الالتواء Sekwence : لاختبار توزيع العينة الطبيعي
- عامل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression : للتحقق من أثر ابعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.

حدود الدراسة :

تم العمل على هذه الدراسة لإنجازها ضمن الحدود الآتية:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة الحالية على المستشفيات الخاصة في الرياض

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال العام الدراسي (2025).

الحدود البشرية: إقتصرت الدراسة على جميع الموظفين في المستشفيات الخاصة في الرياض

الحدود العلمية: تم الإعتماد على دراسة المتغير المستقل أثر القيادة التحويلية في المتغير التابع جودة

الخدمات الصحية لدى المستشفيات الخاصة في الرياض

المراجع:

الشيخ، أماني وعلي، محسن (2023) أثر جودة الخدمات الصحية على ولاء عملاء التأمين

الصحي بولاية الجزيرة-السودان 2021م مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية

37-21 (3)7

القرني، نادية عبد الرحمن (2023) تأثير جودة الخدمات الصحية على مستوى رضا المرضى

دراسة ميدانية في مستشفى القوات المسلحة بالجنوب مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية

26-1 (3)2

رزق الله، عبد الرحمن طيبي، حمزة (2021) واقع القيادة التحويلية في منظمات الرعاية الصحية

دراسة حالة لمستشفى أحمد بن عجيلية الأغواط المجلد 7 العدد 2 (5) (31) يناير

2021 ص ص 91-76

جويبر، محمد ياسين (2022) سلوكيات القيادة التحويلية في تعزيز جودة الخدمات الصحة في

المؤسسة العمومية الاستشفائية قضي بكور بغرداية

حاج هني، خديجة بوقسري، صارة (2022) القيادة التحويلية ودورها في تحسين جودة الخدمة

الصحية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الامراض العقلية بتتس الأكاديمية

للدراستات الاجتماعية والانسانية المجلد 14 العدد 5 الصفحات 229-220

د. أمال يوب أ. راضية يوسف (2018) أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية على تحسين جودة

الخدمات الصحية بمؤسسات الصحة العمومية ببوشقوف - قالمة الملتقى الوطني الأول

حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكال التسيير وهانات التمويل

10 و 11 أبريل 2018 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 مايو

1945 قالمة

عيادي، إلهام خليل، نادية بوخلوة، باديس (2019) أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة

الصحية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت

ماجد بن عزيز طريشم الغامدي (2023) أثر القيادة التحويلية على الإدارة الصحية دراسة ميدانية

على مستشفى الملك عبد الله ببيشة المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات المجلد الرابع

الإصدار الرابع والأربعون

Alharbi Abdullah Ayed (2022) The Impact of Transformation Leadership on
Improving Quality Health Service in a Health Center Laban in Riyadh
Region VOL 8 NO 11 2022 IJRDO-JOURNAL OF HEALTH
SCIENCES AND NURSING

Bass B M (1985) Leadership and Performance Beyond Expectations New York
Free Press

Burns J M (1978) Leadership Harper and Row

Carla Corrado Ruben Santos (2022) Transformational leadership and job
performance in healthcare the mediating role of satisfaction

Gebreheat G Teame H Costa E I (2023) The impact of transformational
leadership style on nurses' job satisfaction An integrative review SAGE
Nursing 9 <https://doi.org/10.1177/23779608231197428>

Labrague L J (2024) Relationship between transformational leadership adverse
patient events and nurse-assessed quality of care in emergency units The

mediating role of work satisfaction Australasian Emergency Care 27(1)
49-56 <https://doi.org/10.1016/j.auec.2023.08.001>

Nikoleishvili E (2021) Factors Affecting Nurses' Shortage-Literature Review
Am J Biomed Sci Res 13 66-67

Rakesh Mohanty Ramesh Saini Sourav Rampal Avinash Mane (2024)
Exploring the Impact of Transformational Leadership on Healthcare
Quality Improvement December 2024 Health Leadership and Quality of
Life 3

Rakesh Mohanty Ramesh Saini Sourav Rampal Avinash Mane Malathi H
Shivangi Bansal Bijal Shah (2024) Exploring the Impact of
Transformational Leadership on Healthcare Quality Improvement Health
Leadership and Quality of Life 2024 3 365 doi 10.56294/hl2024.365

Richard Chayadi Oscar Jayanegara (2024) The impact of transformational
leadership on the quality of care

Tsapnidou Eleni Kellisi Martha Roufeti Michael Katharakis Georgios
Gerogianni Georgia Davogianni Chrysoula Toilea Georgia Vasoi Georgia
Stavropoulou Areti (2024) Transformational Leadership – Qualitative
Achievements and Benefits Healthcare Organizations Review 1(1) 87-
103

Ystaas L M Nikitara M Ghobrial S Latzourakis E Polychronis G Constantinou
C S (2023) The impact of transformational leadership in the nursing work
environment and patients' outcomes A systematic review Nursing
Reports 13(3) 1290 <https://doi.org/10.3390/nursrep13030108>

Mid-Ocean University

College of Management

Department / Major:

Master of Business Administration

Research Title:

**The Impact of Transformational Leadership on the Quality of Healthcare Services in
Private Hospitals**

in Riyadh

Prepared by:

Mohammed Hatim Zidan

Student ID: 243001110

Supervised by:

Dr. Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Academic Year:

2025