

# مهمة 4- قضايا بحثية 1 د. السيد عيد

إعداد الباحث  
سالم اليامي 232001060



(أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات  
الحكومية بمدينة الرياض)

دراسة نشرت في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية

Volume 6, Issue 26, DEC 2022, Page 43- 63

<https://www.journals.ajsrp.com/index.php/jeals/article/view/6010/5732>

Chapter

## عنوان الدراسة

العنوان اقترح علاقة ( أثر ) بين متغيرين متغير مستقل ( إدارة التغيير ) ومتغير تابع ( جودة الخدمات الصحية ) حيث أن هذه المصطلحات مصطلحات وثيقة بمجال الدراسة , كما حددت الباحث فالعنوان مجتمع وعينة البحث ( المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ) .  
لذلك فإن العنوان يعتبر عنوان شيق في مجال الدراسة ومجال التطبيق به واضح.

## مقدمة البحث

تمت الكتابة في الجزء الأول لمقدمة البحث بصفة عامة عن التطورات العلمية . وفي الجزء الثاني من المقدمة تحدث الباحث عن متغيرات الدراسة , حيث ابتداء بالمتغير المستقل (إدارة التغيير) حيث يعتبر التغيير بمثابة فجوة كبير في أنماط السلوك الموجودة بالفعل والتوقعات في بيئة المؤسسة، ومن ناحية أخرى تعتبر إدارة التغيير بمثابة نهج منظم للتعامل مع التغيير سواء من منظور المنظمة أو من المنظور الفردي.

بعد ذلك تحدث عن المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) حيث تعد جودة الخدمة الصحية دور مهم في تصميم الخدمة الصحية وتقديمها، فهي مهمة لكل من المؤسسة الصحية والمستفيد من الخدمة، نظر لتعلقها بصحة الإنسان كما أن تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بشكل مستمر يضمن نجاح المؤسسة الصحية على المدى الطويل، رغم ذلك هناك من يرى أن الجودة العالية تحتاج وقت أكبر وتكاليف أكثر، مهارات بشرية ومستلزمات طبية وإدارة فعالة.

## مشكلة الدراسة

قام الباحث بالاعتماد في تحديد مشكلة الدراسة بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية ومراجعة الباحث للدراسات السابقة ( العربية والأجنبية ) التي تناولت العلاقات التأثيرية بين متغيرات البحث الحالي.

وبعد تحليل النتائج والدراسات السابقة تمكن الباحث من تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

## أهمية الدراسة

### أ- أهمية عملية

تتمثل الأهمية العملية فيما تقدمه للمسؤولين عن القطاع الصحي حول واقع إدارة التغيير في مستشفيات مدينة الرياض، ومستوى جودة الخدمات الصحية، وما تقدمه من مقترحات وتوصيات تسهم في تطوير أبعاد إدارة التغيير (التكنولوجي والثقافي والهيكلية والإنساني)، وذلك لتطوير جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الصحية.

### ب - أهمية نظرية

تكمن أهمية الدراسة النظرية في مدى أهمية إدارة التغيير في القطاعات الصحية، وما له أثر على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى، كما ستثري الدراسة المكتبات السعودية بموضوع مهم في العملية الإدارية واستراتيجية الإدارة بوجه عام وإدارة المستشفيات بوجه خاص، حول موضوع مهم عن أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات في القطاع الصحي.

## أهداف الدراسة

- 1- التعرف على واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- 2- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- 3- لتعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

## الإطار النظري

تم التطرق من الباحث في الإطار النظري على الأبعاد الفرعية للمتغيرات, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

### أ- أبعاد إدارة التغيير

1- البعد الثقافي

2- البعد التكنولوجي

3- البعد الهيكلي

4- البعد الانساني

## الإطار النظري

### ب - أبعاد جودة الخدمات الصحية

1- الاعتمادية

2- الاستجابة

3- الملموسية

4- الضمان

5- التعاطف

## فروض الدراسة

### الفروض الرئيسية

هل يوجد أثر لأبعاد إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

### تساؤلات الدراسة

- 1- ما واقع إدارة التغيير في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

## منهجية الدراسة

Cha

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة : العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

عينة الدراسة : عينة عشوائية مكونة من ( 143 ) استبانة مستردة صالحة للتحليل .

## منهجية الدراسة

Cha

### أداة جمع البيانات الأولية:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

### اختبارات الصدق والثبات:

- 1- اختبار الصدق: اعتمد الباحث في إجراء اختبار صدق المحتوى على عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في إدارة الأعمال.
- 2- اختبار الثبات: اعتمد الباحث على معامل الثبات ألفا كرونباخ .

### أساليب التحليل الإحصائي:

- 1- معامل ألفا كرونباخ
- 2- معامل ارتباط بيرسون
- 3- الانحراف المعياري
- 4- المتوسط الحسابي

( قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية ( SPSS ) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية )

## النتائج والتوصيات

Cha

### النتائج:

تبين صلاحية النموذج للتنبؤ بجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية من خلال الدرجة الكلية لتطبيق إدارة التغيير, نظرا لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو ( 0.000 ) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

### التوصيات:

1- ضرورة التخطيط الجيد والمحكم لعملية التغيير من خلال عمل خطط استراتيجية طويلة المدى، مع وجود أهداف قريبة المدى.

2- ضرورة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل داخل المستشفى، بعد دراسة متطلبات التغيير للبيئة الداخلية والخارجية .

3- ضرورة تحديد السلطة والمسئولية ووظيفة كل إدارة من إدارات المستشفى، بحيث لا يكون هناك تداخل في الصلاحيات.

4- ضرورة تعامل الإدارة مع العاملين بإيجابية والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد الذي يبذله العاملون، وإيجاد نظام حوافز لتشجيع العاملين.

5- ضرورة الاهتمام برضى المستفيدين عن الخدمات الصحية المقدمة، حيث أن الحصول على معلومات المستفيدين يعد أحد جوانب إدارة التغيير.

6- العمل على أتمتة الأنظمة داخل القطاع الحكومية وتطوير التكنولوجيا الواجب استخدامها داخل المستشفى، وذلك لتجويد الخدمات الصحية المقدمة من المستشفى.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

