

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

أثر خدمات الرعاية الصحية عن بعد على رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية
الأولية بالمملكة العربية السعودية

عبدالعزیز الصعب

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٦

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤	١,١. المقدمة:.....
٥	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٦	١,٣. أهمية الدراسة.....
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
٧	١,٤. أسئلة الدراسة.....
٧	١,٥. أهداف الدراسة.....
٧	١,٦. فرضيات الدراسة.....
٧	١,٧. نموذج الدراسة.....
٧	١,٨. منهجية الدراسة.....
٨	١,٩. الدراسة الميدانية.....
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح.....
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٩	٢,١. المقدمة:.....
٩	٢,٢. المتغير المستقل.....
٩	٢,٣. المتغير التابع.....
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٠	٢,٥. الخاتمة.....
١٠	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة:

شهد القطاع الصحي خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً أسهم في تطوير أساليب تقديم الخدمات الصحية وتحسين إمكانية الوصول إليها. ويعد التطبيب عن بعد من أبرز الابتكارات الصحية الحديثة التي ساعدت في تقديم الرعاية الصحية للمرضى دون الحاجة إلى الحضور المباشر إلى المنشآت الصحية، وذلك من خلال استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات في التشخيص والمتابعة والاستشارات الطبية. وقد أصبحت هذه الخدمات جزءاً مهماً من أنظمة الرعاية الصحية الحديثة لما توفره من سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالحصول على الرعاية الصحية

(World Health Organization, 2022).

وفي المملكة العربية السعودية، حظيت خدمات الرعاية الصحية عن بعد باهتمام متزايد في إطار برامج التحول الصحي ورؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث تم تطوير العديد من المنصات والخدمات الرقمية التي تهدف إلى تعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما أسهمت هذه الخدمات في دعم استمرارية الرعاية الصحية لمرضى الأمراض المزمنة الذين يحتاجون إلى متابعة دورية وإدارة مستمرة لحالاتهم الصحية.

وتشير الأدبيات العلمية إلى أن خدمات الرعاية الصحية عن بعد تسهم في تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم من خلال تسهيل الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التواصل مع مقدمي الخدمة الصحية (Kruse et al., 2017). كما أظهرت دراسات أجريت في المملكة العربية السعودية وجود مستويات إيجابية من رضا المرضى تجاه خدمات التطبيب عن بعد (Nasser et al., 2021).

١.٢ مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع المستمر في تطبيق خدمات الرعاية الصحية عن بعد في المملكة العربية السعودية، لا تزال هناك حاجة إلى تقييم أثر هذه الخدمات على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية الأولية، نظراً لأهمية هذه الفئة واحتياجها المستمر إلى الرعاية والمتابعة الصحية.

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

توجد محدودية نسبية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية عن بعد ورضا مرضى الأمراض المزمنة في بيئة الرعاية الصحية الأولية، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

رغم تطبيق العديد من خدمات الرعاية الصحية الرقمية، إلا أن مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة عن هذه الخدمات في مراكز الرعاية الصحية الأولية يحتاج إلى تقييم مستمر لدعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

السؤال الرئيسي: ما أثر خدمات الرعاية الصحية عن بعد على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية؟

١.٣ أهمية الدراسة

١.٣.١ على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية عن بعد، ودعم الدراسات المرتبطة بالتحول الرقمي والصحة الرقمية ورضا المرضى.

١.٣.٢ على المستوى التطبيقي:

مساعدة متخذي القرار في تطوير خدمات الرعاية الصحية عن بعد وتحسين جودة الخدمات المقدمة لمرضى الأمراض المزمنة، بما ينعكس على رفع مستوى رضا المستفيدين.

أسئلة الدراسة

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

نموذج الدراسة

منهجية الدراسة

الدراسة الميدانية

مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

المتغير المستقل

المتغير التابع

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الخاتمة

قائمة المراجع

- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242.
- Nasser, A. A., et al. (2021). Measuring patients' satisfaction with telemedicine services used in Saudi Arabia during the COVID-19 pandemic. *Cureus*, 13(2), e13382.
- World Health Organization. (2022). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*.