

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.....
٤	١.٢. مشكلة الدراسة.....
٤	١.٢.١. فجوات على المستوى النظري.....
٤	١.٢.٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٥	١.٣. أهمية الدراسة.....
٥	١.٣.١. على المستوى النظري.....
٥	١.٣.٢. على المستوى التطبيقي.....
٥	١.٤. أسئلة الدراسة.....
٥	١.٥. أهداف الدراسة.....
٦	١.٦. فرضيات الدراسة.....
٦	١.٧. نموذج الدراسة.....
٧	١.٨. منهجية الدراسة.....
٧	١.٩. الدراسة الميدانية.....
٨	١.١٠. مخطط المشروع المقترح.....
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٠	٢.١. المقدمة.....
١٠	٢.٢. المتغير المستقل.....
١١	٢.٣. المتغير التابع.....
١١	٢.٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٢	٢.٥. الخاتمة.....
١٣	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 (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 (Kruse et al., 2017) تسهيل الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التواصل مع مقدمي الخدمة الصحية كما أظهرت دراسات أجريت في المملكة العربية السعودية وجود مستويات إيجابية من رضا المرضى تجاه (Nasser et al., 2021) خدمات التطبيب عن بعد.

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.

١.٤ أسئلة الدراسة

١.٤.١ السؤال الرئيسي

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

١.٤.٢ الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى تطبيق خدمات الرعاية الصحية عن بُعد في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية؟
٢. ما مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد؟
٣. ما أثر سهولة استخدام خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى؟
٤. ما أثر جودة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات الرعاية الصحية عن بُعد ورضا مرضى الأمراض المزمنة؟

١.٥ أهداف الدراسة

١.٥.١ الهدف الرئيسي

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

١.٥.٢ الأهداف الفرعية

١. التعرف على مستوى تطبيق خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.
٢. قياس مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.
٣. دراسة أثر سهولة استخدام خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى.
٤. دراسة أثر جودة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد وتحسين رضا المرضى.
٥. تقديم توصيات تساهم في تطوير خدمات الرعاية الصحية عن بُعد وتحسين رضا المرضى.

١.٦ فرضيات الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية: H1: الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية

الفرضيات الفرعية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى: H1:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى: H2:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا المرضى: H3:

١.٧ نموذج الدراسة

يعتمد البحث نموذجاً مفاهيمياً يتكون من متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: خدمات الرعاية الصحية عن بُعد. ويشمل أبعاده: جودة الخدمة. وسهولة الوصول. والتواصل مع مقدم الرعاية. والكفاءة التقنية.

المتغير التابع: رضا مرضى الأمراض المزمنة. ويُقاس من خلال: مستوى الرضا العام. والرضا عن جودة الخدمة. والرضا عن سرعة الاستجابة.

العلاقة بين المتغيرين: يُفترض أن تؤثر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد تأثيراً إيجابياً على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة.



١.٨ منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وذلك لملاءمته لدراسة العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية عن بُعد ورضا مرضى الأمراض المزمنة. وتستخدم الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. ثم تُحلل البيانات من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. SPSS باستخدام برنامج وتحقيق أهدافها.

Research Onion — بصلة البحث

المنهجية المختارة للدراسة الحالية



المصدر: Hameed et al. (2019) — إعداد الباحث

١.٩ الدراسة الميدانية

مكان التطبيق المقترح: مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة للشؤون الصحية للحرس الوطني بمنطقة المدينة المنورة وتحديدًا المراكز التي تقدم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (العيادات الافتراضية).

المجتمع المستهدف: مرضى الأمراض المزمنة (السكري، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب) الذين استخدموا خدمات الرعاية الصحية عن بُعد خلال الأشهر الستة الماضية.

أسلوب أخذ العينة: العينة العشوائية البسيطة. بحجم مستهدف لا يقل عن ١٥٠ مشاركاً لضمان التمثيل الكافي وتحقيق القوة الإحصائية المطلوبة.

١.١٠ مخطط المشروع المقترح

المرحلة الأولى :مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري وتطوير أسئلة الدراسة وفرضياتها.

المرحلة الثانية :تصميم أداة الدراسة (الاستبانة (والحصول على الموافقات الأخلاقية واللازمة.

المرحلة الثالثة :توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية من العينة المستهدفة وكتابة النتائج والمناقشة والتوصيات.

المرحلة الرابعة :تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS

المرحلة الخامسة :مراجعة الرسالة النهائية وتسليمها.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢.١ المقدمة:

يستعرض هذا الفصل أبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والمتمثل في أثر خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية الأولية. ويهدف هذا الاستعراض إلى تكوين إطار معرفي يوضح ما تم التوصل إليه في الأدبيات السابقة من نتائج، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد جرى تنظيم هذا الفصل في ثلاثة محاور رئيسية: المتغير المستقل (خدمات الرعاية الصحية عن بُعد)، والمتغير التابع (رضا مرضى الأمراض المزمنة)، والعلاقة بين المتغيرين، تليها خاتمة توجز أهم ما خلص إليه الفصل.

٢.٢ المتغير المستقل

تناولت الأدبيات العالمية خدمات الرعاية الصحية عن بُعد بوصفها أحد أهم مخرجات التحول الرقمي في القطاع الصحي، إذ عرّفتها منظمة الصحة العالمية بأنها تقديم الخدمات الصحية عبر تقنيات الاتصال والمعلومات في الحالات التي تشكل فيها المسافة عائقاً أمام التواصل المباشر بين مقدم الخدمة والمستفيد، بما يشمل التشخيص والعلاج والوقاية والمتابعة (World Health Organization, 2022).

وفي مراجعة منهجية شاملة لمجموعة واسعة من الدراسات، خلص Kruse وزملاؤه (٢٠١٧) إلى أن أبرز العوامل المرتبطة برضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد تتمثل في سهولة استخدام التقنية، وجودة الاتصال بمقدم الخدمة، وانخفاض التكلفة، وتحسن النتائج الصحية. كما توصل Orlando وزملاؤه (٢٠١٩) في مراجعة منهجية أخرى تناولت خدمات التطبيب عن بُعد بالفيديو في المناطق الريفية والناحية، إلى أن جودة التواصل بين المريض ومقدم الرعاية، وسهولة الوصول إلى الخدمة، وتجنب عناء التنقل، كانت من أكثر الأبعاد ارتباطاً بارتفاع مستوى الرضا.

وعلى المستوى المحلي، تناولت عدة دراسات سعودية أبعاد خدمة التطبيب عن بُعد من زاوية القبول والتقييم التقني. فقد استخدم الزهراني وزملاؤه (Alzahrani et al., 2023) في دراسة أجريت على مرضى مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز الطبية بجدة أداة قياس قبول المستخدم للتقنية (SUTAQ)، وتوصلوا إلى أن المرضى يقيمون الفوائد المتصورة للخدمة تقييماً إيجابياً مرتفعاً، في حين برزت مخاوف تتعلق بالخصوصية والتواصل مع الطاقم الصحي كأحد محددات التقييم. وفي السياق ذاته، بينت دراسة العتيبي وزملائه (Alotaibi et al., 2023) التي أجريت على مرضى مراكز الرعاية الصحية الأولية بجدة أن ضعف تغطية الإنترنت، ومحدودية الوعي بخدمات التطبيب عن بُعد، ووجود الكاميرا أثناء الاستشارة، تُعد من أبرز المعوقات التطبيقية التي تحد من الاستفادة المثلى من الخدمة رغم ارتفاع مستوى الرضا العام عنها.

أما من منظور مقدمي الخدمة، فقد أظهرت دراسة والي وزملائها (Wali et al., 2023) التي استهدفت أطباء الرعاية الأولية في مراكز الحرس الوطني الصحية بجدة أن غالبية الأطباء أبدوا رضاً عن تجربتهم في تقديم الزيارات الافتراضية، غير أن محدودية المعرفة التقنية لدى بعض المرضى، ومحدودية إتاحة الأجهزة والتقنية، برزتا كأبرز التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة بكفاءة. وتتقاطع هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة ألباغدادي والدعجاني (Albaghdadi & Al Daajani, 2023) التي استهدفت أطباء الرعاية الأولية في مراكز الحرس الوطني الصحية بجدة، حيث أظهرت أن محدودية المعرفة التقنية لدى بعض المرضى، ومحدودية إتاحة الأجهزة والتقنية، برزتا كأبرز التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة بكفاءة.

٢٠٢٣) في جدة، والتي أظهرت أن أغلب المشاركين يرون أن خدمات التطبيب عن بُعد حسّنت من إمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية، في حين ظل الشعور بعدم الارتياح من وجود الكاميرا أثناء الاستشارة أحد أبرز معوقات الاستخدام.

وبشكل عام، يمكن القول إن الأدبيات السابقة اتفقت على أن خدمة الرعاية الصحية عن بُعد تتشكل من أبعاد رئيسية تتمثل في جودة الخدمة المقدمة، وسهولة الوصول إليها، وجودة التواصل مع مقدم الرعاية، والكفاءة التقنية للمنصة المستخدمة، وهي الأبعاد ذاتها التي اعتمد عليها نموذج الدراسة الحالية في قياس المتغير المستقل.

٢.٣ المتغير التابع

يُعد رضا المريض من أكثر المؤشرات استخداماً في تقييم جودة الخدمات الصحية، لكونه يعكس مدى تطابق الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيد واحتياجاته. وقد أولت الأدبيات اهتماماً خاصاً برضا مرضى الأمراض المزمنة عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، نظراً لحاجة هذه الفئة إلى متابعة دورية ومستمرة.

ففي دراسة عبدالناصر وزملائه (Nasser et al., 2021) التي أجريت في المملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد-١٩، تبين وجود مستويات إيجابية من رضا المرضى تجاه خدمات التطبيب عن بُعد، مع وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا واتجاهات المرضى نحو استخدام هذه الخدمات مستقبلاً. كما أظهرت دراسة العتيبي وزملائه (Alotaibi et al., 2023) أن أكثر من ثمانين بالمائة من المرضى الذين تلقوا استشارات عن بُعد في مراكز الرعاية الأولية أبدوا رضاً عاماً عن الخدمة، وإن كان طول وقت الانتظار للحصول على الاستشارة من أبرز أسباب عدم الرضا لدى فئة محدودة من المرضى.

وعلى المستوى الدولي، خلصت المراجعة المنهجية التي أجراها Orlando وزملاؤه (٢٠١٩) إلى أن المرضى ومقدمي الرعاية في المناطق الريفية والنائية يبدون مستويات مرتفعة من الرضا عن خدمات التطبيب عن بُعد بالفيديو، وأن جودة التواصل مع مقدم الرعاية كانت من أهم العوامل المفسرة لارتفاع هذا الرضا، إذ مكّنت المرضى من الشعور بأنهم مسموعون وأن استفساراتهم تُعالج بشكل كافٍ. وبالمثل، أشار Kruse وزملاؤه (٢٠١٧) إلى أن رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد يرتبط بعوامل متعددة أبرزها النتائج الصحية المتحققة، وسهولة استخدام التقنية، وانخفاض التكلفة والجهد المبذول للوصول إلى الخدمة.

ويتضح من هذه الدراسات أن رضا مرضى الأمراض المزمنة عن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد يُقاس عادة من خلال مستوى الرضا العام، والرضا عن جودة الخدمة المقدمة، والرضا عن سرعة الاستجابة والتواصل مع مقدم الرعاية، وهي الأبعاد التي تبينتها الدراسة الحالية في قياس المتغير التابع.

٢.٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تكاد تُجمع الدراسات السابقة على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين جودة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد وسهولة استخدامها من جهة، ومستوى رضا المرضى من جهة أخرى. فقد بيّنت دراسة والي وزملائها (Wali et al., 2023) أن ارتفاع رضا

مقدمي الخدمة ارتبط بانخفاض إدراكهم للعوائق التقنية المرتبطة بالتكامل مع الأنظمة الإلكترونية، وهو ما يعكس أثر الكفاءة التقنية على مستوى الرضا العام عن الخدمة. كما أظهرت دراسة الزهراني وزملائه (Alzahrani et al., 2023) أن الفوائد المتصورة لخدمة التطبيب عن بُعد ارتبطت إيجابياً بمستوى القبول والرضا، في حين ارتبطت المخاوف المتعلقة بالخصوصية والتواصل مع الطاقم الصحي سلبياً بهذا المستوى.

وفي السياق ذاته، أكدت دراسة ألباغدادي والدعجاني (Albaghdadi & Al Daajani, 2023) أن سهولة التسجيل وحجز الموعد وحرية التحدث أثناء الاستشارة كانا من أكثر الأبعاد ارتباطاً بارتفاع درجة الرضا العام، بينما ارتبط الشعور بعدم الارتياح من وجود الكاميرا بانخفاض بعض جوانب الرضا. ويتسق ذلك مع ما توصل إليه Kruse وزملاؤه (٢٠١٧) وOrlando وزملاؤه (٢٠١٩) من أن جودة التواصل مع مقدم الرعاية وسهولة الوصول إلى الخدمة هما من أقوى العوامل المفسرة لرضا المرضى عن الرعاية الصحية عن بُعد بصرف النظر عن السياق الجغرافي أو الثقافي للدراسة.

وبناءً على ما تقدم، تخلص الدراسة الحالية إلى أن العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية عن بُعد ورضا مرضى الأمراض المزمنة علاقة موثقة نظرياً وتطبيقياً في بيئات صحية متعددة، غير أن تطبيقها على وجه التحديد في بيئة مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة للشؤون الصحية بالحرس الوطني بمنطقة المدينة المنورة لم يحظَ بدراسة كافية حتى الآن، وهو ما يمثل الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها.

الخاتمة

استعرض هذا الفصل أبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيري الدراسة، إذ تبين أن خدمات الرعاية الصحية عن بُعد تتشكل من أبعاد رئيسية هي جودة الخدمة، وسهولة الوصول، والتواصل مع مقدم الرعاية، والكفاءة التقنية، وأن هذه الأبعاد ترتبط بعلاقة إيجابية ذات دلالة مع مستوى رضا المرضى بوجه عام ومرضى الأمراض المزمنة بوجه خاص.

كما اتضح أن الدراسات المحلية، وإن كانت متنامية، ما تزال محدودة نسبياً في التركيز على فئة مرضى الأمراض المزمنة تحديداً داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية، الأمر الذي يعزز أهمية الدراسة الحالية ويؤكد إسهامها في سد هذه الفجوة البحثية على المستويين النظري والتطبيقي.

قائمة المراجع

Albaghdadi, A. T., & Al Daajani, M. M. (2023). Perceptions, satisfaction, and barriers to telemedicine use: A community-based study from Jeddah, Saudi Arabia. *Cureus*, 15(6), e40738.

Alotaibi, H. F., Ghazi, S. S., & Asraf, N. O. (2023). Patients' perceptions of telehealth video visits experience in primary healthcare setting, Saudi Arabia. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 12(11), 2676–2684.

Alzahrani, S. A., Khouja, J. H., Ghamdi, S. A., Alotaybi, M., Bargawi, A., Alghamdi, A. A., & Fayraq, A. (2023). Telemedicine acceptability among patients of primary health care clinics in the western region, Saudi Arabia. *Cureus*, 15(6), e40857.

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., Alzahrani, R. M., Fella, C. A., Jreash, D. M., Almuwallad, N. T. A., Bakulka, D. S. A., & Abed, R. A. R. (2021). Measuring the patients' satisfaction about telemedicine used in Saudi Arabia during COVID-19 pandemic. *Cureus*, 13(2), e13382.

Orlando, J. F., Beard, M., & Kumar, S. (2019). Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLOS ONE*, 14(8), e0221848.

Wali, R., Shakir, M., Jaha, A., Alhumaidah, R., & Jamaluddin, H. A. (2023). Primary care physician's perception and satisfaction with telehealth in the National Guard primary healthcare centers in Jeddah, Saudi Arabia in 2022. *Cureus*, 15(3), e36480.

World Health Organization. (2022). Global strategy on digital health 2020–2025.