

أثر ممارسات ادارته سلسلة الإمداد علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية:
دراسة تطبيقية على شركة نوبكو

The impact of supply chain management practices on improving
the quality of health services: an applied study on Nubco

Company

أسم الطالب

عماد محمد السالمي

الرقم الجامعي

2021202378

1 مشروع تخرج-

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

رقم الصفحة	الموضوع
	صفحة الغلاف
1	الشكر والتقدير
2	الإهداء
3	المستخلص
4	جدول المحتويات
5	قائمة الأشكال
6	قائمة الجداول
9	المقدمة
11	مشكلة البحث
12	أهمية البحث
13	أسئلة البحث
14	أهداف البحث
15	فرضيات البحث
16	نموذج البحث
17	منهجية البحث
18	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
22	المراجع

قائمة الأشكال:

الشكل الاول	تصميم نموذج البحث من تصميم الباحث
الشكل الثاني	بصله البحث من تصميم الباحث

قائمة الجداول:

The image displays three identical horizontal form elements stacked vertically. Each element consists of a light blue rectangular base. Centered on top of each base is a white rounded rectangle with a thin blue border. The rounded corners of the white rectangle are smooth and consistent across all three elements.

Two identical light blue rectangular boxes with rounded corners, each containing a white rectangular area for text.

الفصل الأول: الإطار العام النظري

1-المقدمة:

بات هناك اهتمامًا متزايدًا بجودة الخدمات في كثير من دول العالم، ولاسيما في الدول المتقدمة، حيث يتجاوز هذا الاهتمام أحيانًا الاهتمام بجودة السلع، ويظهر بشكل خاص في مجال الخدمات الصحية. تُعتبر الخدمات الصحية من أهم المجالات التي تلقى اهتمامًا فائقًا، نظرًا لأهميتها الحيوية في الحفاظ على صحة وسلامة الإنسان، وهي قيمة عليا في الحياة. ويعكس مفهوم جودة الخدمات الصحية القيمة التي يحصل عليها المرضى والمجتمع من خلال الخدمات الصحية المقدمة، وهو مفهوم شامل يتضمن عدة جوانب مختلفة تؤثر على تجربة المريض ونتائج العلاج. وتشمل أبعاد جودة الخدمات الصحية عادة مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تستخدم لتقييم وتحسين الخدمات الصحية، وتشمل مثل هذه الأبعاد الجودة الفنية للرعاية الصحية، وسرعة الوصول إلى الخدمات، ومدى الراحة والرعاية الشخصية المقدمة، وفعالية العلاج، وتوافر الموارد والتكنولوجيا الطبية المتطورة، وغيرها، ويساعد فهم أبعاد جودة الخدمات الصحية على تحسين تقديم الخدمات الصحية وضمان تلبية احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع بشكل فعال. وتُعتبر هذه الأبعاد أدوات حيوية لإدارة الجودة في المؤسسات الصحية، حيث تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات، وبناء استراتيجيات لتحسين الأداء وتحقيق أهداف الجودة والرضا الشامل للمرضى والمجتمع (محمد، 2019).

ويشهد قطاع الخدمات الصحية في الوقت الحالي تطورات سريعة وتحديات متزايدة، فمع ارتفاع تكاليف الخدمات الصحية وزيادة تكاليف المواد والمعدات الضرورية لتقديم هذه الخدمات، زادت الضغوط على إدارات المؤسسات الصحية لإدارة الموارد بشكل أكثر كفاءة وتحقيق وفورات في التكاليف. بالإضافة إلى ذلك، ازدادت حاجة المستشفيات إلى تطبيق مناهج وأساليب جديدة لإدارة أنشطة الإمداد بشكل أكثر كفاءة وفعالية لتحسين جودة الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى والمجتمع. وفي هذا السياق، تبرز أهمية إدارة سلسلة الإمداد كأحد العوامل الحيوية لتحقيق هذا الهدف، حيث يعتبر تنظيم وتطوير سلسلة الإمداد داخل المؤسسات الصحية من أهم السبل لتحسين كفاءة الخدمات الصحية ورفع مستوى جودتها. (Stock & Boyer, 2009).

وفي الآونة الأخيرة، ظهرت ممارسات إدارة سلاسل الإمداد كأداة حيوية لتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يشير (Spina et al, 2015) إلى أن هذه الممارسات تتضمن تبادل المعلومات والمواد بين الأطراف المختلفة في سلاسل الإمداد كدراسة ودراسة، ويشير (Prajogo, 2013) إلى أنها العلاقات مع الموردين والمعلماء والعمليات الداخلية. إذ يعد إدارة سلسلة الإمداد عاملاً حاسماً في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية؛ فهي تضمن توفير الموارد والمستلزمات الطبية بكفاءة وفعالية، مما يسهم في تحسين تجربة المرضى ورعايتهم، وذلك من خلال تنظيم سلاسل الإمداد بشكل متقن وفعال يساعد في تقليل المخاطر المتعلقة بنقص الموارد أو تأخر توفرها، مما يضمن استجابة سريعة لاحتياجات المرضى وتقديم العلاج بشكل فوري ومناسب. بالإضافة إلى ذلك، تساهم إدارة

سلسلة الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال ضمان جودة الموارد والمستلزمات الطبية المستخدمة، والتأكد من توافرها بكميات كافية وبمعايير عالية، كما تعمل على تقليل الهدر والفاقد من خلال تحسين إدارة المخزون وتقليل التكاليف الزائدة، مما يساهم في توفير الخدمات الصحية بأسعار معقولة وبجودة ممتازة. لذلك، يمكن القول بأن إدارة سلسلة الإمداد تلعب دوراً حيوياً في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المرضى في المؤسسات الطبية (محمد، 2019).

ويأتي هذا البحث في سياق الحاجة الملحة إلى فهم أفضل للطرق التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الطبية، وذلك من خلال تطبيق ممارسات إدارة سلسلة الإمداد الفعّالة، وتعتبر هذه الحاجة أساسية لتطوير استراتيجيات وأساليب جديدة تعزز جودة الرعاية الصحية وتعزز تجربة المريض في المؤسسات الصحية. وعليه فإن هذا البحث يسعى إلى استكشاف الأثر الفعّال لممارسات إدارة سلسلة الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو، وهي إحدى الشركات الرائدة في مجال تقديم خدمات الشراء الطبي، التخزين، والتوزيع للأدوية والأجهزة والمستلزمات الطبية في المملكة العربية السعودية (موقع شركة نوبكو). بناءً على ذلك، يعتبر هذا البحث محاولة لتعزيز المعرفة المتعلقة بأفضل الممارسات في إدارة سلسلة الإمداد وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات الصحية، بهدف توجيه السياسات واتخاذ القرارات المستنيرة لتحسين الرعاية الصحية وتلبية الاحتياجات بشكل أفضل.

2- مشكلة البحث:

لقد زاد الاهتمام بجودة الخدمات الصحية نتيجة ارتفاع تكاليف هذه الخدمات والحاجة الملحة إلى تقديم الرعاية الطبية بجودة عالية، كما أن زيادة الطلب على الخدمات الصحية الحديثة وزيادة الوعي لدى المستفيدين بأهمية جودة هذه الخدمات تعتبر أيضاً عوامل رئيسية في زيادة الاهتمام بجودة الخدمات الصحية، وتعتبر إدارة سلاسل الإمداد من العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على جودة تلك الخدمات.

2-1 الفجوات النظرية:

على الرغم من أهمية إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات النظرية التي تتناول تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات الصحية، خاصة في السياق السعودي. فالدراسات الحالية لا تقدم تحليلاً عميقاً لكيفية تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات الصحية، مما يؤدي إلى نقص في المعرفة حول كيفية تطبيق هذه الممارسات بشكل فعال في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

2-2 الفجوات العملية:

على الرغم من الاستخدام المتزايد لممارسات إدارة سلاسل الإمداد في الشركات الصحية، إلا أن هناك فجوات عملية في فهم كيفية تحقيق الفوائد المحتملة لهذه الممارسات في مجال تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. فقلة البحوث التطبيقية التي تحدد العوامل المحفزة والمثبطة لنجاح تطبيق ممارسات إدارة سلاسل الإمداد في تحسين جودة الخدمات الصحية في السياق السعودي تشكل فجوة تحتاج إلى سداد وتعبئة بالأبحاث التطبيقية والعملية التي تسلط الضوء على كيفية تحقيق أقصى استفادة من ممارسات إدارة سلاسل الإمداد لتحسين جودة الخدمات الصحية في البيئة الصحية السعودية، وهذا ما يهدف إليه هذا البحث.

ويلاحظ الباحث أن هناك نقصاً في الدراسات العربية التي تتناول أثر ممارسات إدارة سلاسل الإمداد وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، ومن ثم يظهر وجود نقص في المعرفة المتاحة حول مدى تأثير ممارسات إدارة سلاسل الإمداد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. ومن هنا، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة وتوفير المعرفة اللازمة حول هذا

الموضوع، من خلال دراسة أثر ممارسات ادارة سلسلة الإمداد علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على شركة نوبكو للخدمات الصحية، ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر ممارسات ادارة سلسلة الإمداد علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين في شركة نوبكو

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث الحالي من أهمية الموضوع الذي تتناوله في سياق الحاجة الملحة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وهو أمر يعكس تطلع المجتمعات والمؤسسات الصحية نحو تحقيق معايير عالية للرعاية الصحية، ويمكن تحديد أهمية البحث من خلال الاعتبارات النظرية والعملية التالية:

3-1 الأهمية النظرية:

1. توفير فهم أفضل: يساهم البحث النظري في توفير فهم أفضل للعلاقة بين ممارسات إدارة سلاسل الإمداد وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. من خلال دراسة النظريات المتعلقة بالإمداد والجودة، يمكن للباحثين فهم الآليات والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة بشكل أعمق.
2. تطوير الإطار النظري: يمكن أن يساهم البحث النظري في تطوير الإطار النظري الذي يمكن استخدامه لفهم العلاقة بين إدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات الصحية. وبالتالي، يمكن تطبيق هذا الإطار في البحوث العملية لتحليل وتقييم العلاقة بين هذه المتغيرات.
3. احتواء البحث على متغيرات هامة، فضلاً عن أن القطاع الصحي ذو أهمية كبير في المجتمع السعودي.

3-2 الأهمية العملية:

1. تحديد التدخلات الفعالة: يساهم هذا البحث في تحديد التدخلات والممارسات التي يمكن تطبيقها في الواقع لتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إدارة سلاسل الإمداد بشكل فعال.
2. دعم صنع القرار: يوفر هذا البحث العملي أدلة قوية وموثوقة تدعم صنع القرار للمسؤولين في المؤسسات الصحية والشركات المعنية بإدارة سلاسل الإمداد، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تطبيق سياسات واستراتيجيات تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل فعال ومستدام.

4-أسئلة البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟
- ما أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو؟

5-أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

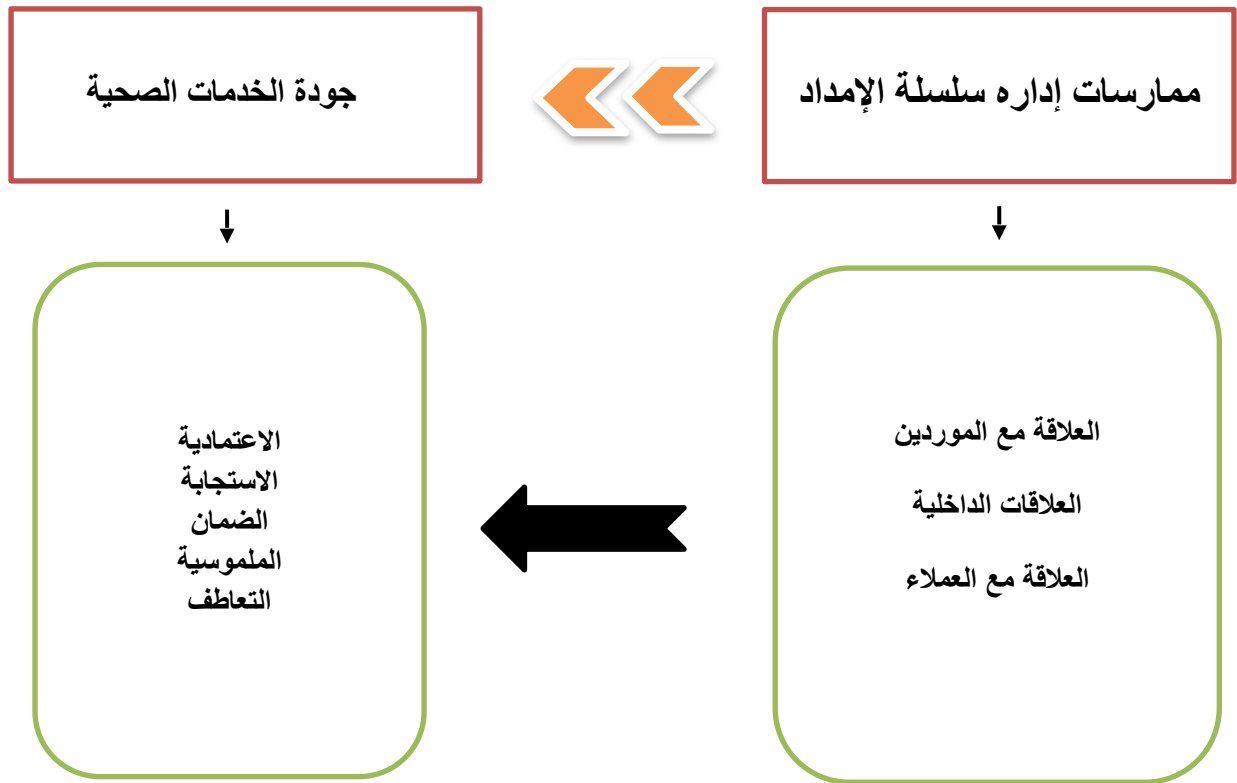
- التعرف على أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- تحديد أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- بيان أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- معرفة أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- الكشف عن أثر ممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

6- فرضيات البحث:

- بناء على مشكلة البحث وأهدافه، قام الباحث بصياغة الفرضية الرئيسية التالية لاختبارها:**
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، التعاطف) في شركة نوبكو.
- وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
 - يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

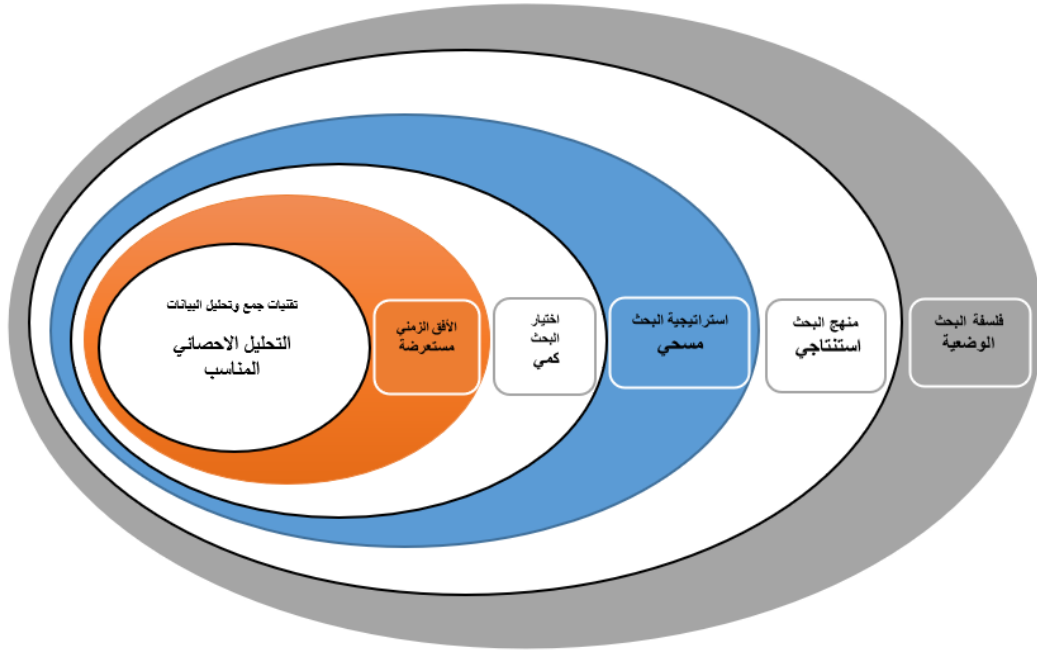
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الضمان كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إداره سلسلة الإمداد (العلاقة مع الموردين، العلاقات الداخلية، العلاقة مع العملاء) علي تحسين بعد التعاطف كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية في شركة نوبكو.

7- نموذج متغيرات البحث:



9- منهجية البحث:

1-9. نموذج البصلة:



2-9 فلسفة البحث:

يرتكز هذا البحث على الفلسفة الوضعية من خلال فهم الواقع الحالي لإدارة سلسلة الإمداد في شركة نوبكو وتقييم كيفية تأثير هذه الممارسات على جودة الخدمات المقدمة، ويهدف البحث إلى تحليل التحديات والمشاكل الموجودة في سلسلة الإمداد الحالية وتحديد الفجوات التي يمكن تحسينها، وذلك من خلال الاستفادة من مفاهيم وأدوات إدارة سلسلة الإمداد المعاصرة، ويعتمد البحث على دراسة تطبيقية لتقييم الممارسات الحالية وفعاليتها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة.

10- الدراسة الميدانية:

مكان تطبيق الدراسة

سيتم إجراء هذه الدراسة التطبيقية على شركة نوبكو، وهي شركة تعمل في مجال تقديم الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. وتم اختيار هذه الشركة بناءً على سمعتها ومكانتها البارزة في قطاع الخدمات الصحية، كما أنها تمثل مثالاً ممتازاً لدراسة تأثير ممارسات إدارة سلسلة الإمداد على جودة الخدمات الصحية، كما تعتبر المملكة العربية السعودية بيئة متنوعة وديناميكية تتميز بتطور قطاع الخدمات الصحية، مما يجعلها مكاناً مثاليًا لإجراء هذه الدراسة التطبيقية واستكشاف تأثير إدارة سلسلة الإمداد على تحسين جودة الخدمات الصحية في هذا السياق.

11- هيكل المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

1. محمد، ياسر أحمد مدني. (2019). تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة سلاسل الامداد وتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية العاملة باقليم جنوب الصعيد، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج33، ع3، 223-293.
2. موقع شركة نوبكو (2024). "نوبكو" سلسلة إمداد ذات قيمة، متاح على <https://www.nupco.com/%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A9-%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9/>
3. Stock, J., Boyer, L. (2009). Developing a consensus definition of supply chain management: A qualitative study International Journal of Physical Distribution & Logistics Management 39(8):690-711.
4. Spina, D., Di Serio, L., Brito, L., Duarte, A. (2015) The influence of supply chain management practices in the enterprise performance, American Journal of Management, 15(2), 54.
5. Prajogo, D., Huo, B., Han, Z. (2013). The effects of different aspects of ISO 9000 implementation on key supply chain management practices and operational performance, Supply Chain Management An International Journal 17(3):306-322

الملاحق: