

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة صحية



دور الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية في تحسين
الأداء الصحي بالمستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030..

إعداد الطالب/

حمود النشمي الشمري

252000168

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
6	أهمية الدراسة:
7	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة
8	فروض الدراسة:
8	الفروض الفرعية:
9	الدراسات السابقة:
16	الفجوة البحثية:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
20	المنهجية وطرق البحث:
21	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
21	رابعاً: أداة الدراسة
24	المراجع

مقدمة:

تُعد المنظومات الصحية من أبرز القطاعات الحيوية التي تعتمد عليها المجتمعات في تحقيق التنمية المستدامة وضمان جودة الحياة للأفراد. ويشهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في أساليب الإدارة الصحية، نتيجة التغيرات المتسارعة في التكنولوجيا، وتزايد عدد السكان، وتنوع الحالات الصحية، مما يتطلب من المؤسسات الصحية تطوير قدراتها الإدارية والتنظيمية بشكل مستمر لمواكبة هذه التحولات، وقد أشارت الأدبيات الإدارية الحديثة إلى أن الإدارة الصحية الفعالة لا تعتمد فقط على كفاءة التجهيزات أو الموارد البشرية، بل تحتاج كذلك إلى بنية إدارية مرنة وقادرة على التنظيم الدقيق وتنسيق الخدمات بين وحدات العمل المختلفة لضمان تقديم خدمة صحية متكاملة. (Huang, 2025)

وتبرز أهمية الكفاءة الإدارية في هذا السياق، حيث تمثل عنصراً رئيسياً في نجاح المؤسسات الصحية من خلال قدرتها على استخدام الموارد بطريقة فعالة، وتنسيق الجهود بين العاملين، وضمان سير العمل بسلاسة دون تداخل أو تعارض بين المهام، وقد تناولت العديد من الأبحاث دور الكفاءة الإدارية بأبعادها المختلفة مثل التخطيط، والتنظيم، وإدارة الوقت، واتخاذ القرار، بوصفها مكونات أساسية تؤثر في جودة الإدارة وفعالية تقديم الخدمات. (Bakare et al., 2024)

وفي ظل التغيرات المتسارعة المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي، أصبحت المؤسسات الصحية مطالبة بتطوير أنظمتها الإدارية وتحسين قدراتها على التفاعل مع التقنيات الحديثة، وقد أوضحت الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي أن تبني الأساليب التقنية في الإدارة يساعد على تقليل الأخطاء وتسريع تبادل المعلومات بين الأقسام ودعم اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة، وهذا ما يؤكد أن الكفاءة الإدارية لا تعتمد فقط على الخبرة العملية، بل تتطلب أيضاً القدرة على التكيف مع النظم الرقمية الحديثة والقدرة على توظيفها بما يخدم العملية الصحية. (ALaraji & Abbas, 2025)

ومن بين الإدارات الحيوية التي تتطلب مستوى عالياً من الكفاءة الإدارية داخل المؤسسات الصحية، تبرز إدارة القبول والإحالات الطبية بوصفها المدخل الأساسي الذي يبدأ منه مسار المريض داخل المستشفى. فهذه الإدارة مسؤولة عن تسجيل المرضى وتوجيههم إلى الأقسام العلاجية المناسبة، وتنسيق تحويل الحالات التي تحتاج إلى خدمات متخصصة، وهو ما يجعلها حلقة وصل أساسية بين المريض ومقدمي الرعاية الصحية. وتتداخل هذه الإدارة مع معظم وحدات العمل الصحي، الأمر الذي يتطلب وجود تنظيم

دقيق للمهام، وتخطيط مسبق للتعامل مع أعداد المرضى، وتنسيق مستمر بين الأقسام المختلفة لضمان سير الخدمة الصحية دون تأخير. (Makhmudova et al., 2020)

كما أن أداء هذه الإدارة يرتبط بشكل وثيق بمستوى الأداء الصحي العام في المستشفى، حيث إن انسيابية استقبال المرضى، ودقة بياناتهم، وسرعة تحويلهم إلى الجهة المناسبة، جميعها عوامل تؤثر في تجربة المريض ورضاه عن الخدمة، وقد تناولت بعض الدراسات التي أجريت في القطاع الصحي أهمية العمليات الإدارية، ومؤشرات التنظيم الداخلي، وجودة الخدمات، ودورها في تعزيز الأداء التشغيلي والمالي والتنافسي للمؤسسات الصحية، مما يؤكد أن تحسين الكفاءة الإدارية في الإدارات الحيوية يسهم في تعزيز فاعلية النظام الصحي ككل. (البامي وآخرون، 2024)

و تولي رؤية المملكة 2030 اهتمامًا واضحًا بتطوير القطاع الصحي عبر تحسين الحوكمة، ورفع كفاءة الإنفاق، وتعزيز جودة الخدمات الصحية، وتمكين العاملين من خلال التدريب والتطوير المهني، وتحسين تجربة المريض في مختلف نقاط الخدمة. (منسكي، 2024)

وبذلك، تتجه الدراسة الحالية إلى التركيز على تحليل دور الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية في تحسين الأداء الصحي في المستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030، لما لهذه الإدارة من أهمية مباشرة على مسار الخدمة الصحية ورضا المستفيدين وكفاءة العمليات الداخلية للمستشفى..

مشكلة الدراسة

تعد إدارات القبول والإحالات الطبية بوابة الدخول إلى الخدمات الصحية، وهي المسؤولة عن تنسيق استقبال المرضى وتوجيههم إلى الخدمات المناسبة داخل المستشفى أو تحويل الحالات التي تتطلب رعاية تخصصية خارج المنشأة الصحية، وبالنظر إلى طبيعة هذه الإدارة، فإن أي خلل في كفاءة العاملين بها ينعكس مباشرة على جودة الخدمة الصحية المقدمة، ورضا المستفيدين، وسرعة الاستجابة للحالات الحرجة. ورغم التطور الذي تشهده المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية ضمن إطار رؤية 2030، إلا أن العديد من المستشفيات ما زالت تواجه تحديات تتعلق بإدارة تدفق المرضى، وتكرار

الانتظار، وصعوبات التنسيق بين الإدارات، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز الكفاءة الإدارية للعاملين في هذه الإدارة الحيوية.

وقد أشارت عدد من الدراسات السابقة إلى أهمية الكفاءة الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي؛ حيث بينت دراسة (Bakare et al. (2024 أن تعزيز الكفاءة الإدارية يساهم في رفع الإنتاجية وتقليل الهدر وتحسين الجودة، في حين أوضحت دراسة (ALaraji & Abbas (2025 أن تبني التحول الرقمي في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة وتقليل الأخطاء، وفي السياق الحكومي، توصلت دراسة Huang (2025) إلى أن تحسين الكفاءة الإدارية يرتبط بتحسين فعالية الخدمات وجودتها، مما يعزز بيئة العمل المؤسسي، فإن هذه الدراسات لم تتناول الكفاءة الإدارية من زاوية تطبيقها في الإدارات الصحية المعنية مباشرة بتوجيه وإدارة المرضى.

كما بينت دراسات القطاع الصحي مثل دراسة البامي وآخرون (2024) ودراسة قاسم وآخرون (2023) أن تحسين الأداء الصحي يرتبط بعوامل متعددة تشمل التنظيم الداخلي، جودة الخدمات، وتطوير العمليات الإدارية؛ إلا أنها ركزت على الأداء الصحي بشكل عام دون تخصيص إدارة القبول والإحالات الطبية بوصفها الحلقة المحورية التي تربط المريض بجميع مسارات الخدمة الصحية، وهذا يوضح وجود فجوة تطبيقية في فهم أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في هذه الإدارة تحديداً على تحسين الأداء الصحي.

إضافة إلى ذلك، أوضحت دراسة العتيبي وكشك (2024) ودراسة الدويك وآخرون (2021) أن الكفاءة الإدارية ترتبط بخصائص ومهارات العاملين، مثل إدارة الوقت والتنظيم واتخاذ القرار، وهي نفس المهارات المطلوبة بدرجة عالية في إدارة القبول والإحالات الطبية بحكم حساسيتها ودقتها، مما يشير إلى ضرورة قياس مستوى هذه الكفاءات وتحليل أثرها على أداء النظام الصحي داخل المستشفيات.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود حاجة ملحة إلى فهم وقياس أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على تحسين الأداء الصحي داخل المستشفيات، ولا سيما في ظل توجهات رؤية المملكة 2030 نحو رفع كفاءة التشغيل، وتحسين تجربة المريض، وتعزيز جودة الحياة. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بأبعادها (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي بالمستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030؟

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بدور الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية، باعتبار هذا المجال من المجالات التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات في البيئة الصحية العربية والخليجية.
- تبرز العلاقة بين الكفاءة الإدارية وتحسين الأداء الصحي، وذلك من خلال الربط بين أبعاد الكفاءة الإدارية (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) ومؤشرات الأداء الصحي في المستشفيات.
- تدعم الدراسة توجهات رؤية المملكة 2030 التي تركز على تطوير القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات، مما يمنحها قيمة علمية مرتبطة بتيار بحثي حديث ومتجدد.
- تُعد الدراسة أداة مرجعية يمكن الاستفادة منها في دراسات لاحقة، سواء في المجال الصحي أو الإداري، من حيث الإطار النظري والمفاهيمي والنموذج التحليلي المستخدم..

ثانياً: الأهمية العملية:

- تساعد نتائج الدراسة إدارات المستشفيات على التعرف إلى مستوى الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية، وبالتالي تحديد نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها.
- تدعم تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من خلال رفع كفاءة العاملين المسؤولين عن أول مراحل تقديم الخدمة (القبول والإحالة).
- تسهم في تقليل فترات الانتظار وسرعة اتخاذ القرار مما ينعكس مباشرة على رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية.
- تزود صناع القرار في القطاع الصحي بالمعلومات اللازمة لتطوير برامج تدريب وتأهيل تستهدف رفع مستوى الكفاءة الإدارية للعاملين.

- تُسهم في تحقيق أهداف التحول الصحي من خلال تعزيز كفاءة استخدام الموارد، وتحسين كفاءة التشغيل، ورفع مستوى الأداء المؤسسي.
- توفر مقترحات عملية يمكن تطبيقها على أرض الواقع، مما يجعل الدراسة ذات مردود تطبيقي واضح في المستشفيات...

أهداف الدراسة:

1. تهدف الدراسة إلى دراسة أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بأبعادها الأربعة (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي في المستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030، بما يعزز جودة الخدمات الصحية وكفاءة تقديم الرعاية للمستفيدين.

يتفرع من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي:

- تحليل دور التخطيط الإداري في تنظيم استقبال المرضى وضمان سرعة إنهاء إجراءات الإحالة الطبية.
- التعرف على أثر التنظيم الإداري في تنسيق المهام وتقليل الازدحام وتحسين تدفق المرضى بين الأقسام الطبية.
- توضيح تأثير إدارة الوقت على تقليل فترات الانتظار ورفع كفاءة تقديم الخدمة الصحية.
- دراسة دور مهارة اتخاذ القرار لدى العاملين في معالجة الحالات العاجلة وضمان تقديم تدخل صحي فعال ومناسب.
- اقتراح توصيات وآليات عملية لتطوير الكفاءة الإدارية للعاملين بهدف تعزيز جودة الخدمات الصحية واستدامة تحسين الأداء..

تساؤلات الدراسة

السؤال الدراسة الرئيسي: ما أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بأبعادها (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي بالمستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030؟

الأسئلة الفرعية:

- ما أثر التخطيط الإداري للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على تحسين الأداء الصحي في المستشفيات؟
- ما أثر التنظيم الإداري للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على فعالية تنسيق الخدمات الصحية بالمستشفيات؟
- ما أثر إدارة الوقت لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على تقليل فترات الانتظار وتحسين جودة تقديم الخدمة؟
- ما أثر اتخاذ القرار لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على سرعة ودقة تقديم الرعاية الصحية بالمستشفيات؟
- ما الآليات المقترحة لتعزيز الكفاءة الإدارية للعاملين بما يسهم في تحسين الأداء الصحي وفق متطلبات رؤية المملكة 2030؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بأبعادها (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي في المستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030..

الفروض الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التخطيط لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على تحسين الأداء الصحي في المستشفيات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التنظيم لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على فعالية تنسيق الخدمات الصحية في المستشفيات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد إدارة الوقت لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على تقليل فترات الانتظار ورفع كفاءة تقديم الخدمة الصحية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء اتخاذ القرار لدى العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية على سرعة ودقة تقديم الرعاية الصحية في المستشفيات..

الدراسات السابقة:

دراسة (Bakare et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءة الإدارية بأبعادها (تبسيط الإجراءات، إدارة الموارد، دعم اتخاذ القرار، وتبني التكنولوجيا) على نمو واستدامة المشروعات الصغيرة والمتوسطة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى منهج دراسة الحالة، كما تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المشروعات الصغيرة والمتوسطة في قطاعات التصنيع والتجزئة والخدمات.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تحسين الكفاءة الإدارية يسهم في رفع الإنتاجية، تقليل التكاليف، تحسين إدارة الوقت، وتعزيز رضا العملاء، مما يؤدي إلى نمو أسرع وميزة تنافسية أقوى. كما أظهرت النتائج أن عوائق مثل مقاومة التغيير ونقص الخبرات وقلة الموارد المالية قد تحد من تحقيق الكفاءة الإدارية المطلوبة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في الأدوات الرقمية، وتدريب العاملين، وإعادة هيكلة العمليات التنظيمية بما يؤدي إلى تعزيز الاستدامة وتحقيق أداء إداري أكثر فعالية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة..

دراسة (ALaraji & Abbas, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (تبني التقنيات الرقمية، تطوير الأنظمة الإدارية، وأتمتة العمليات) على الكفاءة الإدارية في قطاع الاتصالات، وذلك في شركة آسيا سيل للاتصالات في المملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتكونت عينة الدراسة من 200 موظف تم اختيارهم عشوائياً من مختلف الإدارات داخل الشركة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم بشكل ملحوظ في زيادة سرعة الأداء، وتقليل معدلات الخطأ، وتحسين التنسيق والتكامل بين الإدارات، مما أدى إلى رفع مستوى الكفاءة الإدارية بشكل عام، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى تبني التقنيات الحديثة وفعالية العمليات الإدارية.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير مهارات العاملين من خلال التدريب المستمر، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة لضمان تحقيق أقصى استفادة من التقنيات الحديثة ودعم استدامة الأداء الإداري الفعال..

دراسة (Huang, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءة الإدارية الحكومية بأبعادها على تحسين البيئة الرقمية للأعمال في الصين، مع دراسة الدور المعدّل لمدى اهتمام الحكومة بالتحول الرقمي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على بيانات لوحة متوازنة لـ 30 إقليماً إدارياً خلال الفترة من 2010 إلى 2022.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تحسين الكفاءة الإدارية الحكومية يسهم بشكل كبير في تحسين البيئة الرقمية للأعمال، كما تبين أن ارتفاع مستوى اهتمام الحكومة بالتحول الرقمي يعزّز هذا الأثر الإيجابي. إضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود فروق إقليمية واضحة، حيث كان أثر الكفاءة الإدارية الحكومية أكثر قوة في المناطق الوسطى والغربية والمناطق الأقل تطوراً مقارنةً بالمناطق الأخرى. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرات الحوكمة الحكومية، ودعم التنسيق والتكامل الإقليمي، وزيادة الاستثمار في التحول الرقمي، بما يسهم في تحقيق تنمية اقتصادية عالية الجودة وتحسين بيئة الأعمال الرقمية بشكل مستدام..

دراسة (Makhmudova et al., 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص العمل الإداري في ظل التحول الرقمي، وتحديد المعايير والمؤشرات اللازمة لتقييم كفاءة العمل الإداري، إضافة إلى حساب الحاجة المعلوماتية في عمل القائد الإداري.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأساليب الإدارية الحديثة والمتطلبات الرقمية، كما تناولت نماذج ومعادلات حسابية لقياس تنظيم وكفاءة العمل الإداري في المنظمات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن السرعة في تبني الابتكارات أصبحت أكثر أهمية من تجنب الأخطاء، وأن بناء أنظمة محلية متعددة (معلوماتية، اتصالية، تدريبية، تحفيزية) لم يعد فعالاً، بل إن معالجة البيانات الضخمة تتطلب نظاماً متكاملًا يتيح أتمتة أعمال الإدارات والخدمات المختلفة. كما أظهرت النتائج أن نجاح الإدارة الحديثة يرتبط بقدرة القائد على التفاعل المرن مع التغيير وتطوير مهاراته الخاصة في إدارة العاملين، بالإضافة إلى الكشف عن الأسباب الإدارية لفقدان ساعات العمل لدى القائد.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات القادة في إدارة البيانات والتقنيات الحديثة، واعتماد أنظمة معلومات متكاملة، وتعزيز مرونة العمل الإداري بما يضمن رفع كفاءة الأداء وتحسين استغلال الموارد البشرية في المنظمات.

دراسة (Al Khafaji & Ibrahim, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءة الإدارية على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في المصرف التجاري العراقي، وكذلك معرفة الأثر غير المباشر للكفاءة الإدارية على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من المتغيرات الضابطة، وهي: الرافعة المالية، عمر الشركة، حجم الشركة، مستوى النقد، معدل التداول، ونسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، و استخدمت الدراسة المنهج التحليلي، حيث تم تطبيق تحليل البيانات على المصرف التجاري العراقي للفترة (2019-2023).

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للكفاءة الإدارية في تعزيز الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية داخل المصرف. كما تبين أن المتغيرات الضابطة تؤثر بدرجات متفاوتة في طبيعة العلاقة بين الكفاءة الإدارية والإفصاح الاجتماعي.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بمتغيرات البحث وتعزيز الالتزام بالإفصاح عن جميع أنشطة المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية المنشورة، وذلك لرفع مستوى الشفافية وتحسين الصورة المؤسسية للمصرف.

دراسة (العتيبي وكشك، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده (الثقة، الشبكات الاجتماعية، التعاون والتفاعل) في تحقيق الكفاءة الإدارية للعاملين في أندية دولة الكويت، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة أهداف الدراسة، كما تكوّنت عينة الدراسة من (164) عاملاً وعاملة من العاملين بأندية دولة الكويت.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى رأس المال الاجتماعي والكفاءة الإدارية لدى العاملين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رأس المال الاجتماعي بين الذكور والإناث لصالح الذكور، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط خطية موجبة بين رأس المال الاجتماعي والكفاءة الإدارية.

وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتعزيز مهارات التواصل والتعاون بين العاملين، وكذلك توفير برامج تدريب إداري تركز على تحسين مهارات التخطيط والتنظيم والقيادة لجميع العاملين بغض النظر عن الجنس

دراسة (الدويك وآخرون، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الزوجات بأساليب الكفاءة الإدارية بأبعادها (إدارة الوقت، إدارة الجهد، وتنظيم المهام واتخاذ القرار) على جودة الحياة الأسرية لدى الزوجات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عينة الدراسة من (300) زوجة من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة بمحافظة القاهرة والجيزة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الوقت والجهد كان أكثر الأبعاد إدراكاً لدى الزوجات، وأن جودة الرعاية الوالدية كانت أكثر محاور جودة الحياة الأسرية تحقيقاً، كما تبين أن غالبية عينة الدراسة لديهن مستوى متوسط من إدراك أساليب الكفاءة الإدارية ومستوى متوسط من جودة الحياة الأسرية.

وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في إدراك أساليب الكفاءة الإدارية وجودة الحياة الأسرية تبعاً لمتغيرات: عمل الزوجة، المستوى التعليمي الأعلى، مدة الزواج الأطول، حجم الأسرة الأصغر، والدخل الشهري الأعلى، كما تبين أن المستوى التعليمي للزوجة هو أكثر العوامل تأثيراً في جودة الحياة الأسرية بنسبة 88.8%.

وأوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج إرشادية وتدريبية للزوجات لتنمية الوعي بأساليب الكفاءة الإدارية ودورها في تحسين جودة الحياة الأسرية، إلى جانب تنفيذ برامج تدريبية متخصصة من قبل أقسام إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة لتنمية مهارات التخطيط والتنظيم والقيادة الأسرية بما يعزز الصحة النفسية والاجتماعية للأسرة والمجتمع.

دراسة (نوفل وآخرون، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الزوجات بأساليب الكفاءة الإدارية بأبعادها (إدارة الوقت، إدارة الجهد، وتنظيم المهام واتخاذ القرار) على جودة الحياة الأسرية لدى الزوجات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عينة الدراسة من (300) زوجة من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة بمحافظة القاهرة والجيزة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الوقت والجهد كان أكثر الأبعاد إدراكًا لدى الزوجات، وأن جودة الرعاية الوالدية كانت أكثر محاور جودة الحياة الأسرية تحقيقًا، كما تبين أن غالبية عينة الدراسة لديهن مستوى متوسط من إدراك أساليب الكفاءة الإدارية ومستوى متوسط من جودة الحياة الأسرية.

وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في إدراك أساليب الكفاءة الإدارية وجودة الحياة الأسرية تبعًا لمتغيرات: عمل الزوجة، المستوى التعليمي الأعلى، مدة الزواج الأطول، حجم الأسرة الأصغر، والدخل الشهري الأعلى، كما تبين أن المستوى التعليمي للزوجة هو أكثر العوامل تأثيرًا في جودة الحياة الأسرية بنسبة 88.8%.

وأوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج إرشادية وتدريبية للزوجات لتنمية الوعي بأساليب الكفاءة الإدارية ودورها في تحسين جودة الحياة الأسرية، إلى جانب تنفيذ برامج تدريبية متخصصة من قبل أقسام إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة لتنمية مهارات التخطيط والتنظيم والقيادة الأسرية بما يعزز الصحة النفسية والاجتماعية للأسرة والمجتمع

دراسة (منسكى، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الشفافية، المساءلة، إدارة المخاطر، وضمان الجودة) على تحسين الأداء الصحي في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتكوّنت عينة الدراسة من (168) موظفًا إداريًا وفنيًا من العاملين بفرع الوزارة، منهم (140) ذكور و(28) إناث.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تطبيق بدرجة كبيرة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، كما تبين أن محور الشفافية كان من أهم الأبعاد المفسرة لواقع تطبيق الحوكمة، إضافة إلى وجود مؤشرات داعمة لتطبيقها تسهم في تحسين الأداء الصحي ورفع كفاءة الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الدعم البشري وتوفير الخبرات المتخصصة لقسم حوكمة تكنولوجيا المعلومات، والاهتمام بـ الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة، إلى جانب تطبيق نموذج موحد وواضح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في الوزارة وكافة فروعها، بما ينسجم مع رؤية المملكة 2030..

دراسة (البامي واخرون، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) على تحسين الأداء في المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة نجران بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت عينة الدراسة من (387) عاملاً من العاملين بالمديرية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين الأداء التشغيلي والتنافسي والمالي في المديرية، كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين الأداء.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن لما لها من دور في رفع مستويات الأداء التشغيلي والتنافسي والمالي، إلى جانب تعزيز ثقافة التقييم المستمر داخل القطاع الصحي بما يواكب التطور الإداري الحديث..

دراسة (خميس، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات بأبعادها (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، الاحتواء وتقليل الأضرار، التحسين واستعادة النشاط، والتغذية الراجعة) في تحسين الأداء المؤسسي

بأبعاده (الغاية والرؤية الاستراتيجية، الثقافة المؤسسية والقيادة، بناء قيمة مستدامة، رضا المستفيدين، إدارة العمليات، وتنمية وتمكين الأفراد والتعلم المستمر) في القطاع الصحي بمدينة جازان.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لبيانات الدراسة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي محل الدراسة، كما تبين أن تحسين الأداء المؤسسي يزداد كلما ارتفع مستوى تطبيق أبعاد إدارة الأزمات، خاصة في مراحل الإنذار المبكر، والاحتواء، واستعادة النشاط. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي وتطوير الخطط الاستباقية لإدارة الأزمات في القطاع الصحي، وتفعيل التدريب المستمر للعاملين، إضافة إلى تبني آليات التغذية الراجعة لتحسين الأداء المؤسسي بشكل مستدام..

دراسة (قاسم وآخرون، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير مؤشرات التنمية الإدارية بأبعادها (جودة التنظيم المؤسسي، تبسيط الإجراءات، مكافحة الفساد والاستجابة للشكوى، رضا الموظف، رضا المواطن (على تحسين أداء القطاع الصحي في المشافي العامة بمحافظة دمشق. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبانة على عينة بلغت (400) مفردة، واسترد منها (384) استبانة صالحة للتحليل، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى مؤشرات التنمية الإدارية وكذلك ارتفاع مستوى الأداء الصحي في المشافي محل الدراسة، كما تبين وجود تأثير معنوي لجميع مؤشرات التنمية الإدارية في تحسين أداء القطاع الصحي.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مبادرات التنمية الإدارية في المؤسسات الصحية، وتوسيع برامج تبسيط الإجراءات، والحرص على تحسين قنوات الاستجابة لشكاوى المرضى والعاملين، إلى جانب رفع مستوى الرضا الوظيفي والمجتمعي بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي الصحي بصورة مستدامة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والأمان) في تحسين أداء القطاع الصحي في المستشفيات الخاصة والعامة في سورية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات من مجتمع الدراسة من خلال توزيع استبيان على العاملين والعلماء في المستشفيات محل الدراسة. وتم اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار عبر برنامج AMOS 35.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر طردي ومعنوي لتطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية على تحسين أداء القطاع الصحي، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الجودة الصحية إلى زيادة كفاءة وفعالية الأداء في المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام المستمر بتطوير وتحسين الخدمات الصحية وتحديثها بما يتناسب مع احتياجات المرضى والمتغيرات الصحية، وذلك لرفع مستوى الأداء الصحي وتعزيز فعالية وجودة الخدمة المقدمة.

الفجوة البحثية:

اتفقت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة (Bakare et al., 2024) و (ALaraji & Abbas, 2025) على أهمية الكفاءة الإدارية بوصفها عاملاً مؤثراً في تحسين الأداء المؤسسي أو نمو واستدامة المؤسسات، وقد ركزت هذه الدراسات على قطاعات متعددة مثل المشروعات الصغيرة والاتصالات. إلا أن هذه الدراسات تناولت الكفاءة الإدارية في سياقات عامة ولم تتناول الكفاءة الإدارية للعاملين في الإدارات الصحية المتخصصة، وتحديدًا إدارة القبول والإحالات الطبية، رغم كونها أحد أكثر الإدارات تأثيرًا في تجربة المريض وسير العمليات الصحية.

كما أشارت دراسات أخرى مثل (Huang, 2025) و (Makhmudova et al., 2020) إلى أثر التحول الرقمي والكفاءة الإدارية على البيئة الإدارية والأداء المؤسسي، وركزت على الدور التقني والهيكلي في تطوير الإجراءات. غير أن هذه الدراسات لم تتطرق إلى تطبيق هذه الكفاءة في بيئات تشغيلية دقيقة

تعتمد على التنسيق اللحظي بين أقسام المستشفى، مثل إدارة القبول والإحالات التي تتعامل مباشرة مع المرضى وتتطلب سرعة ودقة في اتخاذ القرار.

وفي السياق الصحي، أوضحت بعض الدراسات مثل (البامي وآخرون، 2024) و (خميس، 2024) و* (قاسم وآخرون، 2023) * أهمية الإدارة الفعالة، واستراتيجيات إدارة الأزمات، وجودة الخدمات الصحية في تحسين الأداء الصحي. إلا أن هذه الدراسات ركزت على الأداء الصحي كمنظومة عامة دون تحليل دور كفاءة العاملين في نقطة البداية الأساسية للخدمة الصحية، وهي إدارة القبول والإحالات، التي يُبنى عليها انسياب المريض خلال النظام الصحي بالكامل.

كما تناولت دراسات أخرى، مثل (العتيبي وكشك، 2024) و* (الدويك وآخرون، 2021) *، الكفاءة الإدارية بوصفها مهارات فردية مرتبطة بخصائص شخصية أو اجتماعية، إلا أنها لم تربط بين الكفاءة الإدارية وبين مستويات الأداء الصحي داخل المؤسسات العلاجية، ولم تدرس أثر هذه الكفاءة في بيئة صحية تتطلب تنسيقاً عالياً وضبطاً إدارياً واضحاً مثل إدارة الإحالات الطبية الداخلية والخارجية.

بناءً على ما سبق، يتضح أن الدراسات السابقة لم تعالج بشكل مباشر دور الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية ودورها في تحسين الأداء الصحي في المستشفيات وخاصة في ضوء رؤية المملكة 2030 التي تركز على التحول الصحي ورفع كفاءة الإنفاق وتحسين تجربة المريض. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر الكفاءة الإدارية بأبعادها (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي في هذه الإدارة الحيوية التي تمثل نقطة الاتصال الأولى بين المريض والنظام الصحي..

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: الكفاءة الإدارية

تعد الكفاءة الإدارية أحد الركائز الأساسية في نجاح المؤسسات بمختلف أنواعها، ولا سيما المؤسسات الصحية التي تتسم طبيعة أعمالها بالحساسية المباشرة تجاه صحة وحياة الأفراد. ويقصد بالكفاءة الإدارية قدرة العاملين على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وتنظيم الجهود بطريقة تضمن تحقيق الأهداف الموضوعية بأقل جهد وتكلفة، وفي الوقت المناسب. وتبرز أهمية الكفاءة الإدارية في المستشفيات في

كونها تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتعزيز رضا المرضى، وتقليل الهدر في الوقت والموارد، إضافة إلى تحسين انسيابية العمليات بين الأقسام الطبية والإدارية.

وقد اتفقت الأدبيات الإدارية على أن الكفاءة الإدارية تتمثل في مجموعة من الأبعاد التي تحدد قدرة العامل على أداء مهامه بكفاءة، ومن أهم هذه الأبعاد ما يلي:

التخطيط

يُعد التخطيط أحد أهم وظائف العمل الإداري، ويقصد به وضع تصور واضح ومسبق لكيفية تنفيذ المهام والإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف، وفي إدارة القبول والإحالات الطبية، يساعد التخطيط على تنظيم استقبال المرضى، وتحديد المسارات العلاجية المناسبة، وتقليل الضغط على أقسام الطوارئ والعيادات. كما يساهم التخطيط الجيد في توزيع المهام بين الموظفين، وضمان توفير المعلومات اللازمة قبل اتخاذ أي إجراء متعلق بتحويل المرضى داخل أو خارج المستشفى.

التنظيم

التنظيم هو العملية التي يتم من خلالها ترتيب الموارد البشرية والمادية وتوزيع المسؤوليات بشكل واضح يضمن التكامل بين الجهود وعدم التداخل في المهام. وفي سياق إدارة القبول والإحالات الطبية، يبرز التنظيم في شكل وضوح الإجراءات، وترتيب خطوات العمل، وتوثيق المعلومات الخاصة بالمرضى، وتنسيق العلاقة بين العاملين والأقسام الصحية الأخرى. التنظيم الفعال يؤدي إلى تقليل الأخطاء الإدارية، وتجنب الازدواجية، وتعزيز التكامل المؤسسي.

إدارة الوقت

ترتبط إدارة الوقت بقدرة الموظفين على إنجاز المهام في الوقت المناسب دون تأخير، وخاصة في المستشفيات حيث يتسبب أي تأخير في تقديم الرعاية في آثار سلبية على صحة المريض، وتمثل إدارة الوقت في إدارة القبول والإحالات أحد المحاور الأساسية لتحسين الأداء؛ حيث تساهم في تقليل فترات الانتظار، وتسريع عملية التشخيص والتحويل، وضمان توفير الخدمة الصحية في الوقت الملائم، كما تعكس إدارة الوقت مدى قدرة الموظف على ترتيب أولوياته، والتعامل مع الحالات الحرجة بكفاءة.

اتخاذ القرار

يُعد اتخاذ القرار عنصراً محورياً في العمل الإداري في المجال الصحي، حيث تتطلب طبيعة العمل سرعة في حسم المواقف، وخاصة في حالات الطوارئ وتحويل المرضى، ويقصد باتخاذ القرار قدرة العامل على اختيار البديل الأمثل من بين عدة بدائل وفقاً لمعايير مهنية وطبية دقيقة. وتعتمد جودة القرار على توافر المعلومات، والخبرة العملية، والقدرة على تقدير المخاطر، والتنسيق بين الجهات المعنية داخل وخارج المستشفى.

ثانياً: إدارة القبول والإحالات الطبية

تُعد إدارة القبول والإحالات الطبية البوابة الأولى التي يدخل منها المريض إلى النظام الصحي؛ فهي المسؤولة عن تسجيل بيانات المرضى، وتحديد مسار الخدمة، وتحويلهم إلى الأقسام المناسبة بناءً على حالتهم المرضية. وتبرز أهميتها في أنها تحدد سرعة حصول المريض على الخدمة الطبية، ومدى جودة تجربته داخل المستشفى، وتعاني العديد من المستشفيات من تحديات تتعلق بتكدس المرضى، وضغط الطوارئ، ونقص المعلومات، وضعف التنسيق بين الأقسام، مما يجعل تطوير الكفاءة الإدارية للعاملين في هذه الإدارة أمراً جوهرياً لرفع كفاءة النظام الصحي ككل.

وتتداخل إدارة القبول والإحالات مع العديد من الإدارات الطبية والإدارية، مثل: أقسام الطوارئ، العيادات الخارجية، السجلات الطبية، الأقسام التخصصية، والمستشفيات المرجعية، وكلما زادت كفاءة العاملين في هذه الإدارة، ازدادت القدرة على تنظيم تدفق المرضى، وتقليل الأخطاء، وتحسين الاستفادة من الموارد المتاحة.

ثالثاً: الأداء الصحي

يعرف الأداء الصحي بأنه قدرة النظام الصحي على تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة وعادلة وفي الوقت المناسب للمستفيدين. ويقاس الأداء الصحي من خلال مجموعة مؤشرات تشمل:

- **الأداء التشغيلي:** مثل فترات الانتظار، وسرعة تقديم الخدمة، ودقة البيانات الطبية.
- **الأداء التنافسي:** مثل جودة الخدمة مقارنة بالمؤسسات الصحية الأخرى، وسمعة المستشفى.

- الأداء المالي: مثل كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر.
- رضا المرضى: وهو أحد أهم المؤشرات التي تعكس جودة التجربة الصحية.

ويُعتبر تحسين الأداء الصحي هدفاً استراتيجياً تسعى له رؤية المملكة 2030 من خلال برامج التحول الصحي وتطوير البنية التحتية الصحية ورفع مستوى الكوادر البشرية.

رابعاً: العلاقة بين الكفاءة الإدارية والأداء الصحي في ضوء رؤية المملكة 2030

يُشكل تطوير الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية أحد العوامل الحيوية لتحقيق أهداف التحول الوطني في القطاع الصحي. فكلما ارتفع مستوى التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت واتخاذ القرار، انعكس ذلك على:

- تحسين انسيابية مسار المريض داخل المستشفى
- رفع جودة الخدمة الصحية المقدمة
- تقليل الضغط على الأقسام المختلفة
- تحسين رضا المرضى وتقليل الشكاوى
- تعزيز كفاءة استخدام الموارد والوقت والجهود

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لكونه الأنسب لطبيعة موضوع الدراسة الذي يهدف إلى تحليل أثر الكفاءة الإدارية للعاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بأبعادها (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي في المستشفيات في ضوء رؤية المملكة 2030. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليل العلاقات بين متغيراتها وتفسير النتائج للوصول إلى الأحكام والاستنتاجات العلمية.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

سيتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية بالمستشفيات الحكومية خلال العام 2025م، حيث يُتوقع أن يبلغ عددهم نحو (240) موظفًا وفق البيانات الإدارية المتاحة لدى إدارة الموارد البشرية. ويشمل هذا المجتمع العاملين في الوظائف الإدارية والفنية المرتبطة مباشرة بعمليات استقبال المرضى وتنسيق التحويلات الطبية داخل المستشفى أو بين المستشفيات.

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع فئات المجتمع بشكل متوازن. وسيتم تحديد حجم العينة استنادًا إلى معادلة (*Morgan & Krejcie*) لتحديد الحد الأدنى المناسب، حيث يُتوقع أن يبلغ حجم العينة (150) موظفًا من العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية. وسيتم توزيع الاستبانة على أعضاء العينة المختارة

رابعاً: أداة الدراسة

سيتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، نظرًا لملاءمتها في قياس آراء العاملين واتجاهاتهم حول مستوى الكفاءة الإدارية ومستوى الأداء الصحي في المستشفيات. وسيتم إعداد الاستبانة بناءً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة، بحيث تُصاغ بنودها بصورة واضحة ومباشرة ومناسبة لطبيعة بيئة العمل الصحي.

وستتكوّن الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

1. القسم الأول: البيانات الديموغرافية للعاملين

وسيشتمل على معلومات مثل: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، طبيعة المستشفى)، وذلك بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة.

2. القسم الثاني: عبارات قياس الكفاءة الإدارية

وسيضم مجموعة من البنود التي تقيس أبعاد الكفاءة الإدارية الأربعة وهي:

- التخطيط
- التنظيم
- إدارة الوقت

○ اتخاذ القرار

وسيتم صياغة البنود بما يعكس الممارسات الإدارية المتعلقة بإدارة القبول والإحالات الطبية.

3. القسم الثالث: عبارات قياس الأداء الصحي

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، بحيث تتراوح الخيارات من:

(موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

وسيتم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة الصحية وطرق البحث التربوي للتحقق من مدى صلاحية البنود ووضوحها. كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، ويُعد الثبات مقبولاً إذا تجاوزت قيمته (0.70) فأعلى.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم إدخال بيانات الاستبانة وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وذلك بهدف التوصل إلى النتائج التي تُحقق أهداف الدراسة وتجب عن أسئلتها. وستُستخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية على النحو الآتي:

1. الإحصاءات الوصفية: (Descriptive Statistics)

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات العينة على بنود أبعاد الكفاءة الإدارية ومستوى الأداء الصحي.
- اختبار معامل الالتواء والانبساط للتأكد من اعتدال توزيع البيانات.

2. الإحصاءات الاستدلالية: (Inferential Statistics)

- معامل الارتباط (Pearson Correlation Coefficient) لقياس طبيعة واتجاه العلاقة بين الكفاءة الإدارية والأداء الصحي.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس أثر أبعاد الكفاءة الإدارية (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على الأداء الصحي.

- اختبار (T) للفروق بين المتوسطات عند مقارنة متغيرات ثنائية مثل الجنس أو المسمى الوظيفي.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** ستتناول الدراسة أثر الكفاءة الإدارية بأبعادها الأربعة (التخطيط، التنظيم، إدارة الوقت، اتخاذ القرار) على تحسين الأداء الصحي.
- **حدود مكانية:** ستُجرى الدراسة في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة.
- **حدود زمنية:** سيتم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025.
- **حدود بشرية:** ستقتصر الدراسة على العاملين في إدارة القبول والإحالات الطبية فقط، بما في ذلك الموظفون الإداريون والفنيون والمشرفون.

المراجع

1. خميس، أحمد، و حمد، علي. (2024). دور إدارة الأزمات في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمدينة جازان بالمملكة العربية السعودية. مجلة البحوث التجارية، مج46، ع2 ، 692 - 721. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1532202>
2. الدوبك، عبير محمود، المظلوم، هند محمد إبراهيم، و مصلح، مها حسن محمد حسن حسين. (2021). إدراك الزوجة بأساليب الكفاءة الإدارية وانعكاسها على جودة الحياة الأسرية. مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية، مج7، ع2 ، 178 - 250. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1461616>
3. العتيبي، بدر عايش، و كشك، دينا إبراهيم محمد. (2024). دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق الكفاءة الإدارية للعاملين بأندية دولة الكويت. مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، ع71، ج2 ، 732 - 764. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1539814>
4. عمر، أحمد عبدالرحمن. (2023). أثر إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة القطاع الصحي ولاية كسلا في العام 2022 م. مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، ع22 ، 163 - 182. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1547350>
5. قاسم، سامر أحمد، محمد، رامي محمد، و إبراهيم، علي. (2023). تأثير مؤشرات التنمية الإدارية في تحسين أداء القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المشافي العامة في محافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج45، ع6 ، 257 - 279. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1464683>
6. قاسم، سامر أحمد، محمد، رامي محمد، و إبراهيم، علي. (2023). جودة الخدمات الصحية ودورها في تحسين أداء القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات العامة والخاصة في سورية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم

الاقتصادية والقانونية، مج45، ع5 ، 387 - 404. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1464351>

7. منسكي، محمد حمد محمد. (2024). حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير

الأداء بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الصحة بجدة. المجلة العربية

للإدارة، مج44، ع4 ، 109 - 128. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1505957>

8. نوفل، ربيع محمود علي، حسين، عطيات علي عبدالحكيم، الزهري، فاطمة مصطفى

أحمد، و عبدالعليم، جيهان أحمد حامد. (2023). الكفاءة الإدارية وعلاقتها بالتفكير

الإيجابي لدى عينة من ربات الأسر. مجلة حوار جنوب - جنوب، ع18 ، 1 - 67.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1411484>

9. اليامي، مشاري حسن مبارك، شاهين، محمد سعد، و توفيق، مبروك عطية مبروك.

(2024). استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين الأداء في القطاع الصحي: دراسة

تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج15، ع2 ، 134 - 192. مسترجع

من <http://search.mandumah.com/Record/1551596>

- Al Khafaji, S. H. N., & Ibrahim, L. A. (2024). Administrative efficiency and its impact on disclosing social responsibility through a group of variables controlling the relationship: An analytical study of the Commercial Bank of Iraq for the period (2019 -2023). 20(79), 147–164. <https://doi.org/10.71207/ijas.v20i79.1498>
- ALaraji, M. H. I., & Abbas, A. E. (2025). The Role of Digital Transformation in Improving the Efficiency of Administrative Operations: A Case Study of Asia cell Telecommunications Company. American Journal Of Social Sciences And Humanity Research, 5(5), 223–238. <https://doi.org/10.37547/ajsshr/volume05issue05-52>
- Bakare, O. A., Achumie, G. O., & Okeke, N. I. (2024). The impact of administrative efficiency on SME Growth and Sustainability. Open

Access Research Journal of Multidisciplinary Studies, 8(1), 126–138.
<https://doi.org/10.53022/oarjms.2024.8.1.0054>

- Huang, Y. (2025). Can the Enhancement of Governmental Administrative Efficiency Optimize the Digital Business Environment? Deleted Journal, 12(3), 14–21. <https://doi.org/10.54097/shz9sr14>
- Makhmudova, I. N., Bogatyreva, I. V., & Ilyukhina, L. A. (2020). Evaluation Of Administrative Work Efficiency In The Context Of Digitalization. <https://doi.org/10.15405/EPSBS.2020.04.79>

Mid Ocean University

College of Management

Master of Health Management



**The Role of Administrative Efficiency of Employees in the Admission
and Medical Referral Department in Enhancing Healthcare Performance
in Hospitals in Light of Saudi Vision 2030**

Prepared by:

Hammoud Al-Nashmi Al-Shammari

ID: 252000168

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025