

دور سلاسل الإمداد الصحي في تعزيز رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية:
مراجعة منهجية موجهة نحو المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/
أفنان اشرف العسيري

الرقم الجامعي/
252000511

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي
2025

قائمة المحتويات

3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
8	فرضيات الدراسة
8	الدراسات السابقة
12	المنطلقات النظرية للدراسة
14	المنهجية وطرق البحث
16	أدوات الدراسة
17	حدود الدراسة
19	المراجع

المقدمة

شهد القطاع الصحي خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في أساليب تقديم الخدمات، مدفوعةً بتنامي توقعات المرضى، واتساع نطاق التحديات التشغيلية، وتزايد الحاجة إلى كفاءة استخدام الموارد. وفي هذا السياق، برز مفهوم سلاسل الإمداد الصحي بوصفه أحد المرتكزات الحيوية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وضمان استمرارياتها. فإدارة الإمدادات الطبية، والأجهزة، والأدوية، والخدمات اللوجستية المرتبطة بها لم تعد مجرد نشاط تشغيلي داعم، بل أصبحت عاملاً استراتيجياً يمسّ مباشرة تجربة المريض، ودرجة رضاه، وسلامته، وجودة الرعاية المقدمة له. وتظهر الأدلة المتنامية أن الاضطرابات في الإمداد أو سوء التخطيط يمكن أن ينعكس سلباً على سير العمليات السريرية، مما يؤدي إلى تأخير العلاج، أو ضعف الكفاءة التشغيلية، أو ازدياد معدلات الأخطاء الطبية (Al-Assaf، 2024).

وتواجه المنطقة الغربية في المملكة العربية السعودية، بحكم ما تضمه من مراكز حضرية كبرى ومدن ذات كثافة سكانية متزايدة، إضافة إلى خصوصية احتضانها لموقعين دينيين عالميين (مكة المكرمة والمدينة المنورة)، متطلبات صحية فريدة تفرض مستوى عال من الجاهزية والمرونة في سلاسل الإمداد الصحي. فالتقلبات الموسمية المرتبطة بأعداد الحجاج والمعتمرين، إلى جانب النمو السكاني والحراك الاقتصادي المتسارع، كلها عوامل ترفع من حجم الضغوط على منظومة الإمداد الصحي وتستدعي تبني نماذج تشغيل أكثر كفاءة وابتكاراً. ومن ثم، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية إدارة سلاسل الإمداد الصحي في هذه المنطقة، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات ورضا المرضى، والوقوف على التحديات التي تواجهها والفرص المتاحة لتعزيزها (Dasaklis، 2024).

وتأتي مراجعة الأدبيات المنهجية لهذه الدراسة استجابةً لهذه الحاجة، إذ توفر إطاراً تحليلياً لتجميع المعارف العلمية المتوافرة حول ممارسات الإمداد الصحي ودورها في تحسين الأداء الصحي. كما تهدف إلى صياغة منظور شامل يربط بين كفاءة الإمداد وجودة الرعاية، من خلال تحليل الدراسات المحلية والإقليمية والدولية ذات الصلة، واستكشاف مدى توافقها مع السياق التشغيلي والمؤسسي في المنطقة الغربية من المملكة. ومن المتوقع أن تسهم هذه المراجعة في الكشف عن فجوات البحث الحالية، واقتراح مسارات تطوير مستقبلية، وربط الممارسات المثلى العالمية باحتياجات النظام الصحي السعودي، بما يعزز

من قدرة مقدمي الخدمات على تحقيق رضا المرضى ورفع مستوى الجودة الشاملة (Mumtaz، 2023).

إن تسليط الضوء على سلاسل الإمداد الصحي كعنصر استراتيجي يعكس الاتجاه الدولي المتنامي نحو تحسين الأنظمة الصحية من خلال تعزيز الكفاءة، وتقليل الهدر، وضمان توافر الموارد اللازمة في الوقت والمكان المناسبين. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم مدخل علمي راسخ يدعم صناع القرار والباحثين في تبني سياسات وإجراءات مبنية على الأدلة لتحسين الأداء الصحي في المنطقة الغربية، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تؤكد أهمية رفع كفاءة الرعاية الصحية وضمان جودة الحياة وتعزيز استدامة القطاع (Bocean، 2025).

مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور المتسارع الذي يشهده القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، و لا سيما في المنطقة الغربية، إلا أن إدارة سلاسل الإمداد الصحي ما تزال تواجه عددًا من التحديات التي قد تؤثر سلبًا في جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. وتتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في وجود فجوة واضحة بين متطلبات تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية وبين قدرة منظومة الإمداد الصحي على توفير الاحتياجات الطبية واللوجستية بكفاءة وموثوقية وفي الوقت المناسب. فعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة والجهود المبذولة لتحسين البنية التحتية الصحية، إلا أن العديد من المرافق الصحية لا تزال تعاني من تذبذب مستويات التوفر الدوائي، ونقص بعض المستلزمات الطبية الحيوية، وطول دورات التوريد، وضعف التكامل بين الجهات المعنية بعمليات الشراء والتوزيع والتخزين. وينعكس هذا الاختلال في سلاسل الإمداد بصورة مباشرة على قدرة مقدمي الرعاية على تقديم خدمات متسقة وفعّالة، وعلى تجربة المريض ورضاه عن الخدمة.

وينتج عن المشكلة الرئيسية عدد من المشكلات المترتبة التي تؤثر على الأداء الصحي العام في المنطقة الغربية، من أبرزها:

1. انخفاض مستوى جودة الرعاية الصحية نتيجة تأخر تقديم الخدمات أو اضطراب الطواقم الطبية لاستخدام بدائل أقل ملائمة بسبب عدم توافر الموارد المطلوبة.

2. ارتفاع معدلات عدم رضا المرضى بسبب تأخر العمليات العلاجية، أو إلغاء بعض الجراحات المجدولة، أو نقص الأدوية الأساسية، مما ينعكس سلباً على ثقة المرضى في النظام الصحي.

3. هدر الموارد المالية والبشرية نتيجة سوء التخطيط وضعف الرقابة على المخزون وتكرار الشراء الطارئ بتكاليف أعلى.

4. انخفاض كفاءة التشغيل بسبب عدم وجود أنظمة معلومات متكاملة لدعم اتخاذ القرار في مراحل الشراء والتوزيع والتخزين.

5. تأثير سلامة المرضى في بعض الحالات الحرجة التي تتطلب توفر مستلزمات طبية عالية الحساسية في الوقت المناسب، حيث قد يؤدي نقص الإمدادات إلى مخاطر سريرية إضافية (Saleh، 2025).

وبناءً على المشكلة الرئيسة للدراسة، يبرز السؤال الرئيسي الذي تسعى هذه المراجعة المنهجية للإجابة عنه، وهو: ما دور سلاسل الإمداد الصحي في تعزيز رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على موضوع متعدد الأبعاد يجمع بين مفاهيم الإدارة الصحية، وسلاسل الإمداد، وجودة الرعاية، وتجربة المريض، وهي مجالات عادة ما تُدرس بصورة منفصلة في الأدبيات العلمية. وتأتي هذه المراجعة المنهجية لتسد فجوة واضحة في البحوث العربية والسعودية على وجه الخصوص، إذ إن الدراسات التي تناولت سلاسل الإمداد الصحي في المملكة تركز غالباً على الجوانب التشغيلية أو المالية، بينما تندر الدراسات التي تربط بين كفاءة الإمداد ورضا المرضى وجودة الخدمات الصحية في سياق منهجي متكامل. كما تقدّم الدراسة إضافة نوعية من خلال توجيهها نحو المنطقة الغربية، التي تمتاز بخصائص ديموغرافية وتشغيلية استثنائية نتيجة زيادة الطلب الموسمي على الخدمات الصحية خلال موسمي الحج والعمرة، مما يجعل النتائج المستخلصة ذات قيمة علمية خاصة يمكن البناء عليها في الأبحاث المستقبلية. وتساهم هذه الدراسة كذلك

في تجميع وتحليل الأدبيات المتوفرة باستخدام منهجية علمية دقيقة، ما يساعد في تطوير إطار نظري أكثر شمولية لفهم العلاقة بين مكونات الإمداد الصحي ومخرجات الرعاية الصحية، ويهيئ الفرصة لإعادة صياغة أسئلة بحثية جديدة وتعزيز الإنتاج العلمي في هذا المجال الناشئ (Eissa، 2025).

- الأهمية العملية

أما من الناحية العملية، فإن لهذه الدراسة أهمية بارزة لصانعي القرار الصحي، ولإدارات المستشفيات، وللمهنيين العاملين في المجال اللوجستي والإمدادات الطبية. ففهم الدور الذي تلعبه سلاسل الإمداد الصحية في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا المرضى يساهم في توجيه السياسات الصحية نحو تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر وتعزيز موثوقية توافر الموارد. كما توفر نتائج هذه الدراسة أساساً يمكن أن تستند إليه المؤسسات الصحية في المنطقة الغربية لتطوير خطط استراتيجية تتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تؤكد على رفع كفاءة الإنفاق وتحسين جودة الرعاية وتعزيز تجربة المريض. وقد تمكن التوصيات المتوقعة من تحسين التكامل بين الجهات المسؤولة عن الشراء والتخزين و التوزيع، والاعتماد على الأنظمة الرقمية الحديثة، وبناء قدرات بشرية متخصصة في إدارة الإمدادات، مما ينعكس بشكل مباشر على سرعة تقديم الخدمات وعلى تقليل الأخطاء وتعزيز سلامة المرضى. إضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة رؤية عملية تساعد في دعم قرارات الاستثمار في البنية التحتية اللوجستية الصحية، وتمكين المستشفيات من تحسين جاهزيتها التشغيلية خلال المواسم ذات الضغط المرتفع، وبالتالي رفع مستوى الرضا العام وتحقيق نتائج صحية أفضل للمجتمع (Beldek، 2019).

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور سلاسل الإمداد الصحي في تعزيز رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية من خلال مراجعة منهجية شاملة للأدبيات العلمية ذات الصلة.

الأهداف الفرعية:

1. تحديد مدى كفاءة مكونات سلاسل الإمداد الصحي (الشراء، التخزين، التوزيع، إدارة

- المخزون، والخدمات اللوجستية) في المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية.
2. تحليل العلاقة بين فعالية سلاسل الإمداد وجودة الرعاية الصحية، بما يشمل أثر الإمدادات على مؤشرات الجودة التشغيلية والسريرية.
3. استكشاف أثر أداء الإمداد الصحي على رضا المرضى من حيث توفر الأدوية و المستلزمات الطبية، وسرعة تقديم الخدمات، وانتظامها.
4. تحديد أبرز التحديات والاختلالات التي تواجه منظومة الإمداد الصحي في المنطقة الغربية، سواء كانت تنظيمية أو تشغيلية أو تقنية.
5. استخلاص أفضل الممارسات والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير سلاسل الإمداد الصحي بما يدعم تحسين جودة الخدمات ورفع رضا المرضى في المنطقة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة:

- ما دور سلاسل الإمداد الصحي في تعزيز رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. إلى أي مدى تتمتع سلاسل الإمداد الصحي في المنطقة الغربية بالكفاءة في مراحلها الأساسية مثل الشراء والتخزين والتوزيع وإدارة المخزون؟
2. كيف تؤثر فعالية منظومة الإمداد الصحي على مؤشرات جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أداء الإمداد الصحي ورضا المرضى فيما يتعلق بتوفر الأدوية و المستلزمات وسرعة تقديم الخدمة؟
4. ما أبرز التحديات التشغيلية والتنظيمية والتقنية التي تواجه منظومة الإمداد الصحي في المنطقة الغربية؟
5. ما أهم الممارسات المثلى والتوصيات التي يمكن تبنيها لتحسين سلاسل الإمداد الصحي بما يعزز جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة:

- تفترض هذه الدراسة أن تحسين كفاءة وفاعلية سلاسل الإمداد الصحي يسهم بشكل مباشر في تعزيز رضا المرضى ورفع جودة الخدمات الصحية في المنطقة الغربية بـ المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة موجبة ذات دلالة بين كفاءة عمليات الشراء والتوريد في المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية وجودة الخدمات الصحية المقدمة.
2. تحسين إدارة المخزون الطبي يؤثر إيجاباً في تقليل التأخير في تقديم الخدمة وبالتالي رفع مستوى رضا المرضى.
3. فاعلية نظم التخزين والتوزيع ترتبط ارتباطاً وثيقاً بـ استمرارية توفر الأدوية و المستلزمات الطبية في المنشآت الصحية.
4. استخدام التقنيات الحديثة في إدارة سلاسل الإمداد الصحي يساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين النتائج الصحية المرتبطة بجودة الرعاية.
5. معالجة التحديات التنظيمية واللوجستية في منظومة الإمداد الصحي يؤدي إلى تحسن ملموس في تجربة المرضى ورضاهم العام عن الخدمات الصحية.

الدراسات السابقة

تبحث دراسة (Alnahdi، 2025) في تأثير ممارسات إدارة سلسلة التوريد (SCMP) على رضا العملاء (CS) في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الشراكات الاستراتيجية مع الموردين، وتبادل المعلومات، وممارسات الإدارة الرشيدة الداخلية. باستخدام تصميم بحث كمي، جمعت البيانات من 316 مشاركاً من مختلف مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وحُللت باستخدام تقنيات الارتباط والانحدار وتحليل التباين. كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية مهمة بين ممارسات إدارة سلسلة التوريد (SCMP) ورضا العملاء، حيث برزت عوامل رئيسية مثل شراكات الموردين، وتبادل المعلومات، وممارسات الإدارة الرشيدة كمحددات حاسمة لرضا المرضى. تؤكد الدراسة على أهمية تعزيز ممارسات إدارة سلسلة التوريد (SCMP) لتحسين جودة الرعاية الصحية والكفاءة التشغيلية، مقدمةً رؤى عملية لمديري الرعاية الصحية وواضعي السياسات. من خلال تحسين إدارة المخزون، وتعزيز الشراكات مع الموردين، والالتزام بالمعايير الدولية، يمكن لمؤسسات الرعاية الصحية تحسين تقديم الخدمات، وخفض التكاليف

، ومواءمة الأداء مع المعايير العالمية، مما يحقق في نهاية المطاف استدامة طويلة الأمد في نظام الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. تسهم هذه النتائج في تعزيز المعرفة النظرية والعملية، ومعالجة الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة، مع تسليط الضوء على التحديات والفرص الفريدة في السياق السعودي.

تهدف دراسة (Ayadi، 2024) إلى التحقيق في أدوار تكامل سلسلة التوريد والابتكار في أداء سلسلة التوريد من خلال آلية الوساطة لسلسلة التوريد. تطور هذه الدراسة إطاراً نظرياً يعتمد على وجهة النظر القائمة على الموارد ونظرية القدرة الديناميكية. واستناداً إلى دراسة كمية أجريت على 214 مستشفى سعودياً، تم إجراء تحليل تجريبي باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية مع AMOS. كشفت النتائج أن تكامل سلسلة التوريد والابتكار يؤثران بشكل إيجابي على مرونة سلسلة التوريد وأدائها. بالإضافة إلى ذلك، فإن لمرونة سلسلة التوريد علاقة إيجابية ومهمة مع أداء سلسلة التوريد. والأهم من ذلك، وجد أن علاقات تكامل سلسلة التوريد والابتكار بأداء سلسلة التوريد تتوسطها جزئياً مرونة سلسلة التوريد. أظهرت هذه النتائج أن للتكامل والابتكار آثاراً مباشرة لتحسين أداء سلسلة التوريد وتأثيرات غير مباشرة عندما تبذل المستشفيات جهوداً في تطوير مرونتها. هذه الدراسة مهمة لكبار مديري المستشفيات السعودية لدمج سلاسل التوريد الخاصة بهم وابتكارها لتحسين مرونتهم وأدائهم.

مقدمة

يُعدُّ تقييم رضا المرضى معياراً بالغ الأهمية في جهود تقييم جودة الرعاية الصحية وتحسينها. ولا يعكس رضا المرضى جودة الرعاية المُقدَّمة فحسب، بل يؤثر أيضاً على نتائج المرضى والتزامهم بخطط العلاج. ومع ذلك، لا يُعرف الكثير عن رضا المرضى والعوامل المرتبطة بخدمات الرعاية الصحية في مراكز الصحة العامة في أديس أبابا. لذا، يُعدُّ فهم التحديات والتجارب الفريدة للمرضى في هذا السياق أمراً بالغ الأهمية لتحديد مجالات التحسين. ويمكن لعوامل مثل سلوك الموظفين، وتوافر الموارد الطبية، وأوقات الانتظار، و البيئة العامة للرعاية أن تؤثر بشكل كبير على تصورات المرضى. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف هذه العوامل بعمق، وتقديم رؤى قيِّمة تسهم في وضع سياسات وممارسات لتعزيز رضا المرضى في مراكز الصحة العامة في أديس أبابا.

أُجريت دراسة مقطعية على مستوى المؤسسات. واستُخدمت طريقة أخذ العينات

العشوائية البسيطة لاختيار 633 مشاركاً، أُجريت معهم مقابلات عبر استبيان مُنظَّم. وأُجريت تحليلات الانحدار اللوجستي الثنائي والمتعدد المتغيرات. في هذه الدراسة (Tollera, 2025)، بلغت نسبة رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية 77.4%. الحصول على الأدوية اللازمة [نسبة الأرجحية المعدلة (AOR) = 17.5)، فاصل ثقة 95% -5.29-57.81)، الوصول إلى جميع خدمات المختبر (AOR) = 15)، فاصل ثقة 95% -4.91-46.40]، سهولة الوصول إلى مواقف السيارات ووسائل النقل (AOR = 15)، فاصل ثقة 95% (2.02-111.80)، احترام مقدمي الرعاية لقيم المرضى ومعتقداتهم وثقافتهم (AOR = 9)، فاصل ثقة 95% (1.93-43.56)، ممارسات جيدة للتعامل مع المرضى (AOR = 7.7)، فاصل ثقة 95% (2.25-26.03)، تلقي الخدمات في المراكز الصحية ذات المجمعات الجذابة والمساحات الخضراء (AOR = 7.7)، فاصل ثقة 95% (1.98-30.18)، تلقي ارتباطت الخدمات المقدمة في المراكز الصحية ذات البيئات النظيفة والمريحة (AOR = 5.6)، 95% (1.06-29.61 CI)، ومقدمي الرعاية الصحية الكفؤين (AOR = 4.8)، 95% (1.29-17.78 CI)، والتواصل الفعال مع مقدمي الرعاية الصحية (AOR = 3.9)، 95% (1.18-13.22 CI)، والمعدات والتقنيات الحديثة (AOR = 4)، 95% (1.23-13.25 CI) ارتباطاً كبيراً برضا المرضى. يُعد تقييم رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية إجراءً مهماً لتحسين جودة الخدمات. أعرب غالبية المرضى عن رضاهم عن خدمات الرعاية الصحية، مما يشير إلى تجارب إيجابية بشكل عام مع خدمات الرعاية الصحية. ومع ذلك، لا يزال عدد كبير من المشاركين يشعرون بعدم الرضا عن خدمات الرعاية الصحية. لذلك، لتحسين رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية، ينبغي على مراكز الصحة العامة تطوير مبادرات جديدة، مثل تعزيز ثقافة التغيير والحفاظ عليها، وتعزيز سلامة المرضى، وتوفير التدريب المهني المستمر للموظفين. علاوة على ذلك، ينبغي على الحكومة توفير الأدوية الأساسية والموارد الطبية لمراكز الصحة العامة.

الهدف الرئيسي من دراسة (Alharbi, 2022) التجريبية هو التحقيق في درجة رضا المرضى وتقييمها في مستشفيات منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية والأسباب الرئيسية التي قد تساهم في الرضا أو عدم الرضا عن نظام الرعاية الصحية. تم الحصول على البيانات الأولية من عينة مكونة من 292 مريضاً في منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية. تم التحقيق في مستوى رضا المرضى عن نظام الرعاية الصحية في منطقة القصيم باستخدام استبيان ذاتي. وشملت المحددات الرئيسية لرضا المرضى في نظام

الرعاية الصحية التركيبية السكانية للمرضى وتوقعاتهم وتصوراتهم وتجاربهم. في منطقة القصيم كانت تجارب المرضى وتوقعاتهم أهم العناصر في التأثير على مستوى رضاهم. علاوة على ذلك، فإن العوامل الديموغرافية لها آثار إيجابية وجوهرية على تصورات الناس وسلوكهم فيما يتعلق بمستوى رضاهم عن خدمات الرعاية الصحية في منطقة القصيم. سيساعد هذا البحث مديري الرعاية الصحية وصانعي السياسات والطاقم الطبي المساعد ولأطباء في تحديد أسباب عدم رضا المرضى والنظر في الخيارات القابلة للتطبيق لتحسين مستويات رضا المرضى في نظام الرعاية الصحية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

تتشترك الدراسات السابقة في التركيز على أهمية رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية كمعيار رئيس لتقييم الأداء الصحي، مع التأكيد على دور سلاسل الإمداد الصحي وإدارة سلسلة التوريد في تحسين تجربة المرضى. كما تتفق على أن تحسين إدارة الموارد الطبية، وتوافر الأدوية، وكفاءة الكوادر الطبية، والتواصل الفعال بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى، له أثر مباشر وإيجابي على رضا المرضى. كما أظهرت الدراسات السابقة أن التكامل بين العمليات الإدارية واللوجستية في سلاسل الإمداد الصحي يؤدي إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات، مما يدعم الأداء العام للمؤسسات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، تم التأكيد في جميع الدراسات على أن رضا المرضى يتأثر بعوامل متعددة تشمل البيئة العامة للمرافق الصحية، وسلوك الموظفين، والابتكار في إدارة سلسلة الإمداد، وهو ما يعكس أهمية النظر إلى الرعاية الصحية بوصفها منظومة متكاملة وليس مجرد تقديم خدمات منفصلة.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

تختلف الدراسات السابقة في المنهجية المتبعة وبيئة البحث، فبعضها ركز على المستشفيات الكبرى في المملكة العربية السعودية بينما تناول البعض الآخر مراكز الرعاية الصحية الأولية في مناطق مختلفة، بما في ذلك دول خارج المملكة. كما اختلفت طرق جمع البيانات، فتم استخدام استبيانات كمية وتصميمات مقطعية، في حين استخدمت دراسات أخرى نماذج تحليلية متقدمة مثل نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار العلاقات بين المتغيرات. كما أن نطاق

المتغيرات المدروسة تختلف بين الدراسات، فبعضها ركز على رضا المرضى بشكل مباشر، بينما درس البعض الآخر تأثير ممارسات الإدارة الرشيدة وتبادل المعلومات مع الموردين على الأداء المؤسسي ورضا العملاء، مما يعكس اختلاف الأبعاد النظرية والتطبيقية لكل دراسة.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة، إلا أنها تترك عدة فجوات يمكن للبحث الحالي معالجتها. أولاً، هناك نقص في الدراسات الموجهة تحديداً نحو المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية، وهي منطقة تتميز بخصوصية تشغيلية واحتياجات صحية موسمية نتيجة مواسم الحج والعمرة، ما يجعل دراسة سلاسل الإمداد الصحي فيها أمراً ضرورياً لفهم التحديات الفريدة. ثانياً، معظم الدراسات ركزت على العلاقة بين إدارة سلسلة التوريد وجودة الخدمات بشكل عام، دون ربطها بشكل مباشر بمستوى رضا المرضى على أرض الواقع، وهو ما يعالج البحث الحالي من خلال التركيز على تقييم العلاقة بين سلاسل الإمداد الصحي وجودة الخدمات ورضا المرضى في آن واحد. ثالثاً، هناك نقص في الدراسات التي تستخدم منهجية كمية شاملة تجمع بين تحليل الكفاءة التشغيلية وسلوك الموظفين وتجربة المرضى، وهو ما يوفر للبحث الحالي فرصة لسد هذه الفجوة وتقديم بيانات قابلة للتطبيق العملي في تحسين نظم الرعاية الصحية بالمنطقة الغربية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الأسس النظرية التي توضح الإطار المفاهيمي للعلاقة بين سلاسل الإمداد الصحي وجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. وتمثل هذه المنطلقات قاعدة علمية ضرورية لفهم كيفية عمل منظومة الإمداد الصحي وتأثيرها المباشر على الأداء الصحي داخل المؤسسات، خصوصاً في منطقة تتسم بخصوصية تشغيلية كم المنطقة الغربية بـ المملكة العربية السعودية. ومن خلال هذه الأسس، يمكن تحليل عناصر الإمداد الصحي وعلاقتها بفاعلية منظومات الرعاية، إضافة إلى تفسير الأثر الذي يحدثه كفاءة الإمداد في تحسين تجربة المريض وضمان جودة الخدمة. وتساعد هذه المنطلقات في بناء فهم متكامل وشامل يمكن الدراسة من تقييم فعالية الإمداد الصحي بطريقة منهجية، والتأسيس لا

استنتاجات وتوصيات قائمة على إطار علمي محكم.

- مفهوم سلاسل الإمداد الصحي وأبعادها التشغيلية

تستند هذه الدراسة إلى الأساس النظري الذي ينظر إلى سلاسل الإمداد الصحي بوصفها منظومة مترابطة تشمل عمليات التخطيط والشراء والتخزين والنقل والتوزيع وإدارة المخزون، وتتفاعل فيها عدة جهات فاعلة مثل الموردين والمستشفيات والمستودعات ومقدمي الخدمات اللوجستية. وتمثل هذه السلسلة أحد العناصر الحيوية التي تضمن استمرارية تقديم الخدمات الصحية دون انقطاع، خاصة في البيئات التي تشهد ضغطًا متزايدًا على الموارد الصحية كما هو الحال في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. وتستند الدراسة إطارها من نظرية إدارة سلسلة الإمداد (Supply Chain Management Theory) التي تؤكد أهمية التكامل الأفقي والرأسي بين عناصر السلسلة لضمان كفاءة تدفق المواد والمعلومات. كما ترتبط هذه المنطلقات بمفاهيم الجودة الشاملة في الإمداد الصحي، والتي تركز على تقليل الهدر وتعزيز الاعتمادية وتحسين القيمة المقدمة لمتلقي الخدمة الصحية (Alidoost، 2025).

- العلاقة النظرية بين الإمداد الصحي وجودة الخدمات الصحية

يرتكز الإطار النظري للدراسة كذلك على نظرية جودة الرعاية الصحية (Healthcare Quality Theory) التي ترى أن جودة الخدمات الصحية ترتبط بشكل مباشر بمدى توفر الموارد الطبية في الوقت المناسب، بما يشمل الأدوية والمعدات والمستلزمات الحيوية اللازمة لتقديم الرعاية. فالعجز في الإمدادات أو تأخرها يُعدّ من أهم العوامل التي تؤدي إلى انخفاض كفاءة الرعاية السريرية وتراجع جودة الخدمة. وترى هذه النظرية أن الأنظمة الصحية ذات سلاسل الإمداد القوية أكثر قدرة على تحقيق نتائج صحية أفضل، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين كفاءة التشغيل الداخلي. وبالتالي، تمثل سلاسل الإمداد الصحي عنصرًا أساسيًا في تحقيق الجودة المؤسسية والسريرية، ما يجعلها محورًا نظريًا رئيسًا لفهم الفجوة بين مستوى الخدمات المتوقعة والمقدمة فعليًا في المؤسسات الصحية (Mathur، 2018).

- رضا المرضى كأحد مخرجات الأداء الصحي

يستند الإطار النظري أيضًا إلى نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory)

التي تعدّ رضا المرضى أحد أهم مؤشرات الأداء في الأنظمة الصحية الحديثة. وتفترض هذه النظرية أن رضا المرضى يتأثر بمجموعة من العوامل، من أبرزها سهولة الحصول على الخدمة، وموثوقية العمليات الطبية، وسرعة تقديم الرعاية، وتوفر الاحتياجات الأساسية أثناء العلاج. ومن هنا، تلعب سلاسل الإمداد الصحي دورًا جوهريًا في التأثير على هذه التجربة، إذ إن أي خلل في الإمداد ينعكس فورًا على تجربة المريض، سواء من خلال تأخر العلاج، أو نقص الأدوية، أو إلغاء العمليات الجراحية. وبذلك، يعد رضا المرضى مخرجًا مهمًا لتقييم جودة الإمداد الصحي، وجزءًا أساسيًا في المنطلقات النظرية التي تربط الأداء التشغيلي بالإحساس الشخصي للمريض تجاه الخدمة (Matha، 2025).

- النظريات الموجهة لفهم التحديات والتعقيدات في القطاع الصحي

تتلاقى هذه الدراسة كذلك مع نظرية الأنظمة المعقدة (Complex Systems Theory) التي تشير إلى أن القطاع الصحي يتكون من مكونات متعددة تتفاعل بطرق ديناميكية، ما يجعل تحسين أي عنصر داخلي - مثل الإمداد - يتطلب فهمًا أعمق للعلاقات المتداخلة بين الوحدات والأقسام. فالمنشآت الصحية ليست مؤسسات مستقلة، بل شبكات متداخلة تتأثر بالتغيرات الديموغرافية، ونماذج الطلب الصحي، والمتطلبات التنظيمية، والبنية التحتية التكنولوجية. وتزداد هذه التعقيدات وضوحًا في المنطقة الغربية نظرًا للضغط الموسمي الكبير خلال مواسم الحج والعمره، الذي يتطلب جاهزية استثنائية لإمدادات الرعاية الصحية، مما يجعل هذا الإطار النظري أساسًا لفهم التحديات التي قد تواجه سلاسل الإمداد الصحية محليًا (Schneller، 2022).

- الإطار التكامل-ي الذي يربط بين الإمداد الصحي والجودة ورضا المرضى

تقوم الدراسة على دمج هذه الأسس النظرية ضمن إطار تكاملي يرى أن سلاسل الإمداد الصحي ليست مجرد نشاط لوجستي، بل ركن استراتيجي يؤثر في الأداء الكلي للمؤسسات الصحية. فالتكامل بين إدارة الإمداد ومفاهيم الجودة ورضا المرضى يوفر منظورًا شاملاً لفهم كيفية تطوير الأنظمة الصحية وتنميتها. ويتيح هذا الإطار إمكانية تحليل المنظومة الصحية بوصفها وحدة مترابطة تتفاعل فيها الجوانب التشغيلية والتقنية والتنظيمية مع مخرجات الخدمة النهائية. ومن خلال هذا التكامل، تتمكن الدراسة من تقديم فهم نظري

عميق للعلاقة بين كفاءة الإمداد والأداء الصحي، بما يمهّد الطريق لتفسير النتائج واستنباط توصيات قابلة للتطبيق في السياق السعودي، خاصة في المنطقة الغربية ذات الاحتياجات التشغيلية المتزايدة (Bvuchete، 2021).

المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهجية الكمية بوصفها الإطار الرئيس لجمع البيانات وتحليلها، نظراً لكونها منهجية تتيح التعامل مع المتغيرات بشكل موضوعي ومنظم، وتسمح بقياس العلاقات بين مكونات سلاسل الإمداد الصحي وجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى بدقة عالية. وتقوم هذه المنهجية على استخدام أدوات قياس معيارية ذات موثوقية إحصائية، تساعد في الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على المؤسسات الصحية في المنطقة الغربية. ويتيح هذا المنهج تحليلًا رقميًا للعوامل المؤثرة في كفاءة الإمداد الصحي، وفهمًا كمياً لطبيعة تأثير تلك العوامل على جودة الرعاية، إضافة إلى قياس مدى رضا المرضى كمؤشر أساسي لمخرجات الأداء الصحي. وتعكس هذه المنهجية أهمية تحقيق الموضوعية وتقليل التحيزات، من خلال الاعتماد على بيانات رقمية يتم جمعها وفق إجراءات محددة، وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية متقدمة تضمن دقة النتائج وصحتها.

- مجتمع الدراسة وعينتها

تستهدف هذه الدراسة مجتمعًا يتكون من العاملين في المجالات الإدارية واللوجستية والطبية داخل المؤسسات الصحية في المنطقة الغربية، بالإضافة إلى عينة من المرضى لقياس مستويات الرضا. وتم اختيار حجم العينة بناءً على معايير إحصائية تضمن تمثيلًا مناسبًا لشرائح المجتمع الصحي في المنطقة، بحيث يعكس التنوع المؤسسي في المستشفيات والمراكز الطبية. كما جرى تصميم العينة بطريقة تتيح المقارنة بين المؤسسات وفقًا لاختلاف طبيعتها التشغيلية، سواء كانت حكومية أو خاصة أو تقدم خدمات خلال موسم الحج والعمره. ويضمن هذا التنوع الحصول على بيانات شاملة تسمح بتقييم دقيق لمستوى الإمداد الصحي وتأثيره على الجودة ورضا المرضى عبر مختلف البيئات الصحية.

- إجراءات جمع البيانات الميدانية

تم تنفيذ عملية جمع البيانات بطريقة منهجية ومنظمة، مع الالتزام بالإجراءات الأخلاقية

المتبعة في البحوث الصحية. وقد جرى التواصل مع المؤسسات الصحية في المنطقة الغربية للحصول على الموافقات اللازمة، ثم توزيع الاستبانات إلكترونياً وورقياً لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستجيبين. كما تم التأكيد على أهمية سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، لضمان حصول المشاركين على بيئة آمنة للإجابة بصدق وموضوعية. وتم تحديد فترة زمنية لجمع البيانات تتيح التأكد من اكتمال العينة المطلوبة ومعالجة أي نواقص قد تظهر خلال عملية الجمع.

- أساليب التحليل الإحصائي

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الكمية الملائمة لطبيعة المتغيرات المدروسة. في المرحلة الأولى، استخدمت الإحصاءات الوصفية (كالوسط الحسابي والانحراف المعياري) لتوصيف خصائص المشاركين وتحليل الاتجاهات العامة في البيانات. ثم تم توظيف اختبارات الصدق والثبات مثل معامل كرونباخ ألفا لضمان موثوقية الأداة المستخدمة. وفي المرحلة الثانية، استخدمت الدراسة التحليل الارتباطي والانحدار الخطي المتعدد لقياس العلاقات بين كفاءة الإمداد الصحي وجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، بالإضافة إلى بناء نماذج سببية توضح مدى تأثير كل متغير على الآخر. وقد ساعدت هذه الأساليب في التحقق من الفرضيات البحثية واستخلاص نتائج كمية دقيقة تدعم التوصيات العملية للدراسة.

أدوات الدراسة

نظراً لاعتماد هذه الدراسة على المنهجية الكمية بوصفها الإطار الرئيس لتحليل دور سلاسل الإمداد الصحي في تعزيز رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية، فقد تم استخدام مجموعة من الأدوات المصممة لجمع بيانات رقمية دقيقة وموثوقة، تساهم في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بموضوعية. وتمثلت الأداة الأساسية في الاستبانة الكمية التي تعد أكثر الأدوات ملاءمة لمثل هذا النوع من الدراسات، لما توفره من إمكانية قياس الاتجاهات والآراء بصورة معيارية قابلة للتحليل الإحصائي.

- الاستبانة كأداة رئيسية للبحث

تم تصميم الاستبانة بحيث تعكس محاور الدراسة الثلاثة:

- كفاءة سلاسل الإمداد الصحي (الشراء، التخزين، التوزيع، إدارة المخزون، الدعم

اللوغستي).

- جودة الخدمات الصحية (الكفاءة التشغيلية، الاستجابة، الاعتمادية، سلامة المرضى).
- رضا المرضى (سهولة الوصول للخدمة، توفر الاحتياجات الطبية، وضوح الإجراءات، التجربة العامة).

وقد استخدمت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المشاركين على العبارات، وهو ما يسمح بتحويل الآراء إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

- اختبار الصدق والثبات

قبل تطبيق الاستبانة على العينة الأساسية، تم إخضاعها لاختبار الصدق لضمان أن الأسئلة تقيس فعليًا المفاهيم المقصودة، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة الصحية والإحصاء. كما تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتأكد من اتساق الإجابات واستقرارها، وهو شرط أساسي لضمان الاعتماد على النتائج النهائية.

- أدوات التحليل الإحصائي

على الرغم من أن الاستبانة هي الأداة الرئيسة لجمع البيانات، إلا أن تحليل هذه البيانات تتطلب استخدام أدوات كمية إضافية مثل:

- الإحصاءات الوصفية لتلخيص خصائص العينة.
- تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين كفاءة الإمداد الصحي وجودة الخدمات ورضا المرضى.
- الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات وتحديد قوة تأثير كل متغير مستقل على المتغيرات التابعة.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية

تقتصر هذه الدراسة على فئتين رئيسيتين من المشاركين: العاملون في المؤسسات الصحية والذين يشملون الإداريين والكوادر الطبية والفنية المسؤولة عن عمليات الإمداد الصحي، و المرضى المستفيدين من الخدمات الصحية في هذه المؤسسات. ويأتي التركيز على هذه

الفئات باعتبار أن العاملين يمثلون المصدر الأساسي للمعلومات حول كفاءة سلسلة الإمداد وعملياتها التشغيلية، بينما يُعكس المرضى تجربة مباشرة لمخرجات هذه السلاسل من خلال تقييم رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة. وقد تم استبعاد فئات أخرى مثل الموردين الخارجيين أو الهيئات التنظيمية غير المباشرة لتقليل التشتت وضمان تركيز التحليل على العلاقة المباشرة بين الإمداد الصحي والجودة ورضا المرضى.

- الحدود الزمانية

تستند الدراسة إلى البيانات التي تم جمعها خلال العامين الأخيرين، مع التركيز على الفترة التي شهدت فيها المؤسسات الصحية تطورات كبيرة في إدارة الإمداد الصحي بسبب التحديثات اللوجستية والتقنية، بما في ذلك تجربة التعامل مع الضغوط الموسمية خلال موسم الحج والعمرة. وقد تم اختيار هذه الفترة لضمان أن تعكس النتائج الوضع الحالي لسلاسل الإمداد الصحي وتقييم أثرها في تحسين جودة الخدمات ورضا المرضى، مع الحد من تأثير البيانات القديمة التي قد لا تمثل التغيرات التشغيلية الحديثة.

- الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية، وتشمل أبرز المدن و المراكز الصحية بها، مثل مكة المكرمة، المدينة المنورة، وجدة، وذلك نظراً للطبيعة الخاصة للطلب الصحي في هذه المنطقة وما تشهده من كثافة سكانية عالية وضغوط موسمية نتيجة المواسم الدينية. ويهدف هذا التحديد المكاني إلى دراسة سلاسل الإمداد الصحي ضمن بيئة تشغيلية محددة ومتنوعة، مما يسمح بتحليل دقيق للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات ورضا المرضى، مع إمكانية استخلاص توصيات عملية قابلة للتطبيق في السياق المحلي للمنطقة الغربية.

- Al-Assaf, K. (2024). Transforming Service Quality in Healthcare: A Comprehensive Review of Healthcare 4.0 and Its Impact on Healthcare Service Quality. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2227-9709/11/4/96>
- Alharbi, M. F. (2022). An Investigation into Patient Satisfaction from the Healthcare System in Saudi Arabia: Survey and Analysis of the Major Determinants in the Qassim Region. Retrieved from <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/2049>
- Alidoost, F. (2025). Simulation in healthcare supply chains with perishable products: a scoping review. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01605682.2025.2509698>
- Alnahdi, S. (2025). The impact of supply chain management practices in the healthcare domain on customer satisfaction in Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/391581955_The_impact_of_supply_chain_management_practices_in_the_healthcare_domain_on_customer_satisfaction_in_Saudi_Arabia
- Ayadi, F. (2024). Uncertain Supply Chain Management Enhancing supply chain performance of Saudi hospitals through resilience: The roles of supply chain integration and innovation. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/387054286_Uncertain_Supply_Chain_Management_Enhancing_supply_chain_performance_of_Saudi_hospitals_through_resilience_The_roles_of_supply_chain_integration_and_innovation
- Beldek, T. (2019). Supply Chain Management in Healthcare: A Literature Review. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/336348863_Supply_Chain_Management_in_Healthcare_A_Literature_Review
- Bocean, C. G. (2025). Health status in the era of digital transformation and sustainable economic development. Retrieved from <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-025-12498-y>
- Bvuchete, M. (2021). A Network Maturity Mapping Tool for Demand-Driven Supply Chain Management: A Case for the Public Healthcare Sector. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/21/11988>
- Dasaklis, T. K. (2024). The Future of Healthcare Supply Chains: Integrating Industry 4.0 Technologies for Improved Resilience and Sustainability. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/385374720_The_Future_of_Healthcare_Supply_Chains_Integrating_Industry_40_Technologies_for_Improved_Resilience_and_Sustainability
- Eissa, A. (2025). A comparative study of total quality management in healthcare from provider and patient perspectives at Al-Mouwasat University Hospital. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12229651/>

- Matha, R. (2025). A bibliometric analysis of industry 5.0 and healthcare supply chain research: Emerging opportunities and future challenges. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949863525000251>
- Mathur, B. (2018). Healthcare supply chain management: literature review and some issues. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/324427366_Healthcare_supply_chain_management_literature_review_and_some_issues
- Mumtaz, H. (2023). Current challenges and potential solutions to the use of digital health technologies in evidence generation: a narrative review. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10568450/>
- Saleh. (2025). The impact of supply chain management practices in the healthcare domain on customer satisfaction in Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.ijirss.com/index.php/ijirss/article/view/6754>
- Schneller, E. (2022). Supply chain management and health services research: Aligning strange bedfellows. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8928015/>
- Tollera, G. (2025). Patient satisfaction with healthcare services and associated factors at public health centers in Addis Ababa, Ethiopia. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1007/s44155-025-00185-6>

Midocean University
College of Management
Master of Health Administration



**The Role of Health Supply Chains in Enhancing Patient
Satisfaction and Quality of Healthcare Services: A
Systematic Review Focused on the Western Region of the
Kingdom of Saudi Arabia**

**Prepared by the student/
Afnan Ashraf Al-Asiri**

**University ID/
252000511**

**Supervisor/
Dr. Faisal Abdul Hamid
Dr. Fayez Jarad**

**Year
2025**