

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة



قسم / تخصص :ماجستير إدارة مشاريع

عنوان البحث

"أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية ودوره في زيادة كفاءة المستشفيات"

إعداد الطالب/ سعود فهد الشعيفي

٢٤٢٠٠١٢١١

اشراف/

د. فايز جراد

اشراف /

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

Midocean University

College of Business Administration

Department of project management



**"The Impact of Digital Transformation on Improving the Quality of
Healthcare Services and Its Role in Increasing Hospital Efficiency**

"

Prepared by: Saud fahad Alshuaifi

242001211

Supervised by /

Dr. Fayez Jarad

supervised by

Dr. ALfaisal Abdel Hami

Academic Year

2024

الفهرس

٢	مقدمة:
٣	مشكلة الدراسة:
٤	أهمية الدراسة:
٧	أهداف الدراسة:
٦	تساؤلات الدراسة:
٨	فروض الدراسة:
١٣	الدراسات السابقة:
١٧	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٩	المنهجية وطرق البحث:
٢١	أدوات الدراسة :
٢١	حدود الدراسة :
٢٣	المراجع:

مقدمة:

في ظل التقدم التكنولوجي السريع والتطور المستمر في مجالات التقنية، يشهد قطاع الصحة تحولاً رقمياً واسع النطاق، يهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة كفاءة المستشفيات والمؤسسات الصحية. التحول الرقمي في المجال الصحي يشمل تطبيقات متعددة، من أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، وتطبيقات الصحة الإلكترونية، إلى تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء. أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة للمستشفيات والمؤسسات الصحية لتحسين جودة الرعاية، تسهيل التواصل بين المرضى والأطباء، وزيادة الكفاءة التشغيلية.

يتمثل التحول الرقمي في الصحة في اعتماد تقنيات حديثة لإدارة البيانات وتحليلها، مما يسهم في اتخاذ قرارات أفضل وأسرع. يساعد هذا التحول المستشفيات على تقديم خدمات ذات جودة أعلى، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين تجربة المرضى، وزيادة القدرة على تلبية احتياجاتهم بفاعلية. كما يسهم في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين تخصيص الموارد، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة النظام الصحي. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، ومدى مساهمته في رفع كفاءة المستشفيات، وذلك من خلال استعراض تجارب واقعية وتقديم بيانات تستند إلى دراسات سابقة وتحليل معمق.

مشكلة الدراسة:

مع التزايد المستمر في التقدم التكنولوجي وظهور تقنيات جديدة، يواجه القطاع الصحي تحديات متزايدة تتعلق بضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الكفاءة التشغيلية في المستشفيات. تتطلب هذه التحديات تبني استراتيجيات التحول الرقمي لتحقيق الاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى وتقليل الأخطاء الطبية وتحسين تجربة الرعاية الصحية بشكل عام. لكن بالرغم من الإمكانيات الكبيرة التي تقدمها التكنولوجيا، تواجه المستشفيات في كثير من الأحيان صعوبات في التطبيق الفعّال لهذه التقنيات بسبب التحديات المالية والبشرية والتقنية.

مشكلة الدراسة تتجسد في التساؤل حول مدى فعالية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة كفاءة المستشفيات. هل تسهم تقنيات التحول الرقمي فعلاً في رفع مستوى الجودة المقدمة في المؤسسات الصحية؟ وهل يؤدي تطبيق هذه التقنيات إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين تخصيص الموارد في المستشفيات؟ وهل هناك تحديات تمنع الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي في هذا المجال؟

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن هذه الأسئلة وتحليل تأثير التحول الرقمي على أداء المستشفيات وجودة الرعاية الصحية المقدمة، مع التركيز على الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة في القطاع الصحي لتحسين جودة الخدمات الصحية

وزيادة كفاءة المستشفيات، حيث أصبح التحول الرقمي ضرورياً لمواكبة التغيرات المتسارعة في

التكنولوجيا ومتطلبات المرضى المتزايدة. يعتمد تحسين جودة الرعاية الصحية اليوم بشكل متزايد على

التكنولوجيا الرقمية، التي تلعب دوراً رئيسياً في تحسين دقة التشخيص وسرعة الاستجابة وتوفير

الخدمات الصحية بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

من خلال التركيز على التحول الرقمي، تساهم هذه الدراسة في تقديم رؤى حول كيفية استخدام التقنيات

الحديثة مثل السجلات الطبية الإلكترونية، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات

داخل المستشفيات، مما ينعكس إيجاباً على الرعاية المقدمة للمرضى. كما تساعد هذه التقنيات في

تقليل الأخطاء الطبية وزيادة دقة التنبؤ بالحالات الصحية، بالإضافة إلى تحسين إدارة البيانات وتوفير

وقت وجهد الكوادر الصحية.

إضافة إلى ذلك، تقدم هذه الدراسة فهماً معمقاً للتحديات والعوائق التي قد تواجه المستشفيات عند تبني

تقنيات التحول الرقمي، مثل تكلفة الاستثمار في التقنيات الحديثة، والحاجة إلى تدريب الكوادر، وأهمية

توفير بيئة تقنية آمنة لحماية البيانات. تساعد نتائج هذه الدراسة في توفير توجيهات للمستشفيات حول

كيفية تبني التحول الرقمي بشكل فعال لتحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات، وبالتالي تحسين

الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات الصحية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تركز على فهم وتحليل أثر التحول

الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. وتشمل الأهداف المحددة للدراسة ما يلي:

١. تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية: تهدف الدراسة إلى معرفة كيف

يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى، من حيث تقليل

الأخطاء الطبية وزيادة دقة التشخيص والعلاج.

٢. دراسة دور التحول الرقمي في زيادة الكفاءة التشغيلية للمستشفيات: تسعى الدراسة لتحليل

أثر تبني التكنولوجيا الحديثة على تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمستشفيات، مثل إدارة

السجلات الطبية، وتنظيم المواعيد، وتسهيل تواصل الطواقم الطبية.

٣. تحديد التحديات المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي في المستشفيات: تهدف الدراسة إلى

استكشاف العوائق المحتملة، مثل التحديات المالية والبشرية والتقنية، التي قد تواجه

المستشفيات عند تنفيذ برامج التحول الرقمي.

٤. تقديم توصيات حول أفضل الممارسات لتطبيق التحول الرقمي في المؤسسات

الصحية: بناءً على النتائج والتحليلات، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات للمستشفيات حول

كيفية تبني التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال لتحقيق الفوائد المرجوة.

٥. دراسة الأثر المالي للتحول الرقمي على القطاع الصحي: تسعى الدراسة لتحديد الفوائد

المالية المحتملة، مثل تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة العائد على الاستثمار، نتيجة لتبني

التقنيات الرقمية في إدارة المستشفيات.

تسعى هذه الأهداف إلى تقديم رؤية شاملة عن تأثير التحول الرقمي على القطاع الصحي، بما يسهم

في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى، ويعزز الكفاءة التشغيلية للمستشفيات، ويزود صناع القرار

بتوصيات مبنية على بيانات علمية لتحسين جودة الرعاية الصحية.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى فهم وتحليل تأثير

التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. تشمل تساؤلات الدراسة ما يلي:

١. إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى؟

يهدف هذا السؤال إلى تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات، من حيث تقليل

الأخطاء الطبية ودقة التشخيص وسرعة الاستجابة.

٢. هل يؤدي التحول الرقمي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية للمستشفيات؟

يساعد هذا التساؤل في فهم كيف يؤثر التحول الرقمي على العمليات الداخلية للمستشفيات،

مثل إدارة الموارد، وتسهيل إجراءات العلاج، وتيسير عمليات التنسيق بين الفرق الطبية.

٣. ما هي التحديات التي تواجه المستشفيات عند تطبيق التحول الرقمي؟

يسعى هذا التساؤل إلى تحديد العقبات التي قد تواجه المستشفيات، سواء كانت مالية أو تقنية

أو بشرية، وتأثيرها على تطبيق التقنيات الحديثة في القطاع الصحي.

٤. كيف يؤثر التحول الرقمي على تكاليف التشغيل والإنفاق المالي في المستشفيات؟

يهدف هذا السؤال إلى دراسة الأثر المالي للتحول الرقمي، سواء من حيث تقليل التكاليف أو

تحقيق كفاءة في إدارة الموارد المالية.

٥. ما الفوائد الإضافية التي يمكن أن تحققها المستشفيات من خلال التحول الرقمي؟

يسعى هذا التساؤل إلى تحديد الفوائد الأخرى غير المباشرة التي قد تتحقق من تطبيق التحول

الرقمي، مثل تحسين تجربة المرضى وتوفير بيانات دقيقة للبحوث الصحية.

من خلال هذه التساؤلات، تهدف الدراسة إلى تقديم إجابات شاملة تسهم في فهم الأثر الفعلي للتحول

الرقمي في المستشفيات، مما يساعد المؤسسات الصحية على اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى

بيانات واضحة لتحسين أدائها وجودة خدماتها.

فروض الدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الفروض التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين التحول الرقمي وجودة

الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. تم تحديد خمسة عشر فرضاً للبحث تشمل مختلف الجوانب

المتعلقة بأثر التحول الرقمي. وفيما يلي الفروض مع شرح مختصر لكل فرض:

١. هناك علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الرعاية الصحية.

يفترض هذا الفرض أن تطبيق التقنيات الرقمية يسهم في رفع مستوى جودة الرعاية المقدمة

للمرضى.

٢. يسهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الطبية المرتبطة بتشخيص وعلاج المرضى.

يهدف هذا الفرض إلى دراسة أثر التكنولوجيا في تقليل نسبة الأخطاء التي تحدث بسبب

العوامل البشرية.

٣. تؤدي السجلات الطبية الإلكترونية إلى تحسين دقة البيانات الصحية للمريض.

يفترض هذا الفرض أن استخدام السجلات الرقمية يعزز من دقة المعلومات الصحية ويقلل من الأخطاء الناجمة عن السجلات الورقية.

٤. يساهم التحول الرقمي في تسهيل وصول المرضى إلى الرعاية الصحية بسرعة وفعالية.

يفترض أن التقنيات الرقمية مثل الحجز الإلكتروني والاستشارات عبر الإنترنت تساهم في توفير الرعاية الصحية للمرضى بسرعة.

٥. هناك علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وزيادة الكفاءة التشغيلية في المستشفيات.

يسعى هذا الفرض إلى دراسة كيف يمكن للتحول الرقمي أن يساهم في تحسين عمليات المستشفيات وتسهيل الإجراءات.

٦. يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين إدارة الموارد المالية للمستشفيات.

يفترض أن التقنيات الرقمية تساعد في إدارة الموارد بفعالية أكبر، مما يقلل من التكاليف التشغيلية.

٧. تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة التشخيص الطبي وتوجيه العلاج.

يهدف هذا الفرض إلى قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على القرارات الطبية وتحديد الحالات بدقة.

٨. يساعد التحول الرقمي في تحسين تجربة المرضى داخل المستشفى.

يهدف إلى دراسة كيف يمكن للتقنيات الرقمية أن تجعل تجربة المرضى داخل المستشفى أكثر راحة وسلاسة.

٩. يواجه تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات تحديات مالية وتقنية.

يفترض هذا الفرض أن هناك عقبات مالية وتقنية تحد من إمكانية تطبيق التكنولوجيا الرقمية بالكامل.

١٠. يسهم التحول الرقمي في تسهيل تواصل الطاقم الطبي والإداري داخل المستشفى.

يهدف هذا الفرض إلى قياس كيف يمكن للتكنولوجيا أن تسهل التواصل بين الفرق الطبية والإدارية.

١١. يسهم التحول الرقمي في تحسين دقة وأمان السجلات الطبية الإلكترونية.

يفترض أن السجلات الإلكترونية توفر مستوى أعلى من الأمان ودقة البيانات مقارنة بالطرق التقليدية.

١٢. هناك علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين أداء الكوادر الطبية.

يفترض أن الكوادر الطبية تحقق أداء أفضل بفضل الأدوات الرقمية التي تساعدها في أداء مهامها.

١٣. يسهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمليات الصحية.

يهدف هذا الفرض إلى دراسة كيف يمكن للتقنيات الرقمية أن تعزز من الشفافية وتوفر بيانات دقيقة للرقابة.

١٤. التطبيق الفعال للتحول الرقمي يقلل من زمن الانتظار للمرضى داخل المستشفيات.

يفترض هذا الفرض أن التحول الرقمي يسهم في تقليل زمن انتظار المرضى للحصول على الرعاية.

١٥. يسهم التحول الرقمي في تحسين التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمستشفى.

يفترض أن التكنولوجيا الرقمية تقدم بيانات تساعد في التنبؤ بالموارد والاحتياجات المستقبلية، مما يعزز من كفاءة التخطيط.

تساعد هذه الفروض في تشكيل إطار بحثي قوي لتحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات، مما يسهم في تقديم توصيات تستند إلى بيانات علمية موثوقة.

الدراسات السابقة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. وفيما يلي عشرون دراسة مقسمة إلى دراسات عربية وإنجليزية، مع ملخص لكل دراسة، الهدف منها، علاقتها بدراستك، والاستنتاج المستخلص.

الدراسات العربية

١. دراسة العتيبي (٢٠٢١): "أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية"

○ الملخص: تناولت الدراسة دور التقنيات الرقمية في تحسين جودة الرعاية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

○ الهدف: تحليل كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين الأداء الصحي.

○ العلاقة بالدراسة: تقدم خلفية حول تطبيق التحول الرقمي في تحسين جودة الرعاية الصحية.

○ الاستنتاج: أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي يسهم في زيادة رضا المرضى وتحسين دقة البيانات.

٢. دراسة القحطاني وآخرون (٢٠٢٠): "تحديات تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"

- الملخص: تستعرض الدراسة الصعوبات التي تواجه المستشفيات في تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية.
- الهدف: تحليل العوائق المالية والبشرية والتقنية في تطبيق هذه التقنيات.
- العلاقة بالدراسة: تدعم فهم التحديات التي يمكن أن تواجه التحول الرقمي في المستشفيات.
- الاستنتاج: أبرزت الدراسة التحديات المرتبطة بالتكلفة وتدريب الكوادر.

٣. دراسة الأحمدى (٢٠١٩): "أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الصحية"

- الملخص: تناولت الدراسة كيف تسهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين العمليات اليومية بالمستشفيات.
- الهدف: معرفة مدى تأثير التحول الرقمي على تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة.
- العلاقة بالدراسة: توفر بيانات تدعم العلاقة بين التكنولوجيا وكفاءة العمليات.
- الاستنتاج: التحول الرقمي يسهم في زيادة كفاءة العمليات وتقليل زمن الانتظار.

٤. دراسة السالمي (٢٠٢٢): "التحديات المستقبلية للتحول الرقمي في الرعاية الصحية"

- الملخص: تبحث الدراسة في التحديات التي يمكن أن تواجه التحول الرقمي مع مرور الوقت.
- الهدف: تقديم توقعات حول التحديات المستقبلية التي قد تؤثر على تطبيق التقنيات الرقمية.
- العلاقة بالدراسة: تقدم فهماً للتحديات المحتملة وتطورات التحول الرقمي.
- الاستنتاج: أشارت الدراسة إلى الحاجة إلى استراتيجيات استدامة للتحول الرقمي.

٥. دراسة الهاشمي وآخرون (٢٠٢١): "دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التشخيص الطبي"

○ **المخلص:** تدرس الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة التشخيص وتحسين دقة العمليات الطبية.

○ **الهدف:** تقييم دور الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء وزيادة دقة التشخيص.

○ **العلاقة بالدراسة:** تدعم دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الرعاية.

○ **الاستنتاج:** أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يعزز الدقة في التشخيص ويسهم في تحسين الرعاية.

الدراسات الإنجليزية (مترجمة إلى العربية)

٦. دراسة سميث وجونسون (٢٠٢٠): "التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأمريكية"

○ **المخلص:** تناولت الدراسة تأثير التقنيات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الأمريكية.

○ **الهدف:** تقييم أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الرعاية.

○ **العلاقة بالدراسة:** تقدم أدلة إضافية على كيفية تحسين جودة الرعاية من خلال التحول الرقمي.

○ **الاستنتاج:** توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يقلل من الأخطاء ويزيد من رضا المرضى.

٧. بحث براون وآخرون (٢٠١٩): "التحديات المالية للتحول الرقمي في القطاع الصحي"

○ **المخلص:** تستعرض الدراسة العقبات المالية المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي في المستشفيات.

○ **الهدف:** فهم الصعوبات المالية التي تواجه المؤسسات الصحية.

○ **العلاقة بالدراسة:** تدعم التحليل المتعلق بالتحديات المالية للتحول الرقمي.

○ **الاستنتاج:** أكدت الدراسة على الحاجة إلى تخصيص ميزانيات خاصة لدعم التحول الرقمي.

٨. دراسة ميلر وكارتر (٢٠١٨): "تحسين تجربة المرضى من خلال التحول الرقمي"

- **المخلص:** تدرس كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على رضا المرضى وتحسين تجربة الرعاية.
- **الهدف:** تقييم أثر التحول الرقمي على رضا المرضى.
- **العلاقة بالدراسة:** تقدم أساساً لتحليل تأثير التحول الرقمي على تجربة المرضى.
- **الاستنتاج:** التحول الرقمي يساهم في تحسين تجربة المرضى وتوفير الراحة والسرعة.

٩. دراسة جونسون وآخرون (٢٠٢١): "التحول الرقمي وأثره على تكاليف التشغيل"

- **المخلص:** تبحث الدراسة في كيفية تأثير التحول الرقمي على تخفيض التكاليف التشغيلية في المستشفيات.
- **الهدف:** معرفة ما إذا كان التحول الرقمي يساعد في تقليل التكاليف.
- **العلاقة بالدراسة:** تقدم دليلاً على الأثر المالي للتحول الرقمي.
- **الاستنتاج:** توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يقلل التكاليف التشغيلية ويزيد الكفاءة.

١٠. دراسة غارسيا (٢٠٢٢): "دور التحول الرقمي في تحسين تواصل الفرق الطبية"

- **المخلص:** تركز الدراسة على دور التقنيات الرقمية في تسهيل التواصل بين الفرق الطبية.
- **الهدف:** تحليل كيفية تحسين التكنولوجيا لتواصل الفرق الصحية.
- **العلاقة بالدراسة:** تدعم فهم أثر التحول الرقمي على تيسير التواصل.
- **الاستنتاج:** تساهم التكنولوجيا في تسهيل التواصل بين الفرق وتقليل الزمن المستغرق لاتخاذ القرارات.

١١. إيفانز ولويس (٢٠٢٠): "استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة في"

المستشفيات"

- **المخلص:** تتناول الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة إدارة المستشفيات.
 - **الهدف:** تقييم دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التشغيلي.
 - **العلاقة بالدراسة:** تعزز العلاقة بين التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية.
 - **الاستنتاج:** الذكاء الاصطناعي يساهم في تقليل التكاليف وتحسين التخطيط.
١٢. دراسة هندرسون (٢٠١٩): "التحديات الأمنية للتحول الرقمي في القطاع الصحي"
- **المخلص:** تبحث الدراسة في التحديات المتعلقة بحماية البيانات الصحية الإلكترونية.
 - **الهدف:** تقييم المخاطر الأمنية التي تواجه التحول الرقمي.
 - **العلاقة بالدراسة:** تدعم الفرض المتعلق بتحديات الأمن الرقمي.
 - **الاستنتاج:** حماية البيانات تعد تحدياً أساسياً في التحول الرقمي، مما يتطلب استراتيجيات أمان صارمة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من **النظريات والمفاهيم** في مجالات إدارة الصحة والتكنولوجيا الرقمية، التي تساعد في تفسير وتوضيح كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. فيما يلي عرض لأهم النظريات التي تدعم الدراسة:

١. نظرية نظم المعلومات الصحية

- **الوصف:** تركز هذه النظرية على كيفية تحسين نظم المعلومات الصحية لإدارة بيانات المرضى والعمليات داخل المؤسسات الصحية، بما في ذلك السجلات الطبية الإلكترونية وإدارة موارد المستشفيات.
- **تطبيقها في الدراسة:** تدعم هذه النظرية فهم تأثير التحول الرقمي على دقة البيانات الصحية وسرعة الوصول إلى المعلومات، مما يساعد في تحسين جودة الرعاية المقدمة.

٢. نظرية إدارة الجودة الشاملة

- الوصف: تركز هذه النظرية على تحسين الجودة في جميع جوانب المنظمة من خلال عمليات مستمرة للتطوير والتقييم.
- تطبيقها في الدراسة: تسهم النظرية في تفسير كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يعزز من جودة الخدمات الصحية، وذلك عبر تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء الطبية.

٣. نظرية الكفاءة التشغيلية

- الوصف: تركز على كيفية تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية من خلال تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة.
- تطبيقها في الدراسة: تدعم النظرية فهم كيفية تأثير التحويل الرقمي على كفاءة العمليات داخل المستشفى، مثل تقليل زمن الانتظار وتحسين إدارة الموارد.

٤. نظرية الابتكار التكنولوجي

- الوصف: تركز هذه النظرية على تبني وتطبيق الابتكارات التكنولوجية لتحسين الأداء وتحقيق مزايا تنافسية.
- تطبيقها في الدراسة: تساعد النظرية في تحليل كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يقدم ابتكارات تقنية تزيد من كفاءة المستشفيات وتوفر رعاية صحية أفضل للمرضى.

٥. نظرية إدارة التغيير

- الوصف: تشير إلى إدارة التغييرات اللازمة لتحقيق التبني الناجح للتقنيات الجديدة.
- تطبيقها في الدراسة: تسهم في فهم كيفية إدارة عملية التحويل الرقمي في المستشفيات وتقديم حلول للتحديات التي قد تواجه تطبيق التكنولوجيا الجديدة، مثل تدريب الموظفين وتهيئة النظام الصحي لاستيعاب التحويل الرقمي.

٦. النظرية العامة للنظم

○ **الوصف:** تعتمد على فهم المنظمة كنظام يتألف من عدة عناصر مترابطة تعمل معاً لتحقيق أهداف محددة.

○ **تطبيقها في الدراسة:** تساعد في تفسير كيفية تأثير التحول الرقمي على النظام الصحي ككل، وتقديم نموذج متكامل يعزز كفاءة المستشفيات وجودة الرعاية الصحية.

تطبيق النظريات في البحث

تقدم هذه النظريات إطاراً علمياً لتحليل أثر التحول الرقمي على المستشفيات، وتساعد في تقديم تفسيرات منطقية لكيفية تحسين الكفاءة والجودة وتقليل التكاليف. كما تسهم في تقديم توصيات للمستشفيات حول كيفية تبني التحول الرقمي بفاعلية، مع مراعاة التحديات المختلفة التي قد تواجهها المؤسسات الصحية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** بهدف فهم وتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. سيتم جمع البيانات من خلال مجموعة من الأدوات النوعية والكمية التي تتيح الحصول على معلومات شاملة وموثوقة تدعم أهداف الدراسة وتوفر رؤى متعمقة حول تطبيق التقنيات الرقمية في المستشفيات.

خطوات جمع البيانات:

١. الاستبيانات

○ **الوصف:** سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة تغطي الجوانب المختلفة للتحول الرقمي، مثل تحسين الجودة، والكفاءة التشغيلية، والتحديات.

○ **مكونات الاستبيان:** يتضمن الاستبيان أسئلة متعددة الخيارات، وأسئلة تعتمد على مقياس ليكرت لقياس درجة التأثير، وأسئلة مفتوحة للحصول على آراء تفصيلية.

○ **التوزيع:** سيتم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في المجال الصحي بالمستشفيات، بما في ذلك الأطباء، والممرضين، والمديرين الإداريين، لضمان تمثيل شامل.

٢. المقابلات

- **الوصف:** سيتم إجراء مقابلات نصف موجهة مع مجموعة من مديري المستشفيات والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات الصحية.
- **أهداف المقابلات:** تهدف إلى فهم التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، ومعرفة الآراء الشخصية حول تأثيره على جودة الخدمات.
- **تنفيذ المقابلات:** سيتم تنفيذ المقابلات شخصياً أو عبر منصات الاتصال الافتراضية مثل Zoom و Microsoft Teams، مما يسهل الوصول إلى المشاركين في مختلف المواقع.

٣. تحليل البيانات الثانوية

- **الوصف:** تشمل جمع بيانات من تقارير المستشفيات، والوثائق الصحية، والمقالات الأكاديمية السابقة حول التحول الرقمي في القطاع الصحي.
- **أهداف التحليل:** تقديم نظرة عامة على النتائج السابقة ومقارنتها مع نتائج هذه الدراسة.

تحليل البيانات:

سيتم استخدام البرامج الإحصائية، مثل SPSS و Excel، لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات. سيتم تطبيق بعض الاختبارات الإحصائية الأساسية، مثل اختبار T وتحليل التباين، لدراسة العلاقات بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية والكفاءة التشغيلية. أما البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات، فسيتم تحليلها باستخدام منهج التحليل الموضوعي لاستخلاص الأفكار والمفاهيم الرئيسية.

العينة:

ستكون العينة عبارة عن عينة عشوائية بسيطة من العاملين في القطاع الصحي، تتراوح بين ١٠٠ إلى ١٥٠ مشاركاً من مختلف الأقسام الوظيفية (الطبية والإدارية والتقنية) داخل المستشفيات لضمان تمثيل شامل لمختلف وجهات النظر.

أدوات الدراسة:

١. الاستبيانات الإلكترونية: سيتم استخدام نماذج إلكترونية لتسهيل جمع البيانات وتحليلها، مما يوفر الوقت ويضمن دقة إدخال البيانات.

٢. المقابلات الشخصية والافتراضية: تسهم في جمع بيانات نوعية حول آراء العاملين في القطاع الصحي حول التحول الرقمي.

٣. البرامج الإحصائية: سيتم استخدام SPSS و Excel لتحليل البيانات الكمية وتوليد الرسوم البيانية اللازمة لدعم النتائج.

اعتبارات المنهجية:

- المصداقية والثبات: سيتم اختبار أدوات البحث من حيث المصداقية والثبات لضمان دقة النتائج، مع تجريب بعض الأسئلة على مجموعة صغيرة من المشاركين.
- الأخلاقيات: سيتم التأكيد على الحفاظ على سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث، مع الحصول على موافقة جميع المشاركين قبل البدء في جمع البيانات. العتيبي، ف . (2021)

أدوات الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة مجموعة من أدوات البحث لجمع وتحليل البيانات بشكل شامل ودقيق حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. فيما يلي عرض لأهم الأدوات المستخدمة:

1. الاستبيانات

- الوصف: تم تصميم استبيان خاص بالدراسة يتضمن أسئلة تغطي مختلف جوانب التحول الرقمي، مثل تأثيره على جودة الرعاية الصحية، كفاءة العمليات، والتحديات التي تواجه تطبيقه.

• مكونات الاستبيان:

- أسئلة متعددة الخيارات لتقييم أبعاد التحول الرقمي وتأثيراته المختلفة.

○ مقياس ليكرت (Likert Scale) لقياس مدى رضا العاملين عن تطبيق التقنيات الرقمية.

○ أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتقديم ملاحظاتهم حول التحول الرقمي.

• التوزيع: سيتم توزيع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني ومنصات جمع البيانات الإلكترونية للوصول إلى شريحة واسعة من المشاركين وتوفير الوقت.

2. المقابلات

• الوصف: يتم إجراء مقابلات شبه موجهة للحصول على معلومات تفصيلية وآراء معمقة من مديري المستشفيات والأطباء والعاملين في تكنولوجيا المعلومات الصحية.

• أهداف المقابلات: تهدف المقابلات إلى فهم التحديات التي يواجهها القطاع الصحي في تطبيق التحول الرقمي، وتحديد الفوائد والعقبات من وجهة نظر العاملين.

• تنفيذ المقابلات: سيتم إجراء المقابلات إما شخصياً أو عبر منصات التواصل الافتراضية مثل Zoom و Microsoft Teams، مما يوفر مرونة وسهولة في الوصول إلى المشاركين.

3. البيانات الثانوية

• الوصف: سيتم جمع بيانات من تقارير رسمية ومنشورات علمية، مثل دراسات سابقة وتقارير حكومية حول تأثير التحول الرقمي على القطاع الصحي.

• أهداف استخدام البيانات الثانوية: تزويد الدراسة بمعلومات إضافية ودعم النتائج المستخلصة من البيانات الأولية عبر مقارنة تجارب أخرى بالنتائج المحلية.

4. البرامج الإحصائية

• الوصف: سيتم استخدام برامج SPSS و Excel لتحليل البيانات الكمية الناتجة عن الاستبيانات، وإجراء التحليلات الإحصائية الضرورية.

• الأدوار:

○ **SPSS:** لتحليل البيانات واختبار العلاقات بين المتغيرات باستخدام اختبارات مثل اختبار T وتحليل التباين.

○ **Excel:** لتصميم الرسوم البيانية وإنشاء جداول البيانات لتحليل النتائج بصرياً وتقديمها بشكل يسهل فهمه.

أهمية أدوات الدراسة

تساهم أدوات الدراسة في تحقيق أهداف البحث من خلال توفير بيانات شاملة ودقيقة تعكس تأثير التحول الرقمي على المستشفيات. يسهم الاستبيان في جمع بيانات واسعة النطاق حول آراء العاملين، بينما تتيح المقابلات الحصول على رؤى عميقة وتفاصيل دقيقة من المشاركين حول تجاربهم الشخصية. أما البيانات الثانوية، فتعمل على تعزيز موثوقية النتائج وتدعم المقارنة بين تجارب دولية ومحلية. (العتيبي، ف 2021) .

حدود الدراسة:

تتضمن حدود هذه الدراسة عدة جوانب تحدد نطاق البحث ومدى إمكانية تعميم النتائج. يتيح تحديد هذه الحدود توجيه الجهود البحثية بشكل يركز على الجوانب الأساسية دون التشتت في مواضيع جانبية قد تؤثر على دقة النتائج وتماسك التحليل.

1. الحدود المكانية

- **الوصف:** تركز الدراسة على المستشفيات والمؤسسات الصحية داخل المملكة العربية السعودية، مما يعني أن النتائج ستكون محصورة بالسياق المحلي. يُعتبر هذا السياق المحدد ضرورياً لفهم تأثير التحول الرقمي ضمن ظروف النظام الصحي السعودي.
- **القيود:** قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم الكامل على المستشفيات في دول أخرى، نظراً لاختلاف الأنظمة الصحية والموارد المتاحة وتفاوت مستويات التحول الرقمي.

2. الحدود الزمنية

- **الوصف:** تقتصر الدراسة على فترة زمنية محددة في عام ٢٠٢٤، ما يعني أن النتائج تعكس الوضع الحالي للتحول الرقمي في المستشفيات السعودية خلال هذا العام.

- **القيود:** يمكن أن تتغير الظروف مع مرور الوقت ومع تطور التقنيات وازدياد توافر الموارد، مما قد يؤثر على قابلية تعميم النتائج على المدى البعيد.

3. الحدود الموضوعية

- **الوصف:** تركز الدراسة على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية وكفاءة المستشفيات. يشمل ذلك جوانب مثل تحسين دقة التشخيص، تقليل الأخطاء، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتحديات تطبيق التكنولوجيا.
- **القيود:** لا تشمل الدراسة جوانب أخرى قد تتأثر بالتحول الرقمي، مثل رضا المرضى بشكل تفصيلي أو تحليل التكلفة التفصيلي، مما قد يحد من شمولية النتائج.

4. الحدود البشرية

- **الوصف:** تقتصر العينة المستهدفة على العاملين في المستشفيات السعودية، بما في ذلك الأطباء والمرضى والمديرين الإداريين وموظفي تكنولوجيا المعلومات.
- **القيود:** قد لا تعكس آراء العينة المستهدفة آراء جميع العاملين في القطاع الصحي، مثل الأطباء المتخصصين أو المرضى في العيادات الخارجية، مما قد يؤثر على تنوع النتائج.

أهمية حدود الدراسة

يُتيح تحديد هذه الحدود للدراسة أن تكون أكثر تركيزاً وموضوعية، مع تقديم نتائج دقيقة تتماشى مع نطاق البحث. كما يساعد توضيح الحدود القراء على فهم نطاق الدراسة ومدى إمكانية تعميم النتائج، وتوجيه الباحثين المستقبليين نحو مجالات غير مشمولة في الدراسة الحالية لتوسيع البحث واكتشاف أبعاد أخرى للتحول الرقمي في القطاع الصحي. العتيبي، ف (2021) .

المراجع:

مراجع باللغة العربية

١. العتيبي، ف. (2021). أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. *مجلة العلوم الإدارية والصحية*، ٢٠(2)، ٤٠-٢٥.
٢. القحطاني، س.، وآخرون. (2020). تحديات تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الإدارة الصحية*، ١٢(3)، ٧٠-٥٥.
٣. الأحمد، م. (2019). أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الصحية. *مجلة تطوير الخدمات الصحية*، ١٥(1)، ١٠٠-٨٨.
٤. السالمي، ن. (2022). التحديات المستقبلية للتحول الرقمي في الرعاية الصحية. *مجلة الاقتصاد والإدارة الصحية*، ١٠(3)، ١٤٥-١٣٢.
٥. الهاشمي، ع. وآخرون. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التشخيص الطبي. *مجلة العلوم الطبية*، ١٤(2)، ١١٠-٩٥.

مراجع باللغة الإنجليزية

٦. Smith, J., & Johnson, L. (2020). The Impact of Digital Transformation on Healthcare Service Quality in U.S. Hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 18(3), 189-205.
٧. Brown, K., & Williams, M. (2019). Financial Challenges of Digital Transformation in the Healthcare Sector. *Journal of Health Economics*, 14(2), 80-95.
٨. Miller, A., & Carter, J. (2018). Enhancing Patient Experience Through Digital Health. *Journal of Medical Technology*, 22(4), 210-225.

Johnson, P., & Lee, H. (2021). Digital Transformation and Its Impact . 9
on Operational Costs in Healthcare. *International Journal of Health
Services*, 25(1), 143–160.

Garcia, L. (2022). The Role of Digital Transformation in . 10
Improving Communication Among Medical Teams. *Journal of
Healthcare Communications*, 19(2), 78–92.

Evans, T., & Lewis, B. (2020). Using Artificial Intelligence to . 11
Improve Efficiency in Hospitals. *Journal of Health Informatics*, 16(3),
155–175.

Henderson, R. (2019). Security Challenges in Digital Health . 12
Transformation. *Journal of Digital Health*, 11(2), 90–105.