

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

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

عبدالعزیز الصعب

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٦

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤	١,١. المقدمة:.....
٥	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٦	١,٣. أهمية الدراسة.....
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
٦	١,٤. أسئلة الدراسة.....
٧	١,٥. أهداف الدراسة.....
٧	١,٦. فرضيات الدراسة.....
٨	١,٧. نموذج الدراسة.....
٨	١,٨. منهجية الدراسة.....
٩	١,٩. الدراسة الميدانية.....
١٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح.....
١١	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١١	٢,١. المقدمة:.....
١١	٢,٢. المتغير المستقل.....
١١	٢,٣. المتغير التابع.....
١١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٢	٢,٥. الخاتمة.....
١٢	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة:

شهد القطاع الصحي خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً أسهم في تطوير أساليب تقديم الخدمات الصحية وتحسين إمكانية الوصول إليها. ويعد التطبيب عن بعد من أبرز الابتكارات الصحية الحديثة التي ساعدت في تقديم الرعاية الصحية للمرضى دون الحاجة إلى الحضور المباشر إلى المنشآت الصحية. وذلك من خلال استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات في التشخيص والمتابعة والاستشارات الطبية. وقد أصبحت هذه الخدمات جزءاً مهماً من أنظمة الرعاية الصحية الحديثة لما توفره من سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالحصول على الرعاية الصحية

(World Health Organization, 2022).

وفي المملكة العربية السعودية. حظيت خدمات الرعاية الصحية عن بعد باهتمام متزايد في إطار برامج التحول الصحي ورؤية المملكة ٢٠٣٠. حيث تم تطوير العديد من المنصات والخدمات الرقمية التي تهدف إلى تعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما أسهمت هذه الخدمات في دعم استمرارية الرعاية الصحية لمرضى الأمراض المزمنة الذين يحتاجون إلى متابعة دورية وإدارة مستمرة لحالاتهم الصحية.

وتشير الأدبيات العلمية إلى أن خدمات الرعاية الصحية عن بعد تسهم في تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم من خلال تسهيل الوصول إلى مقدمي الرعاية الصحية وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التواصل مع مقدمي الخدمة الصحية (Kruse et al., 2017). كما أظهرت دراسات أجريت في المملكة العربية السعودية وجود مستويات إيجابية من رضا المرضى تجاه خدمات التطبيب عن بعد (Nasser et al., 2021).

١.٢ مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع المستمر في تطبيق خدمات الرعاية الصحية عن بعد في المملكة العربية السعودية. لا تزال هناك حاجة إلى تقييم أثر هذه الخدمات على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية الأولية. نظراً لأهمية هذه الفئة واحتياجها المستمر إلى الرعاية والمتابعة الصحية.

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

توجد محدودية نسبية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين خدمات الرعاية الصحية عن بعد ورضا مرضى الأمراض المزمنة في بيئة الرعاية الصحية الأولية. مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

رغم تطبيق العديد من خدمات الرعاية الصحية الرقمية. إلا أن مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة عن هذه الخدمات في مراكز الرعاية الصحية الأولية يحتاج إلى تقييم مستمر لدعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

السؤال الرئيسي: ما أثر خدمات الرعاية الصحية عن بعد على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية؟

١.٣ أهمية الدراسة

١.٣.١ على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية عن بعد. ودعم الدراسات المرتبطة بالتحول الرقمي والصحة الرقمية ورضا المرضى.

١.٣.٢ على المستوى التطبيقي:

مساعدة متخذي القرار في تطوير خدمات الرعاية الصحية عن بعد وتحسين جودة الخدمات المقدمة لمرضى الأمراض المزمنة. بما ينعكس على رفع مستوى رضا المستفيدين.

١.٤ أسئلة الدراسة

١.٤.١ السؤال الرئيسي

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

١.٤.٢ الأسئلة الفرعية

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

١.٥ أهداف الدراسة

١.٥.١ الهدف الرئيسي

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

١.٥.٢ الأهداف الفرعية

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

١.٦ فرضيات الدراسة

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

الفرضيات الفرعية

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

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

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

١.٧ نموذج الدراسة

يعتمد البحث نموذجاً مفاهيمياً يتكون من متغيرين رئيسيين:
المتغير المستقل: خدمات الرعاية الصحية عن بعد. ويشمل أبعاده: جودة الخدمة. وسهولة الوصول. والتواصل مع مقدم الرعاية. والكفاءة التقنية.
المتغير التابع: رضا مرضى الأمراض المزمنة. ويُقاس من خلال: مستوى الرضا العام. والرضا عن جودة الخدمة. والرضا عن سرعة الاستجابة.
العلاقة بين المتغيرين: يُفترض أن تؤثر خدمات الرعاية الصحية عن بعد تأثيراً إيجابياً على مستوى رضا مرضى الأمراض المزمنة.



١.٨ منهجية الدراسة

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



المصدر: Salih et al. (2019) —

١.٩ الدراسة الميدانية

مكان التطبيق المقترح: مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة للشؤون الصحية للحرس الوطني بمنطقة المدينة المنورة. وتحديد المراكز التي تقدم خدمات الرعاية الصحية عن بعد (العيادات الافتراضية). المجتمع المستهدف: مرضى الأمراض المزمنة (السكري). وارتفاع ضغط الدم. وأمراض القلب) الذين استخدموا خدمات الرعاية الصحية عن بعد خلال الأشهر الستة الماضية. أسلوب أخذ العينة: العينة العشوائية البسيطة. بحجم مستهدف لا يقل عن ١٥٠ مشاركاً لضمان التمثيل الكافي وتحقيق القوة الإحصائية المطلوبة.

١.١٠ مخطط المشروع المقترح

- المرحلة الأولى: مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري وتطوير أسئلة الدراسة وفرضياتها.
- المرحلة الثانية: تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) والحصول على الموافقات الأخلاقية واللازمة.
- المرحلة الثالثة: توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية من العينة المستهدفة.
- المرحلة الرابعة: تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وكتابة النتائج والمناقشة والتوصيات.
- المرحلة الخامسة: مراجعة الرسالة النهائية وتسليمها.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

المتغير المستقل

المتغير التابع

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الخاتمة

قائمة المراجع

- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242
- Nasser, A. A., et al. (2021). Measuring patients' satisfaction with telemedicine services used in Saudi Arabia during the COVID-19 pandemic. *Cureus*, 13(2), e13382
- World Health Organization. (2022). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*