

القيادة التحويلية وتأثيرها في تحقيق جودة الخدمات الصحية (دراسة حالة على
مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض)

رحاب عبد الله المقاطي

٢٢٢٠٠٠٣٨٢

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٥م

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٧	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١١	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. منهجية الدراسة
١٢	١,٩. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٥	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٦	٢,١. المقدمة:
١٦	٢,٢. المتغير المستقل
١٦	٢,٣. المتغير التابع
١٦	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٧	٢,٥. الخاتمة
١٨	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١١	نموذج الدراسة (اعداد الباحثة)	١
١٢	نموذج الدراسة (اعداد الباحثة)	٢
١٤	مخطط المشروع المقترح (اعداد الباحثة)	٣

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

يتنامى دور العولمة وثورة المعلومات في ظل التسارع والتغيرات في العالم في شتى نواحي الحياة المعاصرة وبات الذهن مشغولا بأسئلة حول التحديات التي تعاني منها المنظمات الصحية وخصوصا الأسئلة المتعلقة بالقيادة لأنها عصب التغيير في إنجاح المنظمة وعن دور المهارات والقدرات التي يمتلكها القادة للوصول بمنظمتهم للاستقرار والنجاح وتجنيبها التغيرات السلبية وظل موضوع القيادة هاجسا للبشرية منذ الخلق حتى يومنا ويظهر ذلك من خلال القصص والمؤلفات التي اهتمت بموضوع القيادة

القيادة ما هي إلا فن للتعاملات وهي عملية متى ما أثرت بالآخرين بالطريقة الصحيحة حققت أهدافها وقد فرضت معطيات العولمة الحديثة الغموض والتعقيد وانعدام الاستقرار في عملية القيادة حيث أثرت بشكل كلي عليها بسبب التسارع الملحوظ والتغيرات في النظام البشري بشكل كامل ويتطلب هذا من القادة الاستعداد والقدرة على مواجهة التحديات واقتناص الفرص والوقوف على نقاط الضعف وتحسينها وتعزيز نقاط القوة وهذا يتطلب منهم العديد من المهارات والاستراتيجيات والمثالية في قيمهم وسلوكياتهم وكذلك انسانياتهم في تعاملاتهم وتفاعلاتهم خصوصا في المنظمات الصحية لأن ذلك ينعكس بشكل واضح على جودة الحياة في المجتمعات ولأن المجتمعات الصحية تقف على أهم موضوع يخص البشرية وهو الصحة ولهذا بات ينبغي على المنظمات الصحية البحث عن القيادات المغمورة ذات السيرة الجيدة في المجال الصحي والقادرين على تحمل هذه المسؤولية بكل أمانة وتقديم المساعدة لمن يحتاجها (عايض, ٢٠١٣)

إن القطاع الصحي في العالم أجمع والمملكة العربية السعودية يعد واحدا من المجالات المهمة نظرا لما يقدمه من خدمات تتعلق بصحة المواطنين والدور الذي يقوم به أعضاء هذا القطاع في ظل ما يشهده من ضغوط ومتغيرات متسارعة وفي الوقت الذي زادت فيه التغيرات والتحديات وأبرزها تنوع الأمراض وظهور فيروسات جديدة داخل المجتمع واتساع الأمراض المعدية الوبائية وبعض الممارسات الغير صحية للعاملين داخل القطاع وما يقابله من انعكاسات على صحة العاملين وسلامتهم النفسية والبدنية والاجتماعية الأمر الذي يوجب الوقوف على ذلك عن طريق تعزيز جودة الخدمات الصحية واشعار المستفيد بهذه الجودة حيث يسهم ذلك في التخطيط والتنفيذ من مختلف مستويات الرعاية الصحية

باعتباره امرا لا يقتصر فقط على الموجودين في مناصب الاشراف والإدارة، بل يتعدى هذه المناصب ليشمل فريق العمل من الأطباء والتمريض والعاملين داخل القطاعات الصحية جمعا وما يتطلبه دورهم من سلوكيات حديثة في القيادة ووعي بمتطلبات العمل والتحديات وأن يكونوا مؤمنين بالرسالة ومسؤولياتها ولهم القدرة على التأثير الإيجابي على باقي فريق العمل وتحفيزه وإدراك احتياجاته وتتجلى هذه المعالم السلوكية في النمط القيادي التحويلي (ياسين، الياس، ٢٠٢٢)

أشارت الكثير من الدراسات في مجال الإدارة أن اختيار أسلوب الإداري المناسب له تأثيرا على تحسين جودة الخدمات الصحية واعتبرت القيادة التحويلية أحد هذه الأنماط التي تشكرا عنصرا مهما للمؤسسات الخدمية وخصوصا الصحية والتي تسعى إلى إرضاء المستفيدين واشباع حاجاتهم ولا يخفى علينا أن الهدف من التغيير دائما هو التحول الإيجابي وإصلاح القصور والقيادة التحويلية تهتم بالالتزام التنظيمي للعاملين بالقطاع الصحي وحثهم على تقديم أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف المنظمات الصحية (يوسف، يوب ، ٢٠١٨)

ويعد موضوع القيادة التحويلية في القطاع الصحي من المواضيع التي اهتمت بها الأوساط الإدارية في العصر الحديث لما لها من أثر واضح في أداء العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية وبالتالي تحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة عالية

وفي ضوء ما سبق أسعى من خلال هذا البحث إلى ابراز تأثير القيادة التحويلية في تحقيق جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تعج القيادة الإدارية من عوامل إنجاح المنظمات الصحية وذلك لأهميتها في توجيه العاملين لتحقيق أهداف المنظمات الصحية وتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وفي ظل التغييرات المتسارعة ظهر مفهوم القيادة التحويلية كأحد الاتجاهات الحديثة التي تركز على الالهام والتحفيز والتمكين واحداث أثر إيجابي في سلوك العاملين واتجاهاتهم

ورغم ما تتمتع به مستشفيات المملكة العربية السعودية من تطور البنية التحتية والامكانيات التقنية والبشرية إلا أن جودة الخدمات الصحية ما تزال تواجه تفاوتاً في رضا المستفيدين وذلك يؤثر تساؤلات حول مدى كفاءة أنماط القيادة المطبقة في المنظمات الصحية وخاصة القيادة التحويلية لتحقيق الجودة المنشودة في الخدمات الصحية

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تحديد تأثير القيادة التحويلية في تحقيق جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض باعتباره من أبرز المستشفيات التخصصية في المملكة العربية السعودية

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطبيق مبادئ القيادة الحديثة في المؤسسات الصحية السعودية إلا أن هناك مؤشرات تشير إلى وجود تحديات في الوصول إلى مستويات مثالية من جودة الخدمات الصحية وهو ما قد يرتبط بأنماط القيادة السائدة ومن هنا تنبثق مشكلة الدراسة

١.٢.١. فجوات على المستوى النظري

رغم تزايد الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات في قطاعات مختلفة إلا أن معظمها ركز على:

- مؤسسات تعليمية أو صناعية أكثر من المؤسسات الصحية
- دراسة تأثير القيادة التحويلية على الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي دون الربط المباشر بجودة الخدمات الصحية
- ندرة الدراسات التي تناولت القيادة التحويلية في المستشفيات التخصصية في المملكة العربية السعودية خصوصاً مستشفيات وأقسام العيون التي تتطلب معايير دقيقة في جودة الخدمة وسلامة المرضى

وهذا يبرز فجوة معرفية تستدعي دراسة العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في هذا النوع من المستشفيات المتخصصة

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي تظهر فجوة في:

- ضعف تطبيق برامج تدريبية ممنهجة لترسيخ مبادئ القيادة التحويلية لدى القيادات الصحية
- محدودية استخدام أدوات تقييم حديثة لقياس جودة الخدمات من منظور القيادة التحويلية
- غياب الدراسات الميدانية داخل مستشفى الملك خالد للعيون لتوضيح العلاقة بين ممارسة القادة التحويليين ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى

لذلك تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة التطبيقية من خلال تحليل مدى ممارسة القيادة التحويلية فعليا في المستشفى وقياس تأثيرها في تحقيق جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين

وتقف على حل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة وهو:

ما هو تأثير القيادة التحويلية في تحقيق جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض؟

١,٣. أهمية الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية تحديا مستمرا في تحسين جودة الخدمات الصحية بما يتناسب مع تطلعات رؤية ٢٠٣٠ التي تركز على رفع كفاءة القطاع الصحي وتطوير بيئة العمل الإدارية والقيادية

وفي هذا الإطار تبرز أهمية دراسة القيادة التحويلية بوصفها أحد الاتجاهات القيادية الحديث التي تهدف إلى إحداث أثر إيجابي في سلوك العاملين في القطاع الصحي وتحفيزهم نحو الابداع والتميز في الأداء وهذا ما ينعكس بدوره على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين

وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض كونه أحد أهم المستشفيات التخصصية بالمملكة مما يمنح نتائجها بعدا علميا وتطبيقيا ذا قيمة

١,٣,١. على المستوى النظري:

- اثراء الادبيات العلمية العربية في مجال القيادة التحويلية وربطها بجودة الخدمات الصحية خصوصا في بيئة المستشفيات التخصصية السعودية التي لم تحظ بقدر كاف من البحث الأكاديمي
- توضيح الأبعاد النظرية للقيادة التحويلية مثل: (التأثير المالي، التحفيز، الاستثارة الفكري، الاعتبار الفردي) وعلاقتها بعناصر جودة الخدمات الصحية
- سد الفجوة النظرية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات في القطاع الصحي السعودي وخاصة في المستشفيات التخصصية مثل مستشفى الملك خالد للعيون
- تقديم نموذج نظري يمكن الاستفادة منه في دراسات لاحقة لدراسة القيادة التحويلية في مؤسسات صحية أخرى داخل المملكة وخارجها

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- تمكن نتائج الدراسة الإدارة العليا في مستشفى الملك خالد للعيون من التعرف على مدى تأثير نمط القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمات الصحية
- تساهم في توجيه صناع القرار في وزارة الصحة السعودية نحو تبني برامج تدريبية وتأهيلية تنمي مهارات القادة التحويليين في المستشفيات السعودية
- تساعد على تحسين بيئة العمل داخل المستشفى من خلال تعزيز قيم التحفيز والالهام والتمكين لدى العاملين مما يرفع من مستوى رضاهم وأدائهم
- تمكن المستشفى من رفع رضا المستفيدين وجودة الرعاية الصحية المقدمة عبر تطوير الأساليب الإدارية والقيادية
- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في وضع مؤشرات أداء قيادية تتعلق بجودة الخدمات الصحية

١,٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما تأثير القيادة التحويلية في تحقيق جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض؟

وتنبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توافر أبعاد القيادة التحويلية (التأثير المالي، التحفيز، الاعتبار الفردي) لدى القادة في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض؟
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد للعيون من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما العلاقة بين التأثير المثالي للقائد وجودة الخدمات الصحية في المستشفى؟
- ما العلاقة بين التحفيز الذي يمارسه القائد ومستوى جودة الخدمات الصحية؟
- ما العلاقة بين الاعتبار الفردي للقائد (اهتمامه بالعاملين وتطويرهم) وجودة الخدمات الصحية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين حول القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية تعزى لمتغيرات ديموغرافية مثل: (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة:

تحديد تأثير القيادة التحويلية في تحقيق جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض

وينبثق منه الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مدى توافر أبعاد القيادة التحويلية لدى القادة في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض
- قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد
- تحليل تأثير بعد التأثير المثالي للقائد في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى
- دراسة تأثير التحفيز الذي يمارسه القائد في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية
- بيان تأثير الاعتبار الفردي الذي يظهره القائد تجاه العاملين على جودة الخدمات الصحية في المستشفى
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات العاملين تجاه القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية تبعا للمتغيرات الديموغرافية

١,٦. فرضيات الدراسة

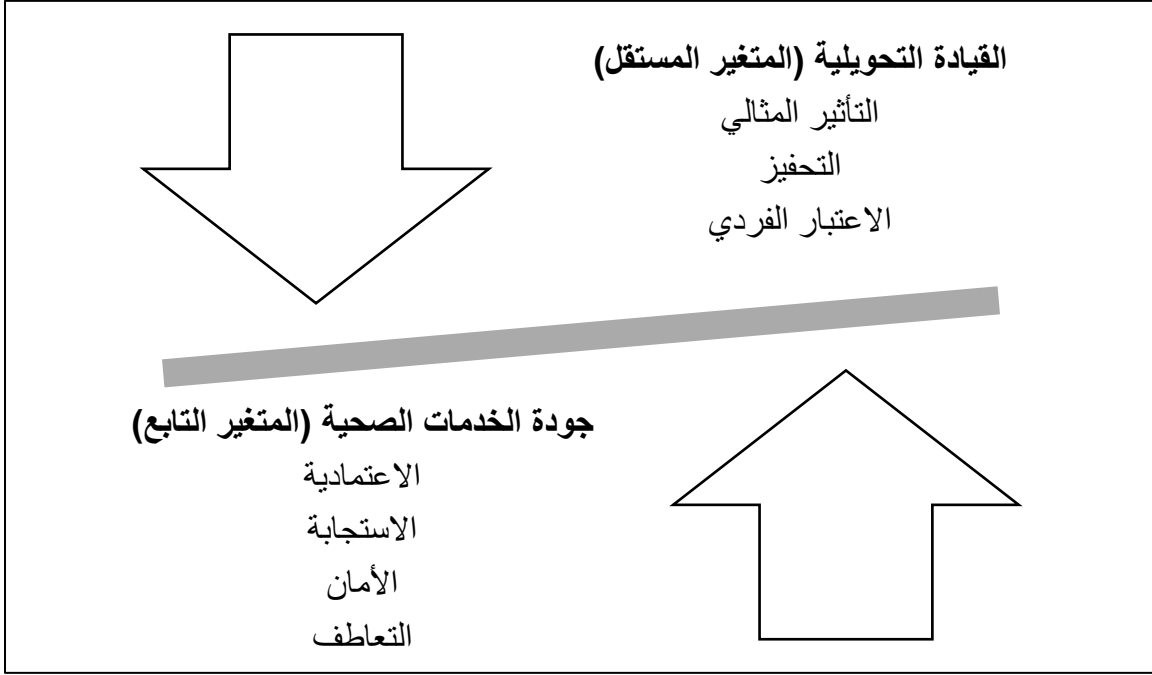
الفرضية الرئيسية للدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التأثير المثالي للقائد وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد للعيون
- توجد دلالة ذات دلالة إحصائية بين بعد التحفيز وجودة الخدمات الصحية في المستشفى
- توجد علاقة بين بعد الاعتبار الفردي وجودة الخدمات الصحية في المستشفى
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العاملين حول القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية

١,٧. نموذج الدراسة



الشكل ١: نموذج الدراسة (اعداد الباحثة)

١,٨. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية

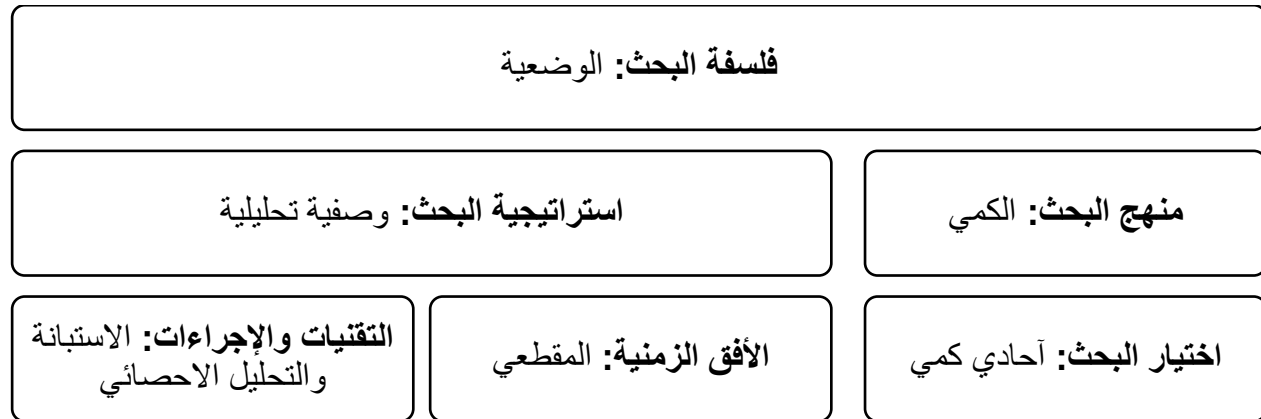
منهج البحث: الكمي

استراتيجية البحث: وصفية تحليلية

اختيار البحث: أحادي كمي

الأفق الزمنية: المقطعي

التقنيات والإجراءات: الاستبانة والتحليل الإحصائي



الشكل ٢: نموذج الدراسة (اعداد الباحثة)

٩, ١. الدراسة الميدانية

الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تحليل تأثير القيادة التحويلية بأبعادها على جودة الخدمات الصحية وأبعادها ولا تمتد الدراسة إلى أنماط القيادة الأخرى أو الجوانب المالية والتنظيمية خارج نطاق جودة الخدمات

الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من عام ٢٠٢٥م

الحدود البشرية:

تتكون الحدود البشرية للدراسة من العاملين في مستشفى الملك خالد للعيون بمدينة الرياض بوصفه أبرز المستشفيات التخصصية في مجال العيون في المملكة العربية السعودية ويعد بيئة مناسبة لدراسة العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية

الحدود المكانية:

مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون تأسس بأمر من الملك خالد - رحمه الله - في شهر أغسطس لعام ١٩٧٩م، وافتتح في عهد الملك فهد رحمه الله في شهر نوفمبر عام ١٩٨٣م في تاريخ ٢١/٤/١٤٤٦هـ صدر أمر ملكي كريم رقم (٢٨٣٤١) بالموافقة على النظام الأساس لمستشفى الملك خالد التخصصي للعيون ومركز الأبحاث وتحويله إلى مؤسسة مستقلة ذات طبيعة خاصة غير هادفة للربح تحت مظلة الهيئة الملكية لمدينة الرياض

ويقوم المستشفى بتقديم الرعاية الصحية المتخصصة بطب العيون للمرضى والمراجعين من جميع الأعمار وفق أحدث التقنيات والممارسات الطبية القائمة على البراهين وتشمل الخدمات الصحية المقدمة لمراجعي المستشفى كافة التخصصات الدقيقة في مجال طب العيون وتشمل:

تخصص الشدفة الأمامية وتخصص عيون الأطفال والحوول وتخصص الماء الأزرق وتخصص أعصاب العين وتخصص التهابات القرنية، وتخصص الشبكية وتخصص الجراحات التقيومية وعمليات القرنية الصناعية وزراعات القرنية وتخصص البصريات والتأهيل البصري

ويساهم مستشفى الملك خالد التخصصي للعيون في البحوث العلمية المتخصصة والجينية والأوراق العلمية وورش العمل المتخصصة والندوات والمؤتمرات لتطوير طب وجراحة العيون محليا وإقليميا وعالميا كما يعد المستشفى مركزا للتعليم والتدريب والتأهيل^١

^١ مصدر الكتروني، موقع مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض <https://kkesh.med.sa/about-hospital/about>

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الأحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

الشكل ٣: مخطط المشروع المقترح (اعداد الباحثة)

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

يوب, د. أمل, يوسف, أ. راضية. (٢٠١٨). أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية على تحسين جودة الخدمات الصحية العمومية ببوشقوف – قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

عايض، عبد اللطيف مصلح محمد. (٢٠١٣). دور القيادة الإدارية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيه، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي: جامعة العلوم والتكنولوجيا، م٦، ٦١١، ٩٥-١٤١

مصدر الكتروني، موقع مستشفى الملك خالد للعيون بالرياض
<https://kkesh.med.sa/about-hospital/about>

ياسين، جوبير محمد، الياس، عمير. (٢٠٢٢). سلوكيات القيادة التحويلية ودورها في تعزيز جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية قضي بكير ولاية غرداية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية.