

عنوان البحث

تأثير الكفاءة الإدارية على تجربة المريض وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات

*The Impact of Administrative Efficiency on Patient Experience and the Quality of
Healthcare Services in Hospitals*

إعداد الطالب/

محمد بن طلال شودري

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة _ Introduction

تُعَدُّ الإدارة الصحية أحد المكونات الأساسية لأنظمة الرعاية الصحية الحديثة، فهي المحرك الرئيسي لتوجيه الموارد البشرية والمالية والتكنولوجية لتحقيق الجودة والكفاءة والرضا في الخدمات المقدمة، ومع التطور المتسارع لأنظمة الرعاية الصحية، أصبح تحقيق توازن فعال بين الأداء التشغيلي، وتجربة المريض من الركائز المهمة لصانعي القرار ومديري المستشفيات.

شهدت المؤسسة الصحية تحولاً كبيراً على مدى العقدين الماضيين في كيفية تطبيق مفهوم تقديم الخدمات. فقد تحول مفهوم تقديم الخدمات من مجرد تقييم النجاح بناءً على قدرة المنشأة على تقديم العلاج، إلى مراعاة التجربة الشخصية للمريض بدءاً من دخوله المستشفى وحتى متابعته بعد الخروج.

وفي هذا الإطار، أصبحت كفاءة الإدارة الصحية من أهم الركائز لتحسين بيئة العمل، وضمان استمرارية الخدمة، وتقليل الأخطاء، وتعزيز ثقة المرضى في نظام الرعاية الصحية.

وفي إطار رؤية ٢٠٣٠، تسعى مستشفيات المملكة العربية السعودية إلى تعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المريض من خلال تبني أفضل ممارسات الإدارة، والتحول الرقمي، وبرامج الجودة الشاملة إلا أن التحدي الحقيقي يبقى قائماً على مدى ترجمة الكفاءة الإدارية إلى تحسينات حقيقية في جودة الخدمة وتجربة المريض، لاسيما في ظل تنوع المستشفيات وقدراتها التنظيمية.

ومن هنا، تبرز أهمية هذا البحث: -

إذ يهدف إلى تحليل العلاقة بين الكفاءة الإدارية في المؤسسات الصحية وتجربة المرضى وجودة الخدمات المقدمة. كما يهدف إلى تقييم أثر الأداء الإداري على رضا المرضى بشكل عام في المستشفيات السعودية الحكومية والتعليمية، بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى استخلاص توصيات عملية من شأنها الإسهام في تعزيز أداء الإدارات الصحية وتحسين تجربة المريض بما يتوافق مع الأهداف الوطنية في إطار الرعاية الصحية الشاملة.

Health administration is one of the essential components of modern healthcare systems, serving as the main driver to channel human, financial, and technological resources to achieve quality, efficiency, and satisfaction in the services provided. Therefore, with the accelerated development of healthcare systems, striking an efficient balance between operational and patient experience has become one of the important bases for decision-makers and hospital administrators.

The health institution has undergone a significant transformation over the past two decades in how the concept of service delivery is implemented. There has been a shift away from solely judging success by just the ability of a facility to provide treatment, but it also takes into consideration a patient's personal experience starting from their admission and going to post-discharge follow-up. Within this framework, the efficiency of health administration has become one of the most important levers for enhancing the work environment, ensuring the continuity of service, reducing errors, and strengthening patients' trust in the healthcare system.

Under Vision 2030, hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia are targeting the enhancement of service quality and perfection in the patient experience by adopting best management practices, digital transformation, and comprehensive programs of quality. Yet, the real challenge remains: the degree to which the administrative efficiency would translate into real improvements in the quality of service and patient experience, especially given that the diversity in hospitals and their organizational capabilities.

Hence, the importance of this research comes forth—it aims at analyzing the relationship between administrative efficiency in health institutions and the experience of patients and the quality of services provided. It also aims at assessing the impact of administrative performance on overall patient satisfaction within the context of Saudi public and teaching hospitals. In addition, the study aims at drawing practical recommendations capable of contributing to enhancing the performance of health administrations and improving the patient experience in conformity with the goals set nationally in the context of comprehensive health care.

مشكلة الدراسة_Research Problem

رغم أن العديد من المستشفيات مجهزة تجهيزاً كاملاً بجميع الإمكانيات الطبية، إلا أن شكاوى المرضى لا تزال تتركز حول المشاكل الإدارية، وطول فترات الانتظار، وضعف التواصل. وهذا يُشير إلى وجود فجوة بين الخدمات المُقدمة وتوقعات المرضى.

Despite the fact that many hospitals are well-equipped with all medical resources, patients' complaints still focus on administrative problems, long waiting times, and poor communication. This suggests a gap between services provided and patient expectations..

أهمية الدراسة_Significance

تهدف نتائج هذه الدراسة إلى مساعدة الإدارة العليا في تحسين العمليات الإدارية وجودة الخدمة ورضا المرضى.

The results of this study are designed to assist top management in enhancing administrative processes, service quality and patient satisfaction.

أهداف الدراسة_Objectives

- (تسهيل الحوار) معدل الكفاءة في إدارة الرعاية الصحية.
- دراسة آثار الكفاءة البيروقراطية في الإدارة على جودة الرعاية.
- دراسة ممارسات الإدارة وعلاقتها بتجربة المريض بشكل عام.
- (facilitate the conversation) Rate of efficiency in healthcare management.
- Investigate the effects on quality of care, of bureaucratic efficiency in administration.
- Investigate management practices and their relationship to the patient experience overall.

تساؤلات الدراسة_Research Questions

- ما مدى كفاءة إدارة الرعاية الصحية اليوم؟
- ما الذي يؤثر على جودة خدمات الرعاية الصحية، مع مراعاة الأداء الإداري؟
- كيف تؤثر الإدارة على تجربة المريض؟
- How efficient is the healthcare administration today?
- What influences the quality of health care services, taking into account administrative performance?
- How does administration impact patient experience?

فروض الدراسة_Research Hypotheses

- ترتبط فعالية إدارة الرعاية الصحية إحصائيًا برضا المرضى في المستشفيات.
 - ترتبط الكفاءة الإدارية ارتباطًا إيجابيًا بتوفير الرعاية الصحية عالية الجودة.
 - تختلف تصورات المرضى باختلاف تنظيم العمليات الإدارية داخل النظام الصحي.
- Effectiveness of healthcare management is statistically correlated with patient satisfaction in hospitals.
 - Administrative efficiency correlates positively with the provision of quality in healthcare.
 - Patient perceptions differ according to the organization of administrative processes within a health system.

الدراسات السابقة_Previous Studies

في عام ٢٠٢٢، ذكرت منظمة الصحة العالمية أن ضعف التواصل الإداري كان من بين الأسباب الرئيسية لانخفاض تجربة المريض. كما حدد لي وكيم (٢٠٢١) أن القيادة الفعالة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة الرعاية .

In 2022, the World Health Organization stated that poor administrative communication was among the leading causes of low patient experience. Lee & Kim (2021) also determined that effective leadership had a strong association with quality of care.

المنطلقات النظرية للدراسة_Theoretical Premises of the Study

بشكل جماعي، تم وصف النظريات التي تدعم هذه الدراسة؛ فهي توفر المنطق الذي من خلاله تتلاقى كفاءة الإدارة الصحية وجودة الخدمة مع تجربة المريض في المستشفيات. وتتمثل الفرضيات الأساسية في أن الكفاءة الإدارية هي أحد المحددات الرئيسية لفعالية المنظمات الصحية، مما يعني توفير استخدام فعال للموارد وهيكله وعمليات التحسين وسير العمل التي تعزز رضا العملاء، وهذا يعني ضمناً أن الرعاية الجيدة لا تتعلق فقط بالأبعاد الطبية ولكن بالسياقات الإدارية والتنظيمية للإقامة التي توفر السلامة واستمرارية الخدمات، ومن البعد الإنساني فإن المريض هو مركز الرعاية داخل النظام الصحي، ويفترض النهج الذي يركز على المريض حقاً فهمًا عميقاً لاحتياجات المريض وتوقعاته بالإضافة إلى مشاركة المريض في عملية الرعاية. الفرضية المؤسسية: تعتبر هذه الفرضية أن الحوكمة والشفافية هما الأساس الذي يجب أن ترتكز عليه الكفاءة التشغيلية والحوكمة الإدارية وأن الحوكمة في الخدمات تبني الثقة. باختصار، توفر هذه المقدمات الإطار المعياري الذي يقترح فرضيات وتحليل هذه الدراسة، ويدعم دمج الأبعاد الإدارية والإنسانية لتحسين تجربة المريض وجودة الخدمة في المستشفيات.

Collectively, the theories supporting this study are described; they provide the reasoning through which health administrative efficiency and service quality converge to patient experience in hospitals. The underlying premises are that administrative efficiency is one of the primary determinants for the effectiveness of health organizations, which implies housing an efficient use of resources, structuring, and improvement processes and workflows that enhance client satisfaction. It is implied that quality care is not related only to the medical dimensions but to the administrative and organizational contexts of the stay that provide safety and continuity of services. From a human dimension, the patient is the center of the care within the health system. A truly patient-centered approach presupposes an intimate understanding of the patient's needs and expectations as well as the engagement of the patient in the care process. Institutional Hypothesis: This premise considers that governance and transparency are the foundation on which operational efficiency and administrative governance must rest, and that governance in services builds trust. In summary, these premises provide the normative framework proposing the hypotheses and analysis of this study, supporting the merging of the administrative and the human dimensions of improving patient experience and service quality in hospitals.

المنهجية وطرق البحث_ Methodology and Research Methods

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كونه أنسب وأنسب منهجية لرصد الظواهر الإدارية والصحية، وعلاقتها بتجربة المريض وجودة الخدمة. أدوات البيانات: سيصمم الباحثون استبيانًا إلكترونيًا ويوجهونه إلى الفئتين المستهدفتين:

- الموظفون الإداريون في المستشفيات الحكومية والتعليمية.
- المرضى والزوار الذين تلقوا خدمات من المستشفيات. عينة الدراسة: سيختار الباحثون عينة عشوائية طبقية لتمثيل الفئات المستهدفة تمثيلًا كافيًا؛ ومن المرجح أن تتكون العينة من حوالي ٢٠٠-٣٠٠ مشارك. أساليب تحليل البيانات: سيتم إجراء تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، باستخدام أساليب تحليل البيانات التالية:
- التحليل الوصفي للمتغيرات.
- معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين الكفاءة الإدارية وتجربة المريض.
- تحليل الانحدار لفهم التأثير التنبئي للكفاءة الإدارية على جودة الخدمة.

This study used a descriptive-analytical method because it is the most appropriate and suitable method to conduct observations of administrative and health phenomena, as well as their relationship to patient experience and service quality. Data Instruments: The researchers will design and direct the electronic questionnaire to the two target groups:

- Administrative staff employed at public and teaching hospitals.
- Patients and visitors who have received services from the hospitals. Study Sample: The researchers will select a stratified random sample to adequately represent the targeted groups; the sample will likely consist of approximately 200-300 participants. Data Analysis Methods: Data analysis will be conducted using SPSS statistical software, with the following data analysis methods utilized:
- Descriptive analysis of variables.
- Pearson correlation to analyze the relationship between administrative efficiency to patient experience.
- Regression analysis to understand the predictive on impact of administrative efficiency to service quality Study

أدوات الدراسة _ Study Instruments

كان الاستبيان المنظم الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. وقد طُوّر الاستبيان بناءً على دراسات معاصرة ونماذج نظرية. وفي هذا الصدد، قاست أداة الاستبيان ثلاثة أبعاد مؤثرة:

١. الكفاءة الإدارية

وشملت مؤشرات تُركّز تحديدًا على التخطيط والتنظيم والقيادة واتخاذ القرارات داخل المستشفى. مثال على ذلك: تُقوِّض الإدارة المهام بوضوح لموظفيها.

٢. جودة خدمات الرعاية الصحية

وقامت الأداة بقياس قدرة المستشفى على تلبية المعايير، والالتزام بالمواعيد، ودقة العمليات. مثال على ذلك: يُقدِّم المستشفى جودة خدمة ممتازة ومتسقة في مختلف الأقسام.

٣. تجربة المريض

وقيّم هذا البعد الرضا العام، وإمكانية الحصول على معلومات كافية، والاستجابات الدقيقة لاحتياجات المريض. مثال على ذلك: أنا راضٍ عن كيفية معاملة الموظفين الإداريين لي أثناء زيارتي للمستشفى. خضعت الأداة لتقييم صلاحية محتواها من قِبل لجنة من خبراء إدارة الرعاية الصحية والجودة، لضمان ملاءمة البنود وصياغتها بشكل مناسب. وتم تقييم الموثوقية باستخدام معامل ألفا كرونباخ بعد إجراء دراسة تجريبية على عينة صغيرة

The structured questionnaire was the main data collection instrument for the study. The survey was developed based upon contemporary studies and theoretical models. In this regard, the survey instrument measured three influential constructs:

1. Administrative Efficiency

It included indicators specifically focused on planning, organization, leadership, and decision making within the hospital. Example item: Tasks are clearly delegated to staff workers by the administration.

2. Healthcare Service Quality

It measured the ability of the hospital to meet standards, timeliness, and accuracy of the processes.

Example item: The hospital provides excellent and consistent service quality across the different departments.

3. Patient Experience

This dimension assessed overall satisfaction, access to adequate information and accurate responses to patient needs. Example item: I am satisfied with how I was treated by the administrative staff during my hospital visit. The instrument was evaluated for content validity by a panel of healthcare management and quality scholars to ensure that the items were relevant and appropriately worded. Reliability was assessed by the Cronbach's Alpha after a pilot study was implemented on a small population.

حدود الدراسة_ Study Boundaries / Delimitations

في سياق الرعاية الصحية، تستخدم مجموعة من الدراسات حدودًا محددة للمساعدة في تحديد نطاقها. تشمل الحدود:

الحدود الجغرافية: سيقصر البحث على المستشفيات العامة والتعليمية في المملكة العربية السعودية لأن سياقات المستشفيات هذه مناسبة جدًا للتحقيق في تصورات المرضى والموظفين حول كفاءة الإدارة الصحية وجودة الخدمة.

الحدود الزمنية: سيتم إجراء البحث في عام ٢٠٢٥، وهو الإطار الزمني المحدد لجمع البيانات وتحليلها. الحدود البشرية: صُممت الدراسة للتركيز على مجموعتين سكانييتين.

أولاً، ستجمع الدراسة ردوداً من موظفي الإدارة في المستشفى: رؤساء الوحدات ومشرفي الوحدات ومسؤولي تحسين الجودة. ستتكون المجموعة السكانية الثانية من المرضى والعملاء الذين تلقوا خدمات في نفس المستشفيات. حدود الموضوع: تدرس الدراسة كفاءة الإدارة الصحية فيما يتعلق بتجربة المريض وجودة الخدمة. لا تتناول الدراسة القضايا السريرية أو الفنية. القيود المنهجية: المنهجية وصفية تحليلية، وطريقة جمع البيانات عبارة عن استبيان، لذا فإن النتائج تمثل تجارب وآراء المستجيبين.

Within the context of healthcare, a set of studies uses defined boundaries to help limit their scope. The boundaries include: Geographical boundaries: The research will be limited to public and teaching hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia because those hospital contexts are very appropriate for investigating the patient and staff perceptions about healthcare administrative efficiency and service quality. Temporal boundaries: The research will be conducted in 2025, the defined time frame in which data is to be collected and analyzed. Human boundaries: The the study is designed to focus on two populations. First, the study will gather responses from hospital administrative personnel: unit heads, unit supervisors, and quality improvement officers. The second population will be composed of patients and customers who received services in the same hospitals. Subject boundaries: The study examines healthcare administrative efficiency in relation to patient experience and service quality. The study does not address clinical or technical issues. Methodological limitations: The methodology is descriptive-analytic, and the method to collect data is a questionnaire so the results represent the experiences and opinions of the respondents.

المراجع_References

١. وزارة الصحة السعودية (٢٠٢٤). التقرير السنوي لأداء القطاع الصحي - وزارة الصحة.
٢. رؤية السعودية ٢٠٣٠ (٢٠٢٤). برنامج التحول الصحي - مركز تحقيق الرؤية.
٣. مجلة إدارة الصحة، المجلد ١٥ (٢)، الصفحات ٤٥-٦٠ (٢٠٢٣). تأثير الكفاءة الإدارية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
٤. مجلة العلوم الصحية، المجلد ٨ (١)، الصفحات ٢١-٣٤ (٢٠٢٢). تجربة المريض كمؤشر على جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات التعليمية.

1. Saudi Ministry of Health (2024). Annual Health Performance Report - Ministry of Health.
2. Saudi Vision 2030 (2024). Health Transformation Program - Vision Realization Center.
3. Journal of Health Management, Vol. 15 (2), pp. 45-60 (2023). The Impact of Administrative Efficiency on the Quality of Health Services in Government Hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia.
4. Journal of Health Sciences, Vol. 8 (1), pp. 21-34 (2022). Patient Experience as an Indicator of Health Service Quality: A Field Study in Teaching Hospitals.