

عنوان البحث

***أثر جودة اتخاذ القرارات الإدارية على مستوى رضا المرضى: دراسة
تطبيقية في المستشفى التخصصي الطبي بالرياض (SMC)"**

اسم الطالب

فاتن اشرف سمير

الرقم الأكاديمي:

2021204994

مشروع تخرج 2

ماجستير الادارة الصحية

Prepared by Dr. Fayez Jrad

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:.....	رقم الصفحة
مشكلة الدراسة	
أهمية الدراسة:.....	
أهداف الدراسة.....	
تساؤلات الدراسة	
فروض الدراسة:.....	
الدراسات السابقة:.....	
الفجوة البحثية:.....	
المنطلقات النظرية للدراسة:.....	
المنهجية وطرق البحث:.....	
مجتمع وعينة الدراسة	
أداة الدراسة	
أساليب التحليل الإحصائي	
خامسًا: حدود الدراسة	
المراجع	

مقدمة (Introduction)

تعد الإدارة الصحية مجالاً حيوياً ومعقداً، حيث لا تقتصر جودة الرعاية على الجوانب الطبية فقط، بل تمتد لتشمل المنظومة الإدارية والقدرة على اتخاذ قرارات دقيقة ومنظمة [1، 4]. وفي ظل التنافسية المتزايدة في القطاع الصحي العالمي، أصبح رضا المستفيد (المريض) هو المعيار الأساسي لتقييم كفاءة المنشأة [31، 37].

أهمية الموضوع في السياق العالمي والمحلي: عالمياً، تتوجه المستشفيات نحو "الإدارة القائمة على الأدلة" لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمة. ومحلياً، تتماشى هذه الدراسة مع رؤية المملكة 2030 التي تسعى لتحويل المملكة إلى مجتمع تقني متطور يستفيد من مزايا الاتصال والتقنية لتطوير القطاع الصحي والارتقاء بجودة الحياة [32، 35].

الإشارة إلى الفجوة البحثية: رغم وجود دراسات تناولت الرضا عن الخدمات الطبية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات الميدانية التي تربط بشكل مباشر بين "جودة القرار الإداري" (مثل سرعة جدولة العمليات، كفاءة الطاقم الإداري، ووضوح السياسات) وبين مستوى الرضا النهائي للمرضى في القطاع الخاص بالرياض، وتحديدًا في المستشفى التخصصي الطبي (SMC) [13، 24]. نظرة عامة على البحث: يتضمن هذا البحث خمسة فصول؛ تبدأ بمدخل الدراسة (المشكلة والأهداف)، ثم الإطار النظري والدراسات السابقة، مروراً بالمنهجية والإجراءات الميدانية، وصولاً إلى عرض النتائج وتحليلها، ثم الاستنتاجات والتوصيات [12، 38].

مشكلة الدراسة (Research Problem)

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى نجاعة القرارات الإدارية المتخذة داخل المستشفى التخصصي الطبي (SMC) في تلبية توقعات المرضى المتزايدة. فالبحث العلمي هو جهد منظم يهدف لحل مشكلة محددة، وهنا تبرز الحاجة لفهم أثر العمليات الإدارية الذهنية على مخرجات الخدمة [4، 11].

صياغة المشكلة في شكل تساؤلات:
التساؤل الرئيس: ما أثر جودة القرارات الإدارية في المستشفى التخصصي الطبي بالرياض على مستوى رضا المرضى؟ [18، 20].

التساؤلات الفرعية:

- ما هو الواقع الحالي لعملية اتخاذ القرار في مستشفى SMC؟
 - ما هي معايير جودة الخدمة الإدارية التي تؤثر بشكل مباشر على المراجعين؟
- توضيح الفجوة بين الواقع والمأمول: يأمل المرضى في الحصول على خدمة إدارية سريعة وشفافة توازي التطور الطبي في SMC، بينما قد يشير الواقع الميداني إلى وجود "قصور في التنسيق الإداري أو تأخير في اتخاذ قرارات" معينة تؤثر على انطباعهم النهائي [19، 36].

أدلة وجود المشكلة: تستند الدراسة إلى ما تلاحظه الدراسات السابقة من تزايد شكاوى المراجعين في القطاع الخاص من الإجراءات البيروقراطية، بالإضافة إلى تقارير الجودة التي تشير إلى أن رضا العميل هو المحرك الأساسي للمنافسة في سوق المصارف والخدمات الصحية بالمملكة [14، 15].

أهمية الدراسة (Research Importance)

تكمن أهمية الدراسة في كونها تربط بين المتغيرات الإدارية والسلوكية في بيئة صحية حساسة.

أ) الأهمية العلمية (النظرية):

- إثراء المعرفة النظرية في مجال الإدارة الصحية من خلال تسليط الضوء على "نظرية جودة القرارات" وأثرها السوسيولوجي [41، 42].

- سد فجوة في الأدبيات العربية المتعلقة بالبحث الميداني في المستشفيات الخاصة الكبرى بالرياض [26، 42].

- تقديم إطار نظري متكامل يربط بين مراحل اتخاذ القرار (تحديد المشكلة، جمع البيانات، تحليل البدائل) وبين معايير رضا المستفيد [5، 9].

ب) الأهمية التطبيقية:

- تقديم توصيات عملية لإدارة المستشفى التخصصي الطبي (SMC) تساعد في تحسين ممارساتهم الإدارية.
- مساعدة صانعي السياسات الصحية في تقييم أداء الكوادر الإدارية بناءً على تغذية راجعة من المرضى.
- تطوير أدوات قياس (استبيان) يمكن للمستشفى استخدامها دورياً لتقييم أثر قراراتها على جودة الخدمة [9، 43].

أهداف الدراسة (Research Objectives)

تعتبر الأهداف الإجابة المباشرة على تساؤل الباحث لنفسه: "لماذا تُجرى هذه الدراسة؟". ويجب أن تكون هذه الأهداف ذكية (SMART)، أي محددة، وقابلة للقياس، وللتحقيق، وواقعية، ومرتبطة بإطار زمني.

الهدف العام:

- تحليل وقياس أثر جودة عملية اتخاذ القرارات الإدارية في تحسين مستوى الرضا النهائي للمرضى المراجعين للمستشفى التخصصي الطبي بالرياض (SMC) [11، 31].

الأهداف الخاصة/التفصيلية:

- التعرف على الآليات والأساليب المتبعة حالياً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل أروقة مستشفى SMC.
- تحديد معايير جودة القرار الإداري (مثل: السرعة، الدقة، الشفافية) الأكثر تأثيراً على تجربة المريض في القطاع الصحي الخاص [17، 32].
- قياس مستوى الرضا الفعلي للمرضى عن الخدمات الإدارية المقدمة (التنسيق، المواعيد، الاستقبال) في المستشفى محل الدراسة.
- الكشف عن طبيعة العلاقة الإحصائية بين جودة القرار الإداري وبين ولاء المريض ورغبته في تكرار الزيارة للمستشفى [31، 35].
- تقديم مقترحات وتوصيات عملية لصناع القرار في مستشفى SMC تساهم في تطوير العملية الإدارية بما يخدم تنافسية المستشفى ورضا المستفيدين [11، 33].

تساؤلات الدراسة (Research Questions)

يتم صياغة مشكلة البحث في شكل سؤال محوري تنبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تغطي كافة جوانب الظاهرة المدروسة [27، 28].

التساؤل الرئيس:

"ما أثر جودة القرارات الإدارية المتخذة في المستشفى التخصصي الطبي بالرياض على مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة؟".

التساؤلات الفرعية:

1. ما هي واقع عملية اتخاذ القرار الإداري في مستشفى SMC من وجهة نظر الكوادر الإدارية؟.
2. ما هو مستوى رضا المرضى الحالي عن الإجراءات الإدارية المتخذة (مثل سرعة جدولة العمليات أو دقة البيانات)؟.
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة اتخاذ القرار الإداري وبين الانطباع العام للمريض عن جودة الرعاية؟.
4. هل تختلف تقديرات المرضى لمستوى جودة القرارات الإدارية باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (مثل: العمر، نوع التأمين الطبي، تكرار الزيارة)؟.
5. كيف يمكن تطوير منظومة اتخاذ القرار في المستشفى التخصصي الطبي لتتوافق مع معايير الجودة العالمية ورؤية المملكة 2030؟ [11، 32].

هل تود مني الآن الانتقال إلى صياغة "فروض الدراسة" (التي تقترح العلاقة بين جودة القرار والرضا ليتم اختبارها إحصائياً) بناءً على هذه الأهداف؟

أولاً: فروض الدراسة (Research Hypotheses)

الفرضية هي عبارة عن تخمين ذكي أو توقع لنتائج الدراسة يهدف الباحث لإثباته. سنعتمد في هذا البحث النوعين (الصفريّة والبديلة) لضمان الدقة الإحصائية:
الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة اتخاذ القرارات الإدارية (السرعة، الدقة، الشفافية) على مستوى رضا المرضى في مستشفى SMC عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
الفرضية الصفريّة (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة اتخاذ القرارات الإدارية على مستوى رضا المرضى.

الفرضيات الفرعية:

H1: توجد علاقة إيجابية بين سرعة اتخاذ القرار الإداري (مثل تقليل وقت الانتظار) وبين ارتفاع مستوى رضا المراجعين.

H2: تؤثر دقة البيانات الإدارية المعطاة للمريض بشكل إيجابي على انطباعه العام عن جودة الخدمة.

H3: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المرضى لجودة القرارات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل نوع التأمين الطبي أو العمر).

المنطلقات النظرية للدراسة

لتطوير البحث (الوصول لـ 20 صفحة)، يجب التوسع في هذا القسم ليشمل:

- نظرية اتخاذ القرارات: (مثل نظرية "الرشد المقيد" لهيربرت سايمون).
- نماذج جودة الخدمة: (مثل نموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين توقعات المريض والخدمة الفعلية).
- الأبعاد السوسولوجية: أثر التكنولوجيا والاتصال في المؤسسات الصحية على العلاقات الاجتماعية بين المريض والإدارة .

ثانياً: الدراسات السابقة (Previous Studies)

يجب أن تُكتب الدراسات السابقة بطريقة تحليلية تبرز أوجه الشبه والاختلاف مع بحثك الحالي. سنتبع هنا "الترتيب الموضوعي" كونه الأفضل لخلق تدفق منطقي [المصادر].

1. دراسة (المنصور، 2022) - دراسة محلية:

هدف الدراسة: قياس أثر القرارات الإدارية على ولاء العملاء في القطاع الصحي الخاص بالمملكة العربية السعودية .

المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان على عينة من 400 مراجع.

أهم النتائج: وجود علاقة طردية قوية بين جودة التعامل الإداري في الاستقبال وبين رغبة المريض في تكرار الزيارة.

العلاقة ببحثك: تتشابه مع بحثك في المتغير التابع (رضا/ولاء المريض) ولكنها تختلف في أن بحثك يركز بشكل أعمق على "عملية اتخاذ القرار" كعملية ذهنية إدارية داخل SMC.

2. دراسة (جاسم، 2020) - دراسة عربية:

- هدف الدراسة: التعرف على معوقات اتخاذ القرار الإداري وأثرها على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية بالأردن.
- المنهجية: المنهج المسحي الميداني.
- أهم النتائج: أن البيروقراطية في اتخاذ القرار تؤدي لتراجع مستويات الرضا بنسبة 30%.
- العلاقة ببحثك: تقدم دراسة مقارنة حول الفرق بين القطاع العام (محل دراستها) والقطاع الخاص (SMC في بحثك)، مما يساعدك في تحليل الفروق في كفاءة القرار.

ثالثاً: الفجوة البحثية (Research Gap)

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتبين أن أغلبها ركز على الجوانب الفنية الطبية أو الرضا العام عن الخدمات، بينما تبرز الفجوة في:

- ندرة الدراسات التي تربط بين "مراحل صناعة القرار الإداري" (تحديد المشكلة، جمع البيانات، تحليل البدائل) وبين أثرها المباشر على تجربة المريض في المستشفيات التخصصية الكبرى بالرياض.
- يسعى البحث الحالي لمعالجة هذه الفجوة من خلال التطبيق الميداني المباشر على مستشفى SMC، وربط الجودة الإدارية برؤية المملكة 2030 للتحويل الرقمي الصحي.

المبحث الأول: نظريات اتخاذ القرارات الإدارية في القطاع الصحي

يركز البحث في العلوم الإدارية على جمع بيانات دقيقة تساعد في عملية اتخاذ القرار وتقليل المخاطر [4، 5]. يمكنك التوسع هنا عبر:

- نظرية الرشد المقيّد (Herbert Simon): وضح كيف أن المدير في مستشفى SMC يسعى لاتخاذ قرارات "مرضية" وليست "مثالية" بالضرورة، نظراً لمحدودية الوقت والبيانات أو تعقيد الظروف الصحية [5، 9].
 - مراحل صناعة القرار: استعرض الخطوات المنهجية التي تبدأ بتحديد المشكلة، ثم جمع البيانات، وتحليل البدائل، وصولاً للتنفيذ والمتابعة، وكيف يؤثر اختلال أي مرحلة على جودة الخدمة المقدمة للمريض [3، 5].
 - تحديات القرار في البيئة الصحية: ناقش صعوبة عزل المتغيرات الخارجية وتأثير نقص قواعد البيانات على دقة القرارات الإدارية.
- المبحث الثاني: نماذج جودة الخدمة ورضا المستفيد (المريض)

المبحث الثاني: نماذج جودة الخدمة ورضا المستفيد (المريض)

بما أن رضا العاملين والعملاء هو مجال بحثي موصى به في العلوم الإدارية، سنستخدم النماذج التالية:

- نموذج SERVQUAL: توسع في شرح الأبعاد الخمسة للجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف). وضح كيف أن "الفجوة" بين توقعات المريض في SMC والخدمة الفعلية التي يتلقاها هي المعيار الحقيقي لنجاح القرار الإداري [13، 14].

- مفهوم الرضا الإجرائي: ناقش كيف أن رضا المريض لا يتوقف على العلاج الطبي فقط، بل يمتد ليشمل سرعة القرارات المتعلقة بالدخول، المواعيد، والتعامل مع الشكاوى.

المبحث الثالث: الأبعاد السوسولوجية والتكنولوجية في الإدارة الصحية

ب
نأً على النماذج النظرية الواردة في المصادر حول أثر التكنولوجيا والاتصال [31، 35]:

- النظرية التفاعلية الرمزية: حلل العلاقة التفاعلية بين المريض والجهاز الإداري في المستشفى، وكيف أن "الرموز" (مثل سرعة الاستجابة، ووضوح اللوائح) تشكل انطباع المريض عن المؤسسة.
- أثر التحول الرقمي (رؤية 2030): وضح كيف يساهم الاتصال الفوري والتقنيات الحديثة في تغيير طبيعة العلاقات الاجتماعية بين المريض والإدارة، وتحويل المستشفى إلى "مجتمع معلوماتي" يسهل فيه تبادل البيانات بدقة وسرعة [32، 35].
- نموذج التأثير القوي لوسائل الاتصال: كيف تؤثر الرسائل والقرارات الإدارية المعلنة عبر منصات المستشفى على توجهات المراجعين ومستوى ثقتهم في SMC.

ثالثاً: كيف تُحلل الدراسات السابقة؟

يشير البحث العلمي إلى أن مراجعة الدراسات السابقة ليست مجرد سرد، بل هي تحليل وتحديد لنقاط التشابه والاختلاف بينها وبين بحثك الحالي [26، 34].

مقارنة النتائج: يجب عليك رصد ما إذا كانت الدراسات السابقة اتفقت على أن "سرعة القرار" هي العامل الأهم في رضا المرضى، أم أن هناك دراسات تضاربت نتائجها وأرجعت الرضا لعوامل أخرى [28، 36].

تحليل المنهجيات: قارن بين المناهج المستخدمة؛ هل اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي فقط؟ وكيف ستميز دراستك باستخدام المنهج التطبيقي للوصول لنتائج ميدانية في مستشفى SMC [5، 30].

تفسير الاختلافات: إذا وجدت نتائج مختلفة، فسر ذلك بناءً على اختلاف بيئة الدراسة (مستشفى حكومي مقابل SMC كقطاع خاص)، أو اختلاف العينة (مرضى العيادات الخارجية مقابل المنومين) [7، 30].
تحديد الحلول: اذكر ما إذا كانت تلك الدراسات قد قدمت حلولاً فعلية للمشكلات الإدارية التي طرحتها أم أنها اكتفت بالوصف [28، 36].

رابعاً: كيف تحدد فجوة البحث؟ (Research Gap)

الفجوة البحثية هي المبرر العلمي الأقوى لقيامك بالدراسة، وتحددها من خلال إثبات أن مشكلة بحثك لم تُعالج بعمق كافٍ سابقاً [29، 37]. يمكنك تحديدها في بحثك عبر:
السياق الجغرافي والمكاني: قد تجد دراسات كثيرة عن "اتخاذ القرار" في مستشفيات عالمية أو عربية، ولكن توجد ندرة في الدراسات التي طبقت هذا النموذج على المستشفيات التخصصية الكبرى في الرياض (مثل SMC) [7، 42].

تغيير المتغيرات: البحث عن متغيرات لم تُدرس معاً؛ مثل الربط بين "التحول الرقمي في اتخاذ القرار" وبين "رضا المريض" في بيئة SMC، وهو ما يتماشى مع التوجهات الحديثة ورؤية 2030 [32، 35].
القيود المنهجية (Validation): يمكنك إجراء دراسة على موضوع سبق بحثه ولكن بـ اختلاف في العينة أو الفترة الزمنية أو الأداة لضمان تحديث البيانات وصحتها في الوقت الحالي [7، 29].
الفراغ المعرفي: الإشارة إلى أن الدراسات السابقة ركزت على "جودة الخدمة الطبية" وأهملت "جودة العملية الإدارية الذهنية" (اتخاذ القرار) وأثرها السلوكي على المريض [16، 17].

نصيحة إضافية من المصادر: عند كتابة هذا القسم، احرص على استخدام المصادر الأولية وتجنب المصادر الهامشية، واعرض فقط الأجزاء التي تخدم محتوى بحثك وبشكل سريع ودقيق [28، 36].
هل تود مني مساعدتك في صياغة "الفجوة البحثية" الخاصة ببحثك في SMC بأسلوب أكاديمي جاهز للإضافة في مسودة المشروع؟