

عنوان البحث

أثر القيادة التحويلية بأبعادها على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسات الطبية

**The Influence of Aspects of Transformational Leadership on the Quality
of Healthcare Services and Patient Satisfaction in Medical Facilities**

إعداد الطالب/ د. عبدالله سعيد القثمي

253000523

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2026

مقدمة:

في ضوء التطورات السريعة التي يشهدها قطاع الرعاية الصحية، أصبح تقييم جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى من أبرز المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية عند قياس أدائها والسعي نحو التميز المؤسسي. وتوضح الأبحاث الحديثة أن تحسين جودة الخدمات يتجاوز الإمكانيات التقنية، بل يرتبط بشكل كبير بالعوامل الإدارية، وأهمها نمط القيادة المتبعة داخل المؤسسة الصحية.

وتعتبر القيادة التحويلية من أهم أنماط القيادة التي تساعد في رفع مستوى الأداء المؤسسي، من خلال تشجيع الموظفين وتعزيز حافزهم وتنمية قدراتهم الإبداعية، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة (Boamah et al., 2018). كما تبرز الأدبيات أن جودة الخدمات الصحية تمثل عاملاً أساسياً في تحقيق رضا المرضى وتحسين تجربتهم داخل المؤسسات الطبية (Mosadeghrad, 2014).

نتيجة لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسات الصحية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم الملحوظ في مجال الصحة، فإن العديد من المستشفيات لا تزال تواجه اختلافات في مستوى جودة الخدمات المعروضة، وانخفاض في رضا المرضى، مما يدل على وجود فجوة بين الأداء الفعلي والمتطلبات المتوقعة من المستفيدين.

تشير بعض الأبحاث إلى أن نوع القيادة الإدارية له تأثير كبير في توضيح هذا التباين، حيث إن عدم فعالية تطبيق أساليب القيادة التحويلية قد يسبب تراجعاً في جودة الأداء والخدمات (Specchia et al., 2021).

السؤال الرئيسي:

ما تأثير أبعاد القيادة التحويلية على نوعية الخدمات الصحية ورضا المرضى في المنشآت الطبية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- توسيع الأدبيات العلمية الخاصة بالقيادة التحويلية في مجال الصحة.
- تقديم نموذج تحليلي يربط القيادة بجودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

الأهمية العملية:

- مساندة صانعي القرار في تعزيز أساليب القيادة داخل المؤسسات الصحية.
- تحسين جودة الخدمات الصحية.
- زيادة رضا المرضى وتعزيز تجربتهم.

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير القيادة التحويلية بمختلف أبعادها على مستوى الخدمات الصحية.
- تقييم تأثير القيادة التحويلية على رضا المرضى.
- فحص العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.
- تقديم اقتراحات تساهم في تعزيز الأداء المؤسسي.

تساؤلات الدراسة:

- ما تأثير القيادة التحويلية على مستوى جودة الخدمات الصحية؟
- ما تأثير القيادة التحويلية على مستوى رضا المرضى؟
- كيف تُصنف العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى؟

فروض الدراسة:

- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية.
- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية ورضا المرضى.
- يوجد ارتباط إيجابي بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

الدراسات السابقة:

أظهرت الأبحاث الحديثة أن القيادة التحويلية تلعب دوراً مهماً في تعزيز أداء الموظفين وجودة الخدمات الصحية، حيث تؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل ومستوى الالتزام داخل المنظمة (Boamah et al., 2018). وقد أكدت دراسات أخرى أن جودة الخدمات الصحية تُعتبر واحدة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المرضى، وأن تحسين جودة الخدمة يساهم في تحسين تجربة المرضى وزيادة مستويات الرضا لديهم (Mosadeghrad, 2014; Doyle et al., 2013).

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأطر النظرية، ومن أبرزها:

- نظرية القيادة التحويلية.
- نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL).
- نظرية رضا المرضى.

المنهجية وطرق البحث:

- تستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي لفحص العلاقات بين المتغيرات.
- مجتمع الدراسة: يشمل الموظفين والمرضى في المنشآت الصحية.
- عينة الدراسة: اختيار عشوائي.
- أداة جمع البيانات: استبانة.

- مقياس الدراسة: مقياس ليكرت من خمس درجات.
- أسلوب التحليل: استعمال برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

أدوات الدراسة :

- استبانة لتقييم جوانب القيادة التحويلية.
- مقياس لجودة الخدمة.
- مقياس رضا المرضى.

حدود الدراسة :

- الزمني: عام 2025
- المكاني: المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة
- الموضوعي: القيادة التحويلية، جودة الخدمات الصحية، رضا المرضى

المراجع:

- Boamah, S. A., Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Journal of Advanced Nursing*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5954812/>
- Specchia, M. L., Cozzolino, M. R., Carini, E., Di Pilla, A., Galletti, C., Ricciardi, W., & Damiani, G. (2021). Leadership styles and nurses' job satisfaction: A systematic review. *BMC Nursing*, 20(1).
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-020-00460-8>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4104629/>
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3(1).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3868128/>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).
SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>

