

أثر رصد تجربة المستفيد على الخدمات الإسعافية والصحية

إعداد الطالب/

فيصل بن عبدالله بن محمد الوريهي

مشرف المقرر/

سعادة الدكتورة/ أسماء أبوعنزة

العام الدراسي

2024



Midocean University
College Of Management
Business Administration

**The impact of monitoring the beneficiary experience on
emergency and health services**

**Student preparation/
Faisal Abdullah M Alwarhi**

**Course Supervisor/
Her Excellency Dr. Asma Abuanzeh**

**Academic year
2024**

مقدمة:

انطلقت رؤية المملكة العربية السعودية (٢٠٣٠) في عام ٢٠١٦م وترتكز على ثلاثة محاور رئيسية هي: بناء مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح. ومن منطلق المحور الأول، مجتمع حيوي، تم التركيز فيه على المجتمع وعلى الفرد في المجتمع كونه الأساس الذي يتم من أجله السعي إلى الازدهار بتوفير نمط حياة مستدام وأنظمة رعاية صحية واجتماعية فعالة، حيث تأتي الرفاهية الصحية والنفسية والاجتماعية في أولويات رؤية السعودية ٢٠٣٠، ولهذا من صميمها أن يتمتع الجميع بجودة حياة وأنظمة رعاية صحية عالية ومتطورة للوصول إلى مجتمع حيوي ليكون الأساس لاقتصاد مزدهر ووطن طموح.

وانبثقت من ركائز الرؤية مجموعة من الأهداف الاستراتيجية والمستهدفات والبرامج، وكانت إحدى البرامج هي برنامج تحول القطاع الصحي الذي يهتم بالصحة العامة بكافة مكوناتها، ويعمل لتسهيل الوصول للخدمات الصحية والرفع من جودتها، عبر تطوير وتحسين المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية والخدمات الإسعافية وتعزيز التحول الرقمي الصحي، مع التركيز على الوقاية قبل العلاج، والحفاظ على صحة الإنسان داخل وخارج أسوار المستشفى، وتعزيز مستوى السلامة على الطرق.

وسيجري ذلك من خلال تحقيق ثلاثة مستويات، الأول: تمكين حياة عامرة وصحية، الثاني: الارتقاء بالخدمات الصحية وجودة الحياة في المدن السعودية، والثالث: تسهيل الحصول على الخدمات الصحية وتحسين جودة وكفاءة الخدمات و تعزيز السلامة المرورية.

وتعتبر هيئة الهلال الأحمر السعودي من الجهات الشريكة ومن أعضاء لجنة برنامج التحول الصحي، كونها المقدم الأول للخدمة الإسعافية في المملكة العربية السعودية، لذا كان لها نصيب في تحقيق أهداف البرنامج، وتم التركيز في هذه الورقة البحثية بعد المرور على تحسين جودة وكفاءة الخدمات فيما يتعلق بالخدمات الإسعافية لذا تم عنونة هذه الورقة البحثية بأثر رصد تجربة المستفيد على الخدمات الإسعافية والصحية.

وتأتي تجربة المستفيد بشكل عام إلى تمكين المستفيدين ومتلقي الخدمة الإسعافية والصحية من المشاركة في تحسين وتطوير الخدمة الإسعافية عبر قياس رضاهم من خلال استبيانات صممت لهذا الغرض وعكس جوانب التطوير الممكنة على الخدمة.

مشكلة الدراسة:

بعد أن أنشئت هيئة الهلال الأحمر السعودي، الإدارة العامة للتميز المؤسسي، أنشئت إدارة تتدرج تحتها بمسمى إدارة مراكز الاتصال وتجربة المستفيد، وأبرز مهامها تلقي الاتصالات من المستفيدين عبر مركز اتصال موحد، وقامت بإنشاء قسم للزائر السري (ويعتبر أداة من أدوات قياس رضا المستفيدين)، بعد تفعيل تجربة المستفيد (وهي خدمة تعتبر جديدة في الهيئة) من هنا برزت مشكلة الدراسة بعد الاطلاع على ملاحظات وشكاوى المستفيدين الداخليين من منسوبي الهيئة والمستفيدين الخارجيين من أفراد المجتمع، وأيضاً بعد مراجعة إجراءات العمل وتقييم الملاحظات الواردة من اتصالات المستفيدين، وفحص استبيانات قياس مدى رضا المستفيد من خدمات الهيئة سواء الإسعافية أو التدريبية خصوصاً الدورات التدريبية التي تقدمها الهيئة ولها علاقة مباشرة بأفراد المجتمع وأبرزها دورة سفير الحياة للإسعافات الأولية، وكان الهدف الرئيس من ذلك السعي لتطوير الخدمة الإسعافية، ومعرفة أوجه القصور ومكامن التحسين للارتقاء بهذا الجانب الإنساني الإسعافي الذي يلامس حياة الفرد وسلامة المجتمع.

عليه تم الخروج بهذه الورقة البحثية وبسؤال مفاده:

ما هو أثر رصد تجربة المستفيد على الخدمة الإسعافية والصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

أهمية الدراسة:

لذا تم الأخذ بعين الاعتبار أهمية الدراسة على الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي وانعكاسها التطوير على المنشود على الفرد والمجتمع، وتم الخروج بالنقاط التالية:

- أهمية البحث عن أوجه القصور وأثرها على المستفيد وعلى الخدمة الإسعافية.
- أهمية البحث عن مكامن التحسين والرفع بها والعمل عليها لتطوير الخدمات الإسعافية.
- معرفة التحديات والمعوقات التي لها تأثير مباشر وغير مباشر على الخدمات الإسعافية.
- التكامل مع إدارة المخاطر لقياس تأثير التحديات المستقبلية ومدى خطورتها والرفع بالمقترحات والمرئيات لتفادي الخطر.
- الاستفادة المثلى من التقنية والأنظمة الإلكترونية وتسخيرها لخدمة المستفيد وتطوير الخدمة الإسعافية.
- تسريع تنفيذ الخدمات مع الحفاظ على الجودة.
- أن تكون هذه الورقة البحثية إضافة مميزة للجهات التي تهتم بتجربة المستفيد وتأخذها بعين الاعتبار، وأن تكون إضافة للمكتبة العربية لأهمية الفرد للمجتمع وأخذ تجربته لتطوير الخدمة الصحية.

أهداف الدراسة:

هدف الدراسة الرئيس هو البحث عن سبل تطوير الخدمة الإسعافية مع بيان أثر رصد تجربة المستفيد على تطوير الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وهي دراسة وصفية تحليلية مبدئية تسعى إلى البحث عن علاقة تجربة المستفيد بالكشف عن المشاكل التي يتلقاها أو قد يتعرض لها المستفيد الداخلي والمستفيد الخارجي على الخدمة الإسعافية ومدى انعكاسها على جودة الحياة الصحية وسلامة أفراد المجتمع مع عرض وتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على خلفية أفراد عينة الدراسة عن الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- التعرف على تصورات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطور الخدمات الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- التعرف على أثر تجربة المستفيد في تحقيق جودة الخدمات الإسعافية.
- التعرف على أثر مشاركة تجربة المستفيد في المساهمة في تحقيق التكامل مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- تحليل أثر تجربة المستفيد على تطوير إجراءات العمل الداخلية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب القرار، تهدف إلى توضيح طرق الاستفادة من تجربة المستفيد وأثرها على الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر تجربة المستفيد على الخدمة الإسعافية والصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ما هو أثر تجربة المستفيد في تحقيق التنمية الاقتصادية في هيئة الهلال الأحمر السعودي وفي تحقيق التكامل مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ؟
- ما هو أثر تجربة المستفيد في تحقيق التنمية المجتمعية في هيئة الهلال الأحمر السعودي وفي تحقيق التكامل مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ ؟
- ما هو أثر تجربة المستفيد في تطوير إجراءات العمل الداخلية في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟

فروض الدراسة:

- بالاعتماد على مشكلة وأسئلة الدراسة يوجد أثر له دلالة إحصائية ($H1:M1 <$)
- ($M2 < M1$) ($M2$) لتجربة المستفيد في المساهمة في تحقيق التكامل مع أهداف (رؤية المملكة ٢٠٣٠) وتم صياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى 01: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رصد تجارب المستفيدين من الخدمات الإسعافية وتطوير هذه الخدمات ($H1:M1 <$) ($M2 < M1$) ($M2$).
 - الفرضية الثانية 02: $H02$: يوجد علاقة ارتباط لرصد تجربة المستفيد من الخدمات الإسعافية والصحية في تحسين جودة الخدمات المقدمة ($H2:M1 < M2$) ($M2 < M1$).
 - الفرضية الثالثة 03: $H03$: يؤدي تطبيق أنظمة رصد تجربة المستفيد إلى زيادة كفاءة الخدمة الإسعافية والصحية المقدمة للفرد والمجتمع وله أثر إيجابي ($H3:M1 < M2$) ($M2 < M1$).
 - الفرضية الرابعة 04: $H04$: يوجد دور ودلالة إحصائية لتجربة المستفيد في تحقيق التنمية الاقتصادية في هيئة الهلال الأحمر السعودي وفي تحقيق التكامل مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ($H4:M1 <$) ($M2 < M1$)

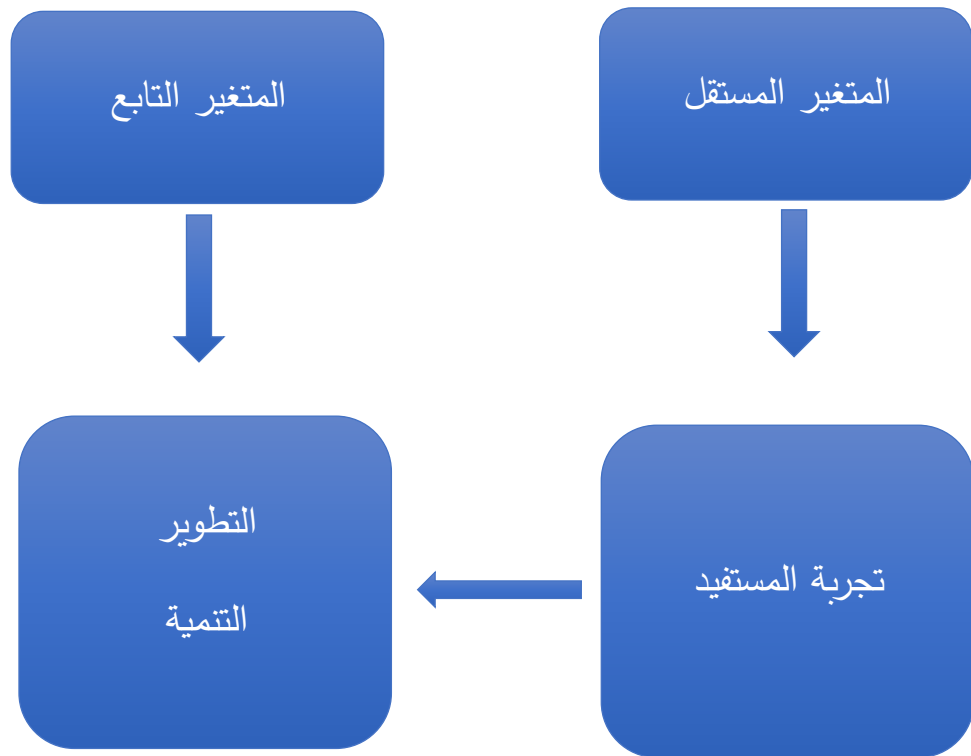
- الفرضية الخامسة H05: توجد دلالة إحصائية لتجربة المستفيد في تحقيق التنمية المجتمعية في هيئة الهلال الأحمر السعودي وفي تحقيق التكامل مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ($H5:M1 < M2$) ($M2 < M1$)
- الفرضية السادسة H06: يوجد دلالة إحصائية لأثر تجربة المستفيد في تطوير إجراءات العمل الداخلية في هيئة الهلال الأحمر السعودي ($H6:M1 < M2$) ($M2 < M1$).

نموذج الدراسة

يهدف النموذج إلى دراسة أثر تجربة المستفيد على الخدمات الإسعافية والصحية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، متضمناً المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: تجربة المستفيد
- المتغير التابع: تطوير الخدمات الإسعافية (تطوير وتنمية)

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

أسباب اختيار الموضوع:

- موضوع البحث يتناول قضية ذات أهمية بالغة إذ يدرس ويبحث في أثر تجربة المستفيد على الخدمات الإسعافية والصحية.
- موضوع البحث يعتبر من المواضيع الحديثة التي لم تعطى كفايتها في البحث مما يتيح للباحث فرصة إضافة مساهمة جديدة إلى الأدبيات والبحوث العلمية.
- هناك حاجة لدراسة موضوع البحث للتعرف على أثر المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة وخاصة في المملكة العربية السعودية.
- تتوفر بيانات ومعلومات للباحث حول موضوع البحث مما يسهل جمعها وتحليلها.
- بالإمكان تطبيق نتائج البحث في سياقات أخرى وتوسيع قيمة البحث.
- يمكن نشر نتائج البحث مما سيسهم في نقل المعرفة العلمية.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

<u>الدراسة</u>	(ناصر محمد السرحان ، ٢٠١٤) تقييم رضا المرضى عن جودة الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة.
<u>أهداف الدراسة</u>	قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الطبية في المستشفيات الحكومية، وتحديد العوامل المؤثرة على ذلك.
<u>المتغير المستقل</u>	تجربة المريض مع الخدمات الطبية
<u>المتغير التابع</u>	رضا المرضى عن جودة الخدمات الطبية
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	مستوى رضا المرضى متوسط، العوامل المؤثرة هي الاتصال والتعامل مع الكادر الطبي، سرعة استجابة الخدمة، والأماكن المخصصة للمرضى، توصيات بتحسين هذه الجوانب لتعزيز رضا المرضى.

(إبراهيم الشمري ، ٢٠١٦) تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز الطبية الأولية من وجهة نظر المراجعين: دراسة تطبيقية على مركز الرميثة الطبي بمدينة الرياض.	<u>الدراسة</u>
تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز الطبية الأولية من وجهة نظر المرضى.	<u>أهداف الدراسة</u>
تجربة المراجعين مع الخدمات الصحية	<u>المتغير المستقل</u>
جودة الخدمات الصحية في المراكز الطبية الأولية	<u>المتغير التابع</u>
المنهج الوصفي التحليلي	<u>منهجية البحث</u>
مستوى جودة الخدمات متوسط، العوامل المؤثرة هي المرافق المادية، الكفاء المهنية للطاقم الطبي، الاتصال والتواصل مع المرضى، توصيات بتحسين هذه الجوانب لتعزيز جودة الخدمات الصحية.	<u>أهم النتائج والتوصيات</u>

<u>الدراسة</u>	(الشمري والعجمي ، ٢٠٢٠) تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية في دولة الكويت.
<u>أهداف الدراسة</u>	التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في دولة الكويت، مع قياس أثر الخدمة على رضا المرضى.
<u>المتغير المستقل</u>	تجربة المراجعين مقابل الخدمات الصحية
<u>المتغير التابع</u>	رضا المرضى
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الصحية كان مرتفعاً، وأن هناك أثر إيجابياً ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الطبية المقدمة مقابل رضا المرضى وأوصت الدراسة بضرورة اخذ البيانات التي أدت إلى ارتفاع جودة الخدمة الصحية مع الاستمرار في تحسين جودة الخدمات الصحية والارتقاء بمستوى رضا المرضى.

<u>الدراسة</u>	(العتيبي وآخرون ، ٢٠١٨) تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض من وجهة نظر المرضى.
----------------	---

تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة من وجهة نظر المرضى والمستفيدين.	<u>أهداف الدراسة</u>
جودة الخدمات الصحية	<u>المتغير المستقل</u>
تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية مع البحث عن انعكاساتها على مستهدفات الرؤية	<u>المتغير التابع</u>
المنهج الوصفي التحليلي	<u>منهجية البحث</u>
أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الصحية كان متوسطاً، وأن هناك أثر إيجابياً ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الطبية المقدمة مقابل رضا المرضى وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية والارتقاء بمستوى رضا المرضى والمستفيدين.	<u>أهم النتائج والتوصيات</u>

<u>الدراسة</u>	(الشهري ، ٢٠١٩) تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الباحة من وجهة نظر المرضى.
<u>أهداف الدراسة</u>	تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة الصحة في منطقة الباحة من وجهة نظر المرضى والمستفيدين.
<u>المتغير المستقل</u>	جودة الخدمات الصحية
<u>المتغير التابع</u>	تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية في ظل أزمة كورونا - كوفيد ٢٠١٩
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الصحية كان مرتفعاً، وأن هناك أثر إيجابياً ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الطبية المقدمة مقابل رضا المرضى وأوصت الدراسة بضرورة المحافظة على هذا المستوى المرتفع مع العمل على تحسين جودة الخدمات الصحية والارتقاء بمستوى رضا المرضى والمستفيدين باستمرار.

<u>الدراسة</u>	(عماد عوض الشاويش ، ٢٠٢٢)
<u>أهداف الدراسة</u>	تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى التركيز على معرفة تأثير أبعاد التمكين الإداري على أداء العاملين في بلدية معان الكبرى.
<u>المتغير المستقل</u>	الأثر الاقتصادي
<u>المتغير التابع</u>	أداء العاملين
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	أن التمكين الإداري له أثره على الأداء الوظيفي للعاملين في البلديات من خلال تقديرات الإدارات العليا والوسطى للعاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة للأخذ بالأبعاد التالية: التدريب، التحفيز، تفويض السلطة، العمل الجماعي، الاتصال الفعال والمتغير التابع للأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق أبعاد التمكين الإداري، والقيام بتوفير دورات وبرامج تدريبية متنوعة كل حسب اختصاصه ومجاله لرفع كفاءتهم، وبضرورة توفير حوافز مادية ومعنوية.

(Pines and others, 2008) The effect of emergency department crowding on patient satisfaction for admitted patients.	<u>الدراسة</u>
استكشاف تجربة المرضى في الخدمات الإسعافية وتحديد العوامل المؤثرة عليها، والتعرف على أثر ذلك على تطوير الخدمات.	<u>أهداف الدراسة</u>
تجربة المريض مع الخدمات الإسعافية	<u>المتغير المستقل</u>
جودة الخدمات الإسعافية المقدمة	<u>المتغير التابع</u>
المنهج الوصفي التحليلي	<u>منهجية البحث</u>
العوامل المؤثرة على تجربة المرضى، مثل خدمة الاستجابة السريعة والكفاءة المهنية، وفعالية الاتصال مع المرضى، ومدى تأثير تجربة المرضى الإيجابية على زيادة رضاهم تجاه الخدمات الإسعافية المقدمة لهم، وتوصيات بتحسين تجربة المريض من خلال التركيز على هذه العوامل.	<u>أهم النتائج والتوصيات</u>

<u>الدراسة</u>	(Bombard and others، 2018) دور مشاركة المرضى في تطوير الخدمات الصحية
<u>أهداف الدراسة</u>	فهم كيفية مشاركة المرضى في تحسين وتطوير الخدمات الصحية.
<u>المتغير المستقل</u>	مشاركة المرضى في عملية التطوير
<u>المتغير التابع</u>	جودة وفاعلية الخدمة الصحية
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	المرضى لديهم رؤى قيمة لتحسين الخدمات الطبية المقدمة لهم، وإشراك آرائهم مع فرق قياس تجربة المستفيد وفرق تطوير الخدمات أدى إلى تحسينات ملموسة، التوصية بتبني ثقافة المشاركة والاستماع على المستفيد والمريض في عمليات تطوير جودة الخدمات.

<u>الدراسة</u>	(Suki et al، 2011) تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في دولة ماليزيا
<u>أهداف الدراسة</u>	التعرف على أبعاد جودة الخدمات الصحية التي تؤثر على رضا المرضى، وتحديد أكثر هذه الأبعاد تأثيراً
<u>المتغير المستقل</u>	أبعاد جودة الخدمات الصحية
<u>المتغير التابع</u>	رضا المرضى عن الخدمات الصحية
<u>منهجية البحث</u>	المنهج الوصفي التحليلي
<u>أهم النتائج والتوصيات</u>	أظهرت النتائج أن جميع أبعاد جودة الخدمات الصحية لها تأثير إيجابي على رضا المرضى. أكثر الأبعاد تأثيراً هي الاستجابة والتعاطف. أوصت الدراسة بضرورة تركيز المستشفيات على تحسين هذه الأبعاد لتحسين رضا المرضى.

المنطلقات النظرية للدراسة:

بناء على عنوان البحث نستطيع أن نخرج بالمنطلقات النظرية التالية:

نظرية جودة الخدمة؛

- تفترض هذه النظرية أن جودة الخدمة تتحدد بالفرق بين توقعات المستفيدين الداخليين والخارجيين، وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة.
- تركز هذه النظرية على أبعاد جودة الخدمة كالاستجابة والتعاطف والاعتمادية.
- تفترض أن تجربة المستفيد للخدمة قد تؤثر على إدراكه لجودة الخدمة الإسعافية والصحية المقدمة له.

نظرية رضا المستفيد؛

- تفترض هذه النظرية أن رضا المستفيد ينشأ من مقارنة توقعات المستفيد بأداء الخدمة الفعلي.
- تركز على عوامل مثل جودة الخدمة الإسعافية والصحية، القيمة المدركة، والعوامل الشخصية والسياقية.
- تفترض أن تجربة المستفيد مع الخدمة تؤثر على رضاه عنها.

نظرية تركيز العمليات؛

- تفترض أن جودة الخدمة تتحدد بكفاءة وفعالية العمليات والإجراءات التي تقدم من خلال الخدمة الإسعافية والصحية.
- تركز هذه النظرية على عوامل مثل سرعة الاستجابة وسهولة الوصول والتفاعل مع المستفيدين.
- تفترض هذه النظرية أن تجربة المستفيد مع عمليات تقديم الخدمة تؤثر على إدراكه لجودتها.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف أثر تجربة المستفيد على الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام استخدم المنهج التحليلي في تحليل الاستبيانات لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي تم التوصل إليها والعمل على تفسيرها ثم إصدار التوصيات المناسبة لتطوير الخدمة الإسعافية.

مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة أفراد المجتمع المستفيدين من الخدمة الإسعافية، والتي تمثله في المملكة العربية السعودية هيئة الهلال الأحمر السعودي كونها الجهة الرسمية في الدولة التي تقدم الخدمة الإسعافية.

عينة الدراسة:

عينة الدراسة كانت مجموعة عشوائية من المستفيدين من الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

نوع البحث:

تم استخدام استراتيجية البحث الوصفي، لوصف وتفصيل الأثر واستخراج نقاط التطوير على الخدمة الإسعافية.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى نتائج الاستبيانات والاتصالات الهاتفية التي تم إعدادها وأخذ نتائجها سابقا والأخذ بعين الاعتبار المراجع العربية ذات العلاقة، والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- **المصادر الأولية:** قام الباحث بالاستعانة باستبانة أعدت لهذا الغرض كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة أصحاب العلاقة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر المستفيد على تطوير الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

وتم استخدام الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة للخروج بأفضل نتائج من الاستبيانات والاتصالات مع المستفيدين للخروج بأفضل توصيات لتطوير الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، وللحصول على معلومات من عدد أكبر من أفراد المجتمع المستهدفين، وذلك لكون وسيلة الاستبيان والاتصال توفر جمع أكبر للمعلومات بأقل جهد وتكلفة وخاصة في دولة مثل المملكة العربية السعودية كونها مترامية الأطراف جغرافياً ومجتمع في ازدياد كثافة سكانية مستمرة، وتعتبر أيضاً الوسيلة المستخدمة من أكثر الطرق موضوعية لأنها لا تحمل اسم المستجوب وتضمن السرية مما يحفز المستفيد على إعطاء بيانات أكثر صحة، وتوفر أيضاً ظروف التقنين أكثر من الوسائل الأخرى، وتوفر للمستفيد المستجوب وقتاً للتفكير في الإجابة مما يجعل الإجابة أقرب إلى الدقة.

كما تم مراعاة أن المستفيد المستجوب قد لا يعطي إجابة دقيقة في حال حملت عبارات الأسئلة أكثر من معنى، وعدم القدرة على ملاحظة ردة الفعل، واختصار الأسئلة مع عدم الإخلال بتغطية جميع الجوانب وذلك لكيلا يمل المستفيد المستجوب من طول الأسئلة، وأخيراً تم مراعاة أن تكون عينة المستفيدين من غير الأميين.

أدوات الدراسة:

تم إنشاء الدراسة باستخدام طريقة جمع البيانات الأولية، طريقة الاستبيان وطريقة المقابلة، وفي طريقة المقابلة تم استخدام أسلوب المقابلات المهيكلية، وتحديدًا المقابلة الهاتفية، نظراً لتباعد المناطق الجغرافية والحاجة إلى الوصول إلى عدد من المستجوبين في منطقة شاسعة، وتم إجراء المقابلة الهاتفية بناءً على قائمة محددة من الأسئلة المكتوبة التي سيتم توجيهها للمستجوب.

على ذلك سنكون أقرب للدقة في استقصاء البيانات من الاستبيان والاتصال المباشر على المستفيد، وتم عمل الاستبانة لتتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على التجارب السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، ونوع الخدمة.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية:** قامت الدراسة على البحث عن المشاكل والملاحظات على الخدمة الإسعافية والتحسين الذي سيتم الرفع به كتوصية لأصحاب القرار والعمل عليه لتطوير الخدمة وذلك بقياس أثر تجربة المستفيد على الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- **حدود مكانية:** هيئة الهلال الأحمر السعودي (مستفيد داخلي) - أفراد المجتمع في المملكة العربية السعودية (مستفيد خارجي)
- **حدود زمانية:** العام الدراسي ٢٠٢٤.
- **حدود بشرية:** المستفيدين من الخدمة الإسعافية من هيئة الهلال الأحمر السعودي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- (ناصر محمد السرحان ، ٢٠١٤)
دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة، مجلة جامعة طيبة للعلوم
الإدارية والاقتصادية، ١(١)، ٢٢-١
- (إبراهيم الشمري ، ٢٠١٦)
المجلة العربية للإدارة، ٣٦ (٢)، ١٣٥-١٥٦
- (الشمري والعجمي ، ٢٠٢٠)
الشمري ع، والعجمي ع، ب. م. (٢٠٢٠) المجلة العربية للإدارة.
- (العتيبي وآخرون ، ٢٠١٨)
العتيبي، والربيعان، المجلة العربية للإدارة ٣٨ (٢)
- (الشهري ، ٢٠١٩)
الشهري، المجلة العربية للإدارة ٣٩ (٣)
- (عماد عوض الشاويش ، ٢٠٢٢)
المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٧، تاريخ الإصدار: ٢ أيلول ٢٠٢٢
www.ajsp.net ISSN: 2663-5798

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

▪ **(2008 ،Pines and others)**

Pines, J. M., Iyer, S., Disbot, M., Hollander, J. E., Shofer, F. S., & Datner, E. M. (2008). The effect of emergency department crowding on patient satisfaction for admitted patients. Academic Emergency Medicine, 15(9), 825–831

▪ **(2018 ،Bombard and others)**

Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., ... & Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. Implementation Science, 13(1), 98

▪ **(2011 ،Suki et al)**

Suki, N. M., Lian, J. C., & Suki, N. M. (2011). Do patients' perceptions exceed their expectations in private healthcare settings?. BMC Health Services Research, 11(1), 1–10