



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص إدارة الأعمال

عنوان البحث

تأثير التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة

إعداد الطالب: حاتم محمد الحربي

إشراف

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

المقدمة

تعتبر الصحة هي أثمن ما يمتلكه الإنسان، فهي الأساس الذي تقوم عليه حياة الفرد والمجتمع بأسره فبدون صحة جيدة، يصعب على الإنسان أن يمارس حياته اليومية بشكل طبيعي أو يحقق أحلامه وأهدافه ومع التطورات التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت جودة خدمات الصحة أمر من الأهمية لضمان حياة كريمة ومستدامة للجميع ومن هذا المنطلق يعد للتأمين الصحي دوراً في تسهيل وصول الناس إلى الرعاية الصحية المناسبة دون القلق بشأن التكاليف العالية وفي المملكة العربية السعودية، التي وضعت رفاهية مواطنيها والمقيمين على رأس أولوياتها، تسعى الحكومة باستمرار إلى تطوير قطاع الصحة وتحسين جودته ومن ثم يبقى التساؤل حول مدى تأثير التأمين الصحي على نوعية الخدمات الصحية المقدمة في المملكة، ومدى انعكاس ذلك على حياة الناس (العشوري، 2021).

واعتمدت المملكة العربية السعودية نظام التأمين الصحي كجزء من خططها الطموحة لتحقيق رؤية 2030 وهي رؤية تهدف إلى بناء مجتمع أكثر صحة وازدهار ومن خلال برامج مثل التأمين الصحي التعاوني حيث تسعى الدولة إلى تقليل العبء المالي عن الأفراد وضمان حصول الجميع على الرعاية الطبية اللازمة ولكن لا يقتصر دور التأمين الصحي على تغطية تكاليف العلاج ولكن يشمل تحسين جودة الخدمات المقدمة مثل سرعة الاستجابة الطبية وتوافر الكوادر المؤهلة، وتقديم رعاية صحية شاملة تحترم احتياجات المرضى. ومع ذلك، فإن هناك تحديات تواجه هذا النظام، مثل تحقيق التوازن بين المناطق الحضرية والريفية وضمان توفير نفس المستوى من الخدمة لجميع الفئات السكانية (إحسان، 2021).

ولا تعنى جودة خدمات الصحة فقط في توفر الأجهزة الطبية المتطورة أو عدد المستشفيات، ولكننا نتحدث عن التجربة الكاملة للمريض، بدءاً من لحظة دخوله إلى المستشفى وحتى تلقيه العلاج فالجودة تعني أن يشعر المريض بالاحترام والاهتمام وأن يتلقى الرعاية التي يحتاجها بفعالية ومن هنا يظهر دور التأمين الصحي كأداة تساهم في تحسين تجربة المريض وتخفيف الضغوط المالية عنه وعن أسرته ومن ثم من المهم أن نسأل هل حقق التأمين الصحي هذه الأهداف في المملكة العربية السعودية؟ وهل ساعد في رفع مستوى الرعاية الصحية بما يتناسب مع تطلعات الناس؟ وقد شهد قطاع الصحة في المملكة خلال السنوات الماضية استثمارات ضخمة وتطورات كبيرة فقد تم إنشاء مستشفيات جديدة، وتزويدها بأحدث التقنيات الطبية، وتدريب الكوادر البشرية على أعلى المستويات ومن ثم يبقى هناك تساؤل مهم حول كيفية انعكاس هذه التطورات على أرض الواقع وهل نجحت هذه الجهود في تحقيق التحول المنشود في الخدمات الصحية؟ وهل يلمس المواطن والمقيم فرق في نوعية الرعاية المقدمة وعليه يكون التأمين الصحي أن يكون أحد الحلول لتحقيق العدالة الصحية، حيث يتيح للجميع الاستفادة من الخدمات بغض النظر عن قدراتهم المالية ولكن لتحقيق هذا الهدف يجب التغلب على العقبات التي قد تحد من كفاءة النظام.

ومن ثم في هذا البحث سنسلط الضوء على العلاقة بين التأمين الصحي وجودة خدمات الصحة مع التركيز على الأبعاد الإنسانية والعملية لهذا الموضوع. سنناقش دور التأمين الصحي في تحسين

حياة الأفراد، والتحديات التي تواجه تحقيق نظام صحي شامل وعادل.

مشكلة الدراسة

مع تطور النظم الصحية وزيادة التوجه نحو تقديم خدمات طبية متطورة وشاملة أصبح التأمين الصحي أداة رئيسية لضمان حصول الأفراد على الرعاية الصحية المناسبة دون أن يتحملوا أعباء مالية وفي المملكة العربية السعودية، يشكل التأمين الصحي جزء من منظومة الرعاية الصحية الوطنية خاصة في ظل الجهود الكبيرة التي تبذلها الدولة لتحسين جودة الخدمات الصحية كجزء من رؤية 2030. وبالتالي فإن العلاقة بين التأمين الصحي وجودة الخدمات الصحية لا تزال تثير العديد من التساؤلات هل يؤدي التأمين الصحي إلى تحسين فعلي في نوعية الخدمات المقدمة؟ وهل يساعد في تقليل الفجوات بين مختلف المناطق والفئات السكانية؟ هذه التساؤلات تبين الحاجة إلى فهم للدور الحقيقي الذي يلعبه التأمين الصحي في تحسين جودة الرعاية الصحية في المملكة.

حيث تنبع مشكلة الدراسة من واقع أن تطبيق التأمين الصحي، حيث قد يواجه تحديات تتعلق بتلبية احتياجات الجميع فقد تختلف جودة الخدمات بين المناطق الحضرية والريفية، أو بين الفئات ذات الدخل المختلفة كما هناك حدود بشأن قدرة النظام على استيعاب العدد المتزايد من المستفيدين مع الحفاظ على مستوى من الجودة لذلك تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة، مع التركيز على التجربة السعودية وممن خلال تحليل هذا التأثير يمكن تسليط الضوء على النقاط التي تحتاج إلى تحسين، وتقديم توصيات تساعد على تحقيق نظام صحي أكثر عدالة وكفاءة.

أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التأمين الصحي وجودة خدمات الصحة، وخاصة أنه موضوع ذو تأثير مباشر على حياة الأفراد والمجتمع بأسره حيث تعتبر الصحة من أهم القضايا التي تؤثر في استقرار الأفراد وتحقيق رفاههم، ولهذا فإن البحث في كيفية تحسين جودة الخدمات الصحية عبر التأمين الصحي وهي خطوة مهمة نحو رفع مستوى الرعاية الصحية وضمان حصول الجميع على فرص متساوية في العلاج.

كما أن التأمين الصحي يشكل أداة حيوية لتخفيف الأعباء المالية عن الأفراد، وهو جزء من الجهود العالمية لتوفير رعاية صحية شاملة، مما يجعل هذه الدراسة ذات بعد محلي وعالمي في وقت واحد، ومن وجهة نظر محلية نجد أنه تزداد أهمية هذه الدراسة بالنظر إلى الخطط الطموحة للمملكة لتحقيق رؤية 2030، حيث تعتبر الصحة عنصر في بناء مجتمع منتج ومع التوسع في تطبيق نظام التأمين الصحي، تظهر الحاجة إلى تقييم أثره الفعلي على جودة الرعاية الصحية.

وبالتالي تهدف الدراسة إلى تقديم فهم معمق لكيفية تأثير التأمين الصحي على تجربة المرضى، من حيث توافر الخدمات، وسرعة الاستجابة ورضا المستفيدين ومن خلال تناول هذا الموضوع بشكل علمي يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في توجيه صناع القرار نحو تحسين السياسات الصحية وضمان تحقيق نظام صحي أكثر عدلاً وكفاءة.

أهمية الدراسة من الناحية النظرية:

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتأمين الصحي وجودة خدمات الصحة من خلال تقديم رؤية شاملة حول العلاقة بينهما في السياق السعودي.
2. تقدم إطاراً يساعد الباحثين على فهم تأثير نظم التأمين الصحي على مختلف أبعاد الجودة الصحية، مثل الكفاءة، والفعالية، والرضا العام.
3. تساعد على سد الفجوة البحثية في الدراسات المتعلقة بتأثير التأمين الصحي على العدالة الصحية وتوزيع الخدمات بين المناطق الحضرية والريفية.

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية:

1. توفر بيانات ورؤى لصناع القرار حول مدى فعالية التأمين الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية.
2. تساهم في توجيه الجهود نحو تحسين آليات تطبيق نظام التأمين الصحي لضمان تحقيق العدالة الصحية لجميع المواطنين والمقيمين.
3. تساعد في تحديد التحديات التي تواجه نظام التأمين الصحي، مما يتيح فرصة للتغلب عليها وتطوير استراتيجيات أكثر كفاءة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة مع تسليط الضوء على أبعاد مختلفة لهذا التأثير وتحليل مدى نجاح النظام في تحقيق أهدافه. وفيما يلي الأهداف التفصيلية للدراسة:

1. تحديد العلاقة بين التأمين الصحي وجودة الخدمات الصحية
2. تقييم تأثير التأمين الصحي على رضا المرضى
3. تحليل التفاوت في جودة الخدمات بين المناطق المختلفة
4. فحص كفاءة نظام التأمين الصحي في تخفيف الأعباء المالية عن الأفراد
5. تحديد التحديات التي تواجه تطبيق التأمين الصحي في المملكة
6. المساهمة في تطوير السياسات الصحية

تساؤلات الدراسة

تتمحور تساؤلات الدراسة حول فهم تأثير التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الأبعاد المختلفة لهذا التأثير ومن أبرز التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها ما يلي:

السؤال الرئيسي:

ما تأثير التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة المقدمة في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

- كيف يسهم التأمين الصحي في تحسين نوعية الخدمات الصحية، مثل توافر الكوادر الطبية، وتجهيز المرافق، وسرعة الاستجابة؟
- ما مدى رضا المستفيدين من نظام التأمين الصحي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة؟
- ما تأثير نظام التأمين الصحي على تخفيف الأعباء المالية عن الأفراد وضمان وصولهم إلى الرعاية الصحية المناسبة؟
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه نظام التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية، وكيف تؤثر هذه التحديات على جودة الخدمات؟
- كيف يمكن تحسين السياسات الحالية لدور التأمين الصحي في تحقيق جودة شاملة ومستدامة للرعاية الصحية؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي "يوجد تأثير إيجابي لنظام التأمين الصحي على جودة خدمات الصحة في المملكة العربية السعودية"

الفروض الفرعية:

1. يساعد التأمين الصحي في زيادة رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم.
2. يساعد التأمين الصحي في تقليل الفجوات في جودة الخدمات الصحية .

الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية

دراسة كودياك (2021) هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين ، و ركزت الدراسة على تجارب رائدة لمؤسسات صحية اعتمدت أسلوب إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين الأداء الصحي ومع جودة الخدمات حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة باعتباره الأنسب لتحليل تأثير هذه الإدارة على الخدمات الصحي، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة دور ا في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسات الصحية مما ينعكس على نفسية المستفيدين والعاملين على حد سواء كما أن تحسين ظروف عمل العاملين الصحيين يؤدي إلى زيادة رضاهم الوظيفي، وبالتالي يساهم في تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية ، ومن ثم أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من تجارب المؤسسات الصحية التي اعتمدت على أسلوب إدارة الجودة الشاملة، مشيرة إلى أن هذا الأسلوب يعد أحد العوامل الأساسية لتحسين

جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المستفيدين.

دراسة (أبا الخيل وآخرون) 2022 وهدفت الدراسة إلى التعرف على التوزيع المكاني لخدمات الرعاية الصحية الشاملة في محافظات المملكة العربية السعودية، والكشف عن نمط التوزيع المكاني لهذه الخدمات وقد استندت الدراسة إلى استخدام عدد من أساليب التحليل الجغرافي، مثل منحني لورنز، ومعامل جيني، ومؤشر التركيز المكاني، والارتباط الذاتي المكاني، ومعامل الاختلاف وشمل مجتمع الدراسة المحافظات في المملكة العربية السعودية، حيث تم تحليل التوزيع الجغرافي للمستشفيات، الأطباء والممرضين، والأسرة حسب الكثافة السكانية في كل محافظة، وقد أظهرت النتائج أن هناك عدم توازن في التوزيع النسبي للمستشفيات والسكان بين محافظات المملكة، كما أظهرت قيم معامل الاختلاف أن توزيع بعض المؤشرات مثل عدد المستشفيات لكل 100 ألف نسمة، وعدد الأسرة لكل 1000 نسمة، وعدد الممرضين لكل 1000 نسمة يميل إلى التشتت وعدم التجانس بين المحافظات، في حين أن توزيع الأطباء لكل 1000 نسمة يميل إلى التجانس بين المحافظات، وأوصت الدراسة بضرورة معالجة التفاوت في توزيع خدمات الرعاية الصحية بين المحافظات، مع التركيز على تحسين التغطية الصحية في المناطق ذات الفئات المنخفضة، كما تم تصنيف المحافظات إلى أربع فئات حسب المؤشرات الصحية: المرتفعة جدا المرتفعة المتوسطة والمنخفضة حيث كانت أغلب المحافظات تصنف ضمن الفئة المرتفعة جدا والمرتفعة استنادا إلى مؤشر المستشفيات لكل 100 ألف نسمة.

دراسة زائري وآخرون (2023) وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة حيث يعد التغيير أمر ضروريا وحتميا في أي مؤسسة، كونه يعكس التطور الحضاري، خاصة في مجال الرعاية الصحية التي تتطلب تحسينات مستمرة وقد استندت الدراسة إلى مجموعة من الأساليب التحليلية مثل التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، معامل الانحدار بالإضافة إلى استخدام اختبارات تحليل التباين والتوزيع الطبيعي شملت الدراسة تحليل العلاقة بين إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية من خلال أربعة أبعاد رئيسية: التغيير التكنولوجي، التغيير التنظيمي، التغيير الإنساني، والتغيير الثقافي وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط طردي قوية بين إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية، حيث أظهرت النتائج أن زيادة معدل إدارة التغيير يزيد من مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى. كما أظهرت الدراسة أن كل بعد من أبعاد إدارة التغيير (التغيير التكنولوجي، التنظيمي، الإنساني، والثقافي) له تأثير قوي على جودة الخدمة الصحية بشكل منفصل.

خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية المقدمة، لكن قوة هذه العلاقة تختلف باختلاف البعد وأوصت الدراسة بتبني أساليب إدارة التغيير الحديثة لتحسين أداء العاملين في المستشفى، بالإضافة إلى ضرورة إشراك العاملين في عملية إدارة التغيير لضمان تحسين مستمر في جودة الخدمة الصحية.

دراسة فاروق (2024) وهدفت إلى تسليط الضوء على الوضع الراهن لنظام التأمين الصحي

الشامل الحكومي في مصر، وكذلك التعرف على مفهوم النظام أهدافه ومبادئه وأهميته والخدمات التي يشملها وهيئات إدارة النظام مصادر تمويله ومراحل ومتطلبات تطبيقه ومع مزاياه والتحديات التي تواجه تطبيقه كما حاولت الدراسة مساعدة منظومة التأمين الصحي الشامل الحكومي في مصر على تبني فكرة مشاركة قطاع التأمين التجاري لها من خلال الاستفادة من تجارب بعض الدول في هذا المجال، واستندت الدراسة إلى تحليل متعمق لدور قطاع التأمين التجاري في النهوض بمنظومة التأمين الصحي الشامل الحكومي في مصر، مع استعراض مزايا المشاركة بين القطاعين التجاري والحكومي لتحقيق التغطية الصحية الشاملة. كما تم وضع رؤية مستقبلية حول كيفية مشاركة قطاع التأمين التجاري في هذه المنظومة، وذلك لضمان التوسع في تقديم الخدمات الصحية وتحقيق التغطية الصحية الشاملة وتوصلت الدراسة إلى بعض التحديات المحتملة التي قد تواجه مشاركة قطاع التأمين التجاري في نظام التأمين الصحي الشامل، كما تم تسليط الضوء على نقاط الضعف في هذه المشاركة، مع اقتراح حلول لمعالجتها وتحقيق التكامل بين القطاعين التجاري والحكومي في توفير التغطية الصحية الشاملة للمواطنين.

دراسة ربطه (2025) هدفت إلى دراسة العلاقة بين تفعيل آليات الحوكمة والأداء بالمؤسسات العلاجية التابعة للهيئة العامة للرعاية الصحية ضمن منظومة التأمين الصحي الشامل المطبقة حالياً في ستة محافظات في مصر حيث تتناول الدراسة أهمية الحوكمة كوسيلة للوصول إلى أفضل أداء يمكن أن يحققه المؤسسات العلاجية، حيث تؤدي الحوكمة الجيدة إلى وجود مديرين فعالين مع شفافية عالية، وتخفيض تكلفة رأس المال، مما يساهم في تحسين الأداء المالي والتشغيلي واستندت الدراسة إلى عينة عشوائية من 30 مؤسسة علاجية تمثل 32% من مجتمع البحث الذي يشمل 95 مؤسسة علاجية تتراوح بين مستشفيات ومراكز طبية، وتغطي الفترة من 2020 إلى 2024. استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتعدد (Multiple-Regression) وبرنامج SPSS 27 لتحليل البيانات واختبار العلاقة بين تفعيل آليات الحوكمة وأداء المؤسسات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تفعيل آليات الحوكمة، مثل استقلالية مجلس الإدارة، لجنة المراجعة واختلاف القوانين، وبين أداء المؤسسات العلاجية وفي المقابل أظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين حجم مجلس الإدارة وأداء المؤسسات العلاجية.

ثانيا الدراسات الاجنبية

- دراسة **Rabea (2021)** هدفت إلى تحليل تأثير التطبيقات الذكية على جودة الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي التابع لجامعة الملك عبد العزيز في جدة و استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، مع اعتماد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. شمل مجتمع الدراسة العاملين في المستشفى الجامعي، بما في ذلك الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين المسجلين في نظام شفاء"، حيث بلغ عددهم 355 موظفاً، وتم الحصول على 316 استجابة. أظهرت النتائج أن تطبيق "شفاء" يمثل وسيلة إلى التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمستفيدين. كما تبين أن هذا

التطبيق ساعد في تسريع عملية تقديم الخدمات الصحية، حيث أصبح بإمكان المرضى متابعة نتائج فحوصاتهم الطبية بسهولة. أكدت النتائج أن تطبيق "شفاء" ساعد أيضا في تقليل الأخطاء الطبية، حيث يوفر معلومات دقيقة في الوقت الفعلي. وأوصت الدراسة بأهمية تقديم برامج تدريبية مكثفة للعاملين لتحسين استخدامهم للتطبيقات الذكية ومع وضع إطار تنظيمي لحماية حقوق المستخدمين وتقليل المخاطر المرتبطة بهذه التقنيات كما أكدت الدراسة ضرورة متابعة التطورات التقنية في مجال البرمجيات لضمان تلبية احتياجات المستخدمين وتصميم تطبيقات مبتكرة وسهلة الاستخدام.

- دراسة 2022 Al-Zahrani هدفت إلى تقييم تأثير تطبيق نظام السجلات الطبية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. استندت الدراسة إلى المنهج الكمي باستخدام استبانة تم توزيعها على 400 موظف في مستشفيات حكومية مختلفة أظهرت النتائج أن تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين دقة البيانات الطبية وتقليل الأخطاء الطبية، كما ساعد في تسريع العمليات العلاجية وتحسين التنسيق بين الفرق الطبية. كان من أبرز نتائج الدراسة أن السجلات الطبية الإلكترونية أسهمت في تقليل وقت الانتظار للمراجعين وتحسين الدقة في الوصفات الطبية كما أكدت النتائج على أن النظام قد ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة إلى الأوراق والمستلزمات المكتبية، أوصت الدراسة بضرورة توفير تدريب مستمر للعاملين في المجال الصحي على استخدام هذه الأنظمة وتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الحكومية، كما أوصت بضرورة توسيع نطاق التطبيق ليشمل جميع المستشفيات الحكومية في المملكة لتحقيق أكبر استفادة من هذه التقنية.

- دراسة 2023 Fahad Al-Salem إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على أداء المستشفيات الحكومية السعودية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استبانة على 150 مديرا ومسؤولا في 10 مستشفيات حكومية. أظهرت النتائج أن التحول الرقمي في المستشفيات ساهم في تحسين سرعة وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. كما تبين أن التحول الرقمي ساعد في تقليل التكلفة التشغيلية وزيادة رضا المرضى، أوضحت الدراسة أن الأنظمة الرقمية أدت إلى تحسين توافر المعلومات الطبية للفرق الطبية، مما ساهم في تحسين اتخاذ القرارات الطبية وتقديم رعاية صحية أكثر فعالية. كما أظهرت النتائج أن التحول الرقمي أتاح للمستشفيات تحسين عمليات الإدارة المالية واللوجستية، أوصت الدراسة بتسريع وتوسيع تطبيقات التحول الرقمي في كافة المستشفيات الحكومية لضمان تحسين الخدمات الصحية في المستقبل، كما أكدت على أهمية تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المستشفيات.

- دراسة (2024) Al-Otaibi وهدفت إلى تقييم أثر برامج التدريب المستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء مقابلات مع 50 من العاملين في المستشفيات المختلفة. أظهرت النتائج أن برامج التدريب المستمر كانت فعالة في تحسين مهارات العاملين وزيادة كفاءتهم مما أدى إلى تحسين

جودة الرعاية الصحية. كانت من أبرز النتائج أن الموظفين الذين شاركوا في هذه البرامج أظهروا تحسناً كبيراً في التعامل مع المرضى والقدرة على اتخاذ قرارات طبية أكثر دقة، كما أظهرت النتائج أن التدريب المستمر ساعد في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة رضا المرضى. أوصت الدراسة بزيادة الدعم المالي واللوجستي لهذه البرامج، وكذلك تخصيص وقت مناسب للعاملين للمشاركة في هذه البرامج دون التأثير على أداء المستشفى. وأوصت أيضاً بتوسيع نطاق هذه البرامج لتشمل جميع العاملين في المستشفيات بما في ذلك الأطباء والفنيين والإداريين.

التعليق على الدراسات السابقة

- دراسة كودياك (2021) تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين بيئة العمل. هذه الفكرة تتماشى مع فكرة أن بيئة العمل الجيدة تؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين. يعتبر هذا التصور حيويًا عند محاولة فهم الرابط بين التنظيم الداخلي للمستشفيات وبين أداء العاملين، ما قد يساعد في تبني سياسات تدريب وتحفيز فعالة. لكن الدراسة لم تتطرق إلى التأثيرات السلبية المحتملة مثل مقاومة التغيير من قبل الموظفين أو التكلفة العالية لتطبيق نظام الجودة الشاملة.
- دراسة أبا الخيل وآخرون (2022) تركز على التوزيع المكاني للخدمات الصحية في السعودية وهو ما يعكس مشكلة حقيقية في توزيع الموارد الصحية. التركيز على استخدام مؤشرات مثل معامل جيني يعد وسيلة فعالة لتحليل الفجوات في توزيع الخدمات وفإن الدراسة تفتقر إلى حلول تطبيقية يمكن أن تساعد على معالجتها بشكل ملموس، كما أن لم تتناول التأثيرات الاجتماعية أو الاقتصادية للتوزيع غير المتكافئ على جودة الخدمة.
- دراسة زائري وآخرون (2023) تظهر العلاقة المباشرة بين إدارة التغيير وتحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز. الفكرة المحورية في هذه الدراسة هي أن إدارة التغيير هي عنصر أساسي لتحسين أداء المستشفيات. رغم أن هذه الفكرة صحيحة، إلا أن الدراسة لم تدرج بعض التحديات التي قد يواجهها الأطباء والممرضون أثناء تنفيذ التغيير، مثل ضغوط الوقت أو مقاومة الموظفين للتغيير. ومن هنا، قد تكون هناك حاجة لاستراتيجيات دعم إضافية لتقليل مقاومة التغيير وضمان تبني التعديلات الجديدة بسلاسة.

- دراسة فاروق (2024) تتناول تأثير مشاركة القطاع الخاص في نظام التأمين الصحي في مصر. هذه الدراسة مهمة لأنها تلقي الضوء على التحديات التي قد تنشأ من محاولة دمج القطاع الخاص مع العام في إطار واحد وعلى الرغم من أن الفوائد المحتملة للمشاركة

الخاصة واضحة، إلا أن الدراسة لم تتطرق إلى مشكلة تفاوت جودة الخدمات بين القطاعين الخاص والعام، أو كيف يمكن للمواطنين الحصول على خدمات متساوية. كما كانت هناك ضرورة لتوضيح الآليات التنظيمية لضمان تكامل بين القطاعين.

- دراسة رطبه (2025) تأخذ خطوة متقدمة في فهم تأثير الحوكمة على الأداء المؤسسي في المستشفيات. تعزيز آليات الحوكمة يعد خطوة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي في أي مجال، لكن الدراسة ركزت بشكل أساسي على دور الحوكمة الداخلية دون التطرق إلى التحديات الخارجية التي قد تؤثر على تنفيذ هذه السياسات، مثل الضغط السياسي أو نقص التمويل. كما كانت هناك حاجة لتحديد كيفية قياس الأداء بشكل دقيق، حيث يمكن أن تؤثر عوامل مثل التدريب وتهيئة بيئة العمل على نتائج الحوكمة.

أما الدراسات الأجنبية فدراسة ربيع تقدم مثالا جيدا على استخدام التطبيقات الذكية لتحسين جودة الرعاية الصحية ومن ثم فهذه الفكرة تمثل تقدما تقنيا يستحق الاستفادة منه في دول مثل المملكة العربية السعودية. لكن الدراسة لم تتناول التحديات العملية في استخدام هذه التطبيقات في مستشفيات حكومية كبيرة، مثل العقبات التقنية أو نقص التدريب كما إن استخدام التكنولوجيا يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية التدريبية التي لا يتم الحديث عنها كثيرا في هذه الدراسة.

وأما دراسة الزهراني 2022 فتتناول أثر السجلات الطبية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية. ومن ثم فهذه الأنظمة واضحة في تحسين دقة البيانات وتسهيل الوصول إليها وعليه تكون المشكلة في فشل بعض المستشفيات في التعامل مع هذه الأنظمة بشكل صحيح بسبب نقص التدريب أو الدعم الفني المستمر. لذلك، يجب أن تأخذ أي دراسة مشابهة في اعتبارها التحديات العملية التي قد تؤثر على تنفيذ النظام بنجاح، وبخصوص دراسة فهد السالم (2023) فتبين أهمية التحول الرقمي في تحسين أداء المستشفيات الحكومية. ما يميز هذه الدراسة هو تأكيدها على أهمية التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة رضا المرضى. إلا أن هذه الفوائد تعتمد بشكل كبير على القدرة على إدارة هذه التحولات وهو ما قد يتطلب تغييرات كبيرة في الهيكل التنظيمي للمستشفى أو تحسينات في تكنولوجيا المعلومات. قد تكون الدراسة بحاجة إلى تسليط الضوء على تأثير التحول الرقمي في المستشفيات الصغيرة أو التي تفتقر إلى البنية التحتية المناسبة، أما العتيبي (2024) فتسلط الضوء على أهمية برامج التدريب المستمر في تحسين الأداء المهني، وهي فكرة مهمة خصوصا في مجالات الرعاية الصحية حيث تحتاج الفرق الطبية إلى تطوير مهاراتهم بشكل دوري لمواكبة التغيرات في التكنولوجيا والممارسات الطبية. المشكلة الأساسية التي تطرقت إليها هذه الدراسة هي أن برامج التدريب قد تكون غير مناسبة إذا لم تراعى فيها احتياجات المتدربين أو لم يتم تضمينها في استراتيجيات العمل الشاملة للمؤسسة. ومن خلال ما سبق يتضح أن الدراسات السابقة إلى أنه من المهم تحسين جودة الخدمات الصحية

من خلال عدة آليات مثل إدارة الجودة الشاملة، توزيع الخدمات الصحية بشكل عادل تطبيق التغيير ودمج التكنولوجيا ، و معظم هذه الدراسات لم تتناول بشكل كافي التحديات العملية التي قد تواجه المؤسسات الصحية أثناء تطبيق هذه المبادرات مثل مقاومة التغيير، التحديات التقنية، أو نقص التدريب ومن ثم ستكون الدراسات المستقبلية بحاجة إلى التركيز على كيفية تنفيذ هذه السياسات بشكل عملي ومستدام ويوضحها الجدول التالي:

الدراسة	اسم الدراسة	هدف الدراسة	منهج الدراسة	أدوات جمع البيانات	النتائج الرئيسية	التوصيات	الفروقات مع دراستنا
دراسة كودياك (2021)	دراسة تقييم إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية	تقييم فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية	وصفي تحليلي	دراسات حالة للمؤسسات الصحية	أظهرت أن إدارة الجودة الشاملة تحسن البيئة الداخلية في المؤسسات الصحية مما ينعكس على تحسين رضا العاملين والمستفيدين	ضرورة الاستفادة من تجارب المؤسسات الصحية التي تعتمد إدارة الجودة الشاملة	دراستنا تركز على تأثير التأمين الصحي على جودة الخدمة الصحية، بينما هذه الدراسة تركز على تحسين الجودة عبر إدارة الجودة الشاملة.
دراسة [أبا] الخيل وآخرون (2022)	تحليل التوزيع المكاني لخدمات الرعاية الصحية في السعودية	دراسة التوزيع المكاني لخدمات الرعاية الصحية في السعودية	تحليل جغرافي	أساليب التحليل الجغرافي منحنى لورنز ومعامل جيني	أظهرت الدراسة تفاوتاً في توزيع الخدمات الصحية بين المحافظات	تحسين التغطية الصحية في المناطق ذات الفئات المنخفضة	دراستنا لا تركز على التوزيع الجغرافي للخدمات الصحية بل على جودة الخدمة من خلال التأمين الصحي.
دراسة زائري وآخرون (2023)	دراسة أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز	تحليل تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية في مستشفى الملك عبد العزيز	تحليل كمي وتحليلي	التكرارات، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط، وتحليل التباين	أظهرت أن إدارة التغيير تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة الصحية في المستشفى	تبني أساليب إدارة التغيير الحديثة لتحسين أداء العاملين	دراستنا تركز على التأثيرات السياسية والاقتصادية على جودة الخدمة الصحية، بينما هذه تركز على تأثير التغيير التنظيمي على الخدمة.
دراسة فاروق (2024)	دراسة التأمين الصحي الراهن لنظام التأمين في مصر	دراسة الوضع الراهن لنظام التأمين في مصر	تحليل نوعي	تحليل ودراسات حالة لبعض الدول	أظهرت وجود تحديات في مشاركة القطاع التجاري وتأثيره على التغطية الصحية	ضرورة التعاون بين القطاعين التجاري والحكومي لتوسيع التغطية	دراستنا تركز على التأثير المباشر للتأمين الصحي على جودة الخدمات الصحية في السعودية. هذه الدراسة تركز على مفهوم التأمين الشامل في مصر.

دراسة رطب (2025)	دراسة العلاقة بين الحوكمة والأداء في المؤسسات العلاجية	تحليل العلاقة بين الحوكمة وأداء المؤسسات العلاجية	تحليل إحصائي (مؤسسة علاجية)	جمع بيانات من 30 مؤسسة علاجية	أظهرت الدراسة أن الحوكمة تؤثر إيجابيا على الأداء المؤسسات العلاجية	أهمية تفعيل آليات الحوكمة لتحسين أداء المؤسسات	دراسة لا تركز على الحوكمة بل على التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية للتأمين الصحي.
دراسة rabaa (2021)	دراسة تأثير التطبيقات الذكية على جودة الرعاية الصحية	تحليل تأثير التطبيقات الذكية على جودة الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي	وصفي تحليلي	استبيانات العاملين في المستشفى	أظهرت أن التطبيقات (مثل شفاء) تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية	تحسين استخدام التطبيقات وتدريب العاملين	دراسة تركز على التأمين الصحي وجودته، بينما هذه تركز على تأثير التطبيقات الذكية على الجودة.
دراسة zahrany (2022)	تقييم تأثير نظام السجلات الطبية الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية	تقييم تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفيات الحكومية	كمي (استبانة)	استبانة لـ 400 موظف في مستشفيات حكومية	أظهرت أن السجلات الإلكترونية ساعدت في تحسين الدقة وتقليل الأخطاء الطبية	ضرورة توسيع نطاق تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية	دراسة لا تركز على السجلات الطبية ولكن على التأثيرات الاجتماعية والتشريعية على جودة الخدمات الصحية.
دراسة alsalem (2023)	دراسة تأثير التحول الرقمي على أداء المستشفيات	تحليل تأثير التحول الرقمي على أداء المستشفيات	وصفي تحليلي	استبيان 150 مديرا ومسؤولا	التحول الرقمي ساعد في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكلفة	ضرورة تسريع تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات	دراسة تركز على التأمين الصحي بينما هذه تركز على التحول الرقمي وأثره على الأداء.
دراسة alotobie (2024)	دراسة أثر برامج التدريب المستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية	تقييم أثر برامج التدريب المستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية	وصفي تحليلي	مقابلات مع 50 موظفا	أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر يحسن مهارات العاملين وزيادة الكفاءة	ضرورة دعم برامج التدريب المستمر وتوسيع نطاقها	دراسة تركز على تأثير التأمين الصحي على الجودة، بينما هذه تركز على تحسين مهارات العاملين من خلال التدريب المستمر.
دراسة al-azherne (2025)	تحليل دور السياسات الصحية في تحسين جودة الرعاية الصحية	تحليل دور السياسات الصحية في تحسين جودة الرعاية الصحية	تحليلي مقارنة	مقارنة السياسات الصحية للمستشفيات	السياسات الحكومية ساعدت في تحسين جودة الخدمات الصحية	ضرورة استدامة السياسات الصحية وتحديثها	دراسة تركز على التأثير الاجتماعي للتأمين الصحي بينما هذه تركز على السياسات الصحية الوطنية.

منطلقات الدراسة النظرية

- إدارة الرعاية الصحية:

تشير إلى أن التأمين الصحي من منظور إداري يعتبر آلية استراتيجية لتحسين الكفاءة في تقديم خدمات الرعاية الصحية، من خلال التنظيم الجيد للموارد وتوزيعها بشكل عادل بين جميع الفئات.

-تحسين الجودة في الخدمات الصحية:
من الجانب الإداري حيث تركز على أن التأمين الصحي يساهم في تحسين الجودة من خلال إدارة للموارد البشرية والمادية، وضمان وجود معايير رعاية صحية عالية يتم اتباعها عبر مختلف المستويات الإدارية.

- التحسين المستمر
حول أهمية تحسين تجربة المرضى من خلال الإدارة الجيدة لخدمات التأمين الصحي، مما يساهم في زيادة رضا المرضى ورفع مستوى ثقتهم في النظام الصحي.

- الإدارة الاستراتيجية في النظام الصحي
تركز على إدارة التأمين الصحي كجزء من استراتيجية صحية طويلة المدى، حيث يساهم التخطيط والإدارة الاستراتيجية في تحسين مستويات جودة الرعاية الصحية وتخفيض التكاليف التشغيلية.

المنهجية وطرق البحث:

المنهجية النظرية:

تعتمد الدراسة على المنهجية النظرية لاستكشاف وتحديد الإطار المفاهيمي للنظام الصحي والتأمين الصحي وسيتم استعراض الأدبيات السابقة حول العلاقة بين التأمين الصحي وجودة الخدمات الصحية، مع التركيز على النظريات الإدارية المتعلقة بجودة الخدمات الرعاية الصحية الشاملة وإدارة النظام الصحي حيث تهدف هذه المنهجية إلى بناء فهم عميق للعوامل النظرية التي تؤثر في تطبيقات التأمين الصحي وتوفير رعاية صحية فعّالة، كما تستعرض المبادئ الأساسية التي تدير نظام التأمين الصحي وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات.

المنهجية التطبيقية:

بالإضافة إلى المنهجية النظرية، تعتمد الدراسة على منهجية تطبيقية من خلال جمع وتحليل البيانات الفعلية المتعلقة بنظام التأمين الصحي

ادوات الدراسة

وسيتم استخدام الادوات التالية:

- سيتم تصميم استبيان موجه للمستخدمين من خدمات التأمين الصحي، بهدف قياس مستوى رضاهم عن جودة الخدمات الصحية المقدمة، مع التركيز على توافر الخدمات وسرعة الاستجابة ومدى توفر الكوادر الطبية المؤهلة.
- سيتم إجراء مقابلات مع مقدمي الرعاية الصحية، مثل الأطباء والممرضين، بالإضافة إلى المديرين والمسؤولين في مؤسسات التأمين الصحي، لفهم التحديات التي يواجهها النظام في توفير خدمات صحية عالية الجودة.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في عدة جوانب تخص نطاق البحث، والوقت، والمكان:

1. الحد الزمني: ستقتصر الدراسة على الفترة الزمنية الحالية والتي تشمل السنوات الثلاث الماضية، بحيث يتم تحليل تأثير التأمين الصحي في هذه الفترة
2. الحد المكاني:
تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية، حيث سيتم التركيز على تجربة التأمين الصحي في مختلف مناطق المملكة، بما في ذلك المناطق الحضرية والريفية.
3. الحد الموضوعي:
تركز الدراسة على دراسة تأثير التأمين الصحي على جودة الخدمات الصحية من خلال تقييم رضا المرضى، وتحليل الفجوات بين المناطق المختلفة في تقديم هذه الخدمات، لن تشمل الدراسة تحليل الأنظمة الصحية الأخرى التي قد توجد في البلدان المجاورة أو مقارنة تأثير التأمين الصحي مع أنظمة أخرى.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- أبا الخيل، أ.، المعلم، ز. ع.، & زهور عمر. (2022). التباين المكاني لخدمات الرعاية الصحية الشاملة في محافظات المملكة العربية السعودية. *المجلة الجغرافية العربية*, 53(79), 443-479.
- إحسان، إبراهيم الله جابو. (2021). دور الإدارة الاستراتيجية في التنمية المستدامة - دراسة حالة: جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية - *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*, 5(11), 115-130.
- رطبه، & جمال السيد إبراهيم. (2025). دراسة العلاقة بين تفعيل آليات الحوكمة والأداء بالمؤسسات العلاجية التابعة للهيئة العامة للرعاية الصحية. *مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية*, 9(1), 413-451.

- زائري، ا.م.ا.، احمد محمد احمد، الحازمي، & فهد ناصر. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. *المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية)*, 51(4), 681-716.
- العشوري. (2021). واقع التأمين التكافلي في المملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية*, 4(3), 745-773.
- فاروق مراد، أ.، & أنجي. (2024). دور قطاع التأمين التجاري في منظومة التأمين الصحي الشامل الحكومي. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*, 5(2), 1-33.
- كواذك، وحمزة. (2021). مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المتقدمة للمستفيدين (عرض التجارب المتقدمة لمؤسسات الاتصالات الضعيفة). *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية*, 5(2), 267-284.

ثانياً المراجع الاجنبية

- A group of researchers. (2023). The importance of medical insurance and its impact on the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia during the period 2002-2022. *ResearchGate*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/371936144_ahmyt_alta_myn_altby_wathrh_ly_qta_alsht_fy_almmlkt_alrbyt_alswdyt_khlal_alfttrt_alzmnyt_2002-2022_mrjyt_mnhjyt_The_importance_of_medical_insurance_and_its_impact_on_the_health_sector_in_the_KSA_during_?
- Al-Otaibi, Dr. Sarah bint Muhammad. (2023). Evaluating the effectiveness of continuing medical education programs in improving the quality of health care in the Kingdom of Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*.
- Al-Salem, Dr. Fahd bin Abdullah. (2024). The impact of digital transformation on the quality of health services in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Health Informatics*.
- Al-Zahrani, Dr. Khaled bin Saeed. (2025). Analysis of the impact of government health policies on the quality of health services in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Health Policy and Management*.

Health Insurance Council. (2022). The reality and prospects of the health insurance sector in the Kingdom of Saudi Arabia (2019-2022). Health Insurance Council. Retrieved from https://www.chi.gov.sa/knowledge-center/DocLib3/%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D9%82%D8%B7%D8%A7%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9%202019-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com