



أثر تطبيق ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الصحية

The impact of implementing governance and strategic management practices on improving the quality of health services

إعداد الطالب/

ياسمين إبراهيم القطان

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

مقدمة:

تعتبر جودة الخدمات الصحية ركيزة أساسية تُبنى عليها الأنظمة الصحية بغرض ضمان سلامة الأفراد وتلبية احتياجات المجتمع. فالأمر لا يقتصر فقط على حصول الأفراد على الرعاية المناسبة، وإنما يمتد ليشمل تعزيز كفاءة وفعالية القطاع، مع مراعاة المعايير الأخلاقية في الأعمال، ولضمان تقديم رعاية صحية متميزة، يتطلب الأمر وضع إطار تنظيمي يسهل عملية وضع السياسات الصحية والتخطيط لها، فضلاً عن متابعة تنفيذها ومراقبتها، وذلك للوصول إلى مستوى عالٍ من الشفافية والمساءلة والمشاركة، الأمر الذي يتطلب تبني مفهوم الحوكمة في إدارة هذا القطاع. ومع التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الحاجة ملحة لتطبيق أساليب الحوكمة الإلكترونية. تُعتبر الحوكمة الإلكترونية في القطاع الصحي واحدة من أحدث طرق الإدارة، مما يستدعي ضرورة تعزيزها وتفعيلها من قبل المؤسسات الصحية لتقديم خدمات مبتكرة. تهدف هذه الحوكمة إلى تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية، لتكون خطوة نحو إدارة عصرية قائمة على الشفافية والنزاهة والعدالة. ولتحقيق ذلك، ينبغي تفعيل الصحة الرقمية لمواكبة التطورات في المجالات العلمية والتقنية.

وقد بدأت المؤسسات خاصة في القطاع الصحي تدرك أهمية التحول الرقمي من خلال دمج الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، بالإضافة إلى تطوير قاعدة بيانات بشرية فعالة. بهذا الشكل يمكن تجسيد مبادئ الحوكمة الإلكترونية، مما يمكن الصحة الرقمية من الوصول السريع إلى المعلومات ويساهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية واستدامتها.¹

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم الأولويات التي تعكس تقدم المجتمعات ورفاهيتها. مع تزايد التحديات الصحية العالمية مثل ارتفاع معدلات الأمراض المزمنة والأورام، والضغط المتزايدة على النظم الصحية بسبب النمو السكاني والتطورات التكنولوجية، أصبح من الضروري العمل على تطوير الخدمات الصحية لضمان فعاليتها وكفاءتها في هذا السياق، برزت مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) كمنهجية شاملة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستفيدين منها .

إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أدوات إدارية أو تقنيات محددة، بل تنظيمية تركز على التحسين المستمر للعمليات والخدمات من خلال إشراك جميع العاملين في المنظمة تسعى هذه المبادئ إلى تحقيق رضا المستفيدين، سواء كانوا مرضى أو مقدمي خدمات، من خلال التزام صارم بمعايير الجودة، الحد من الأخطاء، والاستخدام الأمثل للموارد فيما يتعلق بمراكز الأورام، تعد جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها ذات أهمية قصوى، نظراً

¹ شنتي مرو، مقيم صبري، 2025، دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الصحة الرقمية من وجهة نظر مقدمي الخدمة دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شلغوم العيد.ص242

لحساسية الأمراض التي تتعامل معها وتعقيد البروتوكولات العلاجية المستخدمة يعتبر تحقيق رضا المرضى وتقديم خدمات متكاملة وفقاً لمعايير الجودة من أبرز التحديات التي تواجه هذه المراكز².

بدأت العديد من الدول والمؤسسات ومختلف القطاعات بأن تولي الحوكمة المزيد من الاهتمام، وبرزت الحاجة الملحة لتطبيق معاييرها في العديد من اقتصاديات دول العالم، وتكمن أهمية حوكمة القطاع الصحي في ضمان استمرارية تحسين جودة الخدمات الصحية لتعزيز ثقافة تحسين جودة الأداء المؤسسي في تقديم الخدمة لضمان تحقيق رضا العملاء، وذلك من أجل تحقيق رسالة القطاعات الصحية وأهدافها الاستراتيجية، فتطبيق معايير الحوكمة من شأنها أن تحافظ على سلامة المال العام، كما تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق التنمية وأهدافها، حيث أن التطبيق الجيد من شأنه أن يفضي إلى تجويد الخدمات الصحية .

وقد أكدت الحوكمة على التزام المؤسسات الصحية بالمعايير التي تسهم في زيادة جودة الخدمات الصحية، وذلك لما حظية به جودة الخدمات الصحية من اهتمام كبير عن غيرها من الخدمات، لما لتعلق الأمر بصحة وحياة الإنسان، وقد تبلور هذا الاهتمام بجودة الخدمات الصحية بقيام المهتمين بهذا المجال بتحديد أبعاد جودة الخدمات الصحية، وهذه الأبعاد تعتبر بمثابة مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية كما أنه من المهم أن تدرك أن جودة الخدمات الصحية عملية مستمرة ينبغي بدؤها وتقديمها وتقييمها وتحسينها ورصدها باستمرار ولن يتأتى ذلك إلا من خلال تطبيق معايير الحوكمة في كافة القطاعات الصحية لتحقيق أقصى درجات الرضا لجميع عمليات المؤسسات الصحية لكافة المستويات³.

وتتمثل القيمة العلمية لهذه البحث في استكشافها الصلة التفاعلية بين إدارة الحوكمة والاستراتيجيات وطريقة تأثيرهما معاً على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية ، وهذا الأمر يساهم في تقديم تحليل علمي يساهم في تمكين المؤسسات الصحية من تحسين سياساتها الإدارية وزيادة كفاءتها نحو تحقيق التميز في تقديم الخدمات الصحية.

² محمود احمد عبدالله عبد المجيد، 2025، تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام: دراسة تطبيقية، ص188.

³ عبدان شاهر العتيبي ، مشاري مجهز النفيعي ، نواف ماجد العتيبي ، عبد الكريم معيب المطيري ، محمد ماجد العتيبي ، نايف سعود الغبيوي ، عبد الله فلاح العنزي ، 2022 ، تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض، ص84.

مشكلة الدراسة:

تواجه العديد من المنظمات الصحية تحديات وصعوبات تتعلق بتحقيق الأهداف والرؤى التي تدعم تنفيذ الخطط الاستراتيجية. تجد الكثير من مؤسسات القطاع الصحي نفسها في وضع صعب في ما يخص التنمية والتقدم بسبب هدر الموارد المالية والبشرية، بالإضافة إلى ضعف الأداء وجودة الخدمات. يعزى ذلك أيضاً إلى صعوبة تطبيق أفضل الممارسات نتيجة لتداخل الصلاحيات والمسؤوليات بين الإدارات المختلفة. ينتج عن هذا الوضع تراجع مستوى الخدمات الصحية المقدمة، مما يؤدي إلى عدم رضا من قبل جميع الأطراف المعنية، سواء من العاملين في الإدارة أو الفرق الصحية أو طالبي الخدمة. وهذا يضعف القدرة على تحقيق التنمية بمختلف أنواعها على جميع المستويات في القطاع الصحي.

يعتبر تنفيذ معايير الحوكمة في المؤسسات والقطاعات الصحية من العمليات الإدارية الحيوية التي تتطلب التحكم في العلاقة بين جميع الأطراف المعنية. بالإضافة إلى ذلك، يلعب هذا التطبيق دوراً حاسماً في تحديد المسؤوليات والصلاحيات لكل فرد، مما يعزز من الشفافية والعدالة، ويساعد في دعم الأهداف الاستراتيجية للقطاعات الصحية من خلال رفع مستوى جودة الخدمات. يجسد هذا أيضاً التأكيد على سلامة سير العمليات والنزاهة الإدارية. لذلك، يسهم تطبيق الحوكمة في تعزيز إدارة الموارد المالية والبشرية وتقليل الفاقد. ومن خلال ذلك، يساهم في بناء كفاءات بشرية متقدمة وتجاوز التحديات الإدارية، مع التوجيه الأمثل للموارد والإمكانات في المؤسسات الصحية.⁴

تشير الأبحاث إلى وجود ارتباط إيجابي بين جميع جوانب الحوكمة وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وتؤكد على أهمية تعزيز هذا المفهوم في شتى عناصره بدلاً من التركيز على جوانب معينة فقط. يجب أن تتجلى نتائج الحوكمة بشكل واضح في القطاعات الصحية، مما يزيد من مستوى الوعي ويعزز من مهارات الموظفين عبر تدريبهم على تطبيق معايير الحوكمة. كما ينبغي العمل على تعزيز فهم مفهوم الحوكمة بين العاملين والمستفيدين في هذا المجال.

4 عبدان شاهر العنبي، مشاري مجهز النفيعي، نواف ماجد العنبي، عبد الكريم معيب المطيري، محمد ماجد العنبي، نايف سعود الغبيوي، عبد الله فلاح العنزي، 2022، تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض، 84، 85.

تعتبر جودة الخدمات الصحية واحدة من الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات والقطاعات الصحية لتحقيقها، مما يساهم في رفع مستوى استجابة هذه الخدمات لاحتياجات المستفيدين. ولهذا السبب، تحظى أبعاد جودة الخدمات الصحية باهتمام بالغ في إطار حوكمة القطاعات الصحية، نظراً لتعلقها المباشر بحياة الأفراد. أصبحت جودة الخدمات الصحية ضرورة ملحة لضمان تحسين الأداء بشكل مستمر وتطويره. ومن هنا، تبرز مشكلة الدراسة من خلال الأمر الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الصحية؟

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث بصفة عامة في كون القطاع الصحي له أهمية بالغة في تحقيق أهداف التنمية في مختلف المجالات خاصة الاجتماعية والاقتصادية منها وتقديم الخدمات الصحية، وبصفة خاصة أهمية موضوع الحوكمة الالكترونية التي أصبحت تشكل نمط تسييري حديث وجب تطبيقه ووضع حيز التنفيذ، وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات الصحية وهذا من خلال اعتماد التقنيات التكنولوجية الحديثة والمتمثلة في الصحة الرقمية لمواكبة التطورات الحديثة، ويمكن تقسيم الأهمية من حيث :

أولاً: الأهمية العلمية :

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها لموضوع الحوكمة والإدارة الاستراتيجية وكونهما من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة الصحية. تهدف الدراسة إلى توضيح كيفية تأثير تطبيق ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في تعزيز جودة الخدمات الصحية ضمن المؤسسات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في إثراء أدبيات الإدارة الصحية عبر توفير إطار نظري يبرز العلاقة بين ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية وتأثيرها على جودة هذه الخدمات. علاوة على ذلك، توفر الدراسة قاعدة علمية يمكن أن يستفيد منها الباحثون والمهتمون في القيام بدراسات مستقبلية تركز على الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في القطاع الصحي أو في قطاعات خدمية أخرى.

ثانيا: الأهمية التطبيقية :

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة المسؤولين ومتخذي القرارات في المؤسسات الصحية من النتائج التي توصلت إليها. تساعد هذه النتائج في فهم مدى ضرورة اعتماد ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية من أجل تعزيز مستوى الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمتلقيين. علاوة على ذلك، توفر الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير السياسات الإدارية للمؤسسات الصحية، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة، واستخدام الموارد المالية والبشرية بشكل أكثر كفاءة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تعزيز الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى والمستفيدين، مما يؤدي إلى أداء أكثر كفاءة وفعالية في المؤسسات الصحية.

أهداف الدراسة:

ترمي هذه البحث إلى فهم تأثير تنفيذ ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية، ويسعى الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية والتفصيلية، والتي تتضمن ما يلي:

• الهدف الرئيس

دراسة تأثير تنفيذ أساليب الحوكمة والإدارة الاستراتيجية على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية.

• الأهداف الفرعية

1. فهم مفهوم الحوكمة وأهميته في مؤسسات الرعاية الصحية.
2. توضيح كيفية تأثير الإدارة الاستراتيجية على تعزيز أداء المؤسسات الصحية.
3. التعرف على جوانب جودة الخدمات الصحية ومعاييرها في مرافق الرعاية الصحية.
4. فحص العلاقة بين تنفيذ ممارسات الحوكمة والتقدم في جودة الخدمات الصحية.
5. تقييم تأثير الإدارة الاستراتيجية على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمتلقيين.
6. اقتراح مجموعة من المبادرات التي يمكن أن تدعم مؤسسات الرعاية الصحية في تعزيز جودة الخدمات الصحية عبر تنفيذ الحوكمة والإدارة الاستراتيجية.

تساؤلات الدراسة :

- ما هو مدى تنفيذ ممارسات الحوكمة داخل المؤسسات الصحية؟
- إلى أي حد يتم تطبيق مبادئ الإدارة الاستراتيجية في قطاع الصحة؟
- كيف يمكن تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية؟
- ما نوع العلاقة الموجودة بين ممارسات الحوكمة وتحسين جودة الخدمات الصحية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية؟
- إلى أي درجة يساهم التكامل بين ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية؟

فروض الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات الحوكمة وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الاستراتيجية وتحسين جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق ممارسات الحوكمة في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكامل بين الحوكمة والإدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

• (دراسة اليامي والسواط 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الحوكمة على أداء العاملين بالقطاع الصحي واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة وتكونت عينة الدراسة من (295) موظفاً من العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه يوجد مستوى كبير من تطبيق معايير الحوكمة في القطاع الحكومي بنجران بنسبة (76.5%)، كما أظهرت النتائج وجود درجة فاعلية كبيرة لأداء العاملين في القطاع الصحي بنسبة (79.9%)، وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تعزيز اللوائح داخل المؤسسات الصحية التي تنص على قوانين وقواعد صارمة لمعاقبة غير المنضبطين في أوقات عملهم أو أوقات تقديم الخدمات وزيادة نسبة تعيين مقدمي الخدمات الصحة بالقطاع الصحي الحكومي بنجران الذين يتمتعون بالموثوقية والخبرة.

• (دراسة منسكي، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في فرع وزارة الصحة بمحافظة جدة ومعرفة أثرها ودورها في تحسين الأداء الصحي، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة واستخدم البحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة والذي يشمل الموظفين الإداريين والفنيين العاملين بفرع الوزارة بمحافظة جدة، وقد بلغ عددهم (168) موظف إداري وفني منهم (140) من الذكور (28) من الإناث، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك تطبيق بدرجة كبيرة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بفرع وزارة الصحة بمحافظة جدة، كما أن هناك مؤشرات عديدة تدعم تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات، كما أن محور الشفافية يعد من أهم الأبعاد التي تفسر واقع حوكمة تكنولوجيا المعلومات بين أبعاد حوكمة المعلومات وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الدعم البشري من الخبرات والكفاءات اللازمة لقسم سياسات وإجراءات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالوزارة لدورها الكبير في تحسين أداء الموظفين والاهتمام بالدورات التدريبية على برنامج حوكمة تكنولوجيا المعلومات وورش العمل المتخصصة وزيادة جرعات الدورات التدريبية الخارجية والداخلية في حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وضرورة وجود نموذج واضح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقه بالوزارة وبكافة فروعها في المملكة تحقيقاً لرؤية المملكة (2030).

• (دراسة صايح، 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في الأداء المؤسسي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام والمكلفين إدارية. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مجتمعية مكونة من المدراء ورؤساء الأقسام والمكلفين إدارية في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني بفروعها في الضفة الغربية ومحافظات غزة والقدس، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة عدد (162)، فيما تكونت عينة الدراسة من عدد (112) مديرة ورئيس قسم ومكلف إدارية. كما توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أبرزها التأكيد على وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الحوكمة ينعكس على تحسين مستوى الأداء المؤسسي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) a) في آراء الباحثين حول واقع تطبيق مبادئ الحوكمة والأداء المؤسسي في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني تعزي للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

• (دراسة زياني رمضان و عبد الباقي 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية على تحقيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات وأظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي على تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالجامعة محل الدراسة، كما أوصت الدراسة بضرورة تطبيق الحوكمة الإلكترونية بمبادئها والتشجيع على تفعيل ممارسات المسؤولية الاجتماعية.

• (دراسة بوريش، تربش و ،مومني 2022)

هدفت هذه الدراسة البحث عن أثر الصحة الرقمية في حماية الصحة العامة خلال جائحة كوفيد - 19 ، مع التركيز على الدور الوسيط لكل من الوعي بالصحة العامة والتغيرات السلوكية للصحة في الجزائر ، وقد أظهرت النتائج أن استخدام الصحة الرقمية كان له تأثير إيجابي في حماية الصحة كما تبين أن التغيرات السلوكية الصحية مثلت وسيطاً جزئياً في هذه العلاقة، بحيث أكدت مخرجات النتائج عن وجود أهمية للتدخلات الرقمية وانعكاسها على الصحة العامة، وبالتالي التمكين من وضع استراتيجيات فعالة لتعزيز الصحة.

• (دراسة شمس الدين و ياسين عبد الله، 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى وصف وتشخيص العلاقة بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى آزادي بدهوك ومستشفى كولان بعقرة، من خلال تحليل أبعاد اليقظة التكنولوجية التنافسية المعلوماتية السوقية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي

وإيجابي بين أبعاد اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمة الصحية، وأوصى البحث بضرورة تعزيز دور اليقظة التكنولوجية لتحسين الخدمات الصحية.

• (دراسة محمود احمد عبدالله عبد المجيد ،2025)

هدفت هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإداره الجودة الشاملة بمراكز الأورام من خلال دراسة تطبيقية على مراكز ووحدات الأورام بمحافظة المنيا في مصر، ومن خلال إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل بيانات قوائم الاستبيان باستخدام برنامج SPSS على عينة عشوائية مكونة من ٣٣٥ مفردة من العاملين في المراكز محل الدراسة، توصل الباحث إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٥% لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة ، وأوصى الباحث القائمين والعاملين على إدارة مراكز ووحدات الأورام محل الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حيث أن جميع أبعادها لها تأثير معنوي في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من خدمات هذه المراكز ، مما يعود بالنفع على المراكز والوحدات محل الدراسة من خلال قلة الانحرافات في الأداء الفعلي عن المخطط سرعة الأداء، والتنظيم الجيد للعمل ، والتنوع في الخدمات المقدمة للمستفيدين، ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وكذلك التحسين المستمر لعمليات تقديم الخدمة الصحية.

• (دراسة شمس الدين و ياسين عبد الله ،2024)

هدفت هذه الدراسة إلى وصف وتشخيص العلاقة بين اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى آزادي بدهوك ومستشفى كولان بعقرة، من خلال تحليل أبعاد اليقظة التكنولوجية التنافسية المعلوماتية السوقية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي وإيجابي بين أبعاد اليقظة التكنولوجية وجودة الخدمة الصحية، وأوصى البحث بضرورة تعزيز دور اليقظة التكنولوجية لتحسين الخدمات الصحية.

• (دراسة شنتي مروة، مقيص صبري، 2025)

يهدف هذا البحث إلى اختبار الدور الوسيط للصحة الرقمية في العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمة ولتحقيق ذلك، أجريت دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية شلغوم العيد، اعتمدت على استبيان وزّع على عينة من (171) موظفاً من الكوادر الطبية والإدارية، باعتبارهم المستخدمين المباشرين للأنظمة الرقمية. وباستخدام نمذجة المعادلات البنائية (SEMPLS) عبر برنامج SmartPLS 4 ، توصلت الدراسة إلى نتيجة هامة تمثلت في وجود وساطة

كلية Full Mediation للصحة الرقمية حيث أظهرت النتائج عدم وجود أثر مباشر دال إحصائياً للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية، بل إن تأثيرها ينتقل بالكامل عبر تفعيل أدوات الصحة الرقمية. وعليه، يوصي البحث بضرورة اعتبار الصحة الرقمية الآلية التنفيذية الحتمية لترجمة سياسات الحكومة إلى تحسينات ملموسة في جودة الخدمة، وليس مجرد أداة تكميلية.

- (دراسة حمزة كوايك ، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، حيث تم التركيز على تجارب رائدة المؤسسات صحية انتهجت أسلوب إدارة الجودة الشاملة بهدف تحسين الأداء الصحي وتحقيق جودة الخدمات الصحية، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب في هذه الدراسة، هذا وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة مساهمة كبيرة في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إرساء محيط داخلي ينعكس إيجاباً على نفسية المستفيد، وكذا تحسين ظروف عمل العاملين الصحيين لتحقيق رضاهم الوظيفي وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، هذا وقد أوصت هذه الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من التجارب الرائدة للمؤسسات الصحية التي اعتمدت على أسلوب إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم الأساليب التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة إلى المستفيدين وبالتالي تحقيق رضاهم.

- (دراسة الهويدي ، ٢٠٠٩)

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة في قطاع الصحة بمستشفيات الزاوية بطرابلس وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود قصور في جودة الخدمات الصحية الملموسة ، كما أوضحت الدراسة تدنى الخدمات من حيث سرعة الاستجابة للمرضى وانخفاض مستوى الأمان الذي يشعر به المريض عند تلقي الخدمات، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى الخدمات المقدمة ، وأهمية الوصول لرضا المرضى المتعاملين مع المستشفى.

- (دراسة الفراج ، ٢٠٠٩):

هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية الخدمات الطبية التي تقدمها مستشفيات التعليم العالي في سوريا وتقييم جودتها، وأوضحت نتائج الدراسة أن النسبة الأكبر من المرضى والتي وصلت إلى ٧٥% أبدوا رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المستشفيات التعليمية، وأوصت الدراسة بأنه يجب أن تصمم الخدمات الصحية وفقاً لتوقعات المرضى لأن هذا يعتبر حجر الزاوية في تحسين الخدمات لتناسب احتياجات المرضى وتطلعاتهم.

- (دراسة ، الإمام ، ٢٠١٠):

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية التخطيط لبرنامج الجودة الشاملة والصعوبات التي قد تواجه تطبيقه في مستشفى ود مدنى التعليمى بالسودان, وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق برنامج الجودة الشاملة داخل المستشفى يؤدي إلى تحقيق رضا العميل وتحسين بيئة العمل بين مختلف الفئات الوظيفية بالمستشفى, وأوصت الدراسة بأن وجود إدارة للجودة الشاملة داخل المؤسسات الصحية أصبح ضرورة ملحة لتحسين الأداء بصورة مستمرة.

- دراسة (المقدم ، ٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر التفاعلى لإدارة الجودة الشاملة والتعلم على الأداء التنظيمي للمستشفيات الخاصة في مصر, وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة والتعلم تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي للمستشفيات الخاصة ، كما اتضح من نتائج الدراسة أن التعلم يقوم بدور الوسيط الجزئى بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي ، وأن حصول المستشفيات الخاصة على شهادات الجودة لها دور في تفسير الاختلاف في مستويات الجودة والتعلم والأداء التنظيمي بها.

- (دراسة السبيعي ، ٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أداء المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الرياض, وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتطبيق أبعاد إدارة الجودة على متغيرات قياس الأداء الممثلة فى رضا المجتمع ورضا العميل ورضا المؤسسة, وقد أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المستشفيات الحكومية على مستوى المملكة العربية السعودية بشكل عام.

- (دراسة كوراني ، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى تقييم رأى طاقم التمريض فى متطلبات ومعوقات اعتماد إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات المختارة بمحافظة الفيوم, وتوصلت نتائج الدراسة إلى قبول الممرضات العاملات بالمستشفيات بفكرة اعتماد إدارة الجودة الشاملة ، كما أوضحت نتائج الدراسة بحاجة للممرضات لبرنامج تدريبي يتم توفير الموارد له بصورة مستمرة لرفع كفاءتهم, وأوصت الدراسة بضرورة التخطيط الاستراتيجي الوطنى لعمليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصة في مستشفى محافظة الفيوم.

• دراسة (مكيد والعربي 2020)

بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها: دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بالمدينة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير إتباع مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مستوى أداء الخدمة الصحية في المستشفيات الجزائرية، من خلال توضيح مدى تأثير العوامل التالية إيمان الإدارة العليا والتزاماته بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتمكين العاملين ومشاركتهم وتحفيزهم والثقافة التنظيمية كذلك السائدة والسعي المستمرة لعمليات تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية وهي مستشفى محمد بوضياف بالمدينة". استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عمال المستشفى، وكذلك تم استخدام استبانة أخرى تم توزيعها على المرضى لمعرفة تقييمهم لجودة الخدمة الصحية، وقد بينت النتائج أن أغلب مبادئ هذا المنهج غير مطبقة والخدمات الصحية المقدمة ذات جودة متدنية وهذا من وجهة نظر المرضى والعاملين بالمستشفى. وأوصت الدراسة بضرورة بذل الإدارة العليا في مستشفى محمد بوضياف مزيداً من الجهود في مجال إدارة الجودة الشاملة لما لها من أثر كبير في تقديم الخدمة المثلى للمستفيدين.

• دراسة عبد الرحمن، (2019)

بعنوان "إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي، الدول المعدل للثقافة"

هدفت الدراسة التعرف على إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي الدور المعدل للثقافة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصف التحليلي، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات تم توزيع 256 استبانة، تم استرجاع 216 منها، وقد بلغت نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل 92.3 أهم النتائج توصلت الدراسة إلى عدد من الاسهامات النظرية، حيث أوضحت المساهمات النظرية للدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبعض أبعاد الأداء المؤسسي فقد بينت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التزام الإدارة العليا بالجودة، مشاركة العاملين التركيز على العملاء) والإنتاجية، كما توصلت لوجود علاقة إيجابية بين التركيز على العملاء ورضا العملاء، وعلاقة إيجابية بين التزام الإدارة العليا بالجودة، التركيز على العمليات التركيز على العملاء والربحية، أهم التوصيات العمل على دراسة الأسباب المتعلقة بضعف وجود المنتجات السودانية في الأسواق العالمية وتذليل العقبات التي تواجه التصدير تلعب الدولة دور كبير في دعم وتطوير الأداء بالمصانع من خلال سن القوانين والتشريعات التي تشجع على الاستثمار، تعزيز التعاون مع الجهات الأكاديمية عبر برامج البحوث المشتركة مما يعود بالمنفعة للطرفين.

• دراسة (بشير، 2017)

بعنوان أثر " تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى ترابي بوجمعة - بشار".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مبادئ إدارة الجود الشاملة في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، وأثرها على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على قائمة استقصاء خاصة لتحقيق الغرض وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفى، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (150) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود وعي لدى أفراد عينة الدراسة نحو أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن مستوى جودة الخدمة المقدمة غير مقبول من جانب النظافة، ونقص المعدات الحديثة، والتباطؤ وتأخير في تقديم الخدمة، وجود تأثير لتوافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية المقدمة. "أوصت الدراسة بضرورة اقتناع المسؤولين عن القطاع الصحي العمومي بأهمية إدارة الجودة الشاملة كخيار استراتيجي في إدارة الجودة في المؤسسات الصحية وتحقيق الميزة التنافسية أمام القطاع الخاص، وكأداة فعالة في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.

• دراسة (لبرو، 2017)

بعنوان دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في المنظمات، وبيان الانعكاسات الإيجابية في الأداء نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في التحسين المستمر، واعتماد الإدارة على المعلومات عند اتخاذ القرارات ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتركيز الجهود على تلبية حاجات ورغبات الزبائن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبقت الدراسة على موظفي بريد الجزائر، وتألقت عينة الدراسة من 248 موظف وموظفة، واتضح بأن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية وأن التغيير في المؤسسة ضروري لمواجهة تغيرات البيئة المحيطة، وتبنت صحتها لأن التحول في القناعات والممارسات مبني على أساس تغيرات المحيط الذي يستدعي تهيئة المؤسسة لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعاملين وتحسين أدائهم باستمرار، وكذلك أوصت بعمل ورشات عمل ودورات لتبني إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات".

ثانيا : الدراسات باللغة الانجليزية

• دراسة (Shukla 2018)

هدفت إلى التعرف على تأثير تدخل الحوكمة الصحية على أداء النظام الصحي الإقليمي في أفغانستان وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي. وقد شملت الدراسة مؤشرات أداء النظام الصحي بين 16 مقاطعة طبقت الحوكمة فيها، و18 مقاطعة لم تطبق الحوكمة. كما توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أبرزها التأكيد على أن الحوكمة توفر فرصة لإصلاح النظام الصحي وتطوير مستويات أداء النظام وأداء العاملين فيه. كما أشارت النتائج إلى تطبيق الحوكمة ساهم في زيادة معدلات إقبال المرضى على الذهاب لقسم العيادات الخارجية في المنظمات الصحية التي طبقت الحوكمة. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي بضرورة تحسين إدارة النظام الصحي وثيق الصلة بالوضع الحالي في البلدان منخفضة الدخل، حيث تشكل النظم الصحية الضعيفة عائقاً هاماً أمام التصدي للأوبئة وتقديم خدمات صحية عالية الجودة.

• (دراسة Gonzalez et al2019)

وقد هدفت إلى التعرف على تأثير الحوكمة في تقديم الرعاية الصحية الأولية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. وقد شملت عينة الدراسة عدد 59 من مشاركون 24 دولة. كما توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أبرزها التأكيد على أن تطبيق الحوكمة في تقييم تنفيذ السياسة الصحية يساعد في الكشف عن القيود الناجمة عن ضعف المساءلة والالتزام بالأهداف المشتركة كما أشارت النتائج إلى أن تطبيق الحوكمة يساعد في تصميم الاستراتيجيات الصحية التي تساهم في التنبؤ (ومنع) الآثار غير المرغوب فيها أو غير المتوقعة، حيث تساعد الحوكمة في تطوير سياسات واقعية وطويلة الأجل مطلوبة لتعزيز النظم الصحية.

• (دراسة Alrashdh & Alishaq2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى وتحديد البعد الذي له أكبر تأثير، حيث أجريت الدراسة في مستشفى مؤسسة حمد الطبية بقطر خلال عام 2019، وشملت 400 مريض باستخدام أداة الاستبيان أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إحصائي كبير لجودة الخدمة الصحية على رضا المرضى، كما أوصت الدراسة أنه يجب على إدارة المستشفى أن تقوم بتحسين والحفاظ على سرية المرضى، وتشجيع الموظفين على بناء الثقة بينهم وبين المرضى، كما يجب على الإدارة أن تأخذ في الاعتبار الدور الحاسم للتوجه الإداري المعاصر في تقديم خدمات عالية الجودة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• الإدارة الاستراتيجية

الإدارة الاستراتيجية هي إدارة موارد الشركة لتحقيق أهدافها وغاياتها بنجاح، وهي خطة عمل لضمان تلبية أهداف الأداء واستمرار نمو الأعمال، حيث توفر الإدارة الاستراتيجية التوجيه العام من خلال تطوير الخطط والسياسات المصممة لتحقيق الأهداف ثم تخصيص الموارد لتنفيذ الخطط (٢٠٠٢، فوير، ص ١١١).

تعود جذور مفهوم الإدارة الاستراتيجية إلى النظرية الاقتصادية الخمسينيات القائمة على المناهج الصناعية والتنظيمية. يعتقد بيتر دراكر، المعروف أيضا باسم أب نظرية الإدارة الحديثة أن تحديد الأهداف ومراقبة نمو الشركة يجب أن يتخلل المؤسسة بأكملها، من أعلى إلى أسفل، سواء كانت المنظمة صغيرة أو كبيرة لا علاقة لها عندما يتعلق الأمر بالإدارة الاستراتيجية حتى أصغر الشركات تحتاج إلى معرفة مدى فعاليتها في صناعتها واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق النتائج المرجوة في المستقبل (الدوري، ٢٠٠٨، ص: ٢٥١).⁵

• حوكمة المستشفيات

نظام يهدف لتحديد الأطر العامة للمستشفيات يهدف لتحديد المهام والمسؤوليات لجميع العاملين في المستشفى من مدراء ومجلس إدارة وطاقم طبي حتى تلتزم جميع الموارد البشرية في المستشفى بالمسؤوليات المهنية (اقطي ومقراش 2012)⁶.

كما تهدف الحوكمة إلى اعتماد تكنولوجيا المعلومات لتسهيل وتدعيم ديناميكية العمل الداخلي للمستشفيات من خلال التفاعلات وتحسين عملية اتخاذ القرارات وتقديم أحسن واجود الخدمات، وتحقيق الشفافية بهدف الحد من الفساد وتعزيز المصداقية والممارسات الديمقراطية من خلال مشاركة المعلومات بين المرضى وإدارة المستشفى، بالإضافة إلى تحسين الكفاءة الداخلية للمستشفى، وزيادة الإيرادات والحد من التكاليف،

⁵ أحمد سامح رفعت حسن علام، 2023، دور الإدارة الاستراتيجية في تعزيز جودة أداء المستشفيات الخاصة في مصر من خلال إدارة الجودة الشاملة.

⁶ أقطي جوهرة ومقراش فوزية. (2012) أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، الجزائر.

وتحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة من المستشفى للمرضى وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية (تلي، 2021).⁷

وتتمثل معايير الحوكمة في عدد من المعايير وهي المشاركة المساءلة الشفافية حكم القانون، الاستجابة وبناء التوافق المساواة الكفاء والرؤيا الاستراتيجية.

• جودة الخدمات الصحية

تسهم جودة الخدمات الصحية في تبني الإجراءات الكفوء في العمليات والاهتمام بمفاهيم ومكوناتها بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمستشفيات ولطالما تعمل المستشفيات في بيئة ديناميكية وتسعى إلى تحقيق الأهداف المخططة لها لضمان البقاء والاستمرار لذلك فإن نوع التعامل مع الشبكة المحتمية ذات العلاقة وأسلوب وطبيعة تلقي بظلالها على جودة الخدمة الصحية ونوعيتها ولا سيما أن العالم الحالي هو عالم الخدمات (حمود، 2017).⁸

⁷ تلي، مريم (2021) الحوكمة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية - مع الاشارة إلى تجربة الجزائر مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة 3(2)، 55-71.

⁸ حمود سعدون (2017). العلاقة بين الملاك الطبي والتمريضي وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية بحث تطبيقي . مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، 23(99)، 1-34.

المنهجية وطرق البحث:

تستخدم هذا البحث أسلوب التحليل الوصفي، الذي يعد من أكثر الأساليب شيوعاً في الأبحاث الإدارية والإنسانية. يهدف هذا المنهج إلى توضيح الظاهرة محل البحث وتحليلها، وذلك من خلال جمع المعطيات والمعلومات المتعلقة بها، تليها مرحلة تفسير تلك المعلومات واستخلاص النتائج التي تساعد في فهم العلاقة بين تنفيذ ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية وما ينجم عن ذلك من تحسين لجودة الخدمات الصحية.

أما فيما يتعلق بطرق جمع البيانات، فتعتمد الدراسة على نوعين من البيانات، وهما:

أولاً: البيانات الثانوية

تشمل المعلومات التي يتم جمعها من مجموعة متنوعة من المصادر الأكاديمية مثل المراجع، والمجلات العلمية، وأطروحات الدراسات العليا، بالإضافة إلى التقارير والدراسات السابقة المتعلقة بمسألة الحوكمة، والإدارة الاستراتيجية، وجودة الخدمات الصحية. يهدف ذلك إلى تأسيس الإطار النظري للبحث وتفسير المفاهيم المرتبطة بموضوع المبحث.

ثانياً: البيانات الأولية

تتعلق هذه العملية بجمع المعلومات من الميدان، وذلك عبر استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعطيات من أفراد عينة البحث في المؤسسات الصحية، يحدد تصميم الاستبانة وفقاً لأهداف البحث ومتغيراته، ومن ثم يتم توزيعها على أفراد العينة وتحليل ردودهم باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة بغرض الوصول إلى النتائج والتوصيات المطلوبة.

أدوات الدراسة :

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها وللعينة المختارة، وتعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وشيوعاً في البحوث الوصفية، وقد تم بنائها وتطويرها بعد الاطلاع وبالاستناد على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بحيث احتوت في صورتها النهائية على الأقسام التالية:

- صدق الأداة

يقصد بصدق الاستبانة "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها ، كما يقصد بالصدق أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه ، وتعد أداة الدراسة صادقة إذا حددت مدى صلاحية درجاتها، ومن أجل التحقق من صدق أداة الدراسة اعتمدت الباحثة طريقتين الطريقة الأولى هي الصدق الظاهري. وتعتمد على عرض الأداة على المختصين من ذوي الخبرة في المجال والطريقة الثانية تسعى صدق الاتساق الداخلي، وتقيس مدى الساق فقرات الاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وفيما يلي الخطوات التي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدق الأداة بناء على كل طريقة:

أولاً: الصدق الظاهري:

ونقصد به صدق آراء المحكمين أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة .وقد قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من أعضاء و يقوم أعضاء اللجنة بالتصويت من أجل اتخاذ القرارات اللازمة بشأن تقييم الاداء للموظفين من خلال أدواتها المتاحة .

وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله. ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات التغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية. هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرويه مناسباً وضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آراءهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المستجيبين، إلى جانب مقياس-Liket) (Scale) البكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة وأوصى المحكمون بإعادة صياغة بعض العبارات وقد استجابت الباحثة الآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة: حيث تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية .

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية

تمت الدراسة بالمملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.

- الحدود الزمانية

تمت الدراسة خلال الفصل الدراسي الحالي .

- الحدود البشرية

تتناول الدراسة العاملين في القطاع الصحي، بما في ذلك الأفراد الإداريين، والمشرفين على تنفيذ أساليب الحوكمة، والأطباء والممرضين، والمتلقين لخدمات الرعاية الصحية.

- الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على أثر تطبيق ممارسات الحوكمة والإدارة الاستراتيجية فقط على تحسين جودة الخدمات الصحية.

المراجع:

- شنتي مروة، مقيم صبري، 2025، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الصحة الرقمية من وجهة نظر مقدمي الخدمة دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شلغوم العيد.
- محمود احمد عبدالله عبد المجيد، 2025، تقييم جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة بمراكز الأورام: دراسة تطبيقية.
- عبدان شاهر العتيبي ، مشاري مجهز النفعي ، نواف ماجد العتيبي ، عبد الكريم معبيد المطيري ، محمد ماجد العتيبي ، نايف سعود الغبيوي ، عبد الله فلاح العنزي ، 2022 ، تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض.
- أحمد سامح رفعت حسن علام ، 2023 ، دور الإدارة الاستراتيجية في تعزيز جودة أداء المستشفيات الخاصة في مصر من خلال إدارة الجودة الشاملة.
- أظطي جوهرة ومقراش فوزية .(2012) أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، الجزائر.
- تلي، مريم (2021) الحوكمة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية - مع الإشارة إلى تجربة الجزائر مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة 3(2)، 55-71.
- حمود سعدون (2017). العلاقة بين الملاك الطبي والتمريضي وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية بحث تطبيقي . مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، 23(99)، 1-34.
- بنت علي مشعل الحكمي، ولاء، وحبیب صالح الحبيب، ريم، وعبدالكريم هزاع المطيري، محمد، وبدران، نبيل علي. (2022). أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة .المجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية.