

عنوان البحث

تأثير أساليب الادارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بالدمام.

إعداد الطالبة/

سهام مصطفى بالطيور

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

5-4.....	قائمة الجداول
6	المستخلص
7	حقوق الطباعة
9-8	الإهداء
10	الشكر و التقدير
11	الفصل الأول
12	مقدمة.....
13	مشكلة الدراسة
14	أهمية الدراسة
15	أهداف الدراسة
16	تساؤولات الدراسة
18-17	فروض الدراسة
19.....	النظرية العملية المتبعة لإعداد البحث
20	الفصل الثاني الدراسات السابقة
21	مقدمة
22-21	الدراسات التي تناولت أساليب الإدارة الحديثة
22	الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية
23	الدراسات التي تناولت العلاقة بين الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية
24-23	التحليل المقارن للدراسات السابقة
25	فجوة البحث
26	المنطلقات النظرية للدراسة

مقدمة	26
نظرية الموارد والقدرات	26
نظرية اصحاب المصلحة	27-26
نظرية الابتكار المؤسسي	27
المبحث الأول: أساليب الادارة الحديثة	30-27
المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية	38-31
ربط المنطلقات النظرية بالدراسة الحالية	39
الفصل الثالث منهجية الدراسة	40
المنهجية و طرق البحث	41
عينة الدراسة	42
ادوات الدراسة	43
صدق وثبات الاداة	44
حدود الدراسة	45
الفصل الرابع النتائج والتوصيات	46
المقدمة	47
تحليل البيانات خصائص افراد عينة الدراسة	51-48
تحليل استجابات افراد عينة الدراسة لمحور اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية	64-51
النتائج	66-65
التوصيات	67
المراجع	68
المراجع العربية	69

72-70 المراجع الاجنبية

73 الملاحق

81-74 الاستبانة

82 الملخص الانجليزي

قائمة الجداول:

- جدول (1-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس 48
- جدول (2-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر 48
- جدول (3-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي 49
- جدول (4-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي 49
- جدول (5-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة 50
- جدول (6-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب جهة العمل 51-50
- جدول (7-4) تستخدم المؤسسة أنظمة الكترونية حديثة في إدارة العمل 51
- جدول (8-4) تعتمد الإدارة على البيانات في اتخاذ القرارات 52
- جدول (9-4) تشجع الإدارة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار 53-52
- جدول (10-4) تدعم الإدارة الابتكار وتطوير اساليب العمل 53
- جدول (11-4) توفر الادارة برامج تدريب وتطوير مستمرة 54
- جدول (12-4) تمنح الإدارة العاملين صلاحيات مناسبة 55
- جدول (13-4) تتسم الادارة بالمرونة في التعامل مع التحديات 56-55
- جدول (14-4) تحرص الإدارة على التواصل الفعال مع العاملين 56
- جدول (15-4) تقدم الخدمات الصحية بدقة وكفاءة 57

جدول (4-16) يتم تقديم الخدمة الصحية في الوقت المناسب 57-58

جدول (4-17) يستجيب العاملون بسرعة لاحتياجات المستفيدين 59

جدول (4-18) تلتزم المؤسسة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية 59-

60

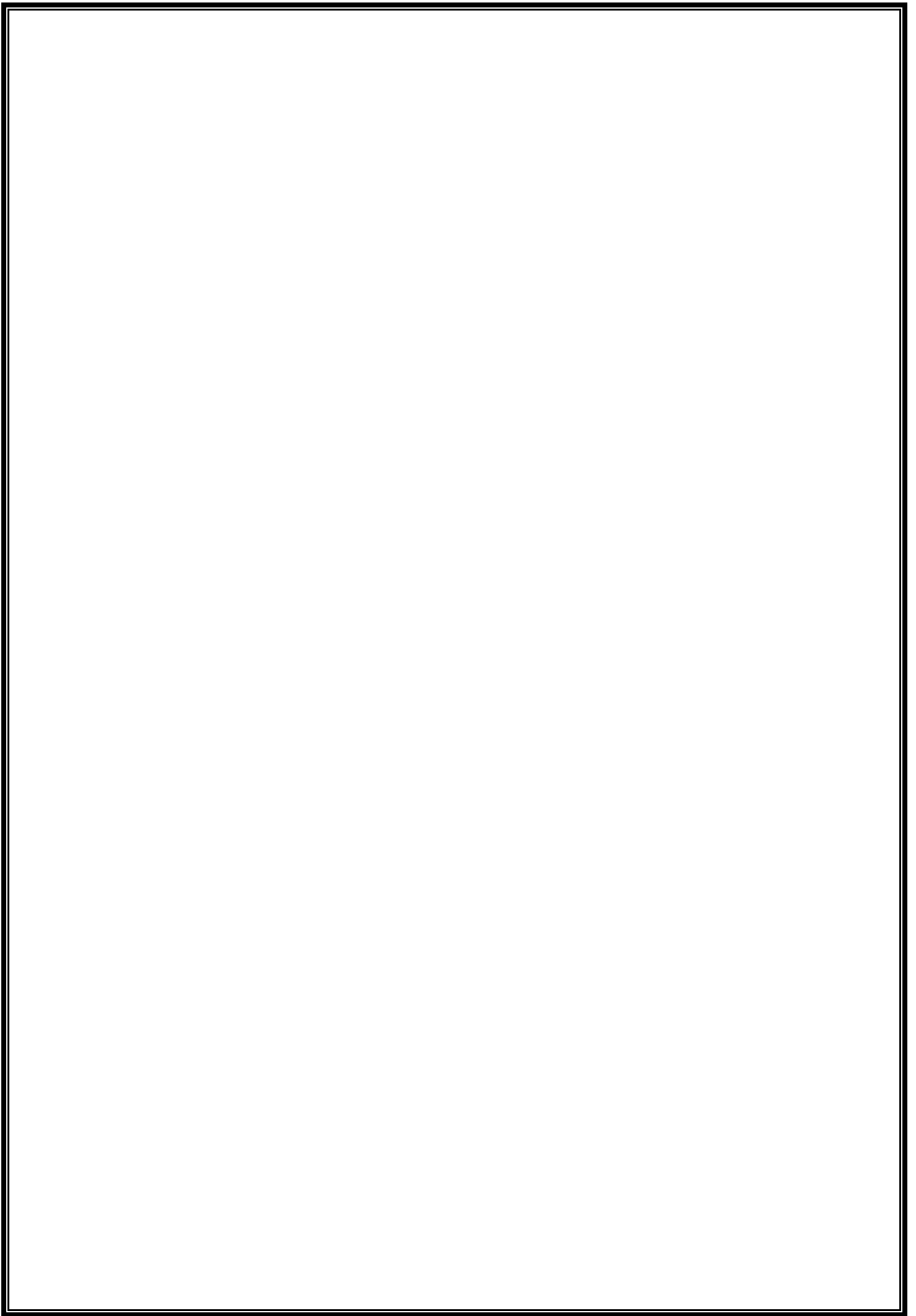
جدول (4-19) تلتزم المؤسسة بمعايير السلامة والأمان للمرضى 61

جدول (4-20) يتم التعامل مع الشكاوى والملاحظات بفعالية 61

جدول (4-21) تسهم الخدمات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين 63

جدول (4-22) يتمتع المستفيدون بمستوى رضا مرتفع عن الخدمات الصحية

64.....



المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر أساليب الادارة الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، من خلال دراسة العلاقة بين اساليب الإدارة الحديثة و مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، و استخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Microsoft Excel و الاستفادة من مخرجات Google Forms، من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

و تناولت الدراسة الإطار النظري المتعلق بأساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية، بالإضافة الى استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، كما اشتملت على الجانب التطبيقي الذي يهدف الى تحليل بيانات الدراسة و الإجابة عن تساؤلاتها و اختبار فروضها.

أسفرت نتائج الدراسة عن تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن ان يستفيد منها متخذو القرار في المستشفيات الخاصة، بما يعزز تطبيق أساليب الادارة الحديثة ويسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، كما تمثل الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.

الكلمات المفتاحية: أساليب الإدارة الحديثة، جودة الخدمات الصحية، المستشفيات الخاصة، مدينة الدمام، الإدارة الصحية.

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن حيث أن جميع المواد و المحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك للجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة

ميدأوشن

الباحثة

الإهداء

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

من قال أنا لها .. نالها

و أنا لها ورغماً عنها -بفضل الله- أتيت بها

إلى نفسي الطموحة .. التي لم تستلم حين كان الطريق شاقاً، تعثرت، ثم نهضت، ثم واصلت رغم التعب، و اختارت الاستمرار حين كان التوقف طريقاً أسهل، و حملت الطموح في قلبها و جعلت منه دافعاً لا ينطفئ.

إلى داعمي الأول .. من أحمل اسمه بكل عِزٍ و فخرٍ وكرامة، إلى النور الذي أضاء دربي دوماً، إلى من أزال الأشواك من طريقي و مهد لي درب المعرفة .. إلى من أفنى عمره في سبيل تحقيق طموحاتي، إلى من علمني أن العزيمة تصنع النجاح و أن المثابرة طريق الوصول إلى الأهداف ..
والدي الحبيب

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها .. إلى رفيقتي في خطواتي الأولى .. من احتضنتني بقلبها قبل
يديها، و سهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون و الشمعة التي اضاءت لي الليالي المظلمات،
إلى سر قوتي و نجاحي .. والدتي الحبيبة

إلى أعمدتي التي لا تتزعزع .. و أرضي الصلبة .. الذين مكنوني من الوقوف شامخة، و خففوا طريقي
المرهق، و زرعوا الثقة في داخلي، و شاركوني كل خطوة من خطوات النضال، إلى أمان أيامي .. إخواني
و أخواتي

أهديكم هذا الإنجاز، و ثمرة نجاحي عرفاناً بفضلكم، و امتناناً لدعمكم، و محبة لا تفيها الكلمات حقها،
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات، وله الحمد أولاً و آخرأ على ما أنعم به من توفيقٍ و عونٍ و تسديد حتى أتممت هذه الدراسة، و اسأله سبحانه أن يجعلها علماً نافعاً و عملاً خالصاً لوجهه الكريم.

أتقدم بخالص الشكر و عظيم التقدير الى المشرفين الكريمين الدكتور الفيصـل عبدالحـميد محمد و الدكتور فايز علي جراد على ما قدماه من توجيه علمي سديد، و ملاحظات قيمة، و دعم مستمر، و ما بذلاه من وقت و جهد في متابعة هذه الدراسة، و كان لتوجيهاتهما الأثر البالغ في إتمامها و إخراجها بالصورة العلمية المرجوة.

كما أتقدم بجزيل الشكر و التقدير الى جميع العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام الذين شاركوا في هذه الدراسة، و أسهموا في إنجاح الجانب الميداني من خلال استجابتهم للاستبانه فجزاهم الله خير الجزاء .

كما أتقدم بالشكر و الامتنان الى كل من قدم لي الدعم و المساندة و التشجيع خلال رحلة إعداد هذه الرسالة، و اسأل الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء، و أن يجعل هذا العمل نافعاً، و أن يوفق الجميع لما فيه الخير و السداد.

الباحثة:

سہام بالطیور

الفصل الأول

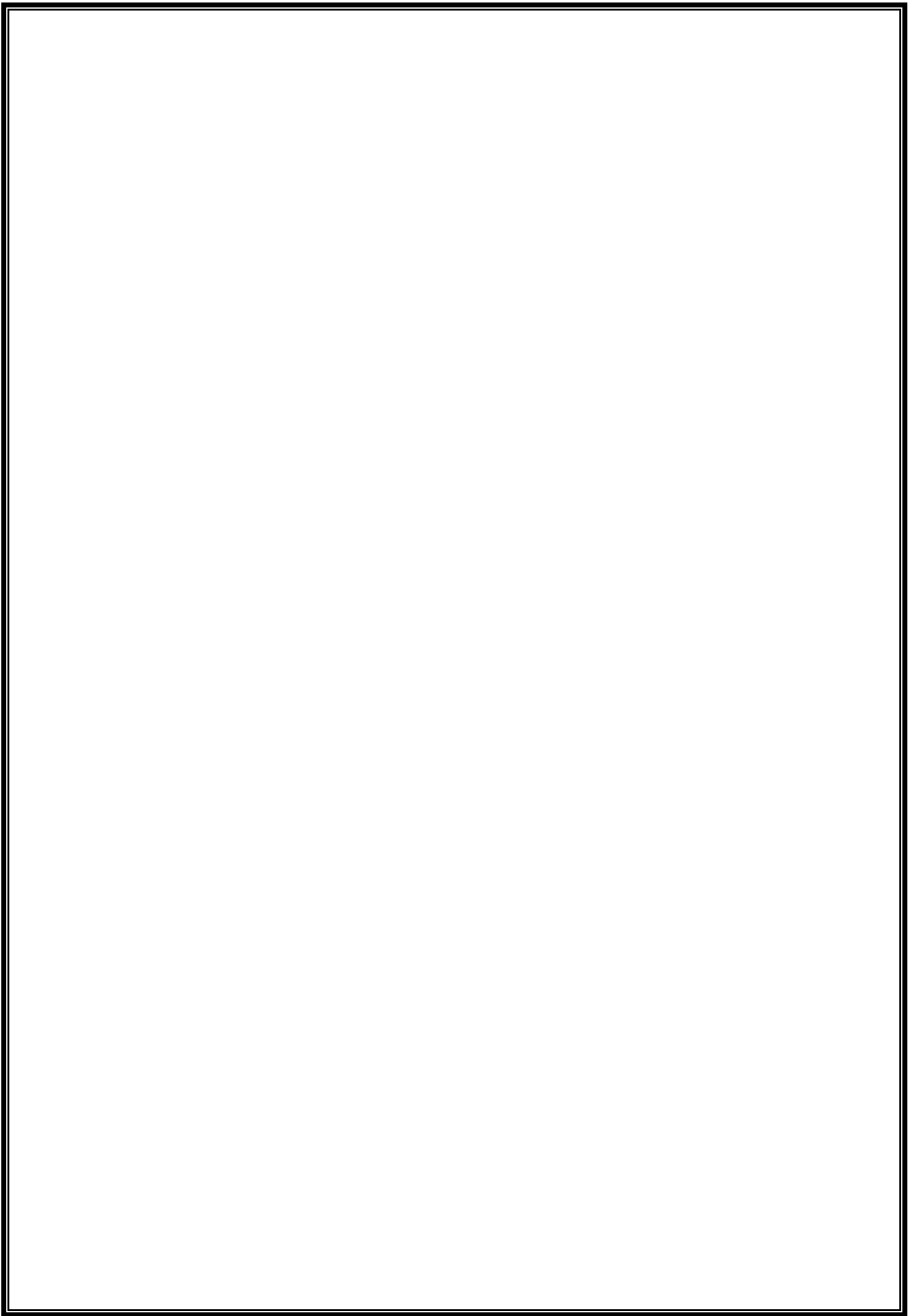
مقدمة:

يشهد القطاع الصحي على المستوى العالمي تطورات متسارعة فرضتها التغيرات التكنولوجية، والتحولات الاقتصادية، وارتفاع توقعات المستفيدين من الخدمات الصحية، وأصبحت جودة الخدمات الصحية من أهم مؤشرات كفاءة الانظمة الصحية وقدرتها على تحقيق رضا المرضى وضمان سلامتهم وفي هذا السياق برزت الادارة الحديثة كأداة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى جودة الخدمات.

وعلى الصعيد المحلي يشهد قطاع المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية توسعاً ملحوظاً، خاصة في المدن الرئيسية مثل مدينة الدمام، مما أدى الى زيادة المنافسة بين المؤسسات الصحية وأصبح تبني أساليب الادارة الحديثة ضرورة استراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات الصحية.

ورغم كثرة الدراسات التي تناولت الادارة الحديثة أو جودة الخدمات الصحية كُـل على حدة، الا ان هناك فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي بحثت تأثير أساليب الادارة الحديثة بأبعادها المتعددة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام تحديداً، مما يستدعي إجراء دراسة علمية متخصصة في هذا السياق.

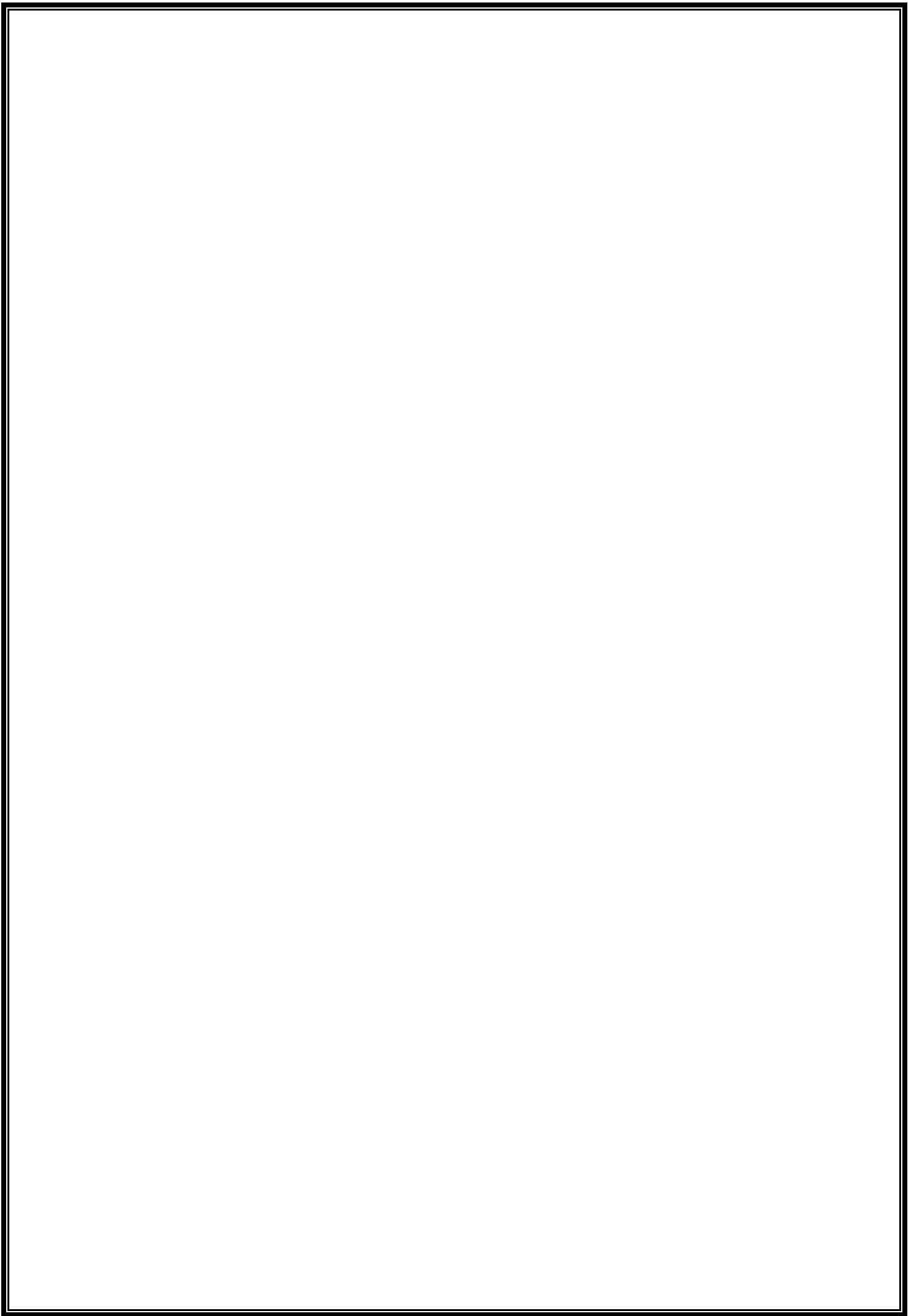
وعليه يتناول هذا البحث دراسة تأثير أساليب الادارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، من خلال عرض الإطار النظري للمتغيرات، واستعراض الدراسات السابقة، وتطبيق منهجية علمية لقياس العلاقة بين المتغيرين وتحليل نتائجها.



مشكلة الدراسة:

على الرغم من توجه العديد من المستشفيات الخاصة نحو تطبيق أساليب الإدارة الحديثة بهدف تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن مستوى جودة الخدمات الصحية لا يزال متفاوتاً بين المؤسسات الصحية، سواء من حيث رضا المرضى، أو كفاءة تقديم الخدمة. وتشير تقارير صحية ودراسات سابقة إلى وجود تحديات تتعلق بجودة الخدمات في بعض المؤسسات الصحية الخاصة، مما يعكس فجوة بين الواقع الحالي والمستوى المأمول من الجودة والتميز. وفي ضوء ذلك، تبرز الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى يتم تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام ؟
 - هل يساهم تطبيق هذه الأساليب فعلياً في تحسين جودة الخدمات الصحية ؟
 - ما طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق الإدارة الحديثة و مستوى جودة الخدمات المقدمة ؟
- وتكمن المشكلة البحثية في وجود حاجة علمية لقياس مدى تأثير الإدارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية والتحقق من فاعلية هذه الأساليب في بيئة المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.



أهمية الدراسة:

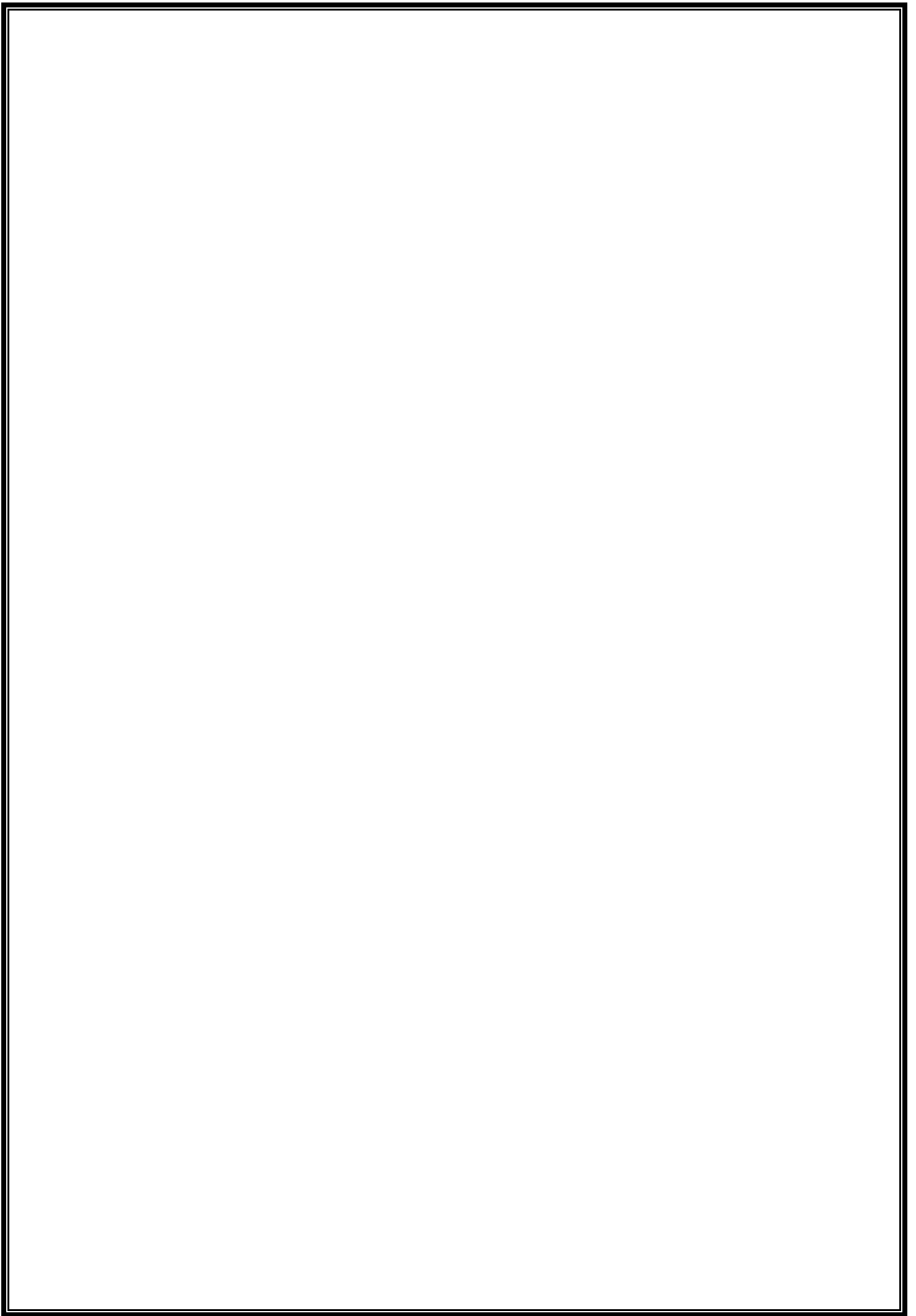
تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب:

أولاً: الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في إثراء المعرفة النظرية في مجال الادارة الصحية من خلال تحليل العلاقة بين أساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية.
- تسد فجوة في الأدبيات المتعلقة بدراسة هذه العلاقة في سياق المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.
- تقدم إطاراً نظرياً متكاملًا يربط بين مفاهيم الإدارة الحديثة وأبعاد جودة الخدمات الصحية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- تقدم توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها المستشفيات الخاصة في تطوير ممارساتها الادارية.
- تساعد صانعي السياسات ومنتخذي القرار في القطاع الصحي على تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات.
- تسهم في تطوير أدوات قياس وتقييم مستوى تطبيق الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية.



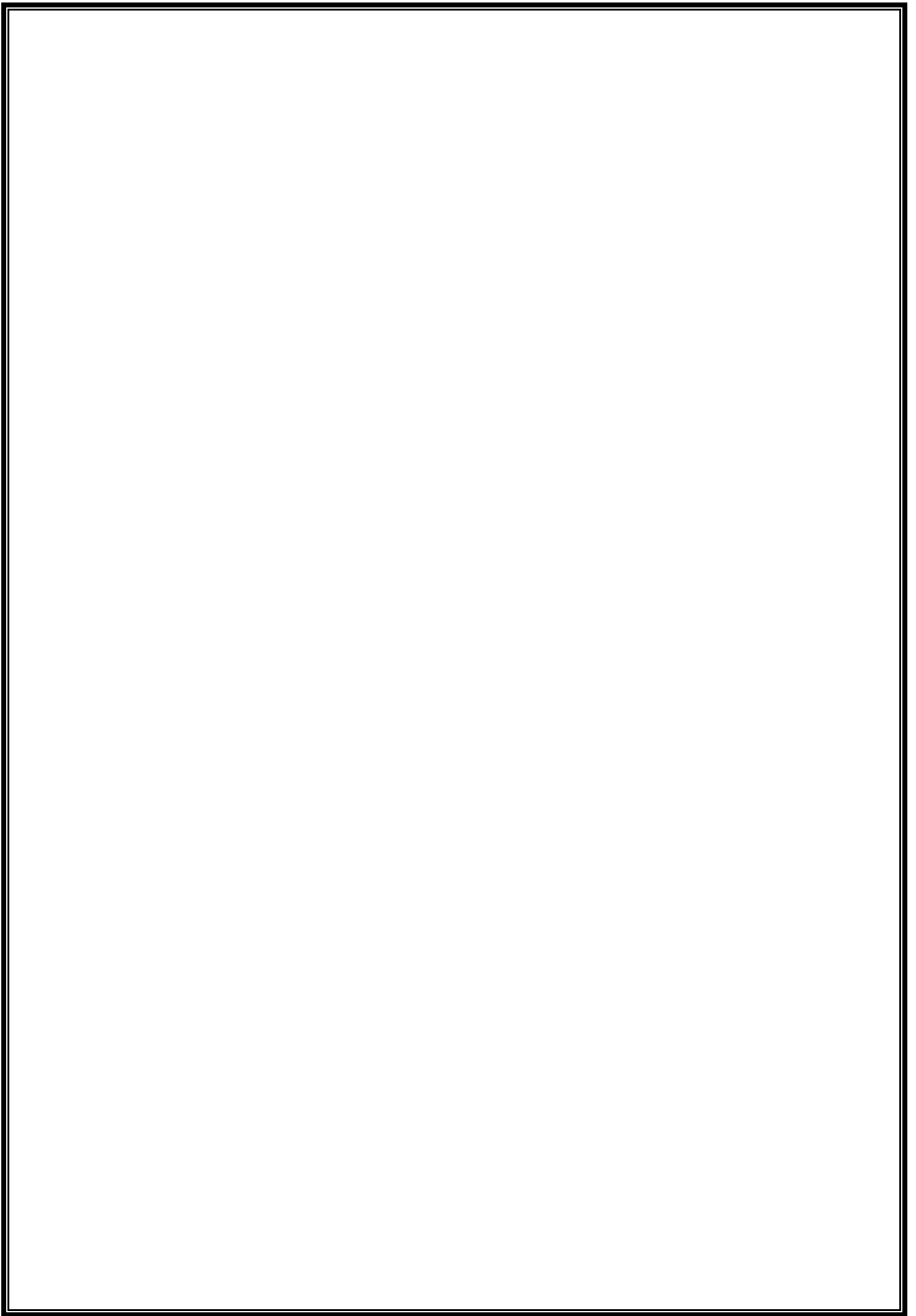
أهداف الدراسة:

الهدف العام

التعرف على تأثير أساليب الادارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.

الأهداف التفصيلية:

- 1-قياس مستوى تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.
- 2-تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في هذه المستشفيات.
- 3-تحليل العلاقة بين أساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية.
- 4-تحديد أكثر أبعاد الادارة الحديثة تأثيراً في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- 5-تقديم توصيات تسهم في تطوير الاداء الإداري بالمستشفيات الخاصة.



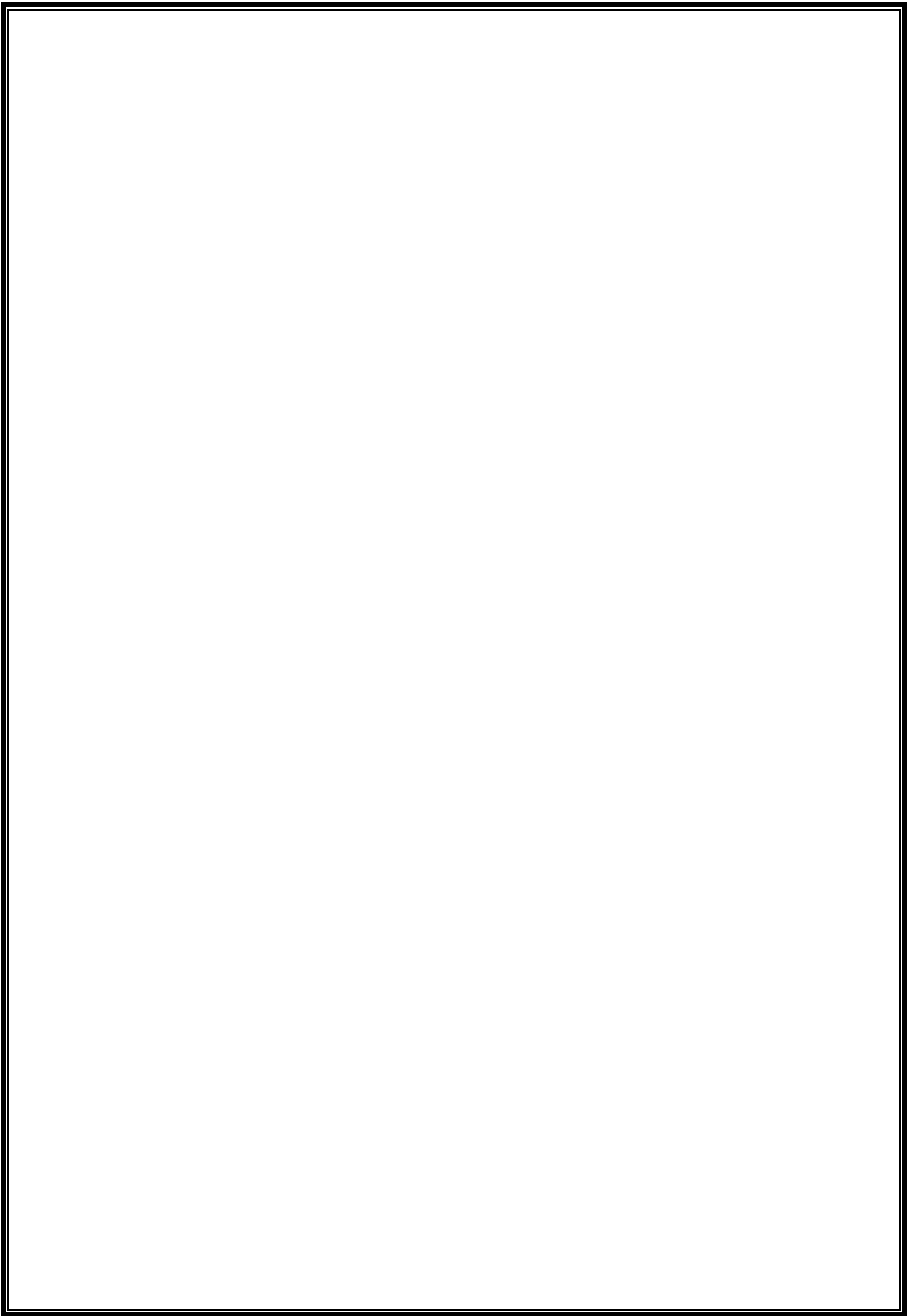
تساؤلات الدراسة:

يسعى البحث للإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما تأثير أساليب الإدارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام ؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في هذه المستشفيات ؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب الإدارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية ؟
4. ما أثر كل بُعد من أبعاد الإدارة الحديثة (إدارة الجودة الشاملة، الإدارة الإلكترونية، الإدارة الاستراتيجية، إدارة الأداء) على جودة الخدمات الصحية ؟
5. هل تختلف درجة تأثير أساليب الإدارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية باختلاف الخصائص الديموغرافية للعاملين (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) ؟



فروض الدراسة:

بما ان الدراسة تعتمد على المنهج الكمي، فقد تم صياغة الفروض التالية لاختبار العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.

الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية: (H0)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.

الفرضية البديلة: (H1)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.

الفروض الفرعية

الفرض الاول:

: H0₁ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية.

: H1₁ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية.

الفرض الثاني:

$H0_2$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

$H1_2$: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

الفرض الثالث:

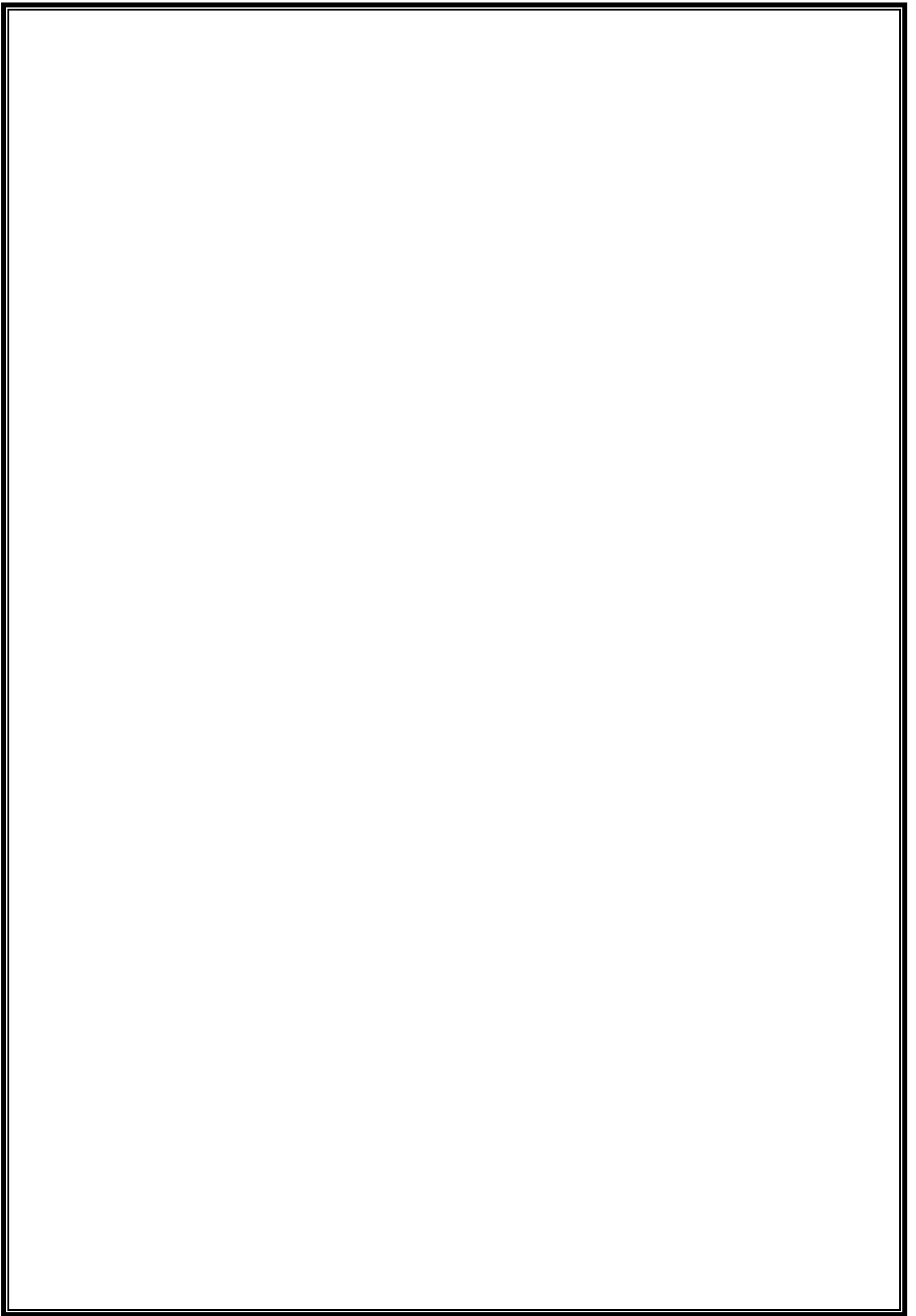
$H0_3$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية .

$H1_3$: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية.

الفرض الرابع:

$H0_4$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الاداء على جودة الخدمات الصحية.

$H1_4$: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الاداء على جودة الخدمات الصحية.

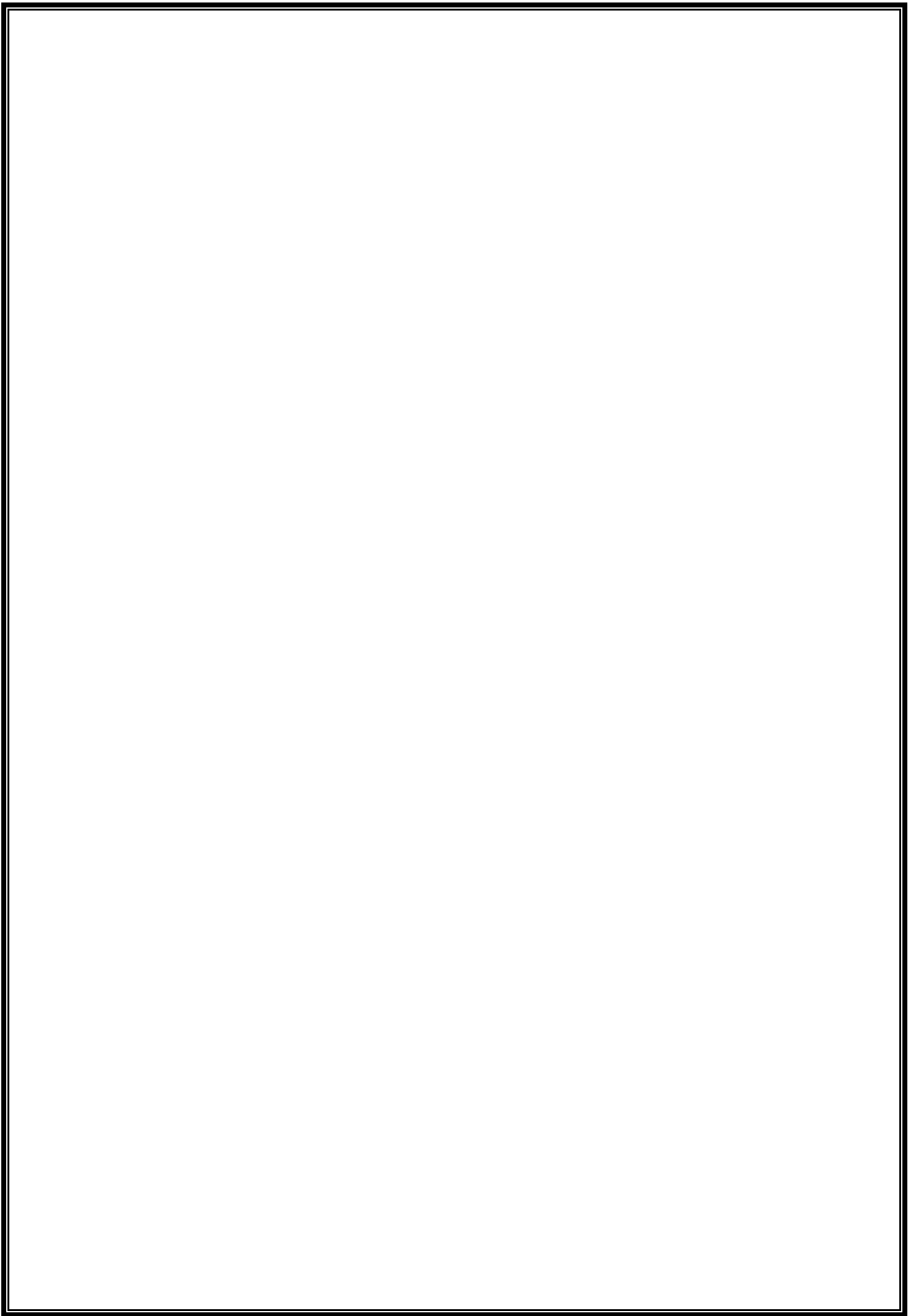


-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

اعتمدت الدراسة على نموذج دونابيديان (Donabedian Model) بوصفه أحد النماذج العلمية المعتمدة في تقييم جودة الخدمات الصحية، حيث يقوم على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الهيكل، (Structure) والعمليات، (Process) والنتائج، و يعد هذا النموذج مناسباً لموضوع الدراسة، إذ يساعد في تفسير العلاقة بين تطبيق اساليب الادارة الحديثة و مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، كما يساهم في تحقيق اهداف الدراسة و الاجابة عن تساؤلاتها.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة



الدراسات السابقة:

تمهيد:

يتناول هذا القسم عرضاً لأبرز الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية، وذلك بهدف التعرف على الجهود البحثية السابقة في هذا المجال، وقد تم تحليل هذه الدراسات بطريقة نقدية مع التركيز على أهدافها ومنهجياتها وأهم نتائجها، اضافة الى بيان مدى ارتباطها بموضوع الدراسة الحالية، وتم ترتيب الدراسات وفق الترتيب الموضوعي بما يتناسب مع متغيرات البحث.

أولاً: الدراسات التي تناولت أساليب الادارة الحديثة

أشارت دراسة الحربي (٢٠١٨) إلى أهمية تطبيق اساليب الادارة الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الصحية، و هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تطوير الاداء الاداري في المستشفيات الخاصة، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبانة وزعت على عينة مكونة من (١٢٠) موظفاً اداريا يعملون في عدد من المستشفيات الخاصة، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وتحسن مستوى الاداء المؤسسي، كما أشارت النتائج الى ان ضعف التدريب الاداري يعد من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق هذه الاساليب داخل المؤسسات الصحية. وعلى الرغم من اهمية النتائج التي توصلت اليها الدراسة، الا انها ركزت على تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام دون التطرق بشكل مباشر الى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وهو ما تسعى الدراسة الحالية الى معالجته من خلال التركيز على جودة الخدمات الصحية باعتبارها أحد المخرجات الأساسية لتطبيق اساليب الادارة الحديثة.

كما هدفت دراسة العتيبي (٢٠١٩) الى التعرف على أثر الادارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات الصحية في المؤسسات الطبية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت استبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (١٠٠) موظف من العاملين في القطاع الصحي، وقد أظهرت نتائج الدراسة ان تطبيق الادارة الالكترونية يسهم في تسريع الاجراءات الادارية وتحسين دقة المعلومات الصحية وتقليل الاخطاء الادارية، مما ينعكس ايجابياً على مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

ورغم ان الدراسة قدمت نتائج مهمة حول دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية، الا انها اقتصرت على دراسة بُعد واحد من الابعاد الحديثة، في حين تسعى الدراسة الحالية الى دراسة مجموعة من الابعاد المختلفة للإدارة الحديثة مثل ادارة الجودة الشاملة والادارة الاستراتيجية وادارة الاداء .

ثانياً: الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية

هدفت دراسة الزهراني (٢٠٢٠) الى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة من وجهة نظر المرضى، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي حيث تم استخدام استبانة وزعت على عينة بلغت (١٥٠) مريضاً من مراجعي المستشفيات الخاصة، وأظهرت نتائج الدراسة ان مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة جاء في المستوى المتوسط، مع وجود تفاوت بين المستشفيات في بعض ابعاد الجودة مثل سرعة الاستجابة وتوفير المعلومات الطبية للمرضى .

ورغم ان هذه الدراسة قدمت مؤشرات مهمة حول مستوى جودة الخدمات الصحية، الا انها ركزت على تقييم الجودة من منظور المرضى فقط دون دراسة العوامل الادارية والتنظيمية التي قد تؤثر في مستوى

هذه الجودة، وهو ما تحاول الدراسة الحالية معالجته من خلال دراسة أثر اساليب الادارة الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية .

وفي سياق مشابه هدفت دراسة الشهري (٢٠١٧) الى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المستشفيات الخاصة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت استبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (١٢٠) مريضاً بالإضافة الى (١٣٠) من العاملين في القطاع الصحي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين مستوى جودة الخدمات الصحية ودرجة رضا المرضى، حيث تبين ان تحسين العمليات التنظيمية والادارية داخل المؤسسات الصحية يساهم في تعزيز مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.

ومع ذلك ركزت الدراسة على العلاقة بين الجودة ورضا المرضى دون التطرق الدور الأساليب الادارية الحديثة في تحقيق هذه الجودة، الأمر الذي يمثل جانباً مهماً تسعى الدراسة الحالية الى دراسته بشكل أعمق .

ثالثاً: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية

هدفت دراسة المطيري (٢٠٢١) الى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية الخاصة، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (١٤٠) موظفاً من العاملين في المستشفيات الخاصة، و قد اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين مستوى تطبيق التخطيط الاستراتيجي و تحسن جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، كما اكدت النتائج ان المؤسسات الصحية التي تعتمد التخطيط الاستراتيجي بشكل فعال تكون اكثر قدرة على تحسين كفاءة الخدمات الصحية و رفع مستوى رضا المرضى.

وعلى الرغم من اهمية النتائج التي توصلت اليها الدراسة، الا انها ركزت على أحد أبعاد الادارة الحديثة وهو التخطيط الاستراتيجي فقط، في حين تسعى الدراسة الحالية الى دراسة مجموعة أوسع من أساليب الادارة الحديثة وتأثيرها في جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام .

التحليل المقارن للدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح ان معظم الدراسات أكدت وجود علاقة ايجابية بين تطبيق اساليب الادارة الحديثة وتحسين مستوى الاداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية، كما يظهر ان العديد من الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

كما تبين وجود اختلاف بين الدراسات من حيث طبيعة العينات المستخدمة والبيئات التطبيقية، حيث ركزت بعض الدراسات على المستشفيات الحكومية، بينما تناولت دراسات أخرى المستشفيات الخاصة، بالإضافة الى ذلك ركزت بعض الدراسات على بُعد واحد من ابعاد الادارة الحديثة مثل الادارة الالكترونية

او التخطيط الاستراتيجي، في حين لم تتناول معظم الدراسات الابعاد المختلفة للإدارة الحديثة بشكل متكامل .

كما يتبين من الدراسات السابقة ان غالبية الباحثين اعتمدوا على المنهج الوصفي التحليلي، و استخدموا الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، مما يؤكد ملائمة هذا المنهج لدراسة الموضوعات الإدارية المرتبطة بجودة الخدمات الصحية، كما تنوعت البيئات التطبيقية لهذه الدراسات بين المستشفيات الحكومية و الخاصة، الأمر الذي اسهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية في القطاع الصحي .

و من ناحية النتائج أجمعت معظم الدراسات على وجود تأثير ايجابي لتطبيق أساليب الإدارة الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي و رفع جودة الخدمات الصحية، الا ان درجة التأثير اختلفت باختلاف البيئة التنظيمية و اسلوب الادارة المطبق، مما يشير الى اهمية مراعاة طبيعة المؤسسة الصحية عند تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة .

كما يلاحظ ان بعض الدراسات ركزت على أحد أبعاد الادارة الحديثة، مثل ادارة الجودة الشاملة او الادارة الالكترونية او التخطيط الاستراتيجي، بينما تتناول الدراسة الحالية أساليب الادارة الحديثة بصورة أكثر شمولاً، مع دراسة أثرها المباشر في جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، وهو ما يمنح الدراسة الحالية قيمة علمية و تطبيقية تسهم في سد جانب من الفجوة البحثية في هذا المجال .

و بناءً على ما سبق، استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، و صياغة اهدافها و تساؤلاتها و فروضها، و اختيار المنهج المناسب، و بناء أداة الدراسة، اضافة الى

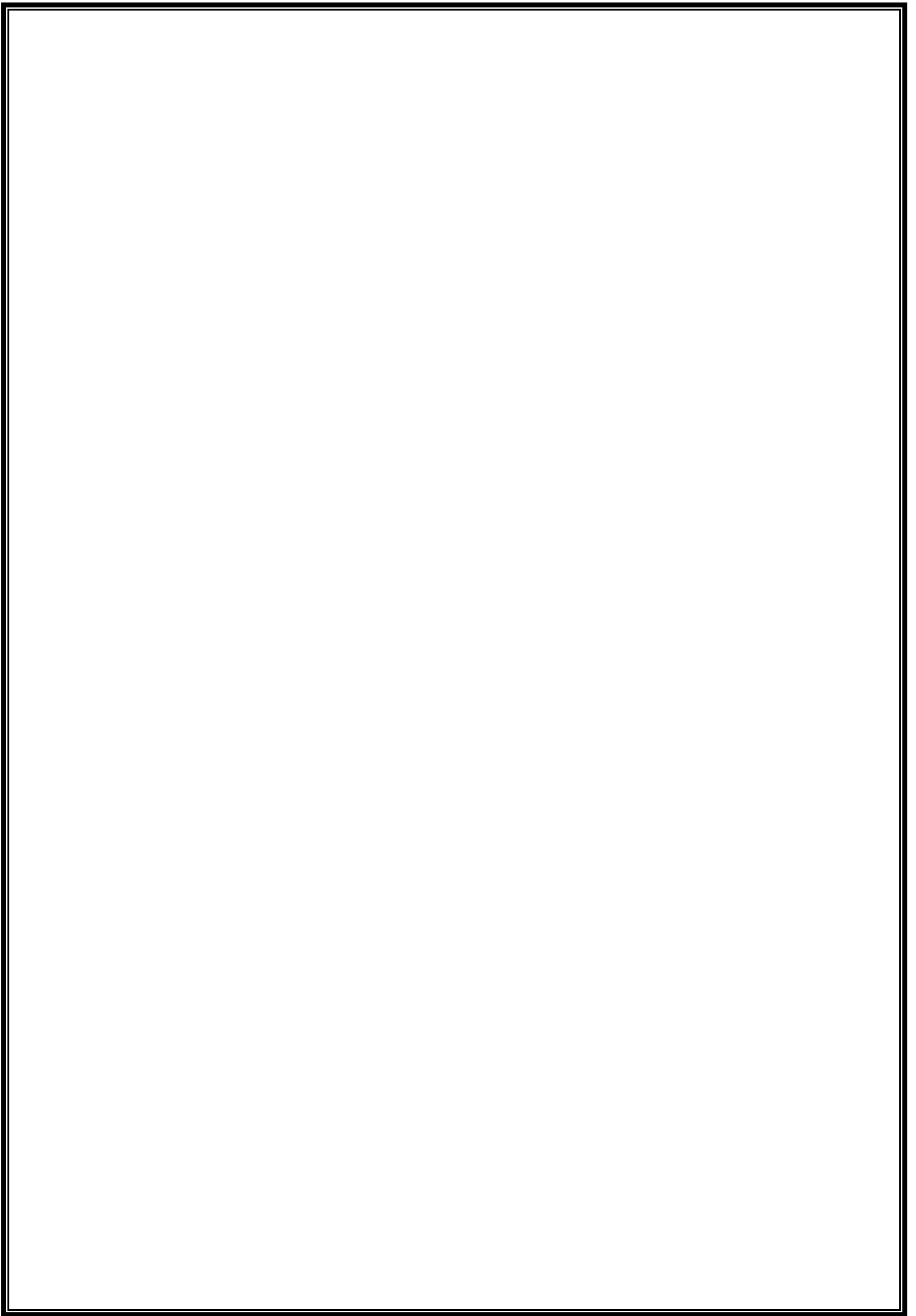
الاستفادة من نتائج تلك الدراسات في تفسير النتائج التي سيتم التوصل اليها لاحقاً و مقارنتها بها.

(Creswell & Creswell, 2018).

فجوة البحث

في ضوء تحليل الدراسات السابقة يمكن تحديد عدد من الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية الى معالجتها ومن أبرزها:

- قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية بشكل شامل يجمع بين عدة أبعاد للإدارة الحديثة.
- محدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في سياق المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام .
- تركيز معظم الدراسات السابقة على الاداء المؤسسي أو رضا المرضى دون دراسة التأثير المباشر لأساليب الادارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية .



المنطلقات النظرية للدراسة:

تمهيد:

يعد الإطار النظري من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يوفر الأساس المفاهيمي الذي يستند اليه الباحث في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما يساعد الإطار النظري في فهم طبيعة الظواهر المدروسة وربطها بالنظريات العلمية ذات الصلة، وفي ضوء ذلك تستند الدراسة الحالية الى مجموعة من النظريات الادارية التي تفسر دور اساليب الادارة الحديثة في تحسين الاداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، ومن أبرزها نظرية الموارد والقدرات، ونظرية اصحاب المصلحة، ونظرية الابتكار المؤسسي .

أولاً: نظرية الموارد والقدرات

تعد نظرية الموارد والقدرات من النظريات المهمة في مجال الادارة الحديثة، حيث تركز على دور الموارد الداخلية للمؤسسة في تحقيق التميز وتحسين الاداء، وتفترض هذه النظرية أن المؤسسات تستطيع تحقيق ميزة تنافسية عندما تتمكن من استثمار مواردها البشرية والتنظيمية والتقنية بطريقة فعالة . وفي سياق المؤسسات الصحية تمثل اساليب الادارة الحديثة أحد الموارد التنظيمية المهمة التي تساعد على تطوير العمل الاداري وتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسة، كما يسهم تطبيق أساليب مثل ادارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي في تعزيز كفاءة استخدام الموارد المتاحة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

و بناءً على ذلك يمكن الاستفادة من هذه النظرية في تفسير العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية، حيث يفترض ان الاستخدام الفعال للموارد التنظيمية والادارية يسهم في تحسين مستوى الخدمات الصحية داخل المؤسسات الطبية.

ثانياً: نظرية أصحاب المصلحة

تعتمد نظرية أصحاب المصلحة على فكرة أن نجاح المؤسسات لا يقتصر على تحقيق أهدافها الداخلية فقط، بل يتطلب أيضاً مراعاة احتياجات الاطراف العاملين في المؤسسة، والمرضى، والادارة، إضافة الى المجتمع والجهات التنظيمية .

وفي المؤسسات الصحية يعد المرضى من أهم اصحاب المصلحة، حيث تمثل جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم أحد المؤشرات الرئيسية لنجاح المؤسسة الصحية ومن هذا المنطلق فإن تبني اساليب الادارة الحديثة يسهم في تحسين مستوى التنظيم والتنسيق داخل المؤسسة، مما يساعد على تقديم خدمات صحية أكثر كفاءة وجودة .

وبالتالي تساعد هذه النظرية في تفسير العلاقة بين الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية، حيث أن تحسين الادارة داخل المؤسسة يسهم في تلبية احتياجات المرضى والعاملين ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية.

ثالثاً: نظرية الابتكار المؤسسي

تعد نظرية الابتكار من النظريات التي تؤكد اهمية تبني الاساليب الحديثة والتقنيات المتطورة في تطوير أداء المؤسسات، وتركز هذه النظرية على أن المؤسسات التي تعتمد على الابتكار في اساليب الادارة والتنظيم تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل وتحسين مستوى أدائها.

وفي قطاع الرعاية الصحية يسهم الابتكار الإداري في تطوير طرق العمل وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية، ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة في إدارة المعلومات الصحية، وتطوير أساليب العمل الإداري، وتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الصحية. ومن خلال تبني هذه الأساليب الحديثة يمكن للمؤسسات الصحية تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى، وتقليل الأخطاء الإدارية، ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسة .

المبحث الأول: أساليب الإدارة الحديثة

أولاً: مفهوم أساليب الإدارة الحديثة

شهدت الإدارة خلال العقود الأخيرة تطوراً ملحوظاً نتيجة للتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال و التقدم التقني و ازدياد حدة المنافسة، مما أدى إلى ظهور أساليب إدارية حديثة تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي و تعزيز كفاءة استخدام الموارد، و تعرف أساليب الإدارة الحديثة بأنها مجموعة من المفاهيم و الممارسات الإدارية التي تعتمد على التخطيط الاستراتيجي، و القيادة الفعالة، و تمكين العاملين، و استخدام التقنيات الحديثة، و التحسين المستمر، بهدف رفع مستوى الأداء و تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فاعلية. (Daft, 2021)

و تتميز هذه الأساليب بالمرونة و القدرة على التكيف مع المتغيرات الداخلية و الخارجية، كما تركز على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، و تطوير بيئة العمل، و تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات، و في القطاع الصحي تمثل أساليب الإدارة الحديثة أحد العوامل الأساسية التي تساعد المستشفيات على تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال رفع كفاءة العمليات الإدارية و تحسين التواصل بين الإدارات و تعزيز ثقافة الجودة و الابتكار. (Robbins & Coulter, 2022)

ثانياً: أهمية أساليب الإدارة الحديثة في المستشفيات الخاصة

تكتسب أساليب الإدارة الحديثة أهمية كبيرة في المستشفيات الخاصة نظراً لما يشهده القطاع الصحي من تطورات متسارعة و زيادة في توقعات المرضى بشأن جودة الخدمات المقدمة، و تساعد هذه الأساليب الإدارات على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات، و تطوير الأداء المؤسسي، و تحسين استغلال الموارد البشرية و المالية، بما يساهم في رفع كفاءة الخدمات الصحية (Al-Hawary & Al-Namlan, 2018).

كما تساهم الإدارة الحديثة في تعزيز العمل الجماعي، و تشجيع الابتكار، و تحسين رضا العاملين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، بالإضافة الى ذلك فإن تبني الممارسات الإدارية الحديثة يساعد المستشفيات الخاصة على تحقيق ميزة تنافسية و المحافظة على استدامة الأداء في ظل المنافسة المتزايدة في القطاع الصحي. (WHO, 2020).

ثالثاً: خصائص أساليب الإدارة الحديثة

تتميز أساليب الإدارة الحديثة بمجموعة من الخصائص التي تجعلها أكثر قدرة على مواجهة التحديات و تحقيق التطور المؤسسي، و من أبرزها:

الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي، و استخدام التكنولوجيا و نظم المعلومات، و تمكين العاملين، و التركيز على الجودة و التحسين المستمر، و تعزيز الابتكار و المرونة، و الاهتمام بقياس الأداء و متابعة مؤشرات الإنجاز بصورة مستمرة. (Daft, 2021).

و تساعد هذه الخصائص المؤسسات الصحية على تحسين كفاءة العمل و تقليل الأخطاء و تقديم

خدمات صحية أكثر جودة بما يتوافق مع احتياجات المستخدمين (Robbins & Coulter,

2022).

رابعاً: أنواع اساليب الادارة الحديثة

الإدارة الاستراتيجية

تعد الادارة الاستراتيجية من اهم الاساليب الادارية الحديثة، اذ تركز على وضع رؤية و رسالة و أهداف واضحة للمؤسسة و تحليل البيئة الداخلية و الخارجية و اتخاذ القرارات التي تضمن تحقيق الاهداف على المدى الطويل، و في المستشفيات الخاصة تسهم الادارة الاستراتيجية في تحسين التخطيط للخدمات الصحية و تطوير الأداء المؤسسي و تعزيز القدرة على مواجهة المنافسة و التغيرات في القطاع الصحي. (Wheelen et al., 2018)

إدارة الجودة الشاملة

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر لجميع العمليات داخل المؤسسة مع التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين و تحقيق رضاهم، و في القطاع الصحي تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين إجراءات العمل و تقليل الأخطاء الطبية و الإدارية و رفع مستوى جودة الخدمات الصحية. (Evans, Lindsay, 2020)

الإدارة الإلكترونية

تعتمد الادارة الالكترونية على توظيف التقنيات الرقمية و نظم المعلومات في تنفيذ العمليات الادارية و تبادل المعلومات بسرعة و دقة، مما يساعد المستشفيات الخاصة على تسهيل ادارة الملفات الطبية و تسريع اجراءات تقديم الخدمة و تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة (Laudon &Laudon, 2021).

الإدارة بالتمكين

يقصد بالإدارة بالتمكين منح العاملين الصلاحيات المناسبة للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم مع توفير التدريب و الدعم اللازمين لتنمية قدراتهم، الأمر الذي يسهم في رفع الرضا الوظيفي و تحسين الأداء المؤسسي. (Robbins & Coulter, 2022)

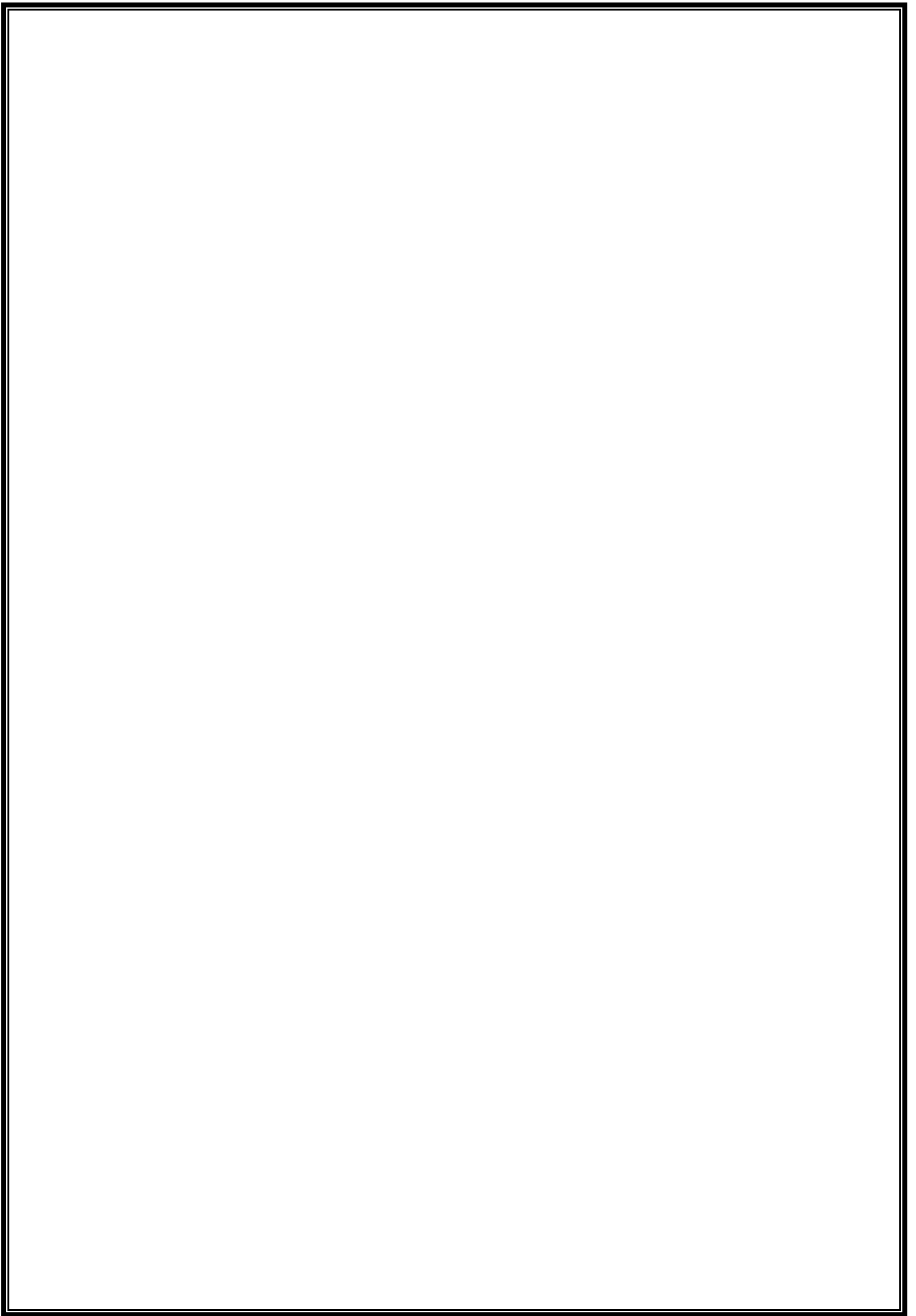
الادارة بالنتائج

تركز الإدارة بالنتائج على تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً مع الاعتماد على مؤشرات أداء لقياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق تلك الأهداف، مما يساعد المستشفيات الخاصة على متابعة جودة الخدمات الصحية بصورة مستمرة و تحديد جوانب القوة و الضعف .(Armstrong, 2019)

خامساً: العلاقة بين أساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية

توجد علاقة وثيقة بين تطبيق اساليب الادارة الحديثة و مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية، اذ تسهم هذه الأساليب في تحسين كفاءة العمليات الادارية و تطوير اداء العاملين و تعزيز ثقافة الجودة و الابتكار داخل المستشفى، كما تساعد على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات و تحسين استغلال الموارد و رفع مستوى رضا المرضى و العاملين .(WHO, 2020)

و تؤكد العديد من الدراسات ان المستشفيات التي تتبنى اساليب الادارة الحديثة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية و سرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى و تحسين جودة الرعاية الصحية مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الاساليب الإدارية التقليدية .(Al-Hawary & Al-Namlan, 2018)



المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية من المفاهيم الأساسية التي حظيت باهتمام متزايد في القطاع الصحي، نظراً لدورها في تحسين مخرجات الرعاية الصحية و تحقيق رضا المستفيدين، و يقصد بجودة الخدمات الصحية تقديم خدمات صحية تتسم بالكفاءة و الفعالية و الأمان، و تلبي احتياجات المرضى و توقعاتهم وفقاً للمعايير المهنية و الاخلاقية المعتمدة، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (World Health Organization {WHO}, 2020).

و يرى الباحثون ان جودة الخدمات الصحية لا تقتصر على تقديم العلاج المناسب فحسب، بل تشمل ايضاً سهولة الحصول على الخدمة، و سرعة تقديمها، و كفاءة الكوادر الصحية، ووضوح التواصل مع المرضى، و استمرارية الرعاية الصحية، و لذلك اصبحت الجودة معياراً رئيسياً لتقييم أداء المؤسسات الصحية و تحقيق التميز المؤسسي. (Donabedian, 1988).

كما تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها قدرة المؤسسة الصحية على تقديم خدمات تلبي احتياجات المرضى الحالية و المستقبلية، من خلال تطبيق افضل الممارسات الطبية و الادارية، و الالتزام بمعايير السلامة و الجودة، بما يسهم في تحسين النتائج الصحية و تعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسة الصحية. (Institute of Medicine {IOM}, 2001).

ثانياً: أهمية الخدمات الصحية

تكتسب جودة الخدمات الصحية أهمية كبيرة لما لها من أثر مباشر في تحسين صحة المرضى و رفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، كما تسهم في تعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسات الصحية و زيادة قدرتها على المنافسة و الاستمرار .

و تساعد جودة الخدمات الصحية على تقليل الأخطاء الطبية، و تحسين كفاءة استخدام الموارد، و رفع مستوى السلامة، و تطوير الأداء المؤسسي، بالإضافة الى دعم ثقافة التحسين المستمر داخل المستشفيات، وهو ما ينعكس ايجاباً على جودة الرعاية الصحية المقدمة (WHO, 2020).

و تزداد أهمية الجودة في المستشفيات الخاصة بوجه خاص، نظراً لحرصها على المحافظة على رضا المرضى و تحقيق ميزة تنافسية في سوق الخدمات الصحية، مما يجعل تطبيق معايير الجودة عنصراً أساسياً في نجاحها و استدامة أدائها .

ثالثاً: أهداف جودة الخدمات الصحية

تهدف جودة الخدمات الصحية الى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في رفع مستوى الأداء

المؤسسي و تحسين نتائج الرعاية الصحية، و من أبرز هذه الأهداف:

- تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى .
- تعزيز سلامة المرضى و تقليل الأخطاء الطبية .
- رفع مستوى رضا المرضى و العاملين .
- تحسين كفاءة استخدام الموارد البشرية و المالية .
- دعم التحسين المستمر في جميع العمليات الصحية و الإدارية .
- تحقيق الاعتماد و الجودة وفق المعايير المحلية و الدولية .

و تسهم هذه الأهداف في تطوير أداء المؤسسات الصحية و تحقيق الاستدامة و التميز في تقديم الخدمات الصحية .

رابعاً: خصائص جودة الخدمات الصحية

تتميز جودة الخدمات الصحية بعدد من الخصائص التي تساعد في تحقيق رضا المستفيدين و تحسين

أداء المؤسسات الصحية، و من أبرزها :

- التركيز على احتياجات المريض .
- الالتزام بمعايير السلامة و الجودة .
- التحسين المستمر للخدمات .
- الكفاءة و الفعالية في تقديم الرعاية الصحية .

- العدالة في تقديم الخدمات الصحية .

- الاعتماد على الأدلة العلمية في اتخاذ القرارات الطبية و الإدارية .

و تساعد هذه الخصائص المؤسسات الصحية على تحقيق مستويات مرتفعة من الجودة، بما ينعكس

على رضا المرضى و تحسين النتائج الصحية .

خامساً: أبعاد جودة الخدمات الصحية

تقاس جودة الخدمات الصحية من خلال مجموعة من الأبعاد التي تساعد في تقييم مستوى الخدمات المقدمة للمرضى و مدى تحقيقها لاحتياجاتهم و توقعاتهم، و تعد هذه الأبعاد مؤشرات أساسية للحكم على كفاءة و فعالية الأداء داخل المؤسسات الصحية، و من أبرزها ما يأتي :

- الاعتمادية: (Reliability) و تعني قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمة بصورة صحيحة و دقيقة و في الوقت المحدد دون أخطاء .
- الاستجابة: (Responsiveness) و تشير الى سرعة استجابة العاملين لاحتياجات المرضى و تقديم المساعدة اللازمة لهم في الوقت المناسب .
- الأمان و السلامة: (Safety) و تعني توفير بيئة صحية آمنة للمريض و الحد من المخاطر و
- الأخطاء الطبية اثناء تقديم الخدمة.
- التعاطف: (Empathy) و يتمثل في اهتمام مقدمي الخدمة بالمرضى و تفهم احتياجاتهم و ظروفهم الانسانية .
- الكفاءة المهنية: (Professional Competence) و تشير الى امتلاك العاملين للمهارات و الخبرات اللازمة لتقديم خدمات صحية عالية الجودة .
- الجوانب المادية الملموسة: (Tangibility) و تشمل التجهيزات الطبية الحديثة و المرافق الصحية و النظافة العامة و المظهر المهني للعاملين .

و تسهم هذه الأبعاد مجتمعة في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية و تحقيق رضا المرضى و تعزيز ثقتهم بالمؤسسات الصحية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الاداء المؤسسي و النتائج الصحية المقدمة للمستفيدين. (WHO, 2020).

سادساً: معايير قياس جودة الخدمات الصحية

تعتمد المؤسسات الصحية على مجموعة من المعايير لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية، بهدف التأكد من تحقيق الأهداف الصحية ورفع كفاءة الأداء و تحسين تجربة المرضى، و تساعد هذه المعايير في تحديد جوانب القوة و فرص التحسين داخل المؤسسة الصحية، كما تساهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية المبنية على الأدلة.

و من أبرز معايير قياس جودة الخدمات الصحية ما يأتي :

- رضا المرضى: و يعد من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم جودة الخدمات الصحية، حيث يعكس مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المستفيدين و احتياجاتهم .
 - سلامة المرضى: و تشمل الحد من الأخطاء الطبية و الالتزام بإجراءات السلامة و تطبيق البروتوكولات الصحية المعتمدة .
 - كفاءة تقديم الخدمة: و تقاس بسرعة تقديم الخدمات، و تقليل فترات الانتظار، و الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية .
 - فعالية الرعاية الصحية: و تعني تحقيق النتائج الصحية المرجوة من خلال تقديم خدمات مبنية على أفضل الممارسات العلمية .
 - التحسين المستمر: و يقصد به متابعة الأداء بصورة دورية، و تحليل النتائج، و اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين مستوى الجودة .
- و تؤدي هذه المعايير دوراً مهماً في تعزيز جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الأداء المؤسسي، كما تساعد المؤسسات الصحية على تحقيق رضا المرضى و

تحسين النتائج الصحية و زيادة كفاءة استخدام الموارد. (World Health

Organization {WHO}, 2020).

سابعاً: أهمية جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الصحية، لما لها من دور في تحسين مستوى الرعاية المقدمة للمرضى، و تعزيز كفاءة الأداء الإداري و الطبي، و تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما تسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين، و تقليل الأخطاء الطبية، و تحسين نتائج العلاج، الأمر الذي يعزز ثقة المجتمع بالمؤسسة الصحية .

و تساعد جودة الخدمات الصحية كذلك في دعم ثقافة التحسين المستمر، من خلال تقييم الأداء بصورة دورية، و تحديد جوانب القوة و نقاط التحسين، و اتخاذ الاجراءات المناسبة لتطوير الخدمات، كما تمكن الادارة من اتخاذ قرارات مبنية على البيانات و المؤشرات، بما يسهم في رفع كفاءة العمليات و تحقيق أهداف المؤسسة الصحية .

و تزداد أهمية جودة الخدمات الصحية في ظل التغيرات المتسارعة في القطاع الصحي، حيث اصبح تحسين جودة الخدمات أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي، و الحصول على الاعتمادات الصحية، و مواكبة مستهدفات التحول الصحي، بما ينعكس إيجاباً على المرضى و العاملين و المؤسسة الصحية بشكل عام .(WHO, 2020)

ثامناً: التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات الصحية

تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات التي قد تؤثر في قدرتها على تحسين جودة الخدمات الصحية، على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير الأداء و رفع مستوى الرعاية المقدمة، و تتمثل هذه التحديات في الجوانب الإدارية و التنظيمية و البشرية و التقنية، الأمر الذي يستدعي تبني أساليب إدارية حديثة قادرة على التعامل مع هذه التحديات بفاعلية .

و من ابرز التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات الصحية ما يأتي :

- محدودية الموارد البشرية و المالية .
- مقاومة التغيير و عدم تقبل بعض العاملين لتطبيق اساليب الادارة الحديثة .
- نقص التدريب و التطوير المستمر للعاملين في القطاع الصحي .
- زيادة اعداد المراجعين و الضغط على الخدمات الصحية .
- ضعف توظيف التقنيات الحديثة في بعض المؤسسات الصحية .
- الحاجة الى تحسين التنسيق و التواصل بين الإدارات المختلفة .

و تؤثر هذه التحديات في كفاءة تقديم الخدمات الصحية وجودتها، مما يستلزم تبني

سياسات ادارية مرنة، و الاستثمار في تدريب العاملين، و الاستفادة من التقنيات

الحديثة، بما يساهم في تحقيق التحسين المستمر و الارتقاء بجودة الخدمات الصحية

المقدمة للمرضى (World Health Organization {WHO}, 2020).

تاسعاً: مؤشرات جودة الخدمات الصحية

تستخدم مؤشرات جودة الخدمات الصحية لقياس مستوى الأداء داخل المؤسسات الصحية، و

تقييم مدى تحقيق الأهداف المتعلقة بجودة الرعاية الصحية، كما تساعد هذه المؤشرات الادارة

في متابعة الأداء، و الكشف عن جوانب القوة والقصور، و اتخاذ الإجراءات التصحيحية

المناسبة بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة .

و من أبرز مؤشرات جودة الخدمات الصحية ما يأتي :

- مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة .

- سرعة تقديم الخدمة و تقليل مدة الانتظار .

- انخفاض معدلات الأخطاء الطبية .

- الالتزام بمعايير السلامة وجودة الرعاية الصحية .

- كفاءة استخدام الموارد البشرية و المالية .

- استمرارية تحسين الأداء المؤسسي .

و تسهم هذه المؤشرات في دعم عمليات اتخاذ القرار، و تحقيق التحسين المستمر، و تعزيز

كفاءة المؤسسات الصحية في تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، بما يحقق رضا

المستفيدين و يرفع من مستوى الأداء المؤسسي .(Donabedian, 1988)

عاشراً: العلاقة بين أساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية

تعد اساليب الادارة الحديثة من اهم العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، اذ

تعتمد المؤسسات الصحية على ممارسات ادارية متطورة تهدف الى رفع كفاءة الأداء، و تعزيز

جودة الخدمات المقدمة، و تحقيق رضا المستفيدين، كما تساعد هذه الأساليب على تطوير

بيئة العمل، و تحسين التنسيق بين الإدارات، و الاستفادة من التقنيات الحديثة في ادارة

العمليات الصحية .

و تتمثل العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية، في ان تطبيق اساليب

مثل الادارة الاستراتيجية، و ادارة الجودة الشاملة، و الادارة الالكترونية، و ادارة الاداء، يسهم

في تحسين كفاءة الخدمات الصحية، و تقليل الأخطاء، و تسريع الاجراءات، و رفع مستوى

رضا المرضى، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الاداء المؤسسي و تحقيق أهداف المؤسسة

الصحية .

كما تشير الدراسات الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة بين تطبيق أساليب الادارة الحديثة و تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تسهم هذه الأساليب في تعزيز ثقافة الجودة، و دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات، وتحسين استغلال الموارد البشرية و المادية، بما يحقق التحسين المستمر للخدمات الصحية (Al-Hawary & Al-Namlan, 2018; World Health Organization {WHO}, 2020).

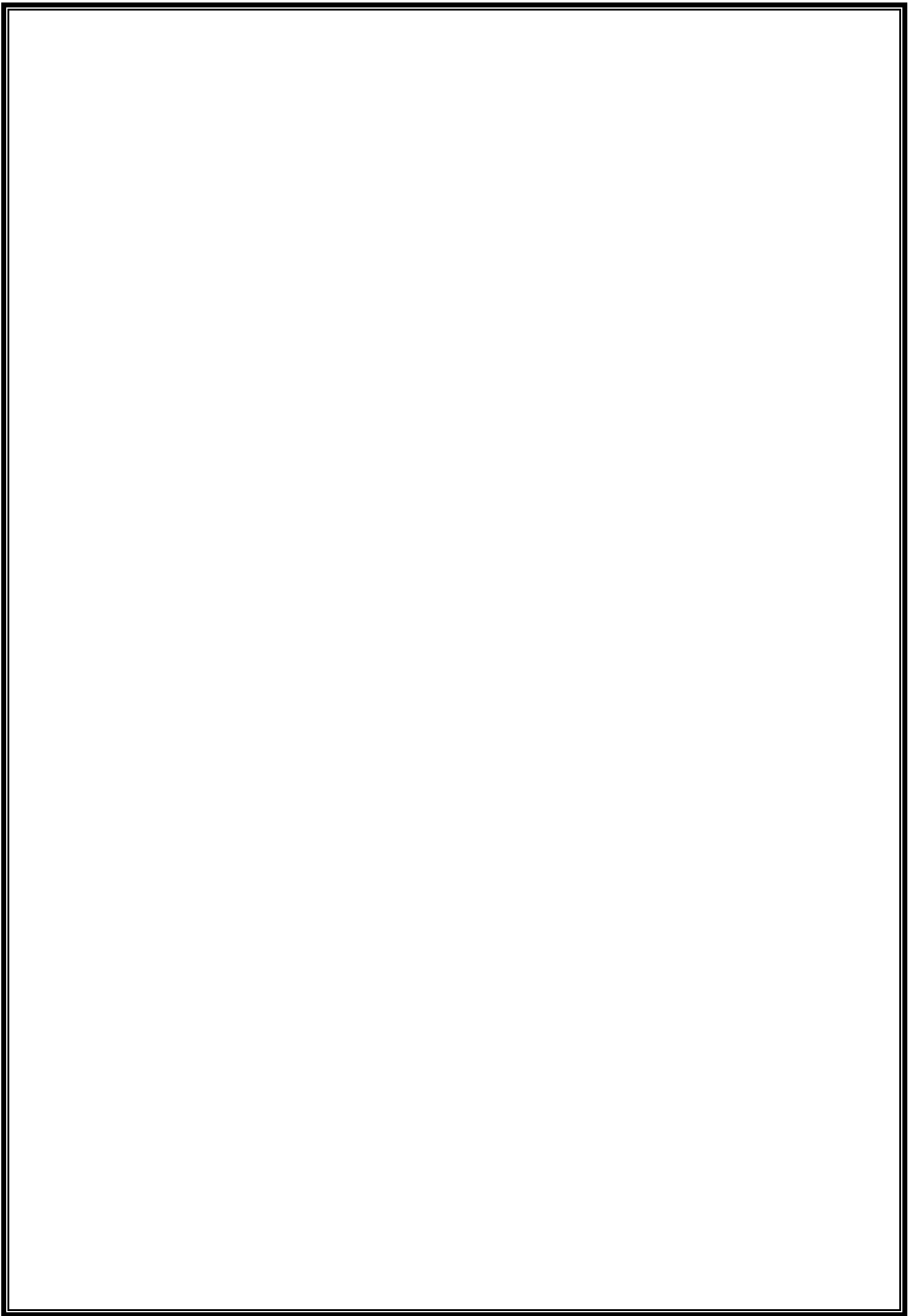
حادي عشر: خلاصة المبحث الثاني

يتضح من خلال ما سبق ان جودة الخدمات الصحية تمثل أحد المحاور الرئيسية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تحقيق التميز المؤسسي و رفع مستوى رضا المستفيدين، كما ان تحسين جودة الخدمات الصحية لا يقتصر على تطوير الجوانب الطبية فحسب، بل يشمل تطوير الجوانب الادارية و التنظيمية و التقنية، بما يسهم في تعزيز كفاءة الأداء و تحقيق الاستدامة في تقديم الخدمات الصحية .

و تبين كذلك ان اساليب الادارة الحديثة تؤدي دوراً محورياً في دعم جودة الخدمات الصحية، من خلال تطوير العمليات الادارية، و تحسين الاتصال و التنسيق بين الإدارات، و الاستثمار في تنمية الموارد البشرية، و توظيف التقنيات الحديثة في ادارة الخدمات الصحية، و يسهم ذلك في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، و تقليل الأخطاء، و تحسين تجربة المرضى، و تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصحية .

و في ضوء ما تناولته الباحثة في هذا المبحث، يتضح وجود علاقة وثيقة بين اساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية، الأمر الذي يدعم توجه الدراسة الحالية الى التحقق من هذه العلاقة من خلال البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة من العاملين في

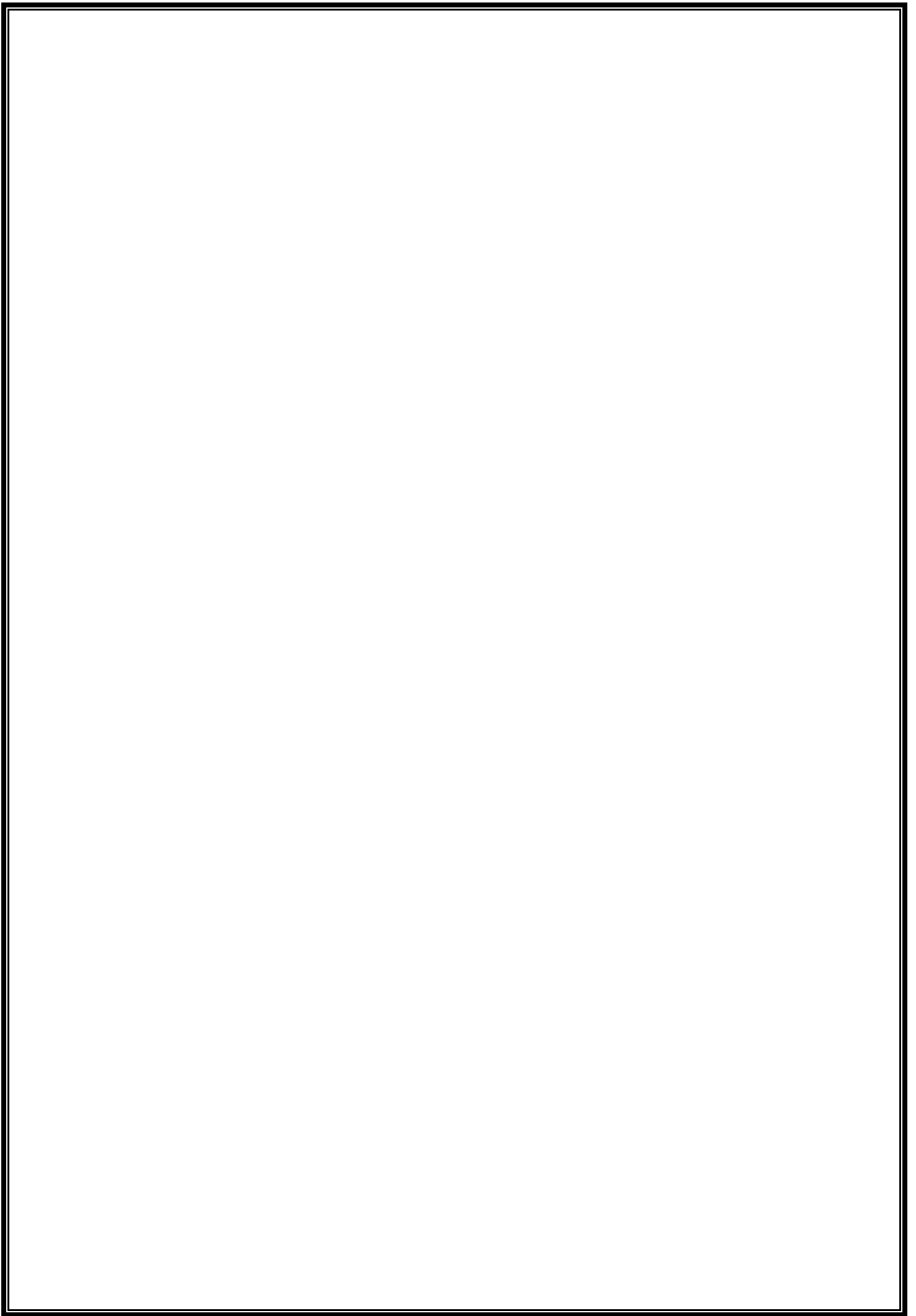
المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، وصولاً الى نتائج يمكن ان تسهم في دعم الممارسات
الإدارية و تحسين جودة الخدمات الصحية .



ربط المنطلقات النظرية بالدراسة الحالية

في ضوء ما سبق تستند الدراسة الحالية الى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تفسر العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية، حيث توضح نظرية الموارد والقدرات أهمية استثمار الموارد التنظيمية في تحسين الاداء، بينما تؤكد نظرية أصحاب المصلحة أهمية مراعاة احتياجات المرضى والعاملين داخل المؤسسات الصحية، في حين تبرز نظرية الابتكار دور الاساليب الادارية الحديثة في تطوير العمل المؤسسي.

و بناءً على ذلك تسعى الدراسة الحالية الى تحليل تأثير أساليب الادارة الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.



الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق اهدافها و الإجابة عن تساؤلاتها، حيث يستعرض نوع البحث و المنهج المستخدم، و مجتمع الدراسة و عينتها، و أداة الدراسة، و اجراءات التحقق من صدقها و ثباتها، بالإضافة الى الاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، بما يحقق الوصول الى نتائج علمية دقيقة تتعلق بتأثير اساليب الادارة الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة بمدينة الدمام.

نوع البحث:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تسعى الى وصف وتحليل واقع تطبيق اساليب الادارة الحديثة في المؤسسات الصحية، ودراسة تأثيرها في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، ويهدف هذه النوع من البحوث إلى تفسير الظواهر الادارية والتنظيمية من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول الى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي و تحسين جودة الخدمات الصحية .

منهج البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي (Quantitative Method) وذلك من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة الموجهة للعاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، بهدف قياس آرائهم حول مستوى تطبيق أساليب الادارة الحديثة ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، ويعد المنهج الكمي من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الادارية، حيث يسمح بتحليل البيانات إحصائياً واختبار الفروض العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة .

مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، و يشمل ذلك الكوادر الإدارية و الفنية و الصحية، نظراً لارتباطهم المباشر بالممارسات الادارية و جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات، بوصفهم الأقدر على تقييم أثر أساليب الادارة الحديثة في جودة الخدمات الصحية، و اقتصر تطبيق الاستبانة على العاملين في القطاع الصحي لكونهم الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، و الأقدر على تقديم بيانات دقيقة تعكس واقع الممارسات الإدارية و مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام .

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، و تم اختيارهم باستخدام اسلوب العينة المتاحة، (Convenience Sampling) نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة و سهولة الوصول الى افراد العينة خلال فترة جمع البيانات، و جمعت البيانات من خلال استبانة الكترونية أعدت باستخدام Google Forms و تم توزيعها على افراد العينة عبر وسائل التواصل المناسبة، مع الالتزام بمبادئ السرية و الخصوصية، و استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط و سيتم اعتماد جميع الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة ان وجدت .

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات من افراد عينة الدراسة، و ذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة و اهدافها، و لقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية مناسبة، إضافة الى سهولة تحليل نتائجها إحصائياً . و قد صممت الاستبانة بعد مراجعة الادبيات العلمية و الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع مراعاة اهداف الدراسة و تساؤلاتها و فروضها، بما يضمن قياس متغيرات الدراسة بصورة واضحة و دقيقة .

و تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين، حيث اشتمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية للمشاركين مثل الجنس و العمر و المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة، و المسمى الوظيفي، و غيرها من الخصائص التي تساعد في وصف أفراد العينة، أما القسم الثاني فقد تضمن فقرات تقيس متغيرات الدراسة و هي اساليب الادارة الحديثة بوصفها المتغير المستقل، و جودة الخدمات الصحية بوصفها

المتغير التابع، و ذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من (أوافق بشدة) إلى (لا أوافق بشدة)، بهدف قياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة .

و قد تم إعداد الاستبانة إلكترونياً باستخدام Google Forms و توزيعها على أفراد العينة المستهدفة، مع توضيح الهدف من الدراسة و التأكيد على سرية البيانات و استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. (Sekaran & Bougie, 2020).

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على أداة رئيسية لجمع البيانات و هي الاستبانة، وذلك نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على آراء العاملين في القطاع الصحي حول أساليب الادارة الحديثة وتأثيرها في جودة الخدمات الصحية .

الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية، بحيث تعطي المتغيرات الأساسية للدراسة .

وتتكون الاستبانة من الأجزاء التالية :

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن مجموعة من الاسئلة التي تهدف الى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي .

الجزء الثاني: أساليب الادارة الحديثة

ويتضمن مجموعة من البنود التي تقيس مستوى تطبيق أساليب الادرة الحديثة في المؤسسات الصحية، مثل التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الجودة الشاملة، واستخدام التقنيات الحديثة في الادارة .

الجزء الثالث: جودة الخدمات الصحية

ويتضمن عدداً من البنود التي تقيس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية،
مثل سرعة تقديم الخدمة، كفاءة العاملين، دقة الاجراءات الطبية، ورضا المرضى عن الخدمات
المقدمة.

صدق وثبات أداة الدراسة

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة، تم إجراء عدد من الاختبارات العلمية، ومن أهمها:

صدق الأداة

تم اعداد الاستبانة بالاعتماد علي الادبيات العلمية و الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، مع مراعاة وضوح صياغة العبارات و ارتباطها بأهداف الدراسة و متغيراتها، بما يسهم في قياس متغيرات الدراسة بصورة مناسبة.(Sekaran & Bougie, 2020)

ثبات الأداة

سيتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، (Cronbach Alpha) وهو أحد الأساليب الإحصائية المستخدمة للتأكد من درجة اتساق بنود الاستبانة، حيث تشير القيم المرتفعة لمعامل الثبات إلى ارتفاع مستوى الاعتماد على الأداة في قياس متغيرات الدراسة .
و سيتم احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج Microsoft Excel وذلك للتحقق من ثبات أداة الدراسة و مدى اتساقها الداخلي، حيث يعد معامل ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب شيوعاً في قياس ثبات أدوات البحث العلمي .

الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات و الإجابة عن تساؤلات الدراسة و اختبار فروضها، و سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج Microsoft Excel و يعد هذا البرنامج من أكثر البرامج استخداماً في البحوث الإدارية و العلوم الاجتماعية، لما يوفره من أدوات تساعد في تنظيم البيانات و تحليلها و استخراج النتائج بصورة دقيقة .

و سيتم استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، من خلال التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، كما سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لاختبار فروض الدراسة و قياس العلاقة بين اساليب الادارة الحديثة و جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام. (Pallant, 2020).

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بعدد من الحدود التي تحدد نطاقها وتوضح الإطار الذي يتم من خلاله إجراء البحث، ويمكن توضيح هذه الحدود على النحو الآتي :

أولاً: المجال البشري

يشمل المجال البشري للدراسة العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، حيث يمثل هؤلاء العاملون مجتمع الدراسة نظراً لدورهم في تطبيق أساليب الإدارة الحديثة والمساهمة في تقديم الخدمات الصحية .

وتتكون عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في المستشفيات الخاصة، بما في ذلك الإداريين والعاملين في المجال الصحي، وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى تطبيق أساليب الإدارة الحديثة ومدى تأثيرها في تحسين جودة الخدمات الصحية .

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث تمثل مختلف الفئات الوظيفية داخل المستشفيات الخاصة، وذلك بما يسمح بالحصول على بيانات يمكن تحليلها للوصول الى نتائج علمية دقيقة .

ثانياً: المجال المكاني

تقتصر الدراسة الحالية على المستشفيات الخاصة في مدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية، وذلك نظراً لأهمية هذا القطاع في تقديم الخدمات الصحية ودوره في دعم النظام الصحي في المملكة .

ثالثاً: المجال الزمني

تغطي الدراسة الحالية الفترة الزمنية المتعلقة بإعداد البحث وجمع البيانات وتحليلها، حيث يتم إعداد هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025-2026 ضمن متطلبات برنامج الماجستير في الإدارة الصحية .

الفصل الرابع

النتائج و التوصيات

المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة و تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة إلى افراد عينة الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة و اختبار فرضياتها، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Microsoft Excel بالاعتماد على الإحصاء الوصفي، من خلال استخراج التكرارات، و النسب المئوية، و المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية، ثم عرض النتائج و تفسيرها، واستخلاص أهم التوصيات في ضوء ما توصلت اليه الدراسة.

تحليل البيانات

أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (4-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
27.9%	19	ذكر
72.1%	49	أنثى
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (19) مشاركاً بنسبة (27.9%)، في حين بلغ عدد الإناث (49) مشاركة بنسبة (72.1%)، و تشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد الدراسة كانوا من الإناث.

جدول (4-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
5.9%	4	أقل من 25 سنة

60.3%	41	25-34 سنة
23.5%	16	35-44 سنة
10.3%	7	45 سنة فأكثر
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، حيث شكلت الفئة العمرية (25-34 سنة) النسبة الأعلى من أفراد العينة بواقع (41) مشاركاً بنسبة (60.3%)، تلتها الفئة العمرية (35-44 سنة) بعدد (16) مشاركاً بنسبة (23.5%)، كما بلغ عدد المشاركين الذين تبلغ أعمارهم (45 سنة فأكثر) (7) مشاركين بنسبة (10.3%)، في حين جاءت الفئة العمرية الأقل من (25 سنة) في المرتبة الأخيرة بعدد (4) مشاركين بنسبة (5.9%).

جدول (4-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
16.2%	11	دبلوم
52.9%	36	بكالوريوس
26.5%	18	ماجستير
4.4%	3	دكتوراه
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (3-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث شكل الحاصلون على درجة البكالوريوس النسبة الأعلى من أفراد العينة بواقع (36) مشاركاً بنسبة (52.9%)، يليهم الحاصلون على درجة الماجستير بعدد (18) مشاركاً بنسبة (26.5%)، كما بلغ عدد الحاصلين على الدبلوم (11) مشاركاً بنسبة (16.2%)، في حين جاءت درجة الدكتوراه في المرتبة الأخيرة بعدد (3) مشاركين بنسبة (4.4%).

جدول (4-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
33.8%	23	طبيب/طبيبة
10.3%	7	ممرض/ممرضة
16.2%	11	إداري/إدارية
8.8%	6	فني صحي
30.9%	21	أخرى
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي، حيث شكل الأطباء و الطبيبات النسبة الأعلى من أفراد العينة بواقع (23) مشاركاً بنسبة (33.8%)، تلتها فئة (أخرى) بعدد (21) مشاركاً بنسبة (30.9%)، كما بلغ عدد الإداريين و الإداريات (11) مشاركاً بنسبة (16.2%)،

في حين بلغ عدد الممرضين و الممرضات (7) مشاركين بنسبة (10.3%)، و جاء الفنيون الصحيون في المرتبة الأخيرة بعدد (6) مشاركين بنسبة (8.8%).

جدول (4-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	28	41.2%
5-10 سنوات	19	27.9%
11-15 سنوات	9	13.2%
أكثر من 15 سنوات	12	17.6%
المجموع	68	100%

يتضح من جدول (4-5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث شكلت فئة من لديهم خبرة أقل من (5) سنوات النسبة الأعلى بواقع (28) مشاركاً بنسبة (41.2%)، تلتها فئة من لديهم خبرة تتراوح بين (5-10) سنوات بعدد (19) مشاركاً بنسبة (27.9%)، كما بلغ عدد المشاركين الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين (11-15) سنة (9) مشاركين بنسبة (13.2%)، في حين بلغ عدد من تزيد خبرتهم على (15) سنة (12) مشاركاً بنسبة (17.6%).

جدول (4-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب جهة العمل

النسبة المئوية	التكرار	جهة العمل
8.8%	6	مستشفى خاص
30.9%	21	مجمع طبي خاص
13.2%	9	مركز طبي خاص
47.1%	32	أخرى
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-6) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب جهة العمل، حيث شكلت فئة (أخرى) النسبة الأعلى من أفراد العينة بواقع (32) مشاركاً بنسبة (47.1%)، تلتها فئة العاملين في المجمعات الطبية الخاصة بعدد (21) مشاركاً بنسبة (30.9%)، كما بلغ عدد العاملين في المراكز الطبية الخاصة (9) مشاركين بنسبة (13.2%)، و في حين بلغ عدد العاملين في المستشفيات الخاصة (6) مشاركين بنسبة (8.8%).

جدول (4-7): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة:

"تستخدم المؤسسة أنظمة إلكترونية حديثة في إدارة العمل"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
42.6%	29	اوافق بشدة

45.6%	31	وافق
8.8%	6	محايد
2.9%	2	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-7) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن المؤسسة تستخدم أنظمة إلكترونية حديثة في إدارة العمل، حيث بلغت نسبة الموافقين (45.6%) بعدد (31) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (42.6%) بعدد (29) مشاركاً، كما بلغت النسبة المحايدون (8.8%) بعدد (6) مشاركين، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (2.9%) بعدد (2) مشاركين، و لم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، و تشير هذه النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الاتفاق على استخدام المؤسسة للأنظمة الإلكترونية الحديثة في ادارة العمل.

جدول (4-8): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة:

"تعتمد الادارة على البيانات في اتخاذ القرارات"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
29.4%	20	اوافق بشدة
44.1%	30	اوافق

25.0%	17	محايد
1.5%	1	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-8) ان غالبية افراد عينة الدراسة يتفقون على أن الإدارة تعتمد على البيانات في اتخاذ القرارات، حيث بلغت نسبة الموافقين (44.1%) بعدد (30) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (29.4%) بعدد (20) مشاركاً، كما بلغت نسبة المحايدين (25.0%) بعدد (17) مشاركاً، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (1.5%) بعدد مشارك واحد، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه ايجابي نحو اعتماد الإدارة على البيانات في عملية اتخاذ القرارات.

جدول (4-9): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة:

"تشجع الإدارة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
27.9%	19	اوافق بشدة
33.8%	23	اوافق
23.5%	16	محايد

14.7%	10	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يوضح الجدول (4-9) توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تشجيع الإدارة لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار، و قد أظهرت النتائج أن نسبة 33.8% من افراد العينة وافقوا على هذه العبارة، بينما 27.9% وافقوا بشدة، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية 61.7%، كما بلغت نسبة المحايدون 23.5% في حين بلغت نسبة غير الموافقين 14.7%، ولم تسجل أي استجابة لفئة لا اوافق بشدة، و تشير هذه النتائج الى ان غالبية أفراد العينة يرون ان الإدارة تشجع مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، وهو ما يعكس وجود توجه إيجابي نحو تعزيز المشاركة في بيئة العمل.

جدول (4-10): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تدعم الإدارة الابتكار و تطوير أساليب العمل"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
42.6%	29	اوافق بشدة
30.9%	21	اوافق
19.1%	13	محايد
5.9%	4	لا اوافق

1.5%	1	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يوضح الجدول (4-10) توزيع استجابات افراد عينة الدراسة حول مدى دعم الإدارة للابتكار و تطوير اساليب العمل، وقد اظهرت النتائج أن نسبة 42.6% من افراد العينة وافقوا بشدة على هذه العبارة، بينما 30.9% وافقوا، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية 73.5% و هي أعلى من نسبة الاستجابات الأخرى، كما بلغت نسبة المحايدین 19.1%، في حين بلغت نسبة غير الموافقين 5.9%، و بلغت نسبة غير الموافقين بشدة 1.5%، و تشير هذه النتائج إلى وجود اتجاه ايجابي واضح لدى غالبية افراد العينة نحو ان الإدارة تدعم الابتكار و تطوير اساليب العمل، مما يعكس اهتمامها بتعزيز التطوير و التحسين المستمر في بيئة العمل.

جدول (4-11): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"توفر الإدارة برامج تدريب وتطوير مستمرة"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
29.4%	20	اوافق بشدة
33.8%	23	اوافق
20.6%	14	محايد
14.7%	10	لا اوافق

1.5%	1	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يوضح الجدول (4-11) توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر الإدارة لبرامج التدريب والتطوير المستمرة، وقد أظهرت النتائج أن نسبة 33.8% من افراد العينة وافقوا على هذه العبارة، بينما 29.4% وافقوا بشدة، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية 63.2%، كما بلغت نسبة المحايدين 20.6%، في حين بلغت نسبة غير الموافقين 14.7%، وبلغت نسبة غير الموافقين بشدة 1.5% وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه ايجابي لدى غالبية افراد العينة نحو توفير الإدارة لبرامج التدريب و التطوير المستمرة، مع وجود نسبة محدودة خلاف ذلك.

جدول (4-12): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تمنح الإدارة العاملين صلاحيات مناسبة "

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
25.0%	17	اوافق بشدة
47.1%	32	اوافق
22.1%	15	محايد
4.4%	3	لا اوافق
1.5%	1	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-12) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون ان الادارة تمنح العاملين صلاحيات مناسبة، حيث بلغت نسبة الموافقين (47.1%) بعدد (32) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (25.0%) بعدد (17) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (72.1%)، كما بلغت نسبة المحايدین (22.1%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (4.4%)، وبلغت نسبة غير الموافقين بشدة (1.5%)، وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه إيجابي نحو منح الإدارة للعاملين الصلاحيات المناسبة.

جدول (4-13): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تتسم الإدارة بالمرونة في التعامل مع التحديات"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
25.0%	17	اوافق بشدة
39.7%	27	اوافق
29.4%	20	محايد
5.9%	4	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-13) ان غالبية افراد عينة الدراسة يتفقون على ان الإدارة تتسم بالمرونة في التعامل مع التحديات، حيث بلغت نسبة الموافقين (39.7%) بعدد (27) مشاركاً، في حين بلغت نسبة الموافقين بشدة (25.0%) بعدد (17) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (64.7%)، كما بلغت نسبة المحايدون (29.4%)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين (5.9%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة) وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه ايجابي نحو مرونة الإدارة في التعامل مع التحديات.

جدول (4-14): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تحرص الإدارة على التواصل الفعال مع العاملين"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
----------------	---------	----------------

38.2%	26	اوافق بشدة
30.9%	21	اوافق
29.4%	20	محايد
1.5%	1	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-14) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون ان الإدارة تحرص على التواصل الفعال مع العاملين، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (38.2%) بعدد (26) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين (30.9%) بعدد (21) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (69.1%)، كما بلغت نسبة المحايدون (29.4%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (1.5%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه إيجابي نحو حرص الإدارة على التواصل الفعال مع العاملين.

جدول (4-15): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تقدم الخدمات الصحية بدقة و كفاءة"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
42.6%	29	اوافق بشدة

32.4%	22	وافق
23.5%	16	محايد
1.5%	1	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-15) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون ان الخدمات الصحية تُقدم بدقة و كفاءة، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (42.6%) بعدد (29) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين (32.4%) بعدد (22) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (75.0%)، كما بلغت نسبة المحايدون (23.5%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (1.5%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى وجود مستوى مرتفع من الرضا عن دقة و كفاءة الخدمات الصحية.

جدول (4-16): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"يتم تقديم الخدمة الصحية في الوقت المناسب"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
38.2%	26	اوافق بشدة
45.6%	31	اوافق

13.2%	9	محايد
2.9%	2	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-16) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن الخدمة الصحية تُقدم في الوقت المناسب، حيث بلغت نسبة الموافقين (45.6%) بعدد (31) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (38.2%) بعدد (26) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (83.8%)، كما بلغت نسبة المحايدون (13.2%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (2.9%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى ارتفاع مستوى رضا افراد العينة عن توقيت تقديم الخدمات الصحية.

جدول (4-17): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"يستجيب العاملون بسرعة لاحتياجات المستفيدين"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
42.6%	29	اوافق بشدة
41.2%	28	اوافق
11.8%	8	محايد
4.4%	3	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-17) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون ان العاملين يستجيبون بسرعة لاحتياجات المستفيدين، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (42.6%) بعدد (29) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين (41.2%) بعدد (28) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (83.8%)، كما بلغت نسبة المحايدون (11.8%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (4.4%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه إيجابي نحو سرعة استجابة العاملين لاحتياجات المستفيدين.

جدول (4-18): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تلتزم المؤسسة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
38.2%	26	اوافق بشدة
51.5%	35	اوافق
7.4%	5	محايد
2.9%	2	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-18) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن المؤسسة تلتزم بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة الموافقين (51.5%) بعدد (35) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (38.2%) بعدد (26) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (89.7%)، كما بلغت نسبة المحايدون (7.4%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (2.9%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار (لا اوافق بشدة)، وتشير هذه النتائج الى وجود مستوى مرتفع من الاتفاق على التزام المؤسسة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية.

جدول (4-19): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تلتزم المؤسسة بمعايير السلامة و الأمان للمرضى"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
50.0%	34	اوافق بشدة
41.2%	28	اوافق
8.8%	6	محايد
0.0%	0	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-19) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن المؤسسة تلتزم بمعايير السلامة و الأمان للمرضى، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (50.0%) بعدد (34) مشاركاً، بينما بلغت نسبة الموافقين (41.2%) بعدد (28) مشاركاً، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (91.2%)، كما بلغت نسبة المحايدین (8.8%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خياری لا اوافق او لا اوافق بشدة، وتشير هذه النتائج الى ارتفاع مستوى التزام المؤسسة بمعايير السلامة و الامان من وجهة نظر افراد العينة.

جدول (4-20): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"يتم التعامل مع الشكاوى و الملاحظات بفعالية"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
44.1%	30	وافق بشدة
32.4%	22	وافق
19.1%	13	محايد
2.9%	2	لا اوافق
1.5%	1	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

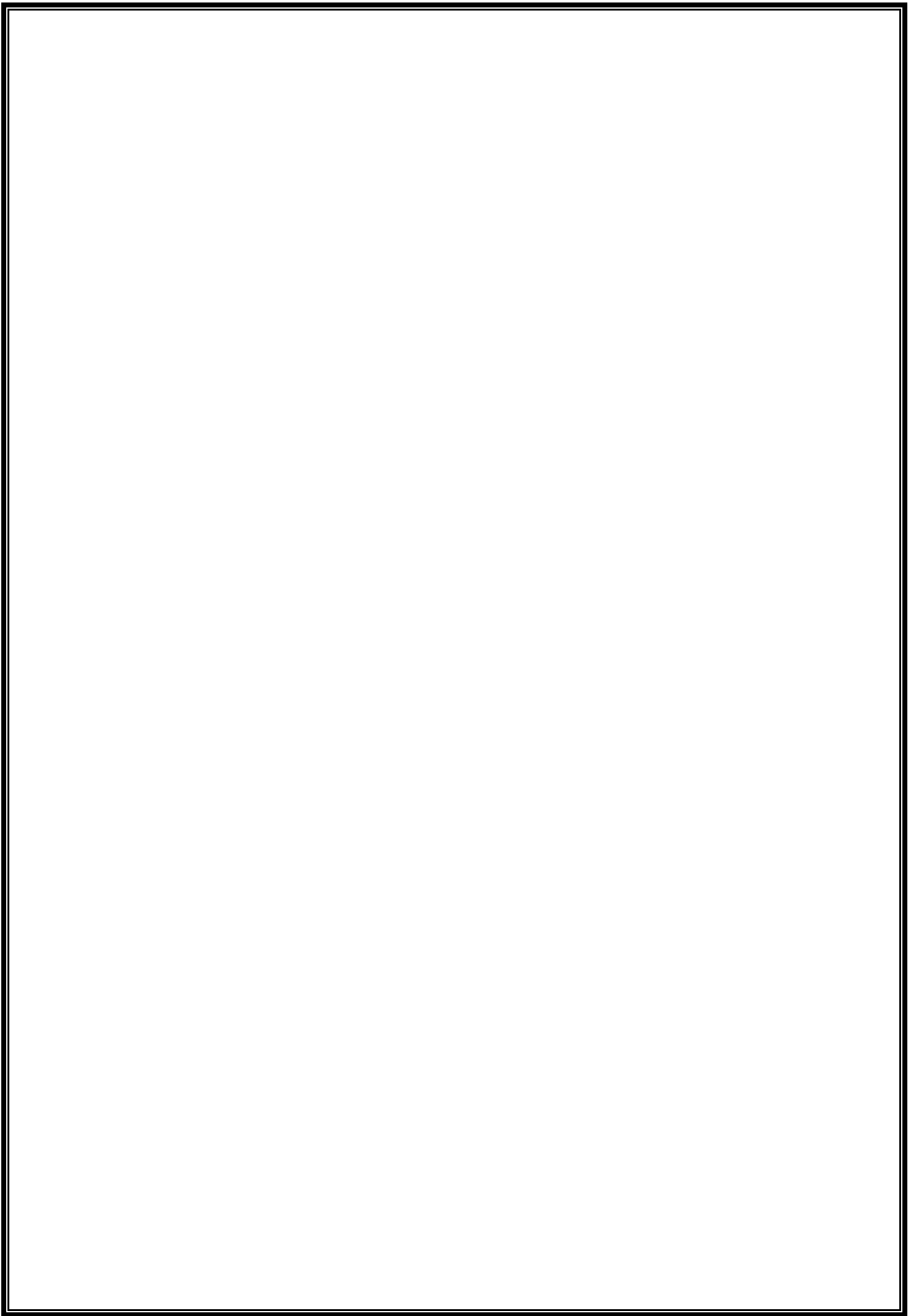
يتضح من جدول (4-20) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن المؤسسة تتعامل مع الشكاوى و الملاحظات بفعالية، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (44.1%)، بينما بلغت نسبة الموافقين (32.4%)، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (76.5%)، كما بلغت نسبة المحايدین (19.1%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (2.9%)، و بلغت نسبة غير الموافقين بشدة (1.5%)، وتشير هذه النتائج الى وجود اتجاه ايجابي نحو فعالية المؤسسة في التعامل مع الشكاوى والملاحظات.

جدول (4-21): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"تسهم الخدمات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
42.6%	29	اوافق بشدة
39.7%	27	اوافق
14.7%	10	محايد
2.9%	2	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	68	المجموع

يتضح من جدول (4-21) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الخدمات الصحية تسهم في تلبية احتياجات المستفيدين، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة (42.6%)، بينما بلغت نسبة الموافقين (39.7%)، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (82.3%)، كما بلغت نسبة المحايدون (14.7%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (2.9%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار لا اوافق بشدة و تشير هذه النتائج الى وجود مستوى مرتفع من الاتفاق على إسهام الخدمات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين.



جدول (4-22): توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارة

"يتمتع المستفيدون بمستوى رضا مرتفع عن الخدمات الصحية"

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الموافقة
31.8%	21	اوافق بشدة
45.5%	30	اوافق
18.2%	12	محايد
4.5%	3	لا اوافق
0.0%	0	لا اوافق بشدة
100%	66	المجموع

يتضح من جدول (4-22) ان غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن المستفيدين يتمتعون بمستوى رضا مرتفع عن الخدمات الصحية، حيث بلغت نسبة الموافقين (45.5%)، بينما بلغت نسبة الموافقين بشدة (31.8%)، لتبلغ نسبة الموافقة الإجمالية (77.3%)، كما بلغت نسبة المحايدين (18.2%)، في حين بلغت نسبة غير الموافقين (4.5%)، ولم تسجل أي استجابة ضمن خيار لا اوافق بشدة و تشير هذه النتائج الى وجود اتجاه ايجابي نحو مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية.

النتائج:

في ضوء تحليل بيانات الدراسة، توصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من الإناث بنسبة (72.1%)، في حين بلغت نسبة الذكور (27.9%).
2. بينت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر مشاركة كانت من 25 إلى 34 سنة (60.3%)، تلتها الفئة العمرية من (35-44 سنة) بنسبة (23.5%).
3. أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (52.9%)، يليهم حملة الماجستير بنسبة (26.5%).
4. اوضحت النتائج أن أكثر المشاركين كانوا من فئة الأطباء/الطبيبات بنسبة (33.8%)، تلتها فئة (أخرى) بنسبة (30.9%).
5. أظهرت النتائج أن اكبر نسبة من افراد العينة لديهم خبرة أقل من خمس سنوات بنسبة (41.2%).
6. أوضحت النتائج أن غالبية المشاركين يعملون في جهات مصنفة ضمن أخرى بنسبة (47.1%)، يليها المجمعات الطبية الخاصة بنسبة (30.9%).
7. بينت نتائج الدراسة وجود اتجاه إيجابي نحو تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في المؤسسات الصحية الخاصة، حيث أظهرت غالبية المشاركين موافقتهم على استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، و الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات، وتشجيع مشاركة العاملين، ودعم الابتكار، وتوفير التدريب و التطوير، ومنح الصلاحيات، و المرونة في التعامل مع التحديات، والتواصل الفعال مع العاملين.

8. أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية

الخاصة، حيث وافق غالبية أفراد العينة على أن الخدمات الصحية تقدم بدقة و كفاءة، وفي الوقت المناسب، وان العاملين يستجيبون بسرعة لاحتياجات المستفيدين، مع التزام المؤسسات بمعايير الجودة والسلامة و الأمان، وفعالية التعامل مع الشكاوى و الملاحظات، وإسهام الخدمات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين، وارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية.

9. تشير النتائج بصورة عامة إلى أن اساليب الإدارة الحديثة تحظى بتقييم إيجابي من أفراد العينة، كما أن جودة الخدمات الصحية جاءت بمستوى مرتفع، وهو ما يعكس وجود بيئة إدارية وتنظيمية داعمة لتقديم خدمات صحية ذات جودة في المؤسسات الصحية الخاصة محل الدراسة.

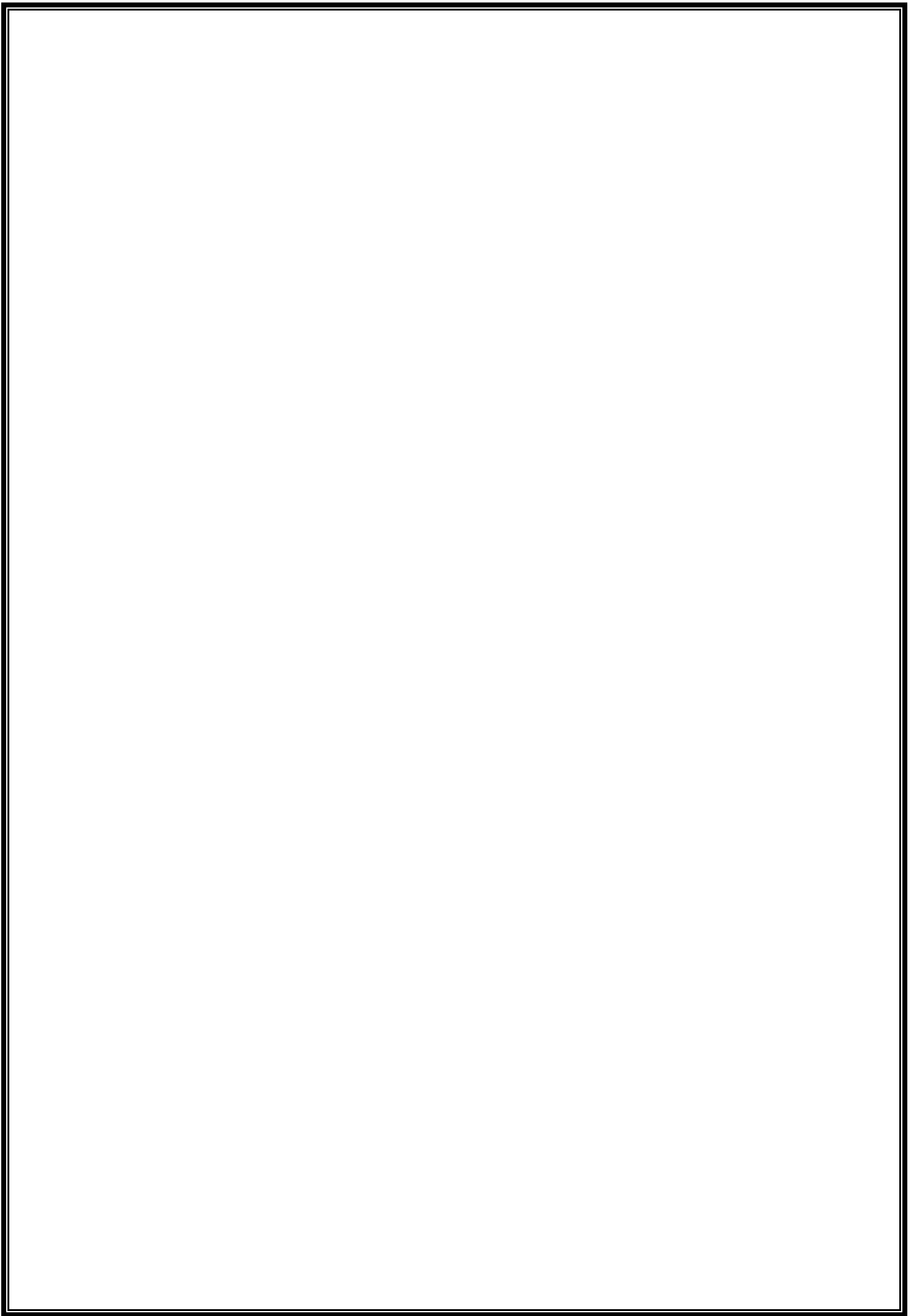
التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في المؤسسات الصحية الخاصة لما لها من دور في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
2. الاستمرار في تطوير الأنظمة الإلكترونية و التحول الرقمي في ادارة العمل بما يسهم في تسريع الإجراءات، ودعم اتخاذ القرارات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. الاهتمام بتوفير برامج تدريب وتطوير مستمرة للعاملين بما يسهم في رفع كفاءتهم المهنية والإدارية ومواكبة المستجدات في القطاع الصحي.
4. تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ومنحهم الصلاحيات المناسبة بما يسهم في زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء المؤسسي.
5. تشجيع الابتكار وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات الصحية من خلال تبني المبادرات الإبداعية والتحسين المستمر للإجراءات الإدارية.
6. تعزيز التواصل الفعال بين الادارة والعاملين بما يسهم في تحسين بيئة العمل، وزيادة التعاون، ورفع جودة الخدمات الصحية.
7. الاستمرار في الالتزام بمعايير الجودة والسلامة والأمان في تقديم الخدمات الصحية مع اجراء تقييمات دورية لضمان المحافظة على مستويات الأداء المرتفعة.
8. الاهتمام بقياس رضا المستفيدين بصورة دورية والاستفادة من نتائج استطلاعات الرأي والشكاوى و المقترحات في تطوير الخدمات الصحية وتحسينها.

9. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر اساليب الإدارة الحديثة على جوانب أخرى في المؤسسات الصحية مثل الأداء المؤسسي، ورضا العاملين، والتحول الرقمي، مع تطبيقها على عينات ومناطق جغرافية مختلفة.

المراجع



المراجع العربية

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. (2021). تقرير تطوير الكفاءات الصحية في المملكة العربية السعودية. الرياض.

وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية. (2022). تقرير سوق العمل في القطاع الصحي. الرياض.

وزارة الصحة. (2022). مؤشرات أداء المستشفيات في المملكة العربية السعودية. الرياض.

وزارة الصحة. (2023). التقرير السنوي لقطاع الصحة في المملكة العربية السعودية. الرياض.

**The impact of total quality management on . (2018).M ,Alharbi
Journal of Health .organizational performance in private hospitals
45-78. ,(12(3 ,Administration**

Alotaibi, S. (2019). The role of electronic management in improving health services in Saudi hospitals. International Journal of Health Management, 14(2) , 33-60.

Alzahrani, F. (2020). Evaluation of healthcare service quality in private hospitals from patients perspectives. Journal of Health Sciences, 8(4), 21-49.

Alshuwaikhat, H., & Abubakar, I. (2020). Sustainable development in Saudi Arabia: Current status and future perspectives. Sustainability, 12(5), 212-230.

Almutairi, N. (2021). Strategic planning and its impact on healthcare service quality in private hospitals. Journal of Administrative Sciences, 15(2), 50-76.

Bocken, N., & Geradts, T. (2020). Barriers and drivers to sustainable business model innovation. Journal of Cleaner Production, 120-135.

Freeman, R. (2018). Strategic management: A stakeholder approach. Cambridge University Press.

Hill, C., & Jones, G. (2019). Strategic management theory: An integrated approach. Cengage Learning.

Kaplan, R., & Norton, D. (2017). The balanced scorecard: Translating strategy into action. Harvard Business School Press.

Porter, M. (2018). Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors. Free Press.

Robbins, S., & Coulter, M. (2019). Management. Pearson Education.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students. Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. Wiley.

**.Quality of care in health services .(2021) .World Health Organization
WHO Press. :Geneva**

Al-Hawary, S. I. S., & Al-Namlan, A. A. (2018).

Impact of electronic human resources managaement of the organizational learning at the private hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. Global Journal of management and Business research, 18(3), 1-11.

Armstrong, M. (2019). Armstrong's handbook of management and leadership for your organization's success (3rd ed.) Kogan Page.

Daft, R. L. (2021). Management (14th ed.). Cengage Learning.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020).

Managing for quality and performance excellence (11th ed.). Cengage Learning.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021).

Management information systems: Managing the digital firm (17th ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022).

Management (15th ed.) Pearson.

**World Health Organization. (2020). Quality health services: A planning guide.
World Health Organization.**

**Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? JAMA,
260(12), 1743-1748.**

**Institute of Medicine. (2001). Crossing the quality chasm: A new health system
for the 21st century. National Academies Press.**

**World Health Organization. (2020). Quality health services: A planning guide.
World Health Organization.**

**Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). Research methods for business: A skill-
building approach (8th ed.) Wiley.**

**Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests.
Psychometrika, 16(3), 297-334.**

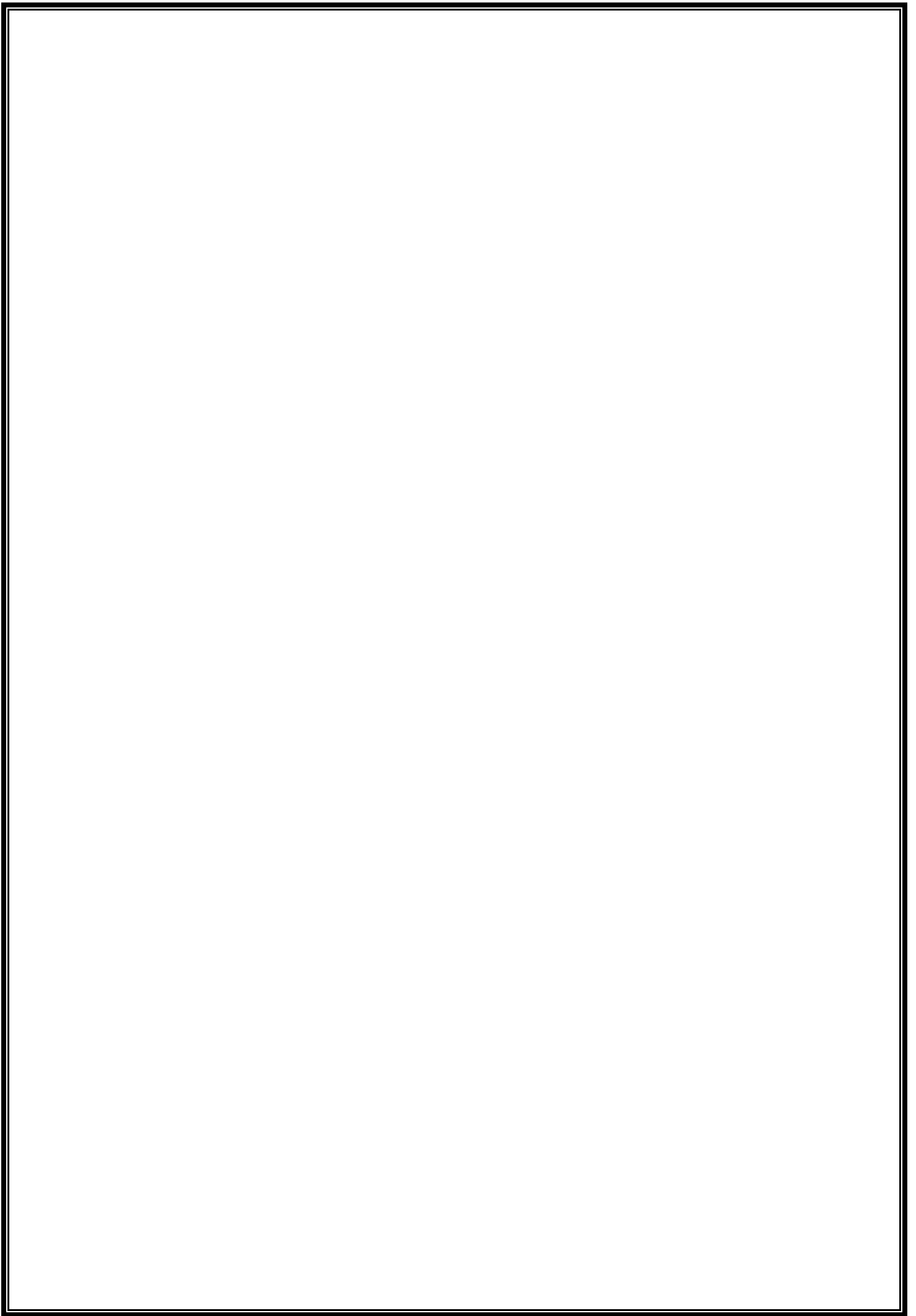
**Pallant, J. (2020). SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis
using IBM SPSS (7th ed.). McGraw-Hill Education.**

Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018).

**Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches
(5th ed.).**

SAGE Publications.

الملاحق



الاستبانة

استبانة حول تأثير أساليب الإدارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بالدمام

استبانة علمية تهدف إلى دراسة تأثير أساليب الإدارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية، وتستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي فقط مع ضمان السرية التامة.

* أوافق على المشاركة في هذه الدراسة

☐ اوافق

☐ لا اوافق

* الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

* العمر

☐ *أقل من 25 سنة

☐ * 25-34 سنة

☐ * 35-44 سنة

☐ * 45 سنة فأكثر

*** المؤهل العلمي**

- ☐ * دبلوم
- ☐ * بكالوريوس
- ☐ * ماجستير
- ☐ * دكتوراه

*** المسمى الوظيفي**

- ☐ * طبيب/طبيبة
- ☐ * ممرض/ممرضة
- ☐ * إداري/إدارية
- ☐ * فني صحي
- ☐ * أخرى

*** سنوات الخبرة**

- ☐ * أقل من 5 سنوات
- ☐ * 5-10 سنوات
- ☐ * 11-15 سنة
- ☐ * أكثر من 15 سنة

جهة العمل**

- ☐ * مستشفى خاص
- ☐ * مجمع طبي خاص
- ☐ * مركز طبي خاص
- ☐ * أخرى

* تستخدم المؤسسة أنظمة إلكترونية حديثة في إدارة العمل

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

* تعتمد الإدارة على البيانات في اتخاذ القرارات

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

* تشجع الإدارة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

*

تدعم الإدارة الابتكار وتطوير أساليب العمل

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

توفر الإدارة برامج تدريب وتطوير مستمرة

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

*

تمنح الإدارة العاملين صلاحيات مناسبة

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

*
تتسم الإدارة بالمرونة في التعامل مع التحديات

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

*
تحرص الإدارة على التواصل الفعال مع العاملين

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

*
تُقدم الخدمات الصحية بدقة وكفاءة

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

* يتم تقديم الخدمة الصحية في الوقت المناسب

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

* يستجيب العاملون بسرعة لاحتياجات المستفيدين

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

* تلتزم المؤسسة بمعايير الجودة في تقديم الخدمات الصحية

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

تلتزم المؤسسة بمعايير السلامة والأمان للمرضى *

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

يتم التعامل مع الشكاوى والملاحظات بفعالية *

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

تسهم الخدمات الصحية في تلبية احتياجات المستفيدين *

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

يتمتع المستفيدون بمستوى رضا مرتفع عن الخدمات الصحية *

☐ *أوافق بشدة

☐ * أوافق

☐ * محايد

☐ * لا أوافق

☐ * لا أوافق بشدة

Abstract

This study aimed to identify the impact of modern management practices on improving the quality of healthcare services in private hospitals in Dammam City, it examined the relationship between modern management practices and the quality of healthcare services provided in these hospitals, The study adopted the descriptive – analytical approach, and a questionnaire was used as the primary instrument for collecting data from employees working in private hospitals in Dammam, The collected data were analyzed using Microsoft Excel, and Google Forms was utilized to facilitate data collection and support the statistical analysis required to achieve the study objective.

The study reviewed the theoretical framework related to modern management practices and health care services quality, in addition to examining relevant previous studies, The practical aspect of the research focused on analyzing the collected data and testing the study hypotheses to answer the research questions.

The study findings resulted in a set of recommendations that may assist decision-makers in private hospitals in enhancing the implementation of modern management practices, thereby improving the quality of healthcare services. Furthermore, this study serves as a scientific reference that may support future research in this field.

Keywords: Modern Management Practices, Healthcare Services Quality, Private Hospitals, Dammam City, Health Administration.

Midocean University
College of Management
Department of Health Administration



Title

**The Impact of Modern Management Methods on the on the
Quality of Health Services in Private Hospitals in Dammam**

Prepared by:

Seham Mustafa Baltyour

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Year:

2026