

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

المقدمة:	3.....
مشكلة الدراسة:	4.....
أهمية الدراسة:	5.....
أهداف الدراسة:	6.....
تساؤلات الدراسة:	7.....
فروض الدراسة:	8 - 9.....
الدراسات السابقة:	10 - 11 - 12.....
الفجوة البحثية:	13.....
المنطلقات النظرية للدراسة:	14 - 15.....
المنهجية وطرق البحث:	16 - 17.....
أداة الدراسة:	18 - 19.....
حدود الدراسة:	20.....
المراجع:	21 - 22.....

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 كُلى 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 الادارة الحديثة بهدف تحسين الأداء المؤسسي، الا ان مستوى جودة الخدمات الصحية لا يزال متفاوتاً بين المؤسسات الصحية، سواء من حيث رضا المرضى، أو كفاءة تقديم الخدمة.

وتشير تقارير صحية ودراسات سابقة الى 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:

- الى أي مدى يتم تطبيق أساليب الادارة الحديثة في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام ؟
 - هل يسهم تطبيق هذه الأساليب فعلياً في تحسين جودة الخدمات الصحية ؟
 - ما طبيعة العلاقة بين مستوى تطبيق الادارة الحديثة و مستوى جودة الخدمات المقدمة ؟
- وتكمن المشكلة البحثية في وجود حاجة علمية لقياس مدى تأثير الادارة الحديثة على جودة الخدمات الصحية والتحقق من فاعلية هذه الاساليب 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 الإدارة الصحية من خلال تحليل العلاقة بين أساليب الإدارة 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 الإدارية.
- تساعد صانعي السياسات ومتخذي القرار في القطاع الصحي على تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات.
- تسهم في تطوير أدوات قياس وتقييم مستوى تطبيق الإدارة 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 الاداري 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 الاداء) 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:

: H0₂ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

: H1₂ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

الفرض الثالث:

: H0₃ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية.

H1₃: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية.

الفرض الرابع:

H0₄: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الاداء على جودة الخدمات الصحية.

H1₄: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الاداء على جودة الخدمات الصحية.

الدراسات السابقة:

تمهيد:

يتناول هذا القسم عرضاً لأبرز الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أساليب الإدارة 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، إضافة إلى بيان مدى ارتباطها بموضوع الدراسة الحالية، وتم ترتيب الدراسات وفق الترتيب الموضوعي بما يتناسب مع متغيرات البحث.

أولاً: الدراسات التي تناولت أساليب الإدارة الحديثة

أشارت دراسة الحربي (٢٠١٨) إلى أهمية تطبيق أساليب الإدارة الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الصحية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الإداري في المستشفيات الخاصة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبانة وزعت على عينة مكونة من (١٢٠) موظفاً إدارياً يعملون في عدد من المستشفيات الخاصة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسن مستوى الأداء المؤسسي، كما أشارت النتائج إلى أن ضعف التدريب الإداري يعد من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق هذه الأساليب داخل المؤسسات الصحية. وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها الدراسة، إلا أنها ركزت على تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام دون التطرق بشكل مباشر إلى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته من خلال التركيز على جودة الخدمات الصحية باعتبارها أحد المخرجات الأساسية لتطبيق أساليب الإدارة الحديثة.

كما هدفت دراسة العتيبي (٢٠١٩) إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية 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 أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين دقة المعلومات الصحية وتقليل الأخطاء الإدارية، مما ينعكس إيجابياً 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 .

ثانيا: 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، وظهرت 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 يسهم 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 والبيانات 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 .

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 أهمية 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 الاداري في تطوير طرق العمل وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية، ويشمل ذلك استخدام التقنيات الحديثة في ادارة المعلومات الصحية، وتطوير اساليب العمل الاداري، وتطبيق أنظمة الادارة الالكترونية داخل المؤسسات الصحية.

ومن خلال تبني هذه الاساليب الحديثة يمكن للمؤسسات الصحية تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى، وتقليل الاخطاء الادارية، ورفع كفاءة الاداء داخل المؤسسة .

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.

المنهجية وطرق البحث:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل تأثير أساليب الادارة الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، ولذلك تم اختيار المنهج المناسب الذي يساعد على تحقيق أهداف الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها.

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 .

منهج البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي ،(Quantitative Method) وذلك من خلال جمع البيانات من عينة من العاملين في المستشفيات الخاصة باستخدام الاستبانة، 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 .

خطة البحث وخطوات التنفيذ :

تعتمد الدراسة الحالية على مجموعة من الخطوات المنهجية التي تساعد في تحقيق أهداف البحث، ويمكن تلخيصها في الاتي :

1. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أساليب الادارة الحديثة وجودة الخدمات الصحية .
2. بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد المتغيرات الرئيسية.
3. إعداد أداة الدراسة(الاستبانة) بما يتناسب مع اهداف الدراسة ومتغيراتها.
4. توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام .
5. جمع البيانات وتحليلها باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة.
6. تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها ومقارنتها بالدراسات السابقة .

7. تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن ان تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية .

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 الإدارة الحديثة وتأثيرها في جودة الخدمات الصحية .

الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الإدارة 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 الإدارة 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 الإدارة .

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، سيتم إجراء عدد من الاختبارات العلمية، ومن أهمها:

صدق الأداة

سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة الصحية والبحث العلمي، وذلك للتأكد من وضوح بنود الاستبانة ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة .

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 .

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 الاتي :

أولاً: المجال البشري

يشمل المجال البشري للدراسة العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الدمام، حيث يمثل هؤلاء العاملون مجتمع الدراسة نظراً لدورهم في تطبيق أساليب الادارة 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 الادارة 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 .

- Alharbi, M.(2018) . The impact of total quality management on organizational performance in private hospitals. Journal of Health Administration, 12(3), 45-78.**
- 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.**
- World Health Organization. (2021). Quality of care in health services. Geneva: WHO Press.**

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

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

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.