

أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على

المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

"The Impact of Transformational Leadership on the Quality of Healthcare

Services: A Field Study in Private Hospitals in Riyadh City

مشروع تخرج

إعداد

علي عطيه الداودي (القائد) 222001741

عبدالعزیز مساعد الحمید 222000942

نزار عدي النخلي 222001396

إشراف

دكتور : وليد سليمان

2023/1445

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

تعد جودة الخدمة من أهم المجالات في قطاع الخدمات بشكل عام والقطاع الصحي بشكل خاص، وذلك لارتباطها بحياة الإنسان وصحته، ولذلك تزايد الاهتمام بأساليب تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل المؤسسات الاستشفائية وخاصة بعد تطور الفاعلية التكنولوجية والعلمية نجد العديد من المؤسسات ومن بينها المستشفيات تسعى إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل إلى مستوى التميز وهذا مثال على ذلك كلا من مقدمي الخدمة ويسعى المستفيدون على حد سواء، حيث تستخدم هذه المؤسسات العديد من الاستراتيجيات أهمها الاهتمام بالجودة كاستراتيجية مهمة تساعد المستشفيات وغيرها على تقديم الخدمات التي تحقق كامل رغبات العملاء، ولتحقيق هذه الغاية تحتاج المؤسسات إلى قادة يتحملون مسؤولية تحقيق أهدافهم وتنفيذ أعمالهم بفعالية، فوجودهم وتشجيعهم من خلال قيادة إدارية تدرك وتفهم أنها قادرة على الاستغلال الأمثل لمواردها، ضروري لرفع مستوى أدائهم، وقد تحقق ذلك من خلال استخدام الأساليب القيادية بفعالية وكفاءة، والعمل على تحقيق جو مناسب لظروف العمل وتوجيه سلوك الموظفين، مع مراعاة الظروف الداخلية للمؤسسة ما نوع القيادة التي تمارس ومراعاة الفروق بين الموظفين وخصائصها المختلفة، ومن بين أساليب القيادة التي انبثقت عن التقدم العلمي والتطور التقني نجد أسلوب القيادة التحويلية، وهو أحد الأساليب التي ظهرت مؤخراً في مجال القيادة على يد الباحث الأمريكي "جيمس ماكجريجور بونس" " عام 1978 الذي أدخل مفهوم القيادة الإجرائية (التنفيذية) والقيادة التحويلية في علاج القيادة السياسية.

تعتبر مسألة القيادة التحويلية من القضايا التي نوقشت مؤخراً في الأوساط الإدارية، لما لها من تأثير فعال على أداء الموظفين وتحسين جودة الخدمة بشكل عام والخدمات الصحية بشكل خاص، وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

2.1 مشكلة الدراسة

تعد جودة خدمات الرعاية الصحية أمراً ضرورياً لتحقيق رضا المرضى وتحسين النتائج الصحية. وفي سعيها المستمر لتحسين جودة الرعاية الصحية، تعد القيادة التحويلية أمراً بالغ الأهمية. القادة التحويليون هم الذين يستطيعون تحفيز وتوجيه فرق العمل نحو تبني التغيير والابتكار وزيادة الثقة والتعاون بين الأعضاء وزيادة الرؤية والرغبة في التحسين المستمر.

تعد مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية، مركزاً رئيسياً لخدمات الرعاية الصحية في المملكة، حيث تضم مجموعة من المستشفيات الخاصة التي تقدم خدمات طبية متنوعة للمجتمع. وفي هذا السياق يطرح تساؤلاً مهماً حول أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في مدينة الرياض.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتحليل أثر القيادة التحويلية على جودة خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض. وسيتم دراسة هذا التأثير من خلال إجراء دراسة ميدانية شاملة تتضمن تحليل أساليب القيادة التحويلية المستخدمة وتقييم جودة الخدمة الصحية المقدمة في هذه المستشفيات.

وتحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، حيث يمكن أن تساهم في تحسين فهمنا للعلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الرعاية الصحية، وتقديم أدلة قوية لتحسين اعتماد القيادة التحويلية في منظمات الرعاية الصحية. ولذلك فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة تجربة المريض في المستشفيات الخاصة في الرياض.

ولذلك، فإن فهم التأثير المحتمل للقيادة التحويلية على جودة خدمات الرعاية الصحية سيكون له تأثير إيجابي على تطوير الممارسات القيادية وتحسين خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة في الرياض، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال هذا السؤال:

ما هو أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

3.1 أهمية الدراسة:

إن أهم ما يميز دراسة علمية عن أخرى هو درجة أهميتها وقيمتها العلمية وكذلك الإضافة التي يمكن أن تضيفها إلى مجال البحث العلمي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تجمع بين متغيرين مهمين للغاية وفي عصرنا الحالي، وتحديدًا القيادة التحويلية التي حظيت وتحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والباحثين في مجال الإدارة، فضلاً عن جودة الخدمات الصحية التي تعد وسيلة مهمة لتحقيق القدرة التنافسية للمستشفيات. كما أنه من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في توعية القادة بأهمية ممارسة أسلوب القيادة التحويلية وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالرياض، مما سيحثهم على تبني هذا الأسلوب لتحقيق التميز للمستشفيات.

➤ الأهمية العلمية

إن دراسة تأثير القيادة التحويلية على جودة الرعاية الصحية لها أهمية علمية كبيرة. فيما يلي بعض النقاط المهمة:

1. تعبر الدراسة عن مجال بحثي حديث ومتطور في مجال إدارة الخدمات الصحية. ويقدم البحث فهماً أعمق لتأثير القيادة التحويلية على جودة خدمات الرعاية الصحية، ويساهم في تقدم المعرفة في هذا المجال النامي.

2. تقدم الدراسة أدلة علمية قوية حول تأثير القيادة التحويلية على جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة. يمكن أن تكون النتائج مفيدة للباحثين والأكاديميين المهتمين بمجال إدارة الرعاية الصحية وسوق الرعاية الصحية.

3. تساهم الدراسة في سد الفجوة في الأدلة العلمية المتعلقة بأثر القيادة التحويلية في المستشفيات الخاصة. ولذلك يمكن أن تساهم الدراسة في توجيه الأبحاث المستقبلية وتحفيز إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال..

➤ الأهمية العملية

إن دراسة تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لها أهمية عملية كبيرة، وذلك للأسباب التالية:

1. تساهم الدراسة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض. ومن خلال فهم آليات وتأثير القيادة التحويلية، يمكن لمديري وقادة المستشفيات تحسين الأداء وتطوير استراتيجيات تحسين الجودة.

2. توفر الدراسة مؤشرات واضحة حول العناصر التي ينبغي للقيادة التحويلية التركيز عليها لتحسين جودة الرعاية الصحية. وهذا يمكن أن يساهم في تحسين تجربة المرضى ورضاهم، وبالتالي تحسين سمعة المستشفيات الخاصة واستدامتها.

3. يمكن أن يساهم البحث في تحسين إدارة المستشفيات وزيادة كفاءة عمليات الرعاية الصحية. إن فهم تأثير القيادة التحويلية يمكن أن يساعد في تحسين تنظيم وتخطيط وتنفيذ العمليات في المستشفيات الخاصة

4,1 أهداف الدراسة

- تقديم رؤية واضحة لمفهوم القيادة التحويلية وجودة خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- التعرف على مستوى القيادة التحويلية ومستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- دراسة أثر أبعاد القيادة التحويلية على جودة خدمات الرعاية الصحية للعاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- معرفة تأثير متغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والمنصب الأخير) على آراء عينة البحث نحو القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- 1- ما هو مستوى القيادة التحويلية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- 2- ما هو مستوى جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- 3- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- 4- هل توجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات عمال المستشفيات محل الدراسة نحو القيادة التحويلية وجودة الخدمة الصحية تعزى إلى السمات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة الوظيفية)؟

6.1 فرضيات الدراسة

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- 1- توجد فوارق ذات دلالة إحصائية لمستوى القيادة التحويلية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- 2 توجد فوارق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- 3- هناك أثر إيجابي لأبعاد القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض
- 4- توجد فوارق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات عمال للمؤسسة نحو القيادة التحويلية وجودة الخدمة الصحية تعزى إلى السمات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة الوظيفية).

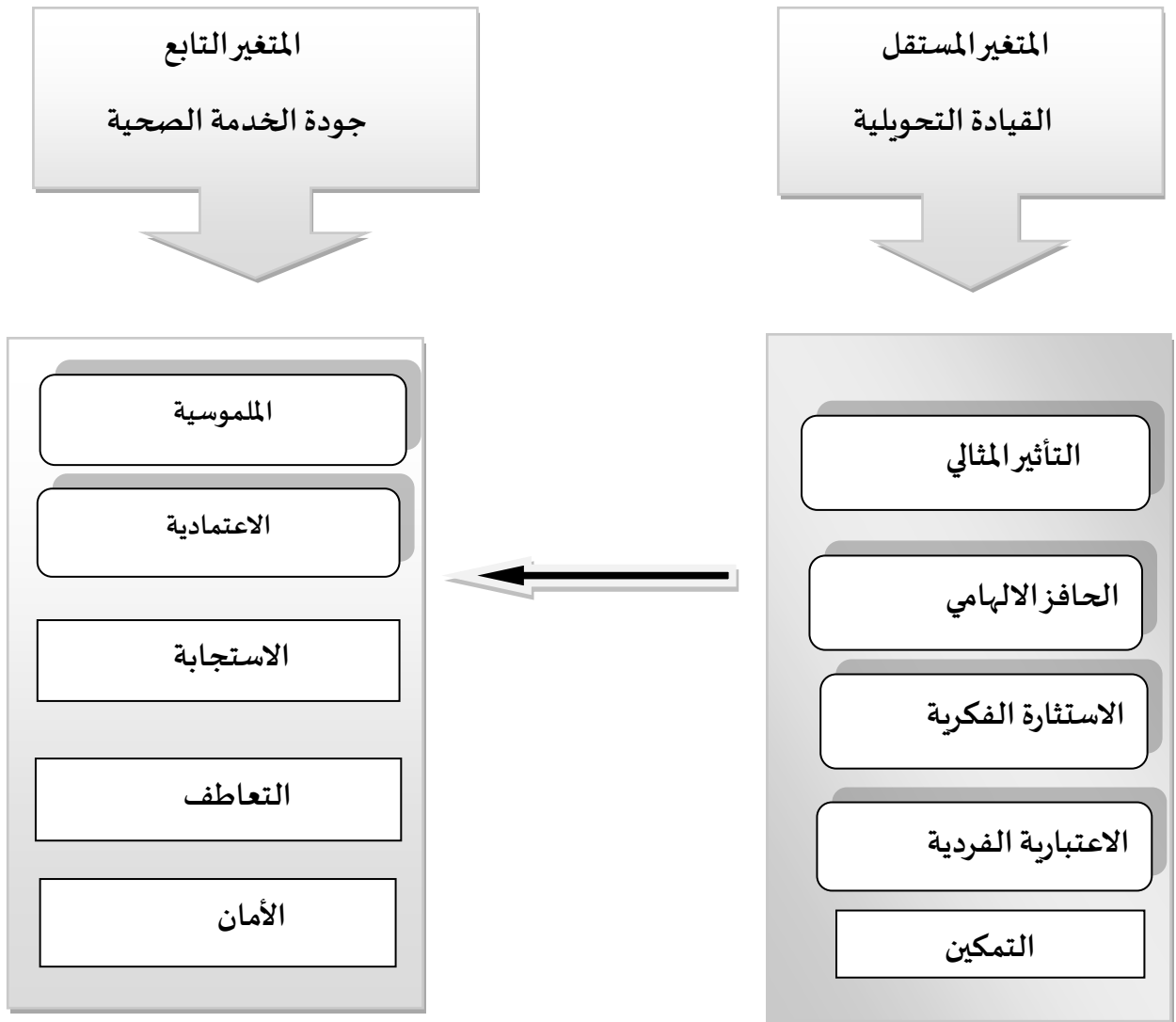
7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر تطبيق إدارات التغيير علي نجاح المشروعات الرقمية ويتضمن المتغيرات

التالية:

- المتغير المستقل: القيادة التحويلية (التأثير المثالي، الحافز الالهامي، الاستشارات الفكرية، الاعتبارية الفردية، التمكين)
- المتغير التابع: جودة الخدمة الصحية (المموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

- الميول الشخصية للموضوع
- مدى صلة موضوع الدراسة بالتخصص؛
- أهمية الموضوع للمؤسسات، نظرا لدوره المهم في أداء وكفاءة المؤسسات الصحية.
- التأكيد على أهمية القيادة التحويلية في المنظمة ومدى تأثيرها على جودة الخدمات الصحية للموظفين.
- التعرف على العلاقة بين القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية.
- التعرف على أبعاد القيادة التحويلية المؤثرة على جودة الخدمات الصحية.
- إثراء الثروة الفكرية في موضوع القيادة التحويلية وجودة الخدمات الصحية.

9.1 المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

– أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العملاء في المؤسسات العامة الحكومية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: تقتصر البحث على دراسة أثر القيادة التحويلية (كمتغير مستقل)، على جودة الخدمة الصحية (كمتغير تابع).
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على المستشفيات الخاصة بالرياض.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2023.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في المستشفيات الخاصة بالرياض.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	(أمحمدي، وآخرون، 2020).
أهداف الدراسة	الكشف عن أثر القيادة التحويلية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية. قياس مستوى القيادة التحويلية في الاتحاد المبحوث. تحديد العلاقة بين القيادة التحويلية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	تحقيق الأهداف الإستراتيجية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من أعضاء النقابة المبحوثة.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت النتائج أن القيادة التحويلية لها أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية. وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز القيادة التحويلية في الاتحاد من خلال: توحيد الفهم المشترك لأهداف الاتحاد ورسالته بين المنخرطين. شارك مع الجميع في اقتراح الحلول وتقديم المقترحات. المزيد من الاهتمام بالعنصر النسوي لجعله أكثر تمثيلاً.
الدراسة	(غنام، وآخرون، 2017).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر القيادة التحويلية في تحقيق تمكين العاملين في مصنع معدات غرف الصحراء كمام – عين مليلة. كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم أبعاد القيادة التحويلية المؤثرة في تمكين العاملين.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	تمكين العاملين
منهجية البحث	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة من العاملين بمصنع معدات الغرف الصحراوية كمام – عين مليلة.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة التحويلية على جميع أبعاد تمكين العاملين. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية القيادة التحويلية في المنظمات، بما يحقق تمكين العاملين وتحسين أدائهم.
الدراسة	(ميسون، 2022).
أهداف الدراسة	التعرف على دور القيادة التحويلية في تطوير أداء مديري المدارس الحكومية في مديرية بني عبيد من وجهة نظر المعلمين.

	إيجاد فروق ذات دلالة إحصائية في دور القيادة التحويلية في تطوير أداء مديري المدارس الحكومية في منطقة بني عبيد من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الجنس والخبرة.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	أداء مديري المدارس الحكومية
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وكان دور القيادة التحويلية في تطوير أداء مديري المدارس الحكومية متوسطا. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور القيادة التحويلية تعزى لمتغير الجنس. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور القيادة التحويلية تعزى لمتغير الخبرة ولصالح مديري المدارس الذين لديهم 10 سنوات فأكثر من الخبرة. توصيات الدراسة تنمية روح الفريق التعاوني في المدرسة ودعم جهود التنمية التشاركية. ضرورة اهتمام المديرين بالعلاقات الإنسانية. تفعيل الشراكة المجتمعية بين المدرسة والمجتمع المحلي. عقد دورات تدريبية للمديرين في أساليب الإدارة الحديثة. التطوير المهني والأكاديمي للمعلمين
الدراسة	(مؤطر، وآخرون، 2021).
أهداف الدراسة	الكشف عن دور القيادة التحويلية في توجيه السلوك التنظيمي بالوكالة الوطنية للتشغيل. اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير القيادة التحويلية على السلوك التنظيمي.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	السلوك التنظيمي:
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبانة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
أهم النتائج والتوصيات	هناك تأثير كبير للقيادة التحويلية على السلوك التنظيمي، من خلال تأثيرها على الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي. لا يوجد تأثير معنوي للقيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي وأداء العمل. توصيات: زيادة مستوى الرضا عن الإشراف الجيد والمعاملة العادلة والتواصل الدائم داخل المنظمة والتطوير والتدريب المستمر، وذلك لتوفير البيئة التنظيمية المناسبة. تحليل النتائج: وتشير النتائج إلى أن القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي على السلوك التنظيمي، من خلال تأثيرها على الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي. تساهم القيادة التحويلية في خلق بيئة عمل إيجابية وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.
الدراسة	(زرقوط، وآخرون، 2021).

أهداف الدراسة	تحديد مدى فاعلية القيادة التحويلية في تحسين أداء العمل للعاملين بمؤسسة ميناء سكيكادا.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	الوظائف.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وتشير النتائج إلى أن القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي كبير على أداء العمل للعاملين في مؤسسة ميناء سكيكادا. تساهم القيادة التحويلية في تحفيز الموظفين ورفع مستوى أدائهم، من خلال تركيزها على بناء الثقة والاحترام بين القادة والموظفين، وتوفير فرص التعلم والنمو، وإلهام الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة. أهم التوصيات التي يمكن تقديمها للقيادات الإدارية لمؤسسة ميناء سكيكادا هي التركيز على تطوير سلوكياتهم القيادية التحويلية، وذلك من خلال: التركيز على بناء الثقة والاحترام بين القادة والموظفين. توفير فرص التعلم والنمو للموظفين. إلهام الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.
الدراسة	(قحطان، وآخرون، 2023).
أهداف الدراسة	قياس مستوى تنفيذ التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بتعز. قياس أثر التمكين الإداري على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز
المتغير المستقل	التمكين الإداري
المتغير التابع	جودة الخدمات الصحية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت عدة أساليب إحصائية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعاملات الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.
أهم النتائج والتوصيات	- أن مستوى تنفيذ التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز كان مرتفعاً. كان مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز مرتفعاً. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري وأبعاده مجتمعة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات المدروسة. توصيات: العمل على تعزيز التمكين الإداري في المستشفيات الحكومية بمدينة تعز من خلال تنمية المهارات القيادية لدى المديرين ورفع مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية التمكين الإداري. إجراء دراسات إضافية حول أثر التمكين الإداري على جودة الخدمات الصحية في القطاعات الصحية الأخرى.
الدراسة	(مسعد، وآخرون، 2023).
أهداف الدراسة	معرفة أثر الرضا الوظيفي وأبعاده المختلفة على تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة

	بمستشفى الثورة العام بتعز. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الثورة العام بتعز. التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى الثورة العام بتعز.
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	يوجد أثر للرضا الوظيفي بكافة أبعاده على تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من وجهة نظر العاملين بالمستشفى في وظائفهم المختلفة والمرضى المترددين على المستشفى. - أن مستوى تقييم العاملين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي كان متوسطاً. كما أن مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية متوسط. توصيات: تحسين الظروف المعيشية للعمال. تطوير نظام الحوافز والمكافآت وتنفيذ الدورات التدريبية. إيفاد الموظفين للدراسة في الخارج وتوزيع المنح الداخلية بشكل عادل. زيادة الوعي لديهم بمفهوم وأهداف وأبعاد الخدمات الصحية الجيدة. توزيع القوات في المستشفى.
الدراسة	(العتيبي، وآخرون، 2023).
أهداف الدراسة	تحديد مستوى مدى توفر أساليب التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية. قياس درجة جودة الخدمات الصحية في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية. قياس الفرق بين آراء العاملين في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية حول التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية. متغير مستقل:
المتغير المستقل	التسويق الإلكتروني
المتغير التابع	جودة الخدمة الصحية
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية في قطاعات وزارة الصحة في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في قطاعات وزارة الصحة بالطائف بالمملكة العربية السعودية حول دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المهارات).

	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الزوار/المرضى في قطاعات وزارة الصحة بمدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية. توصيات البحث: ضرورة تحسين أساليب التسويق الإلكتروني في قطاعات وزارة الصحة بالطائف بالمملكة العربية السعودية. هناك حاجة لقياس رأي الزوار/المرضى في قطاعات وزارة الصحة في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية
الدراسة	(الحازمي، وآخرون ، 2023).
أهداف الدراسة	التعرف على أثر إدارة التغيير على جودة الرعاية الصحية المقدمة بمستشفى الملك عبد العزيز بجدة.
المتغير المستقل	إدارة التغيير في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة
المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية
منهجية البحث	استخدم المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	- توجد علاقة طردية قوية بين إدارة التغيير وجودة الرعاية الصحية المقدمة في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. - توجد علاقة طردية قوية بين كل من أبعاد إدارة التغيير الأربعة (التغيير التكنولوجي – التغيير التنظيمي – التغيير البشري – التغيير الثقافي) وجودة الخدمة الصحية على حدة لكل بعد. - التأكد من وجود تأثير قوي لكل بعد من أبعاد إدارة التغيير على جودة خدمات الرعاية الصحية. توصيات: - اعتماد أساليب إدارة التغيير الحديثة لرفع أداء العاملين بالمستشفى. - مشاركة الموظف في عملية إدارة التغيير داخل المستشفى.
الدراسة	(سودي، وآخرون، 2023).
أهداف الدراسة	التأكيد على درجة تأثير إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية إثبات الحاجة إلى تبني منهج إدارة المعرفة في المؤسسات الصحية
المتغير المستقل	إدارة المعرفة
المتغير التابع	جودة الخدمة الصحية
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توجد علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة وجودة خدمات الرعاية الصحية ضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية فيما يتعلق بالأبعاد التنظيمية والتكنولوجية توصيات ضرورة زيادة تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصحية لقد اهتمت بالأبعاد التنظيمية والتكنولوجية في إدارة المعرفة

الدراسات الأجنبية	
الدراسة	(Antonopoulou, et.al, 2021).
أهداف الدراسة	1. تحليل درجة القيادة التحويلية لدى أعضاء مجلس الجامعة. 2. تحليل درجة القيادة التجارية لأعضاء مجلس الجامعة. 3. تحليل درجة القيادة التي ينقمها المرؤوسون من قبل أعضاء مجلس الجامعة. 4. تحليل العلاقة بين نتائج القيادة، والقيادة التحويلية، والقيادة التي يتجنبها المرؤوسون.
المتغير المستقل	أشكال القيادة (القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، القيادة التي يتجنبها المرؤوسون).
المتغير التابع	نتائج القيادة
منهجية البحث	تم استخدام الأساليب والتحليلات الإحصائية الوصفية والاستنتاجية لتفسير النتائج. تم جمع البيانات من أعضاء مجلس الجامعة باستخدام استبيان تقييم القيادة. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل التحليل الوصفي والاستنتاجي.
أهم النتائج والتوصيات	1. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين نتائج القيادة والقيادة التحويلية، وعلاقة سلبية بينها وبين القيادة التي يتجنبها المرؤوسون. وهذا يشير إلى أن القيادة التحويلية العالية تعني فعالية أكبر ورضا الموظفين. 2. توصي الدراسة بتعزيز القيادة التحويلية في مجال التعليم العالي واعتمادها كنموذج فعال للقيادة في المؤسسات التعليمية. 3. توصي الدراسة بتجنب القيادة التي يتجنبها المرؤوسون، إذ أظهرت النتائج تأثيراً سلبياً على النتائج القيادية ورضا الموظفين. 4. يجب على المؤسسات التعليمية دراسة تطور قادة التغيير وتزويدهم بالتدريب والدعم اللازم لتحسين جودة القيادة
الدراسة	(Eliyana, 2019).
أهداف الدراسة	دراسة التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للقيادة التحويلية على أداء العمل. التعرف على الدور الوسيط للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء العمل.
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	المتغيرات الوسيطة
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	يجب على المنظمات الاستثمار في برامج التدريب والتطوير لتعزيز مهارات القيادة التحويلية بين قادة المستوى المتوسط. يجب على المنظمات خلق بيئة عمل تعزز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين الموظفين. يجب أن تدرس الأبحاث المستقبلية العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء العمل في سياقات مختلفة، مثل الصناعات الأخرى والبلدان المختلفة
الدراسة	(Greenfield, et.al. 2019).
أهداف الدراسة	تحديد ما إذا كانت المشاركة المستمرة في برنامج الشهادة تترجم إلى تحسين استمرارية

	جودة رعاية المرضى ونتائج إدارة الموارد البشرية.
المتغير المستقل	المشاركة في برنامج الشهادات (الشهادة الطبية) للمستشفيات.
المتغير التابع	الرعاية الصحية الجيدة للمرضى.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	- تحسنت استمرارية جودة رعاية المرضى وعمليات إدارة الموارد البشرية بمرور الوقت في المستشفيات المشاركة. - حققت المستشفيات ذات الأداء المنخفض تحسناً أكبر مقارنة بالمستشفيات المتوسطة والعالية الأداء. ولم يتغير ترتيب المجموعة وأداء المستشفى مع مرور الوقت. توصيات: يعد برنامج الشهادة عاملاً خارجياً يساهم في تحفيز التحسين المستمر والمنهجي للجودة داخل المنظمة. - يجب أن تستمر المشاركة في برنامج الشهادة لتحقيق تحسينات مستمرة في استمرارية جودة الخدمات الصحية وإدارة الموارد البشرية في المستشفيات.
الدراسة	(Al Shamsi, et.al . 2020).
أهداف الدراسة	1. تحديد تأثير العوائق اللغوية في الرعاية الصحية 2. تقديم حلول للتغلب على التحديات التي تواجه العوائق اللغوية في مجال الرعاية الصحية.
المتغير المستقل	حواجز اللغة في الرعاية الصحية.
المتغير التابع	جودة تقديم الخدمات الصحية.
منهجية البحث	- مراجعة الدراسات: تم تحديد الدراسات المنشورة التي تناولت آثار الحواجز اللغوية في الرعاية الصحية باستخدام قواعد البيانات PubMed و Medline. - معايير اختيار الدراسات: تم اختيار 14 دراسة حققت معايير الاختيار المحددة. وقد أجريت هذه الدراسات في دول مختلفة، متقدمة ومتطورة، على الرغم من أن معظمها يأتي من الولايات المتحدة. وشملت الدراسات ما مجموعه 300,918 مشاركاً، مع مشاركة ما بين 21 و 22,353 شخصاً في كل دراسة.
أهم النتائج والتوصيات	- هناك تحديات في التواصل بين العاملين في المجال الطبي والمرضى بسبب الحواجز اللغوية، مما يؤدي إلى عدم الرضا وانخفاض جودة تقديم الرعاية الصحية وسلامة المرضى. - يؤدي استخدام خدمات المترجم بشكل غير مباشر إلى زيادة تكلفة الزيارات العلاجية ومدتها. - تم تسجيل تحسن في رضا العاملين في المجال الطبي والمرضى عند استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت مثل Google Translate و MediBabble في المستشفيات، مما أدى إلى زيادة رضا الطرفين (حتى 92%) وتحسين جودة الخدمة المقدمة. للخدمات الصحية

وسلامة المرضى.

توصيات:

- هناك حاجة إلى حلول للتغلب على الحواجز اللغوية في الرعاية الصحية لتحسين التواصل وزيادة رضا العاملين في المجال الطبي والمرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.
- ينبغي دراسة استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت كوسيلة محتملة لتحسين التواصل وتوفير الرعاية الصحية عالية الجودة وسلامة المرضى.
- يجب مراعاة تكلفة ومدة الزيارات العلاجية عند استخدام الخدمات المجردة

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الحازمي، فهد ناصر، زائري، احمد محمد احمد. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية (جامعة المنوفية).
- أسمهان مسعد، محمد عقلان. (2023). الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية" دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام-عز". مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية و التطبيقية، 6(4)، 1-28.
- أمحمدي، محمد، بسود، مبارك، علالي، فتيحة/مؤطر. (2020). دور القيادة التحويلية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادار).
- إيلان قحطان، عبد الرحمن السفياي. (2023). أثر التمكين الإداري في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية بمدينة عز. مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية و التطبيقية، 6(4)، 147-183.
- زرقوط، حميدة، بوكثير، جبار. (2021). فعالية القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- سودي، أحمد، بن الدين، محمد أمين، مسعودي، عبد الكريم/مؤطر. (2023). دور إدارة المعرفة وانعكاساتها على جودة الخدمات الصحية (أطروحة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادار).
- العتيبي، عادل طمحي، عبدالعزيز، حمدي جمعة. (2023). دور التسويق الالكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية" دراسة تطبيقية". مجلة البحوث التجارية.
- علالي، الزهراء، ساوس، الشيخ/مؤطر. (2021). دور القيادة التحويلية في توجيه السلوك التنظيمي، مقترح رسالة دكتوراة، جامعة احمد دراية-ادار).
- غنام، كواشي، مراد. (2017). أثر القيادة التحويلية على تمكين العاملين.
- ميسون طعيمه عطا الله حداد. (2022). دور القيادة التحويلية في تطوير أداء مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 6(7)، 29-44.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Antonopoulou, H., Halkiopoulos, C., Barlou, O., Beligiannis, G. N. (2021). Transformational leadership and digital skills in higher education institutes: during the COVID-19 pandemic. *Emerging science journal*, 5(1), 1-15.
- Eliyana, A., Ma'arif, S. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150.
- Al Shamsi, H., Almutairi, A. G., Al Mashrafi, S., Al Kalbani, T. (2020). Implications of language barriers for healthcare: a systematic review. *Oman medical journal*, 35(2), e122.
- Greenfield, D., Lawrence, S. A., Kellner, A., Townsend, K., Wilkinson, A. (2019). Health service accreditation stimulating change in clinical care and