

تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة المرضى في المستشفيات:
دراسة ميدانية على المملكة العربية السعودية



إعداد

سارة السلوم

الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي.

دراسة آل عزام و آل ظفرة (٢٠٢٣) بعنوان : أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء (كوفيد (١٩)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير، ومعرفة مدى التباين في أفضلية جودة اتخاذ القرارات بين مستخدمي الذكاء الاصطناعي عن غيرهم، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وقد كانت الاستبانة هي أداة الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إمارة منطقة عسير والبالغ عددهم (٦٠٠) موظفاً.

ومن أهم نتائج الدراسة: وجود ارتباط موجب طردي بين تطبيق أسلوب الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين نوع البرنامج الذي المستخدم وجودة اتخاذ القرارات حيث أن العلاقة أظهرت أن البرنامج الذي سيولد قرارات إدارية عالية الجودة بخلاف الأنظمة التقليدية الأخرى.

ومن أهم توصيات الدراسة العمل بشكل أكبر على استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وخاصة في عملية اتخاذ القرارات، لما لذلك من أهمية كبيرة في الوصول إلى قرارات إدارية صحيحة.

الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي

دراسة (Mashabab et al., 2024) بعنوان

The Role of Artificial Intelligence in Healthcare: A Critical Analysis of Its Implications for Patient Care

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الرعاية الصحية بأبعاده (دقة التشخيص، العلاجات الشخصية، كفاءة النظام)، على تحسين اتخاذ القرارات، نتائج المرضى، وتقليل الأخطاء البشرية في الرعاية الصحية. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي النقدي، وتكونت العينة من دراسات حالة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي ساهم في تحسين دقة التشخيص، تقديم علاجات مخصصة، وزيادة الكفاءة في النظام الصحي، إلا أنها أشارت إلى تحديات مثل التحيز الخوارزمي، قضايا الخصوصية، والحاجة إلى تنظيمات واضحة. وأوصت الدراسة بالتطبيق المسؤول للذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية، مع ضرورة معالجة القضايا الأخلاقية والتقنية وإعداد الكوادر الطبية لاستخدام هذه التقنيات بشكل آمن وفعال.

الدراسات المتعلقة بتحسين تجربة المرضى

دراسة (المطيري ومحمود، ٢٠٢٤) بعنوان: مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (١٥٠) من منسوبي مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض. أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية في مستشفى القويعية العام. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في مستشفى القويعية العام. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى في مستشفى القويعية العام.

وأوصت الدراسة بالتركيز على أن تشعر الإدارة بأن هناك حاجة إلى تحسينات المقدمة إضافية في تكنولوجيا المعلومات

الدراسات المتعلقة بتحسين تجربة المرضى

دراسة (محمود واخرون، ٢٠٢٤) بعنوان: دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المريض: دراسة تطبيقية

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المرضى، دراسة تطبيقية تم التطبيق على مستشفيات القطاع الحكومي بالعاصمة المقدسة (مكة المكرمة)، تم اعتماد المنهج التحليلي تماشياً مع أهداف البحث، وتكون مجتمع الدراسة من المرضى والإداريين بمستشفيات العاصمة المكلفة، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان إلكتروني موجه لفئة المرضى لقياس تجربة المريض والإداريين لقياس نظام الإدارة الصحية، والملاحظة البسيطة التي اعتمدت عليها الباحثة، وتكونت العينة العشوائية من ٤٠٠ إداري ومريض.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الإدارة الصحية على تجربة المرضى في مستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، وقد أوصت الباحثة بتفعيل التوصيات من خلال برامج تدريبية وورش عمل، وتحسين تدريب الكوادر الطبية، ونشر التقارير الصحية لتعزيز الشفافية، وتحسين مواقف الممارسات الصحية.

الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وتحسين تجربة المريض

دراسة (Javed & Usman, 2024) بعنوان : Role of Artificial Intelligence in Enhancing Healthcare Delivery

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقليل أوقات انتظار المرضى وزيادة رضاهم بأبعاده (الذكاء الاصطناعي في الرعاية الصحية، تحسين تدفق المرضى، تأثير الذكاء الاصطناعي على الرضا)، على تحسين تجربة المرضى وتقليل الضغط على الأطباء والمستشفيات في إعدادات الرعاية الصحية الكبيرة. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وتكونت العينة من عدد من المستشفيات التي طبقت نماذج الذكاء الاصطناعي لتحسين تدفق المرضى وتقليل أوقات الانتظار. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي ساعد في تقليل أوقات الانتظار بشكل ملحوظ، مما أدى إلى تحسين رضا المرضى وتقليل العبء على الأطباء، مع الحفاظ على كفاءة الرعاية الصحية. وأوصت الدراسة بإجراء مزيد من الأبحاث حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الرعاية الصحية في البلدان النامية، مع التركيز على تحسين دقة النماذج والحفاظ على الخصوصية والتفاعل البشري.

الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وتحسين تجربة المريض

دراسة (De Micco et al., 2025) بعنوان : Artificial intelligence in healthcare: transforming patient safety with intelligent systems

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر السريرية بأبعاده (كشف الأحداث السلبية، التنبؤ بالأخطاء الدوائية، تحسين دقة تقارير الحوادث)، على تحسين سلامة المرضى ودقة تقارير الحوادث في المستشفيات. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي المنهجي، وتكونت العينة من دراسات متعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر السريرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي أظهر فعالية في الكشف عن الأحداث السلبية، التنبؤ بالأخطاء الدوائية، وتحسين دقة تقارير الحوادث، ولكن هناك تحديات مثل القضايا الاجتماعية والتقنية، والعقبات في التنفيذ، والحاجة إلى توحيد المعايير. وأوصت الدراسة بإجراء مزيد من الأبحاث لتطوير أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر وتوحيد المعايير لضمان تكاملها الآمن في الممارسات السريرية وتحسين

سلامة المرضى وجودة الرعاية.

المراجع ...

- المطيري، حامد الحميدي محمد، و محمود، رضا. (٢٠٢٤). مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة حفر الباطن، حفر الباطن.
- محمود، زكية أحمد محمد، عبدالمحسن، عفاف صلاح، و عبية، حنان محمد محمود أحمد. (٢٠٢٤). دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المريض: دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مج ١٥، ع ٤٤، ٢٦٢١ - ٢٦٤٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1552320>

- De Micco, F., Di Palma, G., Ferorelli, D., De Benedictis, A., Tomassini, L., Tambone, V., ... & Scendoni, R. (2025). Artificial intelligence in healthcare: transforming patient safety with intelligent systems—A systematic review. *Frontiers in Medicine*, 11, 1522554 <https://doi.org/10.3389/fmed.2024.1522554>
- Javed, R., & Usman, N. (2024). Using artificial intelligence and machine learning to reduce patient wait times and increase patient satisfaction. *Journal of Pakistan Medical Association*, 74(11), 2046. <https://doi.org/10.47391/jpma.20409>
- Mashabab, M. F., Al Sheniff, M. S., Alsharief, M. S., Ali Al Yami, M. A., Matnah, H. N. M., Al Abbas, A. M., Al Shenief, H. Y. M., Ali Al Abbas, D. A. A., Abu Raseen, F. M. S., & Al Kulayb, A. H. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Healthcare: A Critical Analysis of Its Implications for Patient Care. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 597–604. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4228>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

