

العنوان باللغة العربية

دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء
بمستشفيات الرياض

إعداد/

حصة عبد الله المحيimid

241002328

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

د. دينا سمير الوقاد

العام الدراسي:

٢٠٢٤



فهرس المحتويات

٥	قائمة الجداول
٧	فهرس الأشكال
٩	المستخلص Abstract
١٠	الفصل الأول
١١	المقدمة
١٣	مشكلة الدراسة
١٤	أهمية الدراسة
١٦	أهداف الدراسة
١٦	فروض الدراسة
١٧	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٩	الفصل الثاني
١٩	الدراسات السابقة
٢٠	المقدمة
٢٢	المتغير التابع والمستقل
٢٤	الدراسات السابقة
٣٢	الإطار النظري
٣٥	الفصل الثالث
٣٥	منهجية الدراسة
٣٦	المقدمة
٣٨	المنهجية وطرق البحث
٣٩	مجتمع البحث
٤١	محددات حجم العينة:
٤٣	خطوات جمع البيانات
٤٥	حدود البحث

٤٧	 الفصل الرابع
٤٧	 نتائج الدراسة
٤٨	 المقدمة
٥٠	 تحليل البيانات
٥٢	 النتائج
٨٣	 التوصيات
٨٦	 المراجع
٨٧	 المراجع العربية
٨٨	 المراجع الأجنبية
٩٠	 الملاحق
٩٣	 Abstract

قائمة الجداول

جدول ١: الوصف الاحصائي للبيانات	٥٢
جدول ٢: عمر المشاركين في التجربة	٥٢
جدول ٣: جنس المشاركين في التجربة	٥٣
جدول ٤: الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة	٥٤
جدول ٥ : التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى	٥٥
جدول ٦: استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى	٥٦
جدول ٧: التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة	٥٧
جدول ٨: التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية	٥٨
جدول ٩: تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة	٥٩
جدول ١٠ التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى	٦٠
جدول ١١: تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة	٦١
جدول ١٢: استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى	٦٢
جدول ١٣: التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج	٦٣
جدول ١٤: التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية	٦٤
جدول ١٥: تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال	٦٥
جدول ١٦: الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى	٦٦
جدول ١٧: التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية	٦٧
جدول ١٨: تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي	٦٨
جدول ١٩: استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة	٦٩
جدول ٢٠: التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة	٧٠
جدول ٢١: المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية	٧١
جدول ٢٢: التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات	٧٢

- جدول ٢٣: تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى ٧٣
- جدول ٢٤: اختبار كاي-سكوير دور التقنيات الصحية في متابعة شكاوى المرضى بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٧٧
- جدول ٢٥: اختبار كاي-سكوير: دور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٧٩
- جدول ٢٦: اختبار كاي-سكوير: دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٨١
- جدول ٢٧: مدى صلاحية البيانات ومدى دقتها ٨٢
- جدول ٢٨: قياس معامل الفا-كرونيباخ ٨٢

فهرس الأشكال

- رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة ٣٢
- رسم توضيحي ٢: عمر المشاركين في التجربة ٥٣
- رسم توضيحي ٣: جنس المشاركين في التجربة ٥٤
- رسم توضيحي ٤: الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة ٥٥
- رسم توضيحي ٥: التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى ٥٦
- رسم توضيحي ٦: استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى ٥٧
- رسم توضيحي ٧: التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة ٥٨
- رسم توضيحي ٨: التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية ٥٩
- رسم توضيحي ٩: تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة ٦٠
- رسم توضيحي ١٠: التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى ٦١
- رسم توضيحي ١١: تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة ٦٢
- رسم توضيحي ١٢: استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى ٦٣
- رسم توضيحي ١٣: التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج ٦٤
- رسم توضيحي ١٤: التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية ٦٥
- رسم توضيحي ١٥: تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال ٦٦
- رسم توضيحي ١٦: الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى ٦٧
- رسم توضيحي ١٧: التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من ٦٨
- التكنولوجيا الرقمية ٦٨
- رسم توضيحي ١٨: تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي ٦٩
- رسم توضيحي ١٩: استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة ٧٠
- رسم توضيحي ٢٠: التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة ٧١
- رسم توضيحي ٢١: المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية ٧٢
- رسم توضيحي ٢٢: التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات ٧٣

- رسم توضيحي ٢٣: تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى ٧٤
- رسم توضيحي ٢٤: متغيرات الدراسة ٧٥
- رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التقنيات الصحية في متابعة شكاوى المرضى
بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٧٧
- رسم توضيحي ٢٦: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة
بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٧٩
- رسم توضيحي ٢٧: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية
بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض ٨١

المستخلص Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التقدم الرقمي على إدارة علاقات المرضى وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من عينة مكونة من ١٥٠ مديراً في مستشفيات الرياض. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات شاملة لقياس تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، نظم إدارة علاقات العملاء، والبيانات الضخمة. أظهرت النتائج أن التقدم الرقمي أسهم بشكل كبير في تحسين التواصل مع المرضى، وزيادة رضاهم، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية. كما أكدت الدراسة على أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية في المستشفيات وتعزيز مهارات العاملين في استخدام الأدوات الرقمية. أوصت الدراسة بضرورة دعم التحول الرقمي في القطاع الصحي من خلال برامج تدريبية للموظفين، وتطوير السياسات التي تدعم الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: التقدم الرقمي، إدارة علاقات المرضى، جودة الخدمات الصحية، التحول الرقمي،

المستشفيات، الرياض، البيانات الضخمة.

الفصل الأول

المقدمة

يمكننا القول دوماً أن التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الحالي كان له الأثر الأكبر في مجال القطاع الصحي، وذلك بدعمه لعمليات التطور ورفع الجودة الخاصة بالخدمات الطبية بالمستشفيات على جميع المستويات مثل (التشخيص، العلاج، وآلية العمل داخل المستشفيات) وكلما تقدمت التكنولوجيا أكثر، كلما تقدم قطاع الرعاية الصحية والخدمات الطبية، وهذا ينعكس بشكل كبير على جميع المجالات الصحية، ومع ظهور الشركات المتخصصة في تزويد المستشفيات بأنظمة تقنية عالية الجودة وتقنيات رقمية، فقد طوروا خلال السنوات القليلة الماضية خطط عمل واستراتيجيات واضحة وشاملة لضمان توافق نماذجهم التشغيلية مع الرعاية الصحية بطريقة ما، تمكن المستخدمين من الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وقد قدمت الشركات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات في المملكة العربية السعودية الفرصة لتحويل جميع جوانب الرعاية الصحية داخل المستشفيات رقمياً، مما يضمن توافق جميع الخدمات مع بعضها البعض، وبالنسبة للمستشفيات الخارجية، قدمت أقسام تقنية المعلومات فرصاً للمرضى للتواصل وتحديد المواعيد وطلب الأدوية عبر الإنترنت وتوفير المرافق الأخرى. تلتزم هذه الشركات بمواكبة أحدث التقنيات في قطاع الرعاية الصحية، وتقديم حلول مستدامة في مرافق الرعاية الصحية التي تلبي احتياجات المرضى، وإعادة التفكير في تطورات التكنولوجيا الطبية، وتحديث البنية التحتية باستمرار، مواكبة تطور القطاع الطبي (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠م، ص ٦).

وفي ظل الوضع التنموي السيئ الحالي في مجال التكنولوجيا، تحتاج المؤسسات إلى مواكبة التطبيقات المتعلقة بالهواتف الذكية وتوسيع مجالات أعمالها لتلبية احتياجات العملاء من التطوير الرقمي ورؤية ٢٠٣٠، لذلك قامت بإنشاء العديد من التطبيقات الرقمية خصيصاً للمستشفيات والمؤسسات الطبية توفر المؤسسة للمرضى فرصة التواصل مع الأطباء من خلال التطبيق، مما يتيح لهم الاطلاع على آخر أخبار المستشفى والتواصل مع الأطباء وتحديد المواعيد وغيرها من المرافق. (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠، ص ٨).

وإن هذا التحول التكنولوجي الكبير نجد أنه قد ظهرت نتائجه في توفير خدمات رعاية صحية وذلك لأكثر من ٣١ مليون من الناس بشكل عام، لا سيما توفيره لعدة ملايين زائر خلال فترات الحج والعمرة، من خلال المرافق الصحية التي تشمل المدن الطبية والمستشفيات المتخصصة والمستشفيات الجامعية والعسكرية ومراكز الرعاية الأولية. وقدمت وزارة الصحة على موقعها على شبكة الإنترنت خريطة تفاعلية توضح جميع مواقع المرافق الطبية الحكومية وغيرها من

المعلومات ذات الصلة بالمنشأة، ولتسهيل وصول المستفيد إلى الخدمة الصحية وتسهيل انتقاله بين مختلف أنواع الرعاية، تسعى وزارة الصحة إلى إطلاق التجمعات الصحية في جميع مناطق المملكة. ستسمح هذه التكتلات بحركة الكفاءات الطبية وتزود المستفيد بشبكة متكاملة ومتربطة من مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاضعة لهيكل إداري واحد. من بين التجمعات الصحية التي تم إطلاقها، مجموعة الصحة الأولى بالرياض ومجموعة الصحة الثانية بالرياض (المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية، ٢٠٢٣)، وسهلت المملكة الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، ورفع نسبة الاستشارات المتخصصة المقدمة خلال ٤ أسابيع من ٣٨٪ إلى ٨٤٪، وزيادة نسبة المجتمعات الحضرية والريفية التي تحصل على خدمات الرعاية الصحية الأساسية في مواقعها من ٧٨٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٨٥,٧٪. في عام ٢٠٢٠ (موقع المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية، ٢٠٢٣).

وإن هذه المؤسسات في الرعاية الصحية تعترف بأهمية توفير تطبيقات فريدة تجعل المستخدمين من الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عبر الهواتف المحمولة من أجل تحسين طريقة تقديم الرعاية الصحية للمرضى، حيث شهد هذا القطاع نموًا هائلًا خلال السنوات القليلة الماضية في ضوء الطفرة التكنولوجية غير المسبوقة التي يشهدها العالم، ولعل الأهم من ذلك هو الوصول إلى المرضى في المناطق والقرى النائية ومنحهم نفس الفرصة لتلقي نفس خدمات الرعاية الصحية مثل أولئك الأقرب إلى المستشفى، وهذه الخطوات العملية التي أقدمت عليها المستشفيات ومن ضمنها مستشفيات الرياض بالتعاون مع شركات تكنولوجيا المعلومات أسهمت في زيادة الإنتاجية وزيادة مستوى الخدمات الطبية المقدمة، كما أن طريقة العمل أصبحت أكثر مرونة من قبل، ومن الإيجابيات أيضاً تجنب التكرار في إدخال بيانات المرضى نظراً لكونها موجودة حيث تظهر بمجرد إدخال أي معلومة عن المريض كاسمه أو رقم ملفه أو غيرها، الأمر الذي يحسّن من دقة تلك البيانات ويوفّر على الطبيب عناء البحث عن الملفات الورقية أو تكرار الأسئلة على المريض، لا بل أكثر من ذلك ففي حال اضطر المريض إلى زيارة طبيب آخر فإن ذلك لا يستدعي إعادة شرح الحالة له بل يكفي أن يدخل إلى الملف ويطلع على البيانات ليدرك الحالة التي أمامه (البصري، مهدي، وأوستن، علي، ٢٠٢٢، ص ٣).

يتمثل الهدف الرئيسي من تلك الرسالة في:

- تحليل تأثيرات التكنولوجيا الرقمية على إدارة علاقات المرضى في المستشفيات، بما في ذلك الاتصال الفعال مع المرضى والقدرة على تقديم خدمات مخصصة وفي الوقت المناسب.
- قياس تأثير التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية من خلال تعزيز تجربة المريض وسعادته.

- استكشاف وجهات نظر مديري المستشفيات حول كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لزيادة الكفاءة التشغيلية وتقديم رعاية ذات جودة أعلى للمرضى.
- تحديد الصعوبات والإمكانيات لصناعة الرعاية الصحية في الرياض من حيث استخدام التقنيات الرقمية لإدارة علاقات المرضى وتحسين الخدمة.
- إبداء المشورة حول كيفية تحسين جودة واستدامة خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية.

مشكلة الدراسة

تحاول التقنيات الرقمية في المرافق الطبية أن تلعب دورًا حاسمًا في أرشفة أو تخزين سجلات المرضى، مما يسهل الوصول إليها، والقضاء على فقدان أو تخزين المستندات الورقية، مع زيادة كفاءة الرعاية الطبية وجودتها. في مجال الرعاية الصحية، أصبح استخدام تكنولوجيا معلومات الرعاية الصحية ذا أهمية متزايدة لتحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمرضى، وتقليل الوقت والجهد، وتسهيل التواصل بين المرضى. يمكن للتقنيات الحديثة والمتقدمة أيضًا توفير تقنيات وعلاجات جديدة تساعد في حماية وتحسين العلاج والجهود البحثية والعلمية للعديد من الأشخاص، وجعل الرعاية الصحية أكثر فعالية، والمساعدة في تحسين البحث.

والكثير من المجمعات الطبية الخاصة والحكومية من انخفاض جودة الخدمات المقدمة للمرضى، الأمر الذي أثر سلباً على تلك المؤسسات، ولعل الأمر يعود إلى عدم الاعتماد على التكنولوجيا واستراتيجيات التحول الرقمي، وقد أدى ذلك لبحث المرضى عن مؤسسات أخرى داخلية أو خارجية لتلقي الخدمات الصحية والطبية، مما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تأثير التحول الرقمي في أداء القطاع الصحي بأبعاده الإدارية والتقنية والقوة البشرية في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفيات الرياض من وجهة نظر الإداريين؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- (١) ماهو دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات المرضى في مستشفيات مدينة الرياض؟
- (٢) ما آثار استخدام التحول الرقمي وتطوير التقنية في تحسين الخدمات الطبية في
- (٣) ما تصور التحول الرقمي والتطور التكنولوجي لدى القيادات الإدارية في مستشفيات الرياض؟

وقد أظهرت الأبحاث السابقة أن التقنيات الرقمية الحالية، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة، قد تعمل على تحسين إدارة علاقات المرضى بشكل كبير وزيادة رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة. وأشارت بعض الدراسات إلى أن هذه التقنيات تعمل على تعزيز التواصل مع المرضى وتخصيص العلاج وتعزيز كفاءة تشغيل المستشفيات. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوة معرفية من حيث معرفة مقدار هذا التقدم الرقمي الذي يتم تمثيله في الواقع الفعلي للمستشفيات في المملكة العربية السعودية، وخاصة من وجهة نظر مديري المستشفيات.

يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوة من خلال التحقيق في وجهات نظر مديري المستشفيات في منطقة الرياض حول تأثير التطورات الرقمية على إدارة علاقات المرضى وجودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة. وسوف يركز هذا البحث على كيفية تبني التكنولوجيا الرقمية في المستشفيات، وما إذا كان لهذا تأثير جيد على جودة الخدمة وسعادة المرضى. كما سيلقي الاستطلاع الضوء على العقبات التي يواجهها المديرون أثناء دمج التكنولوجيا الرقمية.

ستساعد نتائج الدراسة في تحسين الفهم العلمي في هذا القطاع من خلال تقديم رؤى جديدة حول دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، مع التركيز بشكل خاص على البيئة المحلية في المملكة. وسوف يقدم البحث أيضًا اقتراحات عملية لصناع القرار حول كيفية تعظيم مزايا التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية، مما قد يؤدي إلى إدارة أفضل لعلاقات المرضى وعلاج أعلى جودة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

- إثراء الأدبيات: يساعد البحث في سد فجوة المعرفة في مجال إدارة علاقات المرضى وجودة الرعاية الصحية من خلال التقدم الرقمي، وخاصة في المملكة العربية السعودية.
- فهم أفضل للتكنولوجيا الرقمية: يقدم البحث فهمًا شاملاً لكيفية تأثير التقنيات الرقمية (مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة) على جودة الرعاية الصحية، وتوسيع قاعدة المعرفة العلمية في هذا المجال.

- وجهات نظر القادة الإداريين: يضيف إلى تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير التقدم الرقمي على جودة إدارة علاقات المرضى من وجهة نظر مديري المستشفيات، وهو ما لم يتم تناوله جيداً في الأبحاث السابقة.
- الإطار النظري المحدث: تنشئ الدراسة إطاراً نظرياً يمكن استخدامه لتوجيه البحوث المستقبلية حول تأثير التكنولوجيا الرقمية على القطاعات الصحية الأخرى في دول الخليج والعالم العربي.

الأهمية العملية:

- إنشاء سياسة صحية: تساعد النتائج صناع القرار في قطاع الصحة في تقديم اقتراحات حول كيفية تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- تحسين إدارة المستشفيات: قد يستفيد المديرون في المستشفيات السعودية من نتائج الدراسة لتنفيذ استراتيجيات رقمية أفضل تركز على زيادة سعادة المرضى وتحسين إدارة العلاقات.
- تبسير التحول الرقمي: يساعد البحث في تقديم إجابات عملية للعقبات التي قد تواجهها المستشفيات أثناء تبني الحلول الرقمية، وبالتالي زيادة فعالية التحول الرقمي في صناعة الرعاية الصحية. زيادة سعادة المرضى: من خلال تعلم كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين إدارة علاقات المرضى، قد يساعد البحث في تطوير طرق واقعية لزيادة رضا المرضى وجودة الخدمة.

وكيفية معالجة المعلوماتية الصحية من خلال استرجاع البيانات وسؤال التحليل. وخلاصة القول إن أهمية البحث تكمن

في النقاط التالية:

- ✓ موضوع الدراسة يعتبر حديث نسبياً ولا تتوافر حوله المعلومات والدراسات المطروحة الكافية.
- ✓ أهمية رقمته القطاع الصحي لارتباطه الوثيق بالأفراد.
- ✓ معرفة مزايا رقمته الاقسام الادارية والتقنية ل
- ✓ مستشفيات الرياض وأثرها على جودة الخدمات.
- ✓ يمكن أن تتمكن العديد من المؤسسات الصحية والقطاع الصحي عموماً في تنفيذ تداخلات المعلوماتية الصحية بنجاح، وتصميم حلول للمعلوماتية الصحية لدعم القرارات الصحية بمستشفيات الرياض بصفة خاصة.

أهداف الدراسة

تم تقسيم أهداف الدراسة إلى أهداف رئيسية وأهداف فرعية لتحديد الأهداف الأساسية للبحث وكذلك الموضوعات الفرعية التي تدعم تلك الأهداف.

١. الهدف الرئيسي:

- دراسة تأثير التطورات الرقمية على إدارة علاقات المرضى: الهدف الأساسي هو دراسة وفهم كيفية تأثير التقنيات الرقمية الجديدة على إدارة علاقات المرضى في مستشفيات الرياض.

٢. الأهداف الفرعية:

- التحقيق في العناصر التي تؤثر على نجاح استخدام التكنولوجيا الرقمية لإدارة علاقات المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية.
- تحليل تأثير التكنولوجيا الرقمية على رضا المرضى بناءً على تجاربهم في المستشفيات التي تعتمد على الحلول الرقمية.
- الهدف هو تحديد التحديات والحواجز التي قد تمنع المستشفيات من الاستفادة من التطورات الرقمية في إدارة علاقات المرضى وجودة الخدمة.
- تقديم اقتراحات حقيقية قائمة على البيانات لمسؤولي الرعاية الصحية وصناع القرار حول كيفية استخدام التحول الرقمي لتحسين الأداء الإداري والجودة.

فروض الدراسة

١. الفرضيات الرئيسية:

- الفرضية الأساسية هي أن التقدم الرقمي له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على إدارة علاقات المرضى في مستشفيات الرياض.

٢. الفرضيات الفرعية:

- استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقات المرضى يزيد من رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية.
- تعمل تحليلات البيانات الضخمة على تحسين تجربة المريض من خلال تخصيص الرعاية الصحية.
- هناك ارتباط إيجابي بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وزيادة الكفاءة التشغيلية في المستشفيات.
- تواجه المستشفيات مشاكل في دمج التطورات الرقمية، مما يحد من تحقيق المزايا المحتملة لهذه التقنيات بشكل كامل.
- تعتمد فعالية التحول الرقمي في تعزيز إدارة علاقات المرضى على المهارات والقدرات التكنولوجية لموظفي المستشفى.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في إطار دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، تستند النظرية العلمية المتبعة إلى مجموعة من الأسس النظرية والتطبيقات العملية التي توضح العلاقة بين التقدم التكنولوجي وفعالية إدارة العلاقات الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية. التقدم الرقمي الذي شهدته التكنولوجيا الصحية أصبح عاملاً أساسياً في تحسين العمليات داخل المستشفيات والمراكز الطبية، ويسهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا المرضى. بناءً على هذا الأساس، يتم تصميم الدراسة لتحليل الأثر المباشر وغير المباشر للتكنولوجيا على العمليات الصحية.

- المنهجية العلمية

المنهجية العلمية المستخدمة في الدراسة تعتمد بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي. يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات من مجتمع الدراسة، ثم تحليلها لفهم مدى تأثير التقدم الرقمي على الخدمات الصحية من حيث إدارة العلاقات مع المرضى وجودة الرعاية المقدمة. المنهج الوصفي التحليلي يُعد الأنسب لهذه الدراسة لأنه يسمح بوصف الواقع الحالي في المستشفيات وكيفية استخدام التقدم الرقمي فيها، ومن ثم تحليل تلك البيانات للوصول إلى استنتاجات حول مدى تأثير هذه التقنيات على جودة الخدمات (Kabir، ٢٠١٦).

- دور التقدم الرقمي في القطاع الصحي

يتطلب البحث في التقدم الرقمي وفهم تأثيره على إدارة العلاقات في القطاع الصحي تبني مجموعة من النظريات التكنولوجية والإدارية. إحدى النظريات الأساسية التي يعتمد عليها البحث هي نظرية الابتكار التكنولوجي، والتي تشرح كيفية تطبيق التكنولوجيا الحديثة مثل أنظمة البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة العمل وتحليل الأخطاء الطبية والتنبؤ بها. من خلال هذه النظرية، يُمكن للمستشفيات أن تتحول من استخدام الأساليب التقليدية في إدارة العلاقات إلى استخدام تقنيات حديثة تُسهم في تعزيز جودة الخدمات وتقليل التكاليف (Angelos، ٢٠٢٣).

- نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM)

تلعب نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) دورًا محوريًا في الإطار النظري لهذه الدراسة. تركز هذه النظرية على تحسين الجودة في كافة جوانب العملية الصحية من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية لتقليل الأخطاء الطبية وتحسين الاتصال مع المرضى. التطبيقات الرقمية مثل الأنظمة المخصصة لإدارة شكاوى المرضى وتحليل بياناتهم تُساهم بشكل كبير في تحسين رضا المرضى وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة (Zairi، ٢٠٢١).

- التحليل العلمي للتأثيرات الرقمية

يعتمد التحليل العلمي على استكشاف كيفية تأثير التقنيات الحديثة في تحسين إدارة الخدمات الصحية بشكل عام، ومن ثم تقديم حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه المستشفيات. على سبيل المثال، تُسهم تقنيات تحليل البيانات الضخمة في تقديم رؤى دقيقة حول أداء المستشفيات، مما يمكن القائمين على الرعاية من اتخاذ قرارات مستنيرة قائمة على الأدلة. كما تُعتبر تقنية تحليل الأخطاء الطبية أداة مهمة في تقليل التكاليف الناجمة عن الأخطاء وتحسين سلامة المرضى (Mumtaz، ٢٠٢٣).

- أهمية النظرية العلمية في تحسين جودة الخدمات

تكمُن أهمية النظرية العلمية المتبعة في الدراسة في قدرتها على توجيه الأنظمة الصحية نحو تحسين الخدمات المقدمة للمرضى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة. هذه التقنيات تُمكن من إدارة العلاقة بين المستشفى والمريض بفعالية أكبر، مما يُسهم في تحسين جودة الرعاية وتقليل الفجوة بين توقعات المرضى والخدمات المقدمة (Piquer-Martinez، ٢٠٢٤).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يمثل الفصل الثاني من البحث إطاراً نظرياً هاماً يساهم في توضيح الأبعاد المفاهيمية والتحليلية المتعلقة بموضوع البحث. يتناول هذا الفصل بشكل شامل مجموعة من المحاور الأساسية التي تسهم في بناء فهم أعمق للدراسة، بما في ذلك متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، الدراسات السابقة التي استندت إليها الدراسة، والإطار النظري الذي يوضح الأسس النظرية التي تقوم عليها.

في هذا الفصل، سيتم التركيز على شرح المتغيرات التابعة والمستقلة التي تُعتبر الأساس في تحليل العلاقة بين التقدم الرقمي وبين إدارة العلاقات وجودة الخدمات الصحية. هذه المتغيرات تعكس العناصر الأساسية التي يقوم عليها البحث. على سبيل المثال، يمثل التقدم الرقمي المتغير المستقل، وهو يشمل تقنيات متعددة مثل استخدام البيانات الضخمة، وتحليل الأخطاء الطبية، ونظم الشكاوى الرقمية. بينما يعد جودة خدمات المرضى المتغير التابع، الذي يركز على كيفية تحسين التواصل مع المرضى، وزيادة رضاهم، وتحسين الرعاية المقدمة. دراسة هذه المتغيرات يساعد الباحث على فهم العلاقات المعقدة بينها، وكيف يمكن للتكنولوجيا أن تؤثر على أداء القطاع الصحي.

جزء مهم من هذا الفصل يتناول الدراسات السابقة التي اعتمدت على مفاهيم مشابهة أو تناولت موضوعات قريبة، سواء على المستوى المحلي أو الدولي. تُمثل هذه الدراسات الأساس الذي بُني عليه هذا البحث، حيث تساهم في تقديم رؤى ونماذج مُثبتة علمياً حول دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الصحية. يُمكن أن تكون الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، أو تحليلات البيانات الضخمة في القطاع الصحي، مصدر إلهام لتحديد الثغرات البحثية والنقاط التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. التركيز على هذه الدراسات يساهم في إظهار الفجوات العلمية التي يمكن للبحث الحالي معالجتها، ويوضح موقع البحث في سياق الأدبيات العلمية.

يركز الإطار النظري على النظريات التي تتناول التقدم الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية. سيتم في هذا الجزء استعراض النظريات الأساسية التي تقوم على استخدام التكنولوجيا في قطاع الرعاية الصحية، مثل نظرية الابتكار التكنولوجي وإدارة الجودة الشاملة (TQM). هذه النظريات تقدم تفسيرات علمية لكيفية تأثير التكنولوجيا على عمليات المستشفيات والمراكز الصحية، وتوضح كيف أن استخدام التقنيات الرقمية يمكن أن يحسن من أداء النظام

الصحي ويعزز رضا المرضى. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن أن يشمل الإطار النظري أيضًا نماذج تحليلية تشرح كيفية استخدام البيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم رعاية صحية مخصصة ودقيقة.

تكمُن أهمية هذا الفصل في تقديمه لأرضية علمية متينة تُعزز فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. من خلال استعراض المتغيرات، والدراسات السابقة، والنظريات الداعمة، يمكن للباحث أن يقدم رؤية شاملة لموضوع البحث، ما يساهم في توجيه الدراسة نحو تحليل علمي دقيق يعتمد على أسس نظرية واضحة. يعتبر هذا الفصل الأساس الذي يُبنى عليه التحليل في الفصول اللاحقة، حيث يُهيئ القارئ لفهم النتائج التي سيتم التوصل إليها في نهاية الدراسة، ويمنحه خلفية كافية حول العوامل المؤثرة على إدارة العلاقات وجودة الخدمات الصحية في ظل التقدم الرقمي.

المتغير التابع والمستقل

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يتم تقسيم المتغيرات إلى متغير تابع ومتغيرات مستقلة، وهي أساسية لفهم تأثير العوامل التكنولوجية على تحسين إدارة العلاقات وجودة الخدمات الصحية. تمثل المتغيرات المستقلة العوامل التي من المحتمل أن تؤثر على المتغير التابع وهو "التقنيات الصحية". وسنشرح هذه المتغيرات بالتفصيل لفهم كيفية تفاعلها داخل النظام الصحي.

- المتغير التابع: التقنيات الصحية

التقنيات الصحية تمثل المحور الأساسي لهذه الدراسة كمتغير تابع. يشير هذا المصطلح إلى مجموعة واسعة من الأدوات والأنظمة التكنولوجية التي تُستخدم في تحسين تقديم الخدمات الصحية. يشمل ذلك نظم المعلومات الصحية، التطبيقات الذكية، الروبوتات الطبية، وتحليلات البيانات الضخمة. في السياق الصحي، يُسهم استخدام التقنيات في تحسين الكفاءة التشغيلية، زيادة دقة التشخيص، وتحسين التواصل بين الأطباء والمرضى. كما تُسهم في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة بشكل عام. لذا، فإن قياس تأثير التقدم الرقمي على التقنيات الصحية يُعد أمراً ضرورياً لتحسين الرعاية الصحية في المستشفيات، خاصة في بيئة معقدة مثل القطاع الصحي في المملكة (Javaid, 2024).

- المتغيرات المستقلة

١. متابعة شكاوى المرضى

تعد متابعة شكاوى المرضى من المتغيرات المستقلة المهمة في هذه الدراسة. يُشير هذا العامل إلى كيفية استخدام التكنولوجيا في تسجيل، معالجة، وحل الشكاوى التي يقدمها المرضى. من خلال الأنظمة الرقمية، يمكن تتبع الشكاوى بشكل أكثر فاعلية، مما يُمكن المستشفيات من الاستجابة بسرعة للمشاكل وتحسين رضا المرضى. يمكن للأنظمة الرقمية تخصيص آليات لتسجيل الشكاوى بشكل دقيق، مما يسمح بتحليلها وتحديد الأنماط المتكررة، وهذا يسهم في تحسين الجودة الشاملة للرعاية الصحية. يُعتبر تحسين هذه العملية مكوناً أساسياً لتعزيز العلاقات مع المرضى وضمان تقديم خدمات صحية فعّالة (Li, 2024).

٢. تحليل البيانات الضخمة

تحليل البيانات الضخمة يُعد أحد العوامل الحاسمة في التقدم الرقمي بالقطاع الصحي. تشير البيانات الضخمة إلى القدرة على جمع كميات كبيرة من البيانات وتحليلها لاستخلاص رؤى تساعد في تحسين الخدمات الصحية. يُسهم استخدام هذه التقنية في اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة، مما يُحسن من كفاءة التشخيص والعلاج ويُقلل من الأخطاء الطبية. في المستشفيات، يُمكن للبيانات الضخمة أن تُستخدم لتحليل أنماط المرضى وتوقع احتياجاتهم الصحية، مما يعزز من جودة الخدمات ويُساهم في تطوير استراتيجيات فعّالة لتحسين الرعاية. تحليل البيانات الضخمة يسهم أيضًا في تحسين إدارة الموارد وتخصيصها بفاعلية أكبر (Raghupathi، ٢٠٢٤).

٣. تحليل الأخطاء الطبية

تحليل الأخطاء الطبية هو أحد المتغيرات المستقلة التي تتأثر بالتقدم الرقمي. يُمكن للتكنولوجيا أن تُسهم بشكل كبير في تقليل الأخطاء الطبية من خلال الأنظمة الرقمية التي تُساعد في رصد العمليات الطبية، ومراجعة القرارات السريرية، ومراقبة تفاعلات الأدوية المحتملة. يُسهم تحليل الأخطاء الطبية في تحديد أسباب الأخطاء وتطوير حلول وقائية، مما يؤدي إلى تحسين سلامة المرضى وجودة الرعاية. في إطار التقدم الرقمي، يُمكن استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل الأخطاء واكتشاف الأنماط التي قد لا تكون واضحة باستخدام الطرق التقليدية. تعزيز القدرة على تحليل هذه الأخطاء يساعد في تعزيز الثقة في النظام الصحي وتقليل التكلفة المتعلقة بالتعويضات والمشاكل الصحية الناتجة عن الأخطاء (Albagmi، ٢٠٢١).

في الختام، تمثل متغيرات الدراسة في دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي العلاقة بين التقنيات الصحية والمتغيرات المستقلة مثل متابعة شكاوى المرضى، تحليل البيانات الضخمة، وتحليل الأخطاء الطبية. يُسهم كل متغير مستقل في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقوية العلاقات بين المستشفيات والمرضى. يُعد التقدم الرقمي عاملاً حاسماً في تحويل الخدمات الصحية إلى أنظمة أكثر فعالية وكفاءة، مما يُعزز من قدرة المستشفيات على تقديم رعاية أفضل وتحسين مستوى رضا المرضى بشكل عام.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي:

- قنديل حسين العام (٢٠٢٣):

إن هذه الدراسة قد هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق مشاريع التحول الرقمي على أبعاد الثقة الرقمية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على الاستبانة لجمع البيانات الإحصائية من أفراد عينة الدراسة. وتم توزيعه على عينة عشوائية قدرها (١٠٥) من التابعين لوزارة التربية والتعليم المصرية (٣٠) من العاملين بالإدارة العامة ونظم دعم القرار، و(٧٥) من المعلمين وأولياء الأمور بمحافظة القاهرة ممثلة لمجتمع الدراسة. من أهم نتائج الدراسة أن جميع الأبعاد الواردة في هذا المقياس جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ الوزن النسبي لبعد استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي، ٧٦%، وجاء في المرتبة الأولى بينما حصل البعد اتجاهات ومشاريع المستخدمين على وزن نسبي ٧٣,٨%، كما حصل بعد خبرة المستخدمين على وزن نسبي ٧١,٣%، وجاء بعد البيئة الرقمية في المرتبة الرابعة بنسبة ٦٩,٦%، بالإضافة لوجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين التحول الرقمي والثقة الرقمية، وهذا يشير إلى أن لمشاريع التحول الرقمي دوراً في تحسين أبعاد الثقة الرقمية وفعالاً في تحسين أبعاد الثقة الرقمية. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها اعتماد التحول الرقمي كخيار استراتيجي في وزارة التربية والتعليم في كل الظروف وخاصة في الظروف الاستثنائية كجائحة كورونا، ضرورة وضع إطار قانوني يحمي المستخدمين من سوء استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها، ومن التلاعب والاستغلال، وذلك لبناء الثقة الرقمية.

- دراسة سعد ياسل، محمد جنيلاط ومادلين الواردة في العام (٢٠٢٢):

يمكننا القول إنه الهدف الرئيسي كان يتمثل في التعرف على التحول الرقمي وأهميته في الجامعات، وقياس أثر التحول الرقمي على رضا الطلبة في جامعة تشرين، ثم التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن ان تساهم في تحسين واقع التحول الرقمي من وجهة نظر الطالب في جامعة تشرين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم توزيع استبانة على مجتمع الدارسة والذي يتكون من طلاب الدارسات العليا في جامعة تشرين، وبلغ العدد (٤٠٠). من أهم نتائج الدراسة الوصول لتحقيق حالة رضا الطالب على التحول الرقمي في جامعة تشرين، هو أمر يحتاج لمتابعة وتراكم معرفي خصوصاً في المجال التقني، من خلال ابعاد التحول الرقمي المرتبطة بسعادة العميل وتحقيق أهدافه ومتطلباته في تعاملاته المالية، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رضا الطالب في جامعة تشرين. كما أن

التحول الرقمي في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً الطالب فيها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة العميل الرقمية في رضا الطالب في جامعة تشرين، كما أن تجربة العميل الرقمية في جامعة تشرين سوف يؤثر إيجاباً

رضا الطالب فيها. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها تبني مفهوم التحول الرقمي من قبل إدارة الجامعة والتعريف به وبأهميته بالنسبة للجامعة والطلب، والقيام بالمؤتمرات والورش التعريفية التي توضح أهمية التحول الرقمي ومزاياه، ضرورة زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي في جامعة تشرين وذلك لما للتحول الرقمي والخدمات الرقمية من أهمية تذكر على رضا الطالب، وهنا لابد من التركيز على معرفة رغبة الطالب بالخدمات التعليمية الرقمية الواجب تواجدها بالجامعة والعمل على توفيرها، زيادة الدورات التدريبية للعاملين بالجامعة على التعامل بشكل احترافي مع التحول الرقمي، والعمل على استقطاب مبدعين في هذا المجال قادرين على طرح منتجات رقمية متميزة.

- رضا السواط عوض، الحربي (٢٠٢٢):

كان السواط والحربي يهدفان من هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، وكذلك التعرف على متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على أثر المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي بجامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على المعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز تم اختيار عينة عشوائية تقدر (٥٩٩) عضواً، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوجد أثر للتحول الرقمي في الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للتحول الرقمي في متطلبات التحول الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، تتوفر فرق عمل من الإداريين للتخطيط والتعلم الرقمي والإعلان عنه ، يوجد أثر دال للمعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي لأداء لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، يوجد أثر دال للمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي، يشجع التحول الرقمي على التعامل مع البرمجيات وأساليب الدعم الفني. من أهم التوصيات العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية التحول الرقمي على الأداء الأكاديمي، توفير متطلبات التحول

الرقمي لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي لهيئة التدريس الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، الالتزام بالمعايير الواجب توافرها في هيئة التدريس لتحقيق كفاءة الأداء الأكاديمي في ظل التحول الرقمي.

- شديد مصطفى العام (٢٠٢١):

تمحور هدف دراسة مصطفى في التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بُعد الاستجابة، بُعد الاعتمادية، بُعد الملموسية، بُعد الضمان، بُعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (١٦٨) استمارة، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (١٣٩) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية. كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد.

- اسحاق راما في (٢٠٢١):

كان يهدف إلى التحقق من وجود علاقة بين أثر التحول الرقمي ممثلاً بالخدمات الإلكترونية في أربعة وهي (توفير الوقت، تخفيض البيروقراطية والروتين، الحد من الفساد والعامل الصحي) المقدمة عبر مركز خدمة المواطن وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات، كما هدفت إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن ونوع العمل. العلمي الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، التحصيل. تألف مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين والحاصلين على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، حيث تم توزيع ١٠٤ استبيانات تنوعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاتفية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج spss25. حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة قيد

الدراسة، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، كما أنه لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكتروني بين الجنسين وبين الفئات العمرية ونوع العمل (عام وخاص)، بينما بالمقابل يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكتروني بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي. وانتهت الدراسة بتقديم بعض المقترحات تكثيف حملات الترويج لهذه الخدمات لأن هناك عدم دراية كبير بهذا المركز من قبل المواطنين، توسيع مروحة الخدمات التي يقدمها المركز، ضرورة إيجاد آليات جديدة لتسليم الوثائق لأن تقديم الطلب وإن كان غير خاضع لأوقات الدوام الرسمية، إلا أن تسليمها يتم في هذه الأوقات، ضرورة العمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين.

- دراسة Dvoretzky (2020):

هدفت إلى معرفة وجود خمسة عوامل مؤثرة في تأسيس التحول الرقمي في المدرسة وهي: (القيادة التربوية، والتمركز حول الطالب، والبنية التحتية الرقمية، والتعلم في العصر الرقمي، والثقافة الرقمية). واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستدلالي. من أهم نتائج الدراسة إن الاهتمام بالقيادة التربوية، والتمركز حول الطالب، والبنية التحتية الرقمية، والتعلم في العصر الرقمي، والثقافة الرقمية، يسهم في تطوير عمليات التحول الرقمي في المدارس بصورة عامة.

ثانياً: دراسة متغير جودة خدمات المرضى:

- حسنية دراسة مقامة في (العام ٢٠١٨م):

كانت تهدف دراسة مقامة لإبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية، ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين أنموذجاً، كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين جودة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية، والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة، وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية البلوك شين، الحوسبة السحابية، تقنية البيانات الضخمة.

تم تحقيق هدف الدراسة، من خلال التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية، وعلاقتها بالخدمات الصحية، والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو الصحة الإلكترونية بشكل، من خلال توزيع استبانة على (١٦٠) فرد لعرض تجربة مملكة البحرين يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً بعرض تجربة مملكة البحرين أنموذجاً في الخدمات الصحية الإلكترونية، وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات معينة لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة، وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية، والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وجودة الخدمات والرعاية الصحية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستدلالي والاستنباطي. من أهم نتائج الدراسة إن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية في مختلف المجالات نتيجة لما يعيشه العالم من تطورات حديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي ظل هذه التغيرات سعت مختلف دول العالم إلى محاولة مواكبتها من خلال دمج التقنيات الحديثة في مختلف تعاملاتها مثل الحوسبة السحابية، البلوك تشين، البيانات الضخمة، وغيرها من التقنيات التي ساهمت في تحسين وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، انتهجت وزارة الصحة البحرينية العديد من السياسات والإستراتيجية بهدف دعم التحول الإلكتروني بقطاع الصحة مثل نظام الوطني للمعلومات الصحية، ومنصة الإحصائيات الذكية، إلى جانب ذلك تقدم الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمقيمين بمملكة البحرين مثل خدمات المواعيد الطبية وخدمات توصيل الوصفات الطبية، ومواعيد التطعيم، وهو ما ساهم في تحسين جودة الخدمات نظراً لتسهيل حصول المستفيدين عليها بأسرع وقت وأقل جهد. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة التركيز على التحول الرقمي في مختلف المجالات، والعمل على دمج التقنيات الحديثة في مختلف تعاملات المؤسسات مثل الحوسبة السحابية، البلوك تشين، البيانات الضخمة، وغيرها من التقنيات المساهمة في تحسين وجودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية للمواطنين لضمان تحسين جودة الخدمات.

- دراسة Amna Mukhtar، Masoodi Hassan (٢٠١٢):

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير ممارسات إدارة الجودة على جودة الأداء في الشركات الباكستانية من حيث تحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات الإنتاجية وتخفيض الأخطاء، وجعل لممارسة إدارة الجودة الشاملة تأثير على الربحية وسوق السهم وإجمالي المبيعات في قطاع الصناعات التحويلية للشركات الباكستانية. وتحديد تأثير ممارستها بين الإدارات، وخفض نسبة المعيب، وتحسين مستوى المهارات للقوى العاملة في هذا القطاع. اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على العاملين في الشركة لعينة بلغ عددها (١٤٠) فرد، وتم

تحليل البيانات واختبار الفرضيات. من أهم نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة والتقنيات (نظام الحوافز، والاعتراف، والعوامل العملية والرصد والمراقبة والتحسين المستمر) والتزام الإدارة العليا للجودة واشتراك الموظفين والتركيز على العملاء يساهم في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وينعكس على الأداء. أوصت الدراسة بضرورة تطبيق نظم سليمة للحوافز إشراك الموظفين، والتركيز على العملاء لضمان تطوير الأداء بالمؤسسات.

- جناة بوقجاني العام (٢٠١٠):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الصحية على درجة رضا المرضى باستخدام استبيانين لجمع المعلومات الأولى خاصة بأبعاد جودة الخدمات الصحية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي. وتم توزيع استبانة، بالإضافة للقيام بالعديد من المقابلات. وقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفى سائد بدرجة مرتفعة نسبياً وذلك بتحليل ضعيف (Servqual) أبعادها في حين كان مستوى جودة الخدمات الصحية باستخدام مقياس الفجوات نسبياً ويرجع السبب الجوهرى في ذلك إلى كون الجودة المتوقعة من قبل المرضى تفوق الجودة المدركة من طرفهم، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات عينة الدراسة لمستوى ولاء المرضى تعزيز إلى متغيرات: العمر - المستوى التعليمي - الدخل الشهري - التأمين. بينما لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير الجنس. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجهات الحديثة في التعامل مع المرضى التي تستدعي أخذ وجهات نظر المرضى بعين الاعتبار والتحسين المستمر لجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى تماشياً مع التطور التكنولوجي وديناميكية السوق الصحي.

- دراسة Hardeep (٢٠٠٨):

هدفت الدراسة لمحاولة تحديد العوامل التي تؤدي بالمرضى إلى الولاء للمستشفى بالرغم من التنافسية التي يشهدها سوق الخدمات الصحية وكذلك تحليل العلاقة بين ولاء المرضى وجودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية ممثلة في أكبر مستشفى حكومي بالهند (أحمد أباد). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، والمنهج المسحي الاجتماعي. توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين ولاء المرضى للمستشفى وجودة الخدمات المقدمة، إن أقوى العوامل المؤثرة في إشباع المرضى هي المعاملة الجيدة لموظفي المستشفى، أن المرضى سينصحون جماعتهم المرجعية بالعلاج في هذا "Word of Mouth" عامل المستشفى نظراً لجودة خدماته التي لا تختلف عن جودة خدمات مستشفيات أخرى تم التعرف عليها.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بكل تطبيقات ومحاور الجودة الشاملة لضمان تطوير الخدمات وبالتالي كسب ولاء العملاء من المرضى.

- دراسة خالد بن سعيد (٢٠٠٧):

هدفت الدراسة الى معرفة اتجاهات العاملين نحو مدي فعالية برامج الجودة النوعية في اربعة عشر مستشفى تابعه لوزارة الصحة السعودية بالإضافة الى معرفة علي اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة علي مستويات فعالية برامج الجودة الشاملة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. كما توصلت الدراسة الي عدد من النتائج منها توجد علاقة جوهرية بين عدم الوعي بأهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومدي فعاليتها. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة تثقيف العاملين بأهمية الجودة، تنخفض فعالية ادارة الجود الشاملة بانخفاض اهتمام الإدارة العليا وتشجيعها لتطبيق ادارة الجود الشاملة فيجب الاهتمام من جانب الإدارة العليا بالجودة وتطبيقاتها، يجب اعادة النظر في برامج التدريب المقدمة من قبل مؤسسات التعليم الرائدة والسبب في ذلك زيادة عدد المتخصصين الكفاء في هذا المجال.

- سعدي (٢٠٠٤):

هدفت الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة على نجاح واستمرارية أنشطة تحسين الجودة الشاملة في هذه الأقسام بشكل عام. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي والإحصائي. من أهم نتائج الدراسة تدني درجة استخدام الأسلوب العلمي في قياس مؤشرات تحسين الجودة الشاملة في الأقسام التي شملتها الدراسة، عدم تحليل واستخدام البيانات للاستفادة منها بطريقة منهجية فيما بدا أنه نهجاً عاماً لا ينحصر في تلك الأقسام وحسب، الحوافز بشقيها المادي والمعنوي غير كافية من وجهة نظر المستطلعين، وجود بعض حالات سوء الاستخدام لهذه الحوافز مما يترك أثراً سلبياً لدى الكثير من العاملين. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها العمل على رفع درجة التزام الإدارات العليا بعمليات التحسين والتطوير بشكل خاص وبأنشطة الجودة الشاملة بشكل عام، ضرورة وضع إستراتيجية واضحة لدى الإدارة العليا لتطبيق أنشطة تحسين الجودة.

- دراسة جمال أبو دولة، (٢٠٠٠):

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وماهية متغيراتها التي تراها منظمات الخدمة العاملة في بيئة الأعمال الإماراتية، وأثر ذلك على العاملين في تلك المنظمات، وايضا اثر كل ذلك علي اداء العاملين واداء

المنظمات ككل وهذه العوامل كانت كما رأتها منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي. من أهم نتائج الدراسة هنالك حوجه للقيام ببرامج تدريبية للمديرين وخاصة الذين في الإدارة العليا في برامج إدارة الجودة الشاملة، إن التثقيف بتطبيقات الجودة للعاملين غير كافي بصورة كبيرة ويحتاج لتفعيل. أوصت الدراسة بضرورة إرسال المديرين وخاصة الذين في الإدارة العليا إلى برامج تدريبية متخصصة في إدارة الجودة الشاملة، وضرورة التثقيف بتطبيقات الجودة للعاملين والتركيز على جوده العمل بتلك العناصر، ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث بضرورة الأخذ في الاعتبار لثقافه لأي بلد لمعرفة أثرها على ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

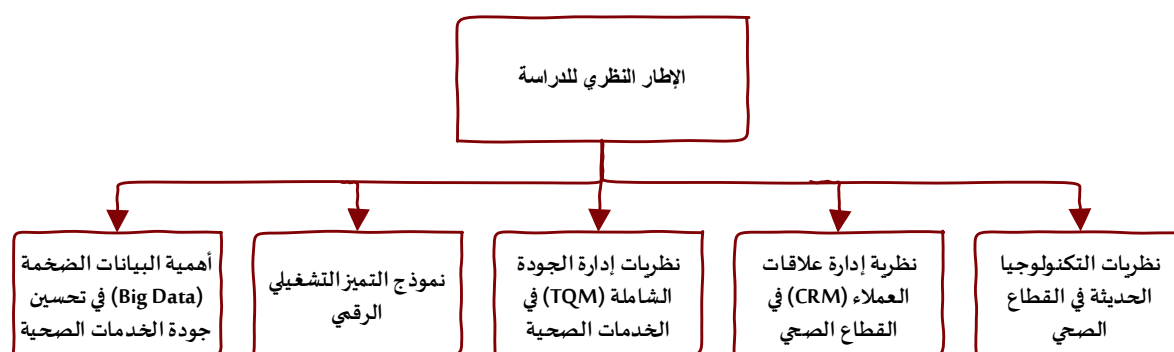
✓ التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال مراجعة الأبحاث الحديثة مقارنة بالعام الذي أجريت فيه الدراسة الحالية، تم التأكد مما يلي:

- تتفق الدراسة الحالية مع الأبحاث السابقة على أن التحول الرقمي كان له أثر كبير على العديد من الجوانب العملية والإدارية، وساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية والطبية، ومستوى العمل الإداري، وزيادة الرضا. إن ضرورة مساهمة الموظفين في تنفيذ عملية التحول الرقمي تساعد على زيادة مستوى إنتاجية المنظمة، حيث يشكلون جزءاً مهماً من الأنشطة المختلفة داخل المنظمة والشركة.
- كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على أن التحول الرقمي يعد من أهم متطلبات العصر وحاجة حتمية لتحسين الكفاءة والجودة، حيث إن مشاركة الموظفين تساعد في تحسين مستويات الأداء الداخلي.
- وقد اختلفت الدراسة الحالية عن مثيلاتها في أن الدراسة الحالية سوف تسعى لربط التحول الرقمي وابرار أهميته ودوره في تحقيق جودة الخدمات الطبية، من خلال إبراز جميع الجوانب التي تحقق عملية التحول وفق رؤية ٢٠٣٠.
- كما أن الدراسات السابقة يمكن أن تسهم في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وتحديد خطوات البحث العلمي وذلك لما حملته الدراسات السابقة من تكامل حول أهمية تحقيق جودة الخدمات الطبية والذي يرتبط ارتباطاً مباشراً بالتحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات بمختلف نشاطاتها.

الإطار النظري

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يعد الإطار النظري من الأجزاء المهمة التي توضح الأسس المفاهيمية والتطبيقية التي يستند إليها البحث. يهدف الإطار النظري إلى تحليل العلاقة بين التقدم الرقمي وأثره على إدارة العلاقات بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى، فضلاً عن تحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات. يُمكن أن تتنوع النظريات والنماذج التي يعتمد عليها الباحث في هذه الدراسة، لتشمل نظريات التكنولوجيا الحديثة، إدارة الجودة، وإدارة علاقات العملاء، مما يُساهم في توجيه النتائج والتحليلات نحو فهم أعمق للتأثيرات المختلفة.



رسم توضيحي ١: الإطار النظري للدراسة

- نظريات التكنولوجيا الحديثة في القطاع الصحي

يمثل التقدم الرقمي تحولاً كبيراً في تقديم الرعاية الصحية، ويُعد استخدام التكنولوجيا الحديثة أحد الأعمدة الرئيسية في تحسين جودة الخدمات الصحية. تشمل هذه التكنولوجيا استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة سجلات المرضى، تطبيقات الهواتف الذكية لتقديم الاستشارات الطبية عن بُعد، ونظم المعلومات الصحية لتحليل البيانات وتحسين اتخاذ القرارات. من خلال هذا التقدم، يُمكن للمستشفيات تحسين الاتصال بين المرضى والأطباء، مما يؤدي إلى تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية. كما يُعزز التقدم الرقمي من كفاءة المستشفيات في إدارة الموارد وتقليل التكاليف، مما يُساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة (Kuwaiti, 2023).

- نظرية إدارة علاقات العملاء (CRM) في القطاع الصحي

تعتبر إدارة علاقات العملاء (CRM) من النظريات الأساسية التي تُستخدم في تحليل كيف يُمكن للمستشفيات الاستفادة من التقدم الرقمي في تعزيز علاقاتها مع المرضى. من خلال أنظمة CRM المتقدمة، يُمكن للمستشفيات إدارة تفاعلاتها مع المرضى بشكل أكثر فاعلية، وتحسين فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. يتيح التقدم الرقمي جمع بيانات شاملة عن المرضى، مما يُمكن المستشفيات من تخصيص الخدمات بناءً على الاحتياجات الفردية وتحسين رضا المرضى. يُساعد استخدام التكنولوجيا في هذا المجال على تقوية العلاقات الطويلة الأمد مع المرضى، وتعزيز الثقة بينهم وبين مقدمي الخدمات الصحية (Baashar، ٢٠٢٠).

- نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) في الخدمات الصحية

تلعب إدارة الجودة الشاملة (TQM) دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات الصحية، خاصةً مع التقدم الرقمي الذي يُسهم في تعزيز قدرة المستشفيات على تقديم خدمات دقيقة ومخصصة. تُركز هذه النظرية على أهمية التحسين المستمر للجودة في جميع جوانب تقديم الرعاية الصحية، بدءًا من التخطيط وحتى تقديم الخدمات والمتابعة. من خلال استخدام الأنظمة الرقمية، يمكن للمستشفيات مراقبة جودة الخدمات المقدمة في الوقت الفعلي، وتحليل البيانات المتعلقة برضا المرضى، والاستجابة السريعة لأي مشاكل أو شكاوى. يُمكن للتكنولوجيا أن تسهم أيضًا في تقليل الهدر وزيادة الكفاءة التشغيلية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية (Alzoubi، ٢٠١٩).

- نموذج التميز التشغيلي الرقمي

يمثل نموذج التميز التشغيلي الرقمي إطارًا مهمًا لفهم كيف يُمكن للمستشفيات الاستفادة من التقدم الرقمي في تحسين العمليات التشغيلية والخدمات المقدمة. يُركز هذا النموذج على استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة والسرعة في تقديم الرعاية الصحية. من خلال تطبيق نظم رقمية متقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات أو تكنولوجيا الروبوتات في العمليات الجراحية، يُمكن تحسين دقة وكفاءة الخدمات الطبية. يُساعد هذا التوجه في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين تجارب المرضى بشكل عام (Krasuska، ٢٠٢٠).

- أهمية البيانات الضخمة (Big Data) في تحسين جودة الخدمات الصحية

مع ظهور البيانات الضخمة، أصبحت المستشفيات قادرة على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بالمرضى والعمليات الصحية. يُمكن للبيانات الضخمة أن تُسهم في تقديم رؤى دقيقة حول أنماط المرضى، وفهم العوامل التي تُؤثر على جودة الرعاية الصحية. من خلال تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات متقدمة، يُمكن للمستشفيات تحسين اتخاذ القرارات وزيادة دقة التشخيص والعلاج. يُسهم هذا التحليل في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية أكثر جودة وفعالية (Pastorino، ٢٠١٩).

يسهم الإطار النظري في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي في تقديم أساس علمي لفهم التأثيرات المتعددة للتكنولوجيا على إدارة العلاقات وجودة الخدمات الصحية. من خلال استعراض نظريات التكنولوجيا الحديثة، إدارة علاقات العملاء، إدارة الجودة الشاملة، التميز التشغيلي، والبيانات الضخمة، يمكن توجيه الدراسة نحو تحقيق نتائج دقيقة تساهم في تحسين النظام الصحي في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يركز الفصل الثالث على المنهجية وطرق البحث التي سيتم استخدامها لتحليل تأثير التقدم الرقمي على جودة الخدمات الصحية. يعتبر هذا الفصل حجر الأساس الذي يقوم عليه الجزء التطبيقي للدراسة، حيث يقدم وصفاً مفصلاً للأساليب والإجراءات التي ستُتبع لجمع وتحليل البيانات، إلى جانب تحديد مجتمع الدراسة وحجم العينة وحدود الدراسة. هذه العناصر أساسية لضمان أن تكون النتائج دقيقة وموثوقة، وأن تعكس الواقع الفعلي لمستشفيات الرياض.

يعتمد هذا البحث على المنهجية الكمية التي تهدف إلى تقديم تحليل رقمي دقيق للعلاقة بين التقدم الرقمي وتحسين جودة الخدمات الصحية. من خلال استخدام الاستبيانات والمقاييس الكمية، يمكن جمع البيانات من عينة محددة من المدراء في مستشفيات الرياض وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. اختيار المنهجية الكمية يسمح بتحليل شامل ودقيق للبيانات المتاحة، حيث يمكن تقدير مدى تأثير كل عامل من عوامل التقدم الرقمي على إدارة العلاقات الصحية وجودة الرعاية. طرق البحث التي سيتم اعتمادها تشمل أيضاً تحليل المعطيات باستخدام برامج إحصائية، ما يضمن تقديم نتائج قائمة على بيانات ملموسة.

يتكون مجتمع الدراسة في هذه الدراسة من المدراء والإداريين في مستشفيات الرياض، الذين لديهم فهم عميق لعمليات المستشفيات وكيفية تأثير التقدم الرقمي على أداء المستشفيات وإدارة العلاقات مع المرضى. اختيار المدراء كمجتمع الدراسة يعتبر اختياراً استراتيجياً، حيث إن لديهم نظرة شاملة على الأنظمة التكنولوجية التي يتم تطبيقها في المستشفيات، وبالتالي يمكنهم تقديم رؤى قيمة حول التأثيرات الفعلية للتكنولوجيا على تحسين جودة الرعاية الصحية. من خلال دراسة هذا المجتمع، سيتمكن الباحث من الحصول على آراء متعمقة وشاملة حول موضوع البحث.

من الضروري في أي بحث تحديد حجم العينة المناسبة لضمان أن تكون البيانات المجمعة كافية للتحليل والاستنتاج. في هذه الدراسة، سيتم تحديد حجم العينة بناءً على عدد المدراء المتاحين في المستشفيات المختارة في الرياض، مع مراعاة التوازن بين المستشفيات الحكومية والخاصة لتقديم تمثيل شامل للقطاع الصحي في المدينة. سيتم تحديد حجم العينة باستخدام أساليب إحصائية تضمن دقة النتائج واستدامتها، حيث أن حجم العينة له تأثير مباشر على صحة النتائج ومدى قابليتها للتعميم على المجتمع المستهدف.

جمع البيانات سيتم عبر استبيانات مُصممة بعناية لاستقصاء آراء المدراء حول تأثير التقدم الرقمي على جودة الخدمات الصحية. تشمل خطوات جمع البيانات عدة مراحل، تبدأ بتحديد المستشفيات والمشاركين في الدراسة، يليها توزيع الاستبيانات عليهم، ثم جمع الاستبيانات وتحليل البيانات. ستعتمد الاستبيانات على أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس مدى تطبيق التكنولوجيا في مختلف المجالات الصحية ومدى تأثيرها على إدارة العلاقات مع المرضى. هذه الطريقة ستوفر بيانات كمية يمكن تحليلها بشكل دقيق باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، مما يضمن الحصول على نتائج ذات موثوقية عالية.

كل دراسة لها حدود تتعلق بنطاق البحث وإمكانية تعميم النتائج. في هذه الدراسة، تشمل **حدود الدراسة** الجغرافية التركيز فقط على مستشفيات الرياض، وهو ما قد لا يعكس بالضرورة الأوضاع في باقي المناطق السعودية. بالإضافة إلى ذلك، يركز البحث على وجهة نظر المدراء والإداريين فقط، وبالتالي قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين الآخرين أو المرضى أنفسهم لم يتم تغطيتها في هذه الدراسة. رغم هذه الحدود، فإن هذه الدراسة تقدم إسهامًا مهمًا في فهم العلاقة بين التقدم الرقمي وتحسين الخدمات الصحية، وخاصة فيما يتعلق بإدارة العلاقات مع المرضى.

تأتي أهمية الفصل الثالث من كونه يوفر خريطة واضحة للإجراءات والأساليب التي سيتم اتباعها في البحث. هذه الخطوات تضمن أن يكون البحث مُنظمًا وموثوقًا، مما يعزز من مصداقية النتائج النهائية. من خلال تحديد المنهجية، حجم العينة، ومجتمع الدراسة، يمكن للقارئ فهم مدى دقة البحث وكيفية الوصول إلى النتائج. تحديد خطوات جمع البيانات يُظهر بوضوح كيفية تحويل الفرضيات والنظريات إلى نتائج ملموسة تُسهم في تحسين إدارة العلاقات الصحية في مستشفيات الرياض، بما يعكس أهمية التقدم الرقمي في هذا المجال.

المنهجية وطرق البحث

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يعتمد الباحث على المنهجية الكمية باعتبارها الأداة المثلى لتحليل العلاقات السببية والاتجاهات بين التقدم الرقمي وإدارة جودة خدمات المرضى. هذه المنهجية تعتبر من أكثر الأدوات فاعلية في الأبحاث التي تتطلب معالجة البيانات الرقمية وتحليلها للوصول إلى نتائج قابلة للقياس والتعميم على نطاق أوسع.

- المنهجية الكمية

تقوم المنهجية الكمية على جمع البيانات العددية وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية دقيقة. وتهدف إلى قياس التأثيرات الموضوعية لعوامل معينة على متغيرات الدراسة. في هذه الدراسة، تُستخدم المنهجية الكمية لاستكشاف العلاقة بين التقدم الرقمي وتحسين جودة خدمات المرضى، حيث يتم تطبيق استبيانات منظمة على المدراء في المستشفيات لجمع المعلومات المتعلقة بتبني الأدوات الرقمية ومدى تأثيرها على إدارة العلاقات والخدمات الصحية.

- أدوات البحث

يعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم تصميم الاستبيان ليغطي كافة الجوانب المتعلقة بالمتغيرات المستقلة، مثل متابعة شكاوى المرضى، وتحليل البيانات الضخمة، وتحليل الأخطاء الطبية، والمتغير التابع المتعلق بالتقنيات الصحية وجودة الخدمات. تم تقسيم الاستبيان إلى عدة محاور تشمل أسئلة مغلقة تستخدم مقياس ليكرت لقياس درجة الاتفاق أو الاختلاف مع العبارات المطروحة. هذا الأسلوب يتيح للباحث الحصول على بيانات كمية دقيقة يمكن تحليلها بسهولة باستخدام البرامج الإحصائية.

- تصميم العينة

تم اعتماد العينة العشوائية في اختيار المشاركين من المدراء في مستشفيات الرياض، مما يضمن التمثيل العادل لكافة الفئات الإدارية المرتبطة بإدارة الخدمات الصحية. تم تحديد حجم العينة بناءً على القواعد الإحصائية المعتمدة في الدراسات المماثلة، بحيث تكون العينة كافية لتمثيل المجتمع الإحصائي بأكمله وتقديم نتائج دقيقة وموثوقة. اختيار العينة العشوائية يهدف إلى تقليل الانحياز وضمان أن النتائج قابلة للتعميم على مستوى أوسع.

- تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، يتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel لتحليل النتائج. يتم في هذه المرحلة تطبيق أدوات التحليل المناسبة مثل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبار الفرضيات باستخدام اختبار T وتحليل التباين ANOVA. هذه الأدوات الإحصائية تسمح بفحص العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتقدم الرقمي كمتغير تابع. يتيح التحليل الكمي فحص مدى تأثير المتغيرات المختلفة مثل تحليل البيانات الضخمة أو تحليل الأخطاء الطبية على تحسين جودة الخدمات الصحية.

- أهمية استخدام المنهجية الكمية

تكمن أهمية المنهجية الكمية في قدرتها على تقديم نتائج دقيقة وموضوعية قابلة للقياس. من خلال استخدام هذا النهج، يمكن للباحث التحقق من صحة الفرضيات التي وضعها في بداية الدراسة وتقييم مدى دقة العلاقة بين التقدم الرقمي وجودة خدمات المرضى. هذه المنهجية تساعد في توضيح التأثيرات الواقعية للتكنولوجيا الرقمية على القطاع الصحي وتقديم أدلة قوية يمكن لصناع القرار الاعتماد عليها لتحسين نظم الإدارة والخدمات.

توفر المنهجية الكمية قدرة على التعامل مع مجموعات كبيرة من البيانات وتحليلها بشكل سريع، مما يزيد من مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم. وبالتالي، فإن هذا الأسلوب البحثي هو الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة لأنه يتيح تقديم توصيات دقيقة ومستندة إلى أدلة كمية حول كيفية تحسين جودة خدمات المرضى باستخدام الأدوات الرقمية الحديثة.

مجتمع البحث

في دراسة بعنوان دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يعتبر مجتمع البحث جزءاً أساسياً من تصميم الدراسة، حيث يساعد على تحديد الفئة المستهدفة التي ستوفر البيانات اللازمة للتحليل واستخلاص النتائج. مجتمع البحث في هذه الدراسة يتألف من **المدراء والمسؤولين في المستشفيات الواقعة في مدينة الرياض**، الذين يشاركون بشكل مباشر في إدارة العمليات الصحية وتقديم الخدمات للمرضى. يتم اختيار هذه الفئة على أساس علاقتها المباشرة مع عملية اتخاذ القرار وتطبيق الأدوات الرقمية لتحسين جودة الخدمات الصحية.

- تحديد مجتمع البحث

مجتمع البحث هو مجموعة الأفراد الذين يمثلون التركيبة الديموغرافية والمعرفية للمؤسسات الصحية التي تطبق الحلول الرقمية في إدارة العلاقات وجودة الخدمات. يتمحور اختيار مجتمع البحث في هذه الدراسة حول مدراء المستشفيات، وذلك لأنهم أصحاب القرار الرئيسيون في اعتماد التكنولوجيا الرقمية وتطبيقها في إداراتهم. يشمل هذا المجتمع مدراء الإدارات الفنية، مدراء تكنولوجيا المعلومات، مدراء الموارد البشرية، ومدراء الجودة والتطوير. هؤلاء المدراء يمثلون أركان النظام الإداري في المستشفيات وهم المعنيون باتخاذ القرارات المتعلقة بالتحول الرقمي.

- حجم المجتمع وخصائصه

يتصف مجتمع البحث بالتنوع من حيث المستوى الوظيفي والخبرة العملية في المستشفيات، حيث يضم المجتمع مدراء يعملون في تخصصات متعددة داخل المنظومة الصحية. هذا التنوع يعزز قدرة الباحث على دراسة تأثير التقدم الرقمي من زوايا مختلفة، مثل إدارة الموارد البشرية وإدارة العمليات الفنية وإدارة الجودة. علاوة على ذلك، فإن مجتمع البحث يتمتع بخبرة واسعة في التعامل مع التحديات المرتبطة بتقديم الخدمات الصحية، مما يجعله قادراً على تقديم رؤى دقيقة حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المقدمة.

- أهمية مجتمع البحث

تكمن أهمية مجتمع البحث في هذه الدراسة في كونه يشكل الأساس الذي يتم بناء الفرضيات والنتائج عليه. اختيار المدراء كمجتمع بحثي يضمن أن المعلومات المستخلصة تعكس الواقع العملي والقرارات الإدارية الفعلية المتعلقة باستخدام الأدوات الرقمية. كما أن اعتماد هذا المجتمع يعزز من مصداقية الدراسة، لأن المدراء هم الجهة القادرة على تقييم مدى نجاح أو فشل التطبيقات الرقمية في تحسين جودة الخدمات وإدارة علاقات المرضى.

يتيح تنوع مجتمع البحث الحصول على مجموعة بيانات شاملة تشمل مختلف جوانب المستشفى، مما يوفر فهماً أعمق للعلاقة بين التقدم الرقمي وعمليات تحسين الخدمات. فكل مدير يشارك في الدراسة يُعتبر مصدراً مهماً للمعلومات حول تجربة استخدام الحلول الرقمية في القطاع الصحي، وكيفية تأثير هذه الحلول على إدارة الشكاوى، تحسين تجربة المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية.

- جمع البيانات من مجتمع البحث

لضمان الحصول على بيانات دقيقة وشاملة، سيتم استخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات الموجهة بشكل مباشر إلى المدراء في مستشفيات الرياض. ستم صياغة الأسئلة بشكل يناسب فهم المدراء وخبرتهم في المجال الرقمي، مع التركيز على قياس تأثير التقدم التكنولوجي في تحسين العمليات اليومية والخدمات المقدمة للمرضى. هذه البيانات التي سيتم جمعها من مجتمع البحث ستشكل الأساس لتحليل النتائج وتقديم التوصيات المتعلقة بكيفية تحسين إدارة علاقات المرضى وجودة الخدمات باستخدام الأدوات الرقمية.

محددات حجم العينة:

في إطار دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، تعتبر محددات حجم العينة جزءاً مهماً من منهجية البحث. فحجم العينة يؤثر بشكل مباشر على دقة النتائج وصحتها، ويعتمد على عدة عوامل تشمل طبيعة الدراسة، مجتمع البحث، والأهداف المرجوة منها.

- تحديد حجم العينة

يهدف الباحث في هذه الدراسة إلى تحديد حجم العينة بما يتناسب مع عدد المدراء في المستشفيات المستهدفة في مدينة الرياض. بناءً على إحصاءات وزارة الصحة أو تقارير المؤسسات الصحية، يمكن تقدير عدد المدراء في المستشفيات المختلفة، وهو ما يُستخدم كنقطة انطلاق لتحديد حجم العينة. إن اختيار حجم العينة المناسب يعدّ خطوة حيوية، إذ يجب أن يكون كافياً لتوفير تمثيل دقيق لمجتمع البحث، ولكن في نفس الوقت ليس بالحجم الكبير الذي قد يؤدي إلى مضاعفات في إدارة البيانات وتحليلها.

- الاعتبارات الإحصائية

تستخدم الأساليب الإحصائية لتحديد حجم العينة بشكل دقيق. يُستعان عادةً بمقاييس مثل خطأ العينة المسموح به ومستوى الثقة. في هذه الدراسة، يمكن اختيار مستوى ثقة ٩٥% مع خطأ عينة مقبول لا يتجاوز ٥%. باستخدام هذه المعايير، يتم حساب حجم العينة المطلوب باستخدام الصيغ الإحصائية المتاحة. هذا يمكن أن يعزز من مصداقية النتائج ويقلل من احتمالية التحيز في البيانات المستخلصة.

- التنوع في العينة

تتطلب الدراسة أيضاً أخذ التنوع في الاعتبار عند تحديد حجم العينة. من المهم أن تشمل العينة مدراء من مختلف المستشفيات، سواء كانت مستشفيات عامة أو خاصة، وب تخصصات مختلفة (مثل التخصصات الطبية، التمريض، وإدارة المعلومات). هذا التنوع يسهم في جمع معلومات تعكس تجارب متعددة حول تأثير التقدم الرقمي على جودة الخدمات وعلاقات المرضى. سيكون لهذه التجارب المتنوعة دور حاسم في تحليل البيانات والتوصل إلى نتائج شاملة ومفيدة.

- الظروف العملية

يجب أيضاً مراعاة الظروف العملية التي قد تؤثر على القدرة على جمع البيانات من المجتمع المستهدف. على سبيل المثال، قد تكون هناك قيود زمنية أو لوجستية تعيق التواصل مع عدد كبير من المدراء في المستشفيات. لذا، قد يتطلب الأمر تقدير حجم العينة بناءً على مدى إمكانية الوصول إلى المدراء، وضمان أن العينة تمثل نسبة كافية من المجتمع الأكبر.

- اختيار العينة

سيكون من المهم اختيار العينة بطريقة تضمن تمثيل كافة الفئات. يتضمن ذلك اتخاذ قرار بشأن كيفية اختيار الأفراد، سواء عبر العينة العشوائية أو العينة الهادفة، بحيث يساهم ذلك في تحقيق أهداف البحث وضمان دقة النتائج. من خلال هذه العملية، يمكن للباحثين التأكد من أن البيانات التي يتم جمعها تعكس بدقة آراء وتجارب المدراء فيما يتعلق بتأثير التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى.

- أهمية محددات حجم العينة

تتجلى أهمية محددات حجم العينة في تأثيرها المباشر على جودة البحث. فعندما يكون حجم العينة مناسباً، يمكن أن يؤدي ذلك إلى نتائج أكثر دقة وقوة في الاستنتاجات. يساعد ذلك في تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في نجاح التقدم الرقمي في القطاع الصحي، مما يسهم في تحسين الممارسات الحالية ويعزز من تطوير الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

خطوات جمع البيانات

تبدأ عملية جمع البيانات في الدراسة المعنونة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض بتصميم أداة جمع البيانات، والتي تتخذ عادةً شكل استبيان موجه للمدراء في المستشفيات. يتضمن تصميم الاستبيان إعداد مجموعة من الأسئلة التي تغطي كافة جوانب الدراسة، بما في ذلك مدى استخدام التقدم الرقمي، تأثيره على إدارة علاقات المرضى، وجودة الخدمات المقدمة. لتحقيق ذلك، يتم تقسيم الأسئلة إلى فئات رئيسية تعكس الأبعاد المختلفة للبحث، مثل الأسئلة الديموغرافية التي تتعلق بالمدراء، وأسئلة تتناول التقدم الرقمي ودرجة استخدامه، بالإضافة إلى الأسئلة المتعلقة بجودة الخدمات ومدى رضا المرضى. يتم استخدام مقياس ليكرت لقياس درجة توافق المدراء مع العبارات المطروحة، مما يسمح بجمع بيانات كمية تسهل عملية التحليل الإحصائي فيما بعد.

- تحديد أسلوب التوزيع

بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان، تأتي الخطوة التالية وهي تحديد أسلوب توزيع أداة جمع البيانات. قد تتضمن هذه الخطوة عدة خيارات، مثل التوزيع الورقي الذي يمكن أن يتم خلال الاجتماعات أو الفعاليات المختلفة، أو التوزيع الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني أو منصات الاستطلاع المتخصصة. يعتمد اختيار أسلوب التوزيع على عدة عوامل، منها تفضيلات مجتمع البحث، والموارد المتاحة، وسهولة الوصول إلى المدراء المعنيين. يهدف الباحثون من خلال هذه الخطوة إلى ضمان وصول الاستبيانات إلى أكبر عدد ممكن من المدراء، وبالتالي زيادة دقة وشمولية البيانات المجمعة.

- جمع البيانات

تتمثل المرحلة التالية في عملية جمع البيانات، حيث يبدأ الباحثون في نشر الاستبيانات باستخدام الطريقة المحددة. في حالة استخدام الاستبيانات الورقية، قد يقوم الباحثون بتوزيعها مباشرة على المدراء أثناء الاجتماعات أو الفعاليات، بينما في حالة التوزيع الإلكتروني، يتم إرسال الروابط عبر البريد الإلكتروني مع تحديد فترة زمنية للاستجابة. من المهم هنا أن يتم تقديم تذكيرات دورية لضمان استجابة أكبر عدد ممكن من المدراء. تساهم هذه المرحلة في تأمين كمية كافية من البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات الموجهة للدراسة.

- معالجة الاستجابات

بعد جمع البيانات، تأتي مرحلة معالجة الاستجابات، حيث يتم تنظيم المعلومات المستلمة وترتيبها. تشمل هذه الخطوة مراجعة البيانات للتأكد من عدم وجود أخطاء في الإدخال أو استجابات غير مكتملة. يعتمد الباحثون على دقة هذه العملية لضمان أن البيانات المستخدمة في التحليل هي صحيحة وموثوقة. يتم تصنيف الاستجابات وفقًا للفئات المحددة في الاستبيان، مما يسهل فيما بعد تحليل البيانات بطريقة منهجية وفعالة.

- تحليل البيانات

بعد تجهيز البيانات ومعالجتها، تبدأ مرحلة تحليل البيانات باستخدام أدوات وبرامج إحصائية مثل SPSS أو Excel. يتم في هذه المرحلة اختبار الفرضيات المحددة مسبقًا من خلال إجراء تحليلات إحصائية مثل حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبارات التباين وتحليل الانحدار. تساهم هذه الخطوات في فهم العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتقدم الرقمي، مما يساعد في التوصل إلى استنتاجات موضوعية تدعم أهداف الدراسة.

- تقييم النتائج

تأتي مرحلة تقييم النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي. يتعين على الباحثين فحص العلاقات المكتشفة بين التقدم الرقمي وإدارة علاقات المرضى وجودة الخدمات. تُعد هذه النتائج أساسية لتقديم توصيات مبنية على البيانات لتعزيز استخدام الحلول الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. وبالتالي، فإن هذه الخطوات لا تمثل فقط عملية جمع البيانات، بل تساهم في بناء قاعدة معلومات قوية تدعم التحسين المستمر في القطاع الصحي.

تتجلى أهمية خطوات جمع البيانات في كونها تضمن الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة تعكس آراء وتجارب المدراء في القطاع الصحي. كل خطوة من خطوات جمع البيانات تُعتبر حيوية لضمان جودة المعلومات المجمعة، مما يعزز من مصداقية النتائج ويوفر قاعدة صلبة للتوصيات الموجهة. في نهاية المطاف، تساهم هذه الخطوات في تحقيق الأهداف البحثية وتمكن الباحثين من توجيه استنتاجات عملية تدعم تطوير وتحسين الخدمات الصحية.

حدود البحث

تعتبر حدود الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد نطاق البحث وتوضح الإطار الذي تم فيه إجراء الدراسة. تتضمن حدود الدراسة عدة جوانب مهمة، منها الحدود البشرية، الزمانية، والمكانية. في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، سيتم تناول هذه الحدود بالتفصيل لتوضيح سياق البحث.

- الحدود البشرية

تشير الحدود البشرية إلى الفئة المستهدفة من المشاركين في الدراسة. في هذه الحالة، يقتصر نطاق الدراسة على المدراء العاملين في المستشفيات بمدينة الرياض. تم اختيار هذه الفئة نظرًا لدورها الحيوي في إدارة الخدمات الصحية وتوجيه الأنشطة اليومية في المستشفيات. إن قصر نطاق البحث على هذه المجموعة يجعل النتائج أكثر دقة وملاءمة للسياق المحدد، حيث إن المدراء يمتلكون رؤى وخبرات مباشرة حول كيفية تأثير التقدم الرقمي على إدارة علاقات المرضى وجودة الخدمات. ومع ذلك، فإن اختيار هذه الحدود قد يعني أن النتائج قد لا تعكس بالضرورة وجهات نظر جميع العاملين في القطاع الصحي، مثل الأطباء والممرضين أو الموظفين الإداريين.

- الحدود الزمانية

تشير الحدود الزمانية إلى الفترة الزمنية التي تم فيها إجراء الدراسة. في هذه الحالة، تُجرى الدراسة في عام ٢٠٢٤، مما يعني أن النتائج ستكون ذات صلة بالظروف والتطورات التي تحدث في هذا العام. إن تحديد عام ٢٠٢٤ كحد زمني يسمح للباحثين بالتقاط التغيرات السريعة في التقنيات الرقمية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمات الصحية وإدارة علاقات المرضى. ولكن، يجب أن يُلاحظ أن النتائج قد تكون متعلقة بتطورات أو أبحاث مستقبلية قد تؤثر على القطاع الصحي في السنوات اللاحقة، مما يعني أن القيم والاتجاهات التي قد تظهر في هذه الدراسة يمكن أن تتغير مع مرور الوقت.

- الحدود المكانية

تحدد الحدود المكانية نطاق البحث من حيث الموقع الجغرافي. في هذه الدراسة، يتركز البحث في مدينة الرياض**، عاصمة المملكة العربية السعودية. تعتبر الرياض من أكبر المدن في المملكة، وتحتوي على عدد كبير من المستشفيات والمراكز الصحية التي تقدم خدمات متنوعة. يعد اختيار الرياض كموقع للدراسة مهمًا نظرًا لتنوع الخدمات الصحية

والتقدم التكنولوجي المتزايد في المدينة. ومع ذلك، قد يقتصر تطبيق النتائج على المستشفيات الموجودة في الرياض، مما يعني أن هذه النتائج قد لا تعكس بدقة الوضع في المناطق الأخرى من المملكة أو في الدول الأخرى.

إن تحديد هذه الحدود يعتبر أمرًا حيويًا لفهم نطاق الدراسة وحدود تطبيق نتائجها. من خلال تحديد الحدود البشرية، الزمانية، والمكانية، يستطيع الباحثون توضيح نطاق النتائج ويشددون على الجوانب التي قد لا تشملها الدراسة. هذا يساعد في توجيه الأبحاث المستقبلية، حيث يمكن للباحثين استكشاف المزيد من الفئات أو الأماكن، أو فترات زمنية مختلفة لتوسيع الفهم العام حول تأثير التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى في القطاع الصحي. كما أنه يوفر إطارًا واضحًا يتيح للقارئ تقييم مدى ملاءمة النتائج لمجالات أخرى من الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

المقدمة

في دراسة دور التقدم الرقمي على إدارة علاقات وجودة خدمات المرضى بالقطاع الصحي من وجهة نظر المدراء بمستشفيات الرياض، يعد الفصل الرابع هو المرحلة الحاسمة التي تتوج مجهودات الباحث في تحليل البيانات التي تم جمعها وتقديم النتائج والتوصيات النهائية. هذا الفصل يعتمد على تحليل البيانات المستمدة من الفصل الثالث، حيث يتم استخدام الأدوات الإحصائية لفحص العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والذي يمثل التقدم الرقمي وتأثيره على جودة خدمات المرضى. كما يشمل الفصل تحليل النتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد في تحسين استراتيجيات إدارة العلاقات الصحية وتطبيقات التقدم الرقمي في المستشفيات.

يعد تحليل البيانات الخطوة الأهم في هذا الفصل، حيث يتم معالجة البيانات التي تم جمعها من المدراء باستخدام برامج التحليل الإحصائي المتقدمة مثل SPSS أو Excel، وذلك لتحليل التأثيرات المختلفة للتقدم الرقمي على جودة خدمات المرضى. سيتم تقديم النتائج في شكل جداول ورسوم بيانية لتوضيح العلاقات والاتجاهات التي تم اكتشافها بين المتغيرات. هذه العملية تتيح للباحث تحويل البيانات الخام إلى نتائج قابلة للتحليل والاستنتاج، والتي ستسهم في فهم أعمق لأثر التقدم الرقمي في تحسين العمليات الصحية.

بعد تحليل البيانات، يقدم الفصل النتائج التي تعكس ما إذا كانت الفرضيات البحثية قد تحققت أم لا. سيتم تقييم كل فرضية على حدة بناءً على الأدلة التي تم جمعها وتحليلها. ستظهر النتائج مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على عدة جوانب في إدارة العلاقات الصحية وجودة خدمات المرضى، مثل كيفية تحسين تجربة المريض وتقليل الأخطاء الطبية وزيادة رضا المرضى. هذا الجزء من الدراسة يوفر معلومات موثوقة يمكن أن تساعد أصحاب القرار في المستشفيات على تحسين خدماتهم. النتائج التي يتم التوصل إليها ستتمكن الباحث من تقديم صورة شاملة عن العلاقة بين التحول الرقمي وأداء المستشفيات.

استنادًا إلى النتائج المستخلصة من تحليل البيانات، سيتم تقديم التوصيات. هذه التوصيات ستكون بمثابة خارطة طريق للإدارات الصحية لتحسين الاستفادة من التقدم الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. تشمل التوصيات عادة مقترحات لتبني أدوات تكنولوجية جديدة أو تحسين العمليات القائمة لتحسين رضا المرضى. على سبيل المثال، قد تتضمن التوصيات تحسين آليات إدارة الشكاوى أو تطبيقات التحليل الضخم للبيانات لتحسين متابعة حالة المرضى.

هذه التوصيات تعتبر ذات أهمية كبيرة لأنها تعطي حلولاً عملية وقابلة للتنفيذ لتحسين الأداء الصحي وتقديم خدمات صحية أكثر كفاءة.

تنبع أهمية الفصل الرابع من كونه يعكس المرحلة النهائية من البحث، والتي يتم فيها تجميع كافة البيانات والمعلومات التي تم جمعها وتحليلها خلال الدراسة للوصول إلى نتائج وتوصيات فعلية. تحليل البيانات واستخلاص النتائج يعزز من مصداقية البحث ويساهم في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تحسين جودة خدمات المرضى باستخدام التقدم الرقمي. كما أن التوصيات التي تُقدم تُعد قيمة للغاية، حيث تقدم حلولاً فعلية يمكن تطبيقها لتحسين إدارة العلاقات الصحية والرفع من مستوى الرعاية الصحية في المستشفيات. هذا الفصل يشكل إضافة حقيقية ليس فقط للباحثين، بل أيضاً لصناع القرار في القطاع الصحي، لأنه يوضح تأثير التكنولوجيا على تحسين حياة المرضى وتعزيز كفاءة الخدمات الصحية بشكل عام.

تحليل البيانات

- الوصف الإحصائي للبيانات

الوصف الإحصائي للبيانات هو من أساسيات البحث العلمي، فهو يوفر الأدوات والتقنيات اللازمة لفهم وتفسير البيانات الكمية التي يتم جمعها خلال الدراسات والأبحاث. يعتمد الوصف الإحصائي على تنظيم البيانات وعرضها بشكل مُوجز وواضح، وذلك باستخدام مقاييس إحصائية تُلخص خصائص البيانات المركزية وتشتتها.

يتمثل الهدف الأساسي من الوصف الإحصائي في تحويل البيانات الخام إلى معلومات قيمة وذات مغزى. فهو يُمكن الباحثين من تحديد الأنماط والاتجاهات الموجودة في البيانات، واستخلاص استنتاجات حول الظواهر المدروسة. كما يُساعد الوصف الإحصائي في تحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وتقييم مدى تأثيرها على بعضها البعض.

تُعتبر عملية الوصف الإحصائي ضرورية في جميع مراحل البحث العلمي، بدءًا من جمع البيانات وحتى تحليلها وتفسيرها. فهو يُساعد في تحديد حجم العينة المناسب، وتقييم جودة البيانات المُجمعة، وتحديد الطرق الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات. كما يُساعد الوصف الإحصائي في عرض النتائج بشكل واضح ومُقنع، مما يُسهل على القارئ فهم النتائج واستخلاص الدروس المستفادة من الدراسة (Fein, 2022).

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	N	
					Valid	
0.394	0.131	0.198	0.908	1.132	150	العمر
0.394	-1.919	0.198	-0.327	0.495	150	الجنس
0.394	-1.417	0.198	-0.304	1.505	150	الدرجة العلمية
0.394	-0.553	0.198	-0.404	1.217	150	التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى.
0.394	-0.673	0.198	-0.380	1.216	150	استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية

						الصحية بناءً على احتياجات المرضى.
0.394	-1.072	0.198	-0.217	1.364	150	التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة.
0.394	-0.946	0.198	-0.266	1.264	150	التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية.
0.394	-1.091	0.198	-0.045	1.358	150	تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة.
0.394	-0.902	0.198	-0.313	1.313	150	التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
0.394	-0.681	0.198	-0.381	1.221	150	تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة.
0.394	-0.926	0.198	-0.296	1.308	150	استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى.
0.394	-0.950	0.198	-0.387	1.337	150	التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج.
0.394	-1.025	0.198	-0.320	1.358	150	التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية.
0.394	-0.590	0.198	-0.259	1.168	150	تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال.
0.394	-1.116	0.198	-0.265	1.361	150	الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى.
0.394	-0.965	0.198	-0.360	1.336	150	التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية.
0.394	-1.188	0.198	-0.044	1.375	150	تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي.
0.394	-0.952	0.198	-0.194	1.294	150	استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.

0.394	-1.027	0.198	-0.288	1.326	150	التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة.
0.394	-0.857	0.198	-0.273	1.277	150	المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية.
0.394	-1.001	0.198	-0.206	1.315	150	التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات.
0.394	-1.202	0.198	-0.274	1.427	150	تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى.

جدول ١: الوصف الإحصائي للبيانات

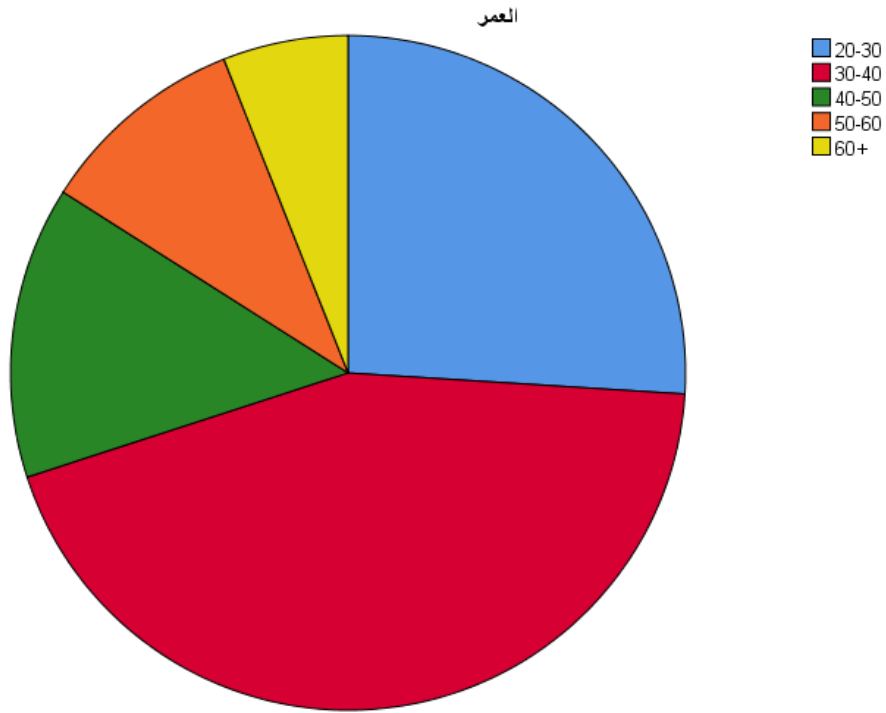
النتائج

- عمر المشاركين في التجربة

تشير البيانات إلى أن الفئة العمرية ٣٠-٤٠ سنة تُمثّل النسبة الأكبر من مدراء مستشفيات الرياض المشاركين في الدراسة، حيث بلغت نسبتهم ٤٤%، بينما سجّلت الفئة العمرية ٦٠ سنة فأكثر أقل نسبة مشاركة بلغت ٦% فقط.

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	39	26.0	26.0	26.0
	30-40	66	44.0	44.0	70.0
	40-50	21	14.0	14.0	84.0
	50-60	15	10.0	10.0	94.0
	60+	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢: عمر المشاركين في التجربة



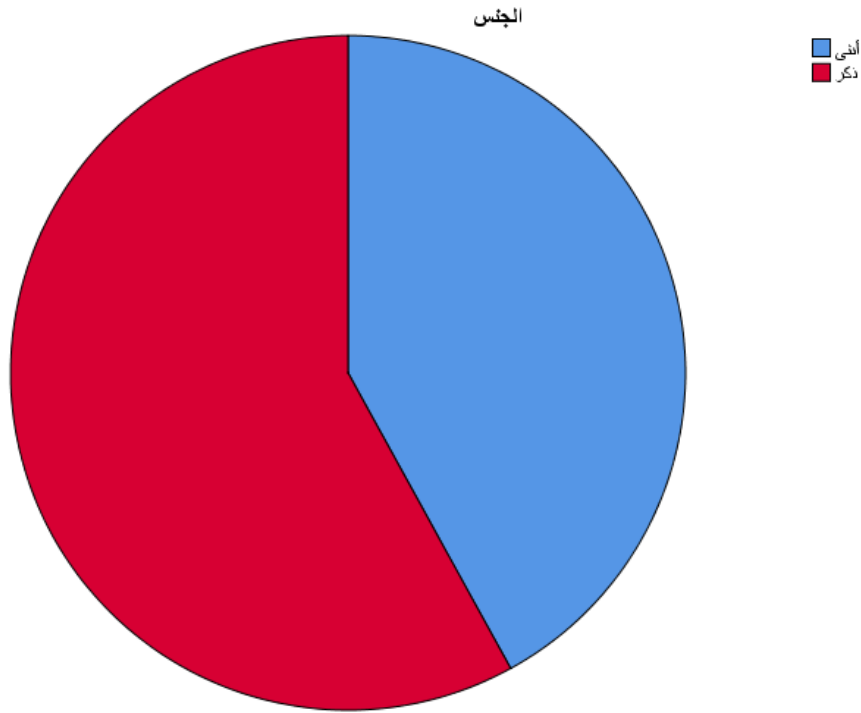
رسم توضيحي ٢: عمر المشاركين في التجربة

- جنس المشاركين في التجربة

تشير البيانات ان النسبة العظمى من المشاركين المختصين هم من الذكور بنسبة ٥٨% بينما نسبة الاناث كانت ٤٢%.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	63	42.0	42.0	42.0
	ذكر	87	58.0	58.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٣: جنس المشاركين في التجربة



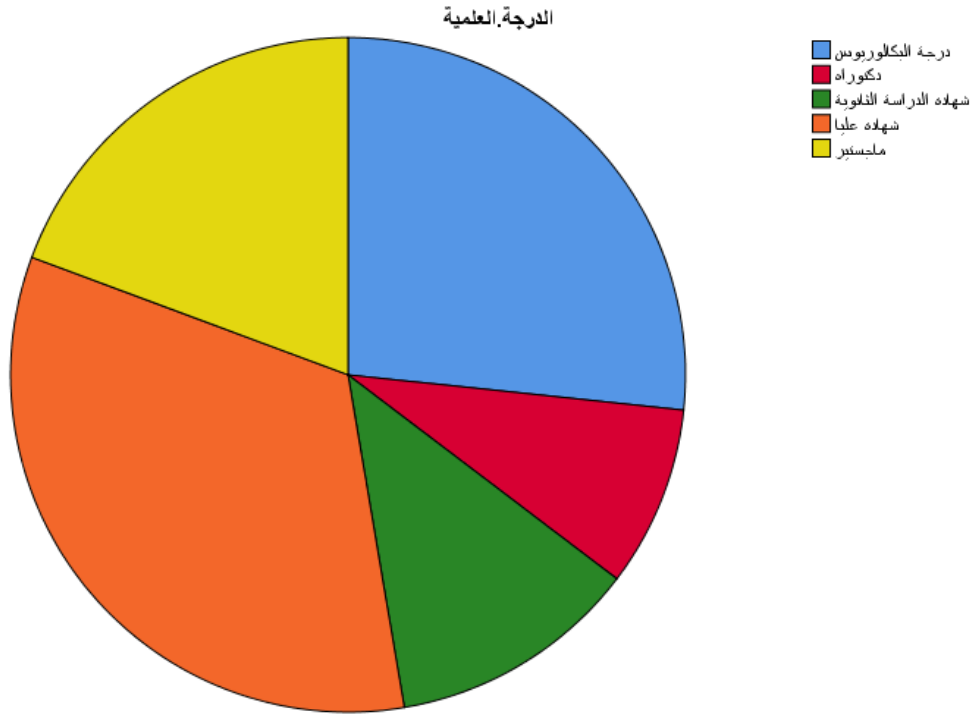
رسم توضيحي ٣: جنس المشاركين في التجربة

- الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

تشير البيانات إلى أن شهادة البكالوريوس تُمثّل أعلى نسبة بين المؤهلات العلمية للمختصين المشاركين في الدراسة، حيث بلغت نسبتهم ٣٣,٣%، بينما سجّلت شهادة الدكتوراه أقل نسبة وهي ٨,٧% فقط.

الدرجة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	40	26.7	26.7	26.7
	دكتوراه	13	8.7	8.7	35.3
	شهادة الدراسة الثانوية	18	12.0	12.0	47.3
	شهادة عليا	50	33.3	33.3	80.7
	ماجستير	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٤: الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة



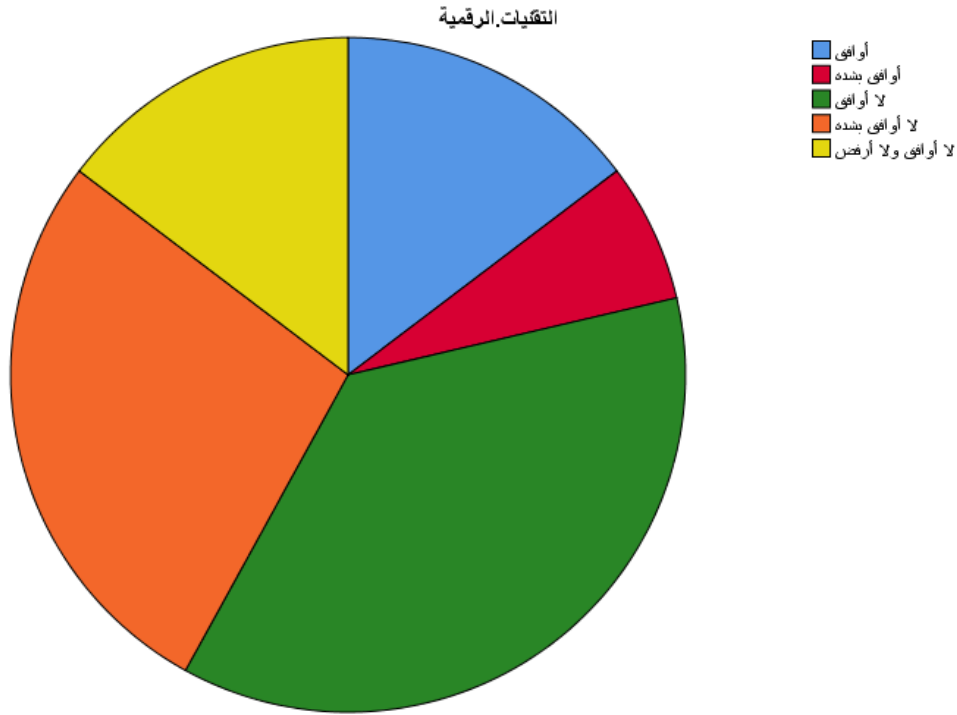
رسم توضيحي ٤: الدرجة العلمية للمشاركين في التجربة

- التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى.

تشير البيانات إلى أن ٣٦,٧% من المشاركين في الدراسة قد حصلوا على خدمات صحية في مستشفى خاص، بينما صرّح ١٤,٧% منهم بأنهم لم يحصلوا على أي خدمات صحية في أي مستشفى.

التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	22	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	10	6.7	6.7	21.3
	لا أوافق	55	36.7	36.7	58.0
	لا أوافق بشدة	41	27.3	27.3	85.3
	لا أوافق ولا أرفض	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٥: التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى



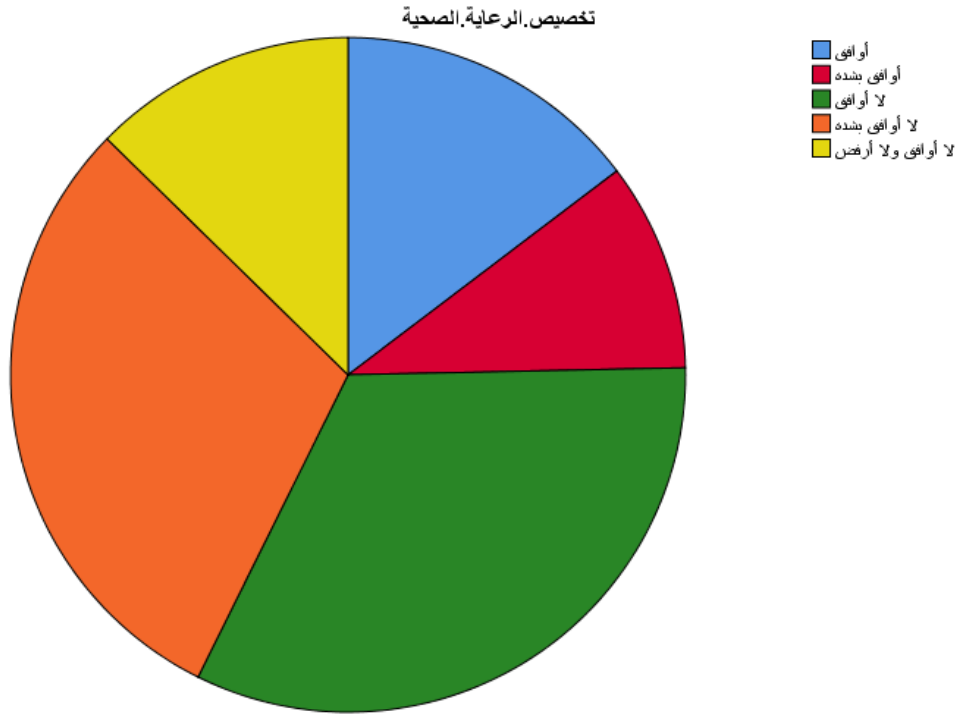
رسم توضيحي ٥: التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى

- استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى.

تشير البيانات إلى أن ٣٢,٧% من المشاركين في الدراسة يرون أن استخدام التقنيات الرقمية في المستشفيات يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل كبير، بينما يرى ١٢,٧% منهم أنه لا يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية إطلاقاً.

استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	22	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	15	10.0	10.0	24.7
	لا أوافق	49	32.7	32.7	57.3
	لا أوافق بشدة	45	30.0	30.0	87.3
	لا أوافق ولا أرفض	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٦: استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى



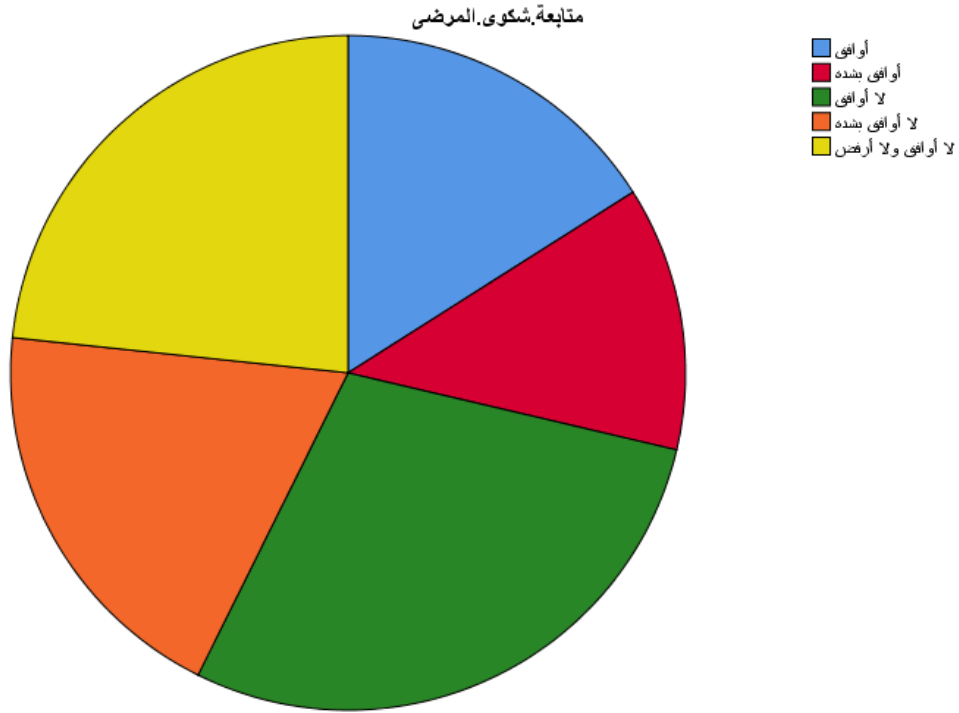
رسم توضيحي ٦ : استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى

- التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة.

تشير البيانات إلى أن ٢٨,٧% من المشاركين في الدراسة يرون أن التقنيات الرقمية لا تؤثر على رضا المرضى عن الخدمات الصحية، بينما يرى ٢٣,٣% منهم أنها لا تؤثر على رضا المرضى إطلاقاً.

التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	24	16.0	16.0	16.0
	أوافق بشدة	19	12.7	12.7	28.7
	لا أوافق	43	28.7	28.7	57.3
	لا أوافق بشدة	29	19.3	19.3	76.7
	لا أوافق ولا أرفض	35	23.3	23.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٧: التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة



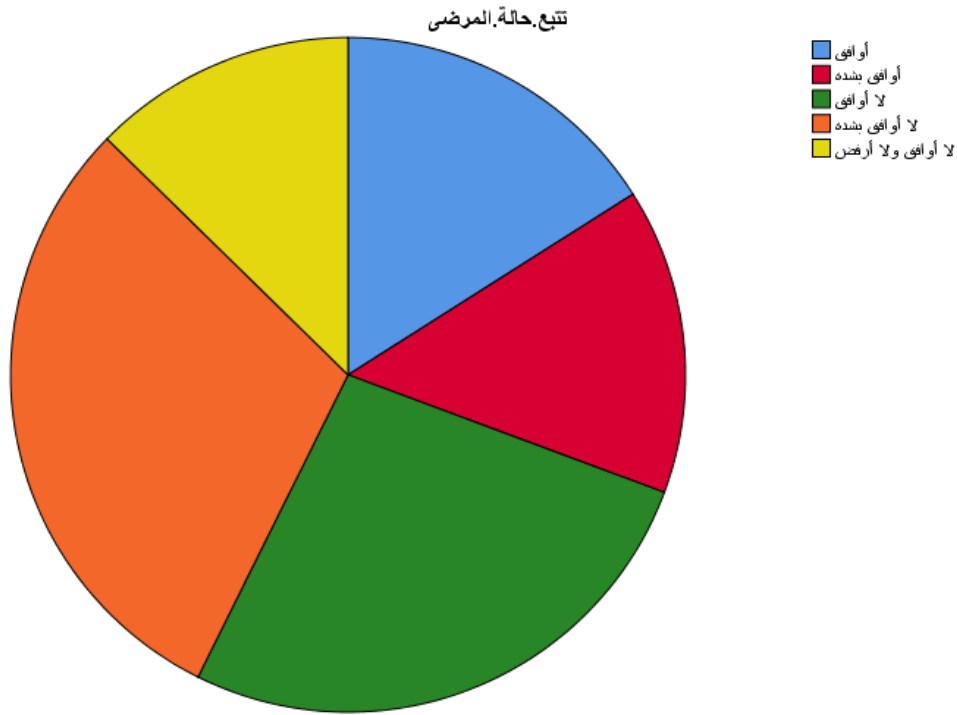
رسم توضيحي ٧: التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة

- التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية.

تشير البيانات إلى أن ٣٠% من المشاركين في الدراسة يرون أن التقدم الرقمي يؤثر بشكل كبير على تحسين حالة المرضى الصحية، بينما يرى ١٢,٧% منهم أنه لا يؤثر على حالة المرضى الصحية إطلاقاً.

التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	24	16.0	16.0	16.0
	أوافق بشدة	22	14.7	14.7	30.7
	لا أوافق	40	26.7	26.7	57.3
	لا أوافق بشدة	45	30.0	30.0	87.3
	لا أوافق ولا أرفض	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٨: التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية



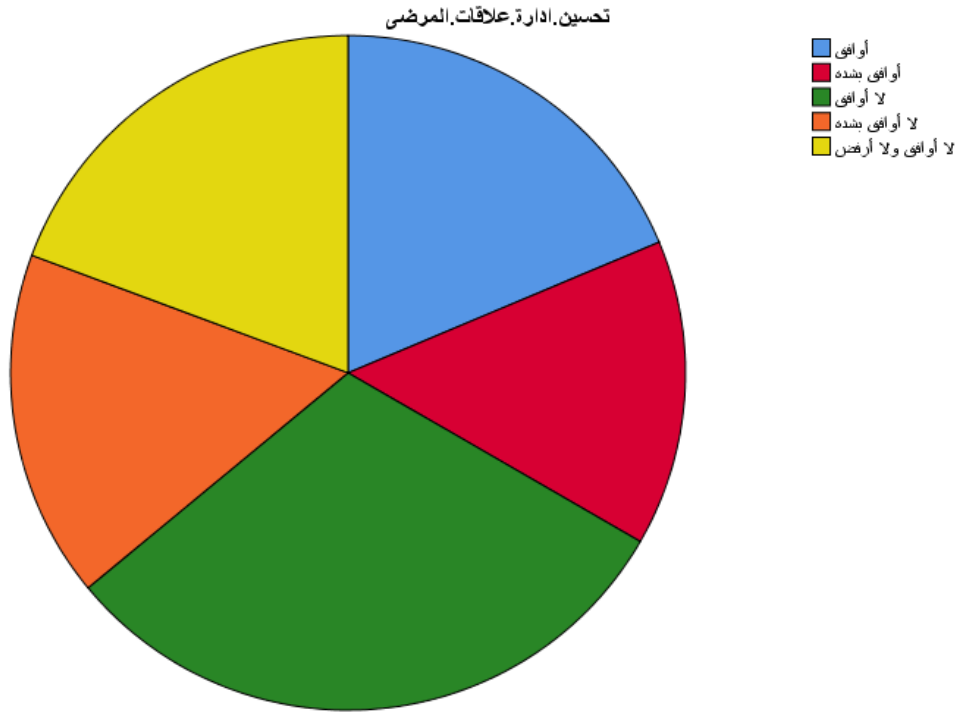
رسم توضيحي ٨: التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية

- تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة

تشير البيانات إلى أن ٣٠,٧% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة، بينما يرى ١٩,٣% منهم أنه لا يوجد أي ارتباط بينهما.

تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	28	18.7	18.7	18.7
	أوافق بشدة	22	14.7	14.7	33.3
	لا أوافق	46	30.7	30.7	64.0
	لا أوافق بشدة	25	16.7	16.7	80.7
	لا أوافق ولا أرفض	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٩: تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة



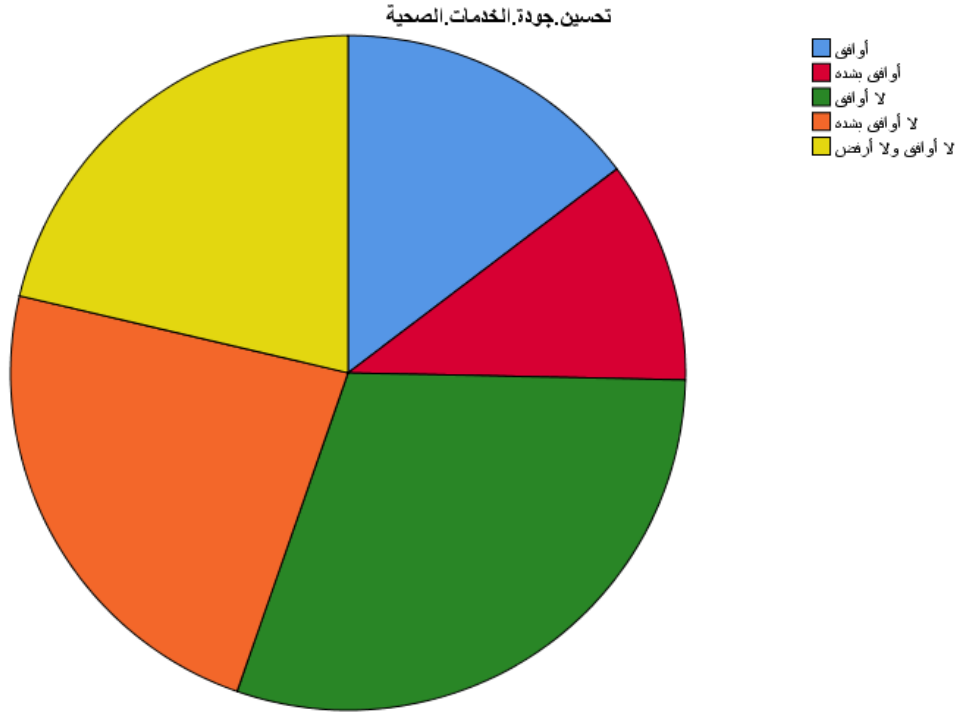
رسم توضيحي ٩: تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة

- التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى

تشير البيانات إلى أن ٣٠% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، بينما يرى ٢٣,٣% منهم أنها لم تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية إطلاقاً.

التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	22	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	16	10.7	10.7	25.3
	لا أوافق	45	30.0	30.0	55.3
	لا أوافق بشدة	35	23.3	23.3	78.7
	لا أوافق ولا أرفض	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٠: التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى



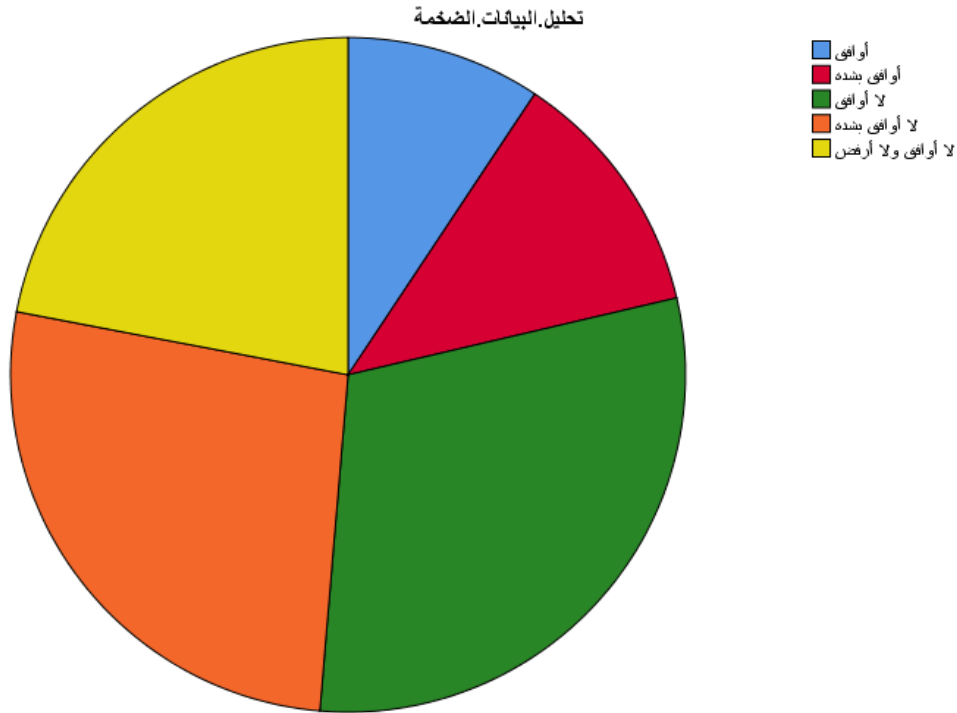
رسم توضيحي ١٠ التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى

- تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة

تشير البيانات إلى أن ٣٠% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة، بينما يرى ٢٦,٧% منهم أنها لا تساهم في ذلك إطلاقاً.

تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	14	9.3	9.3	9.3
	أوافق بشدة	18	12.0	12.0	21.3
	لا أوافق	45	30.0	30.0	51.3
	لا أوافق بشدة	40	26.7	26.7	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١١: تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة



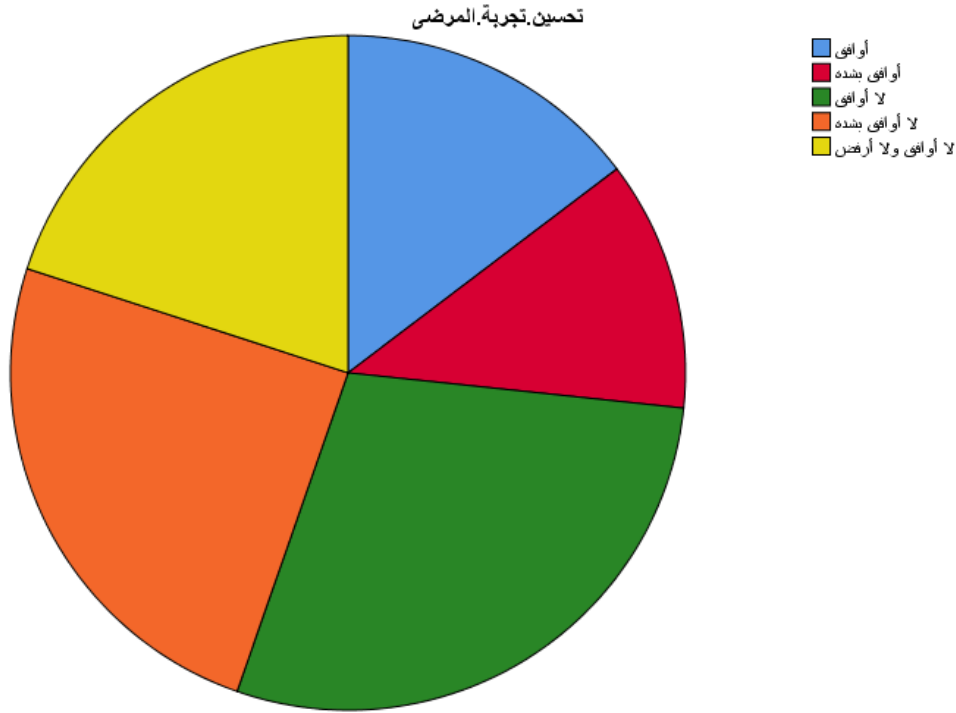
رسم توضيحي ١١: تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة

- استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى

تشير البيانات إلى أن ٢٨,٧% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يُحسّن تجربة المرضى في المستشفى، بينما يرى ٢٤,٧% منهم أنها لا تُحسّن تجربة المرضى إطلاقاً.

استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	22	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	18	12.0	12.0	26.7
	لا أوافق	43	28.7	28.7	55.3
	لا أوافق بشدة	37	24.7	24.7	80.0
	لا أوافق ولا أرفض	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٢: استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى



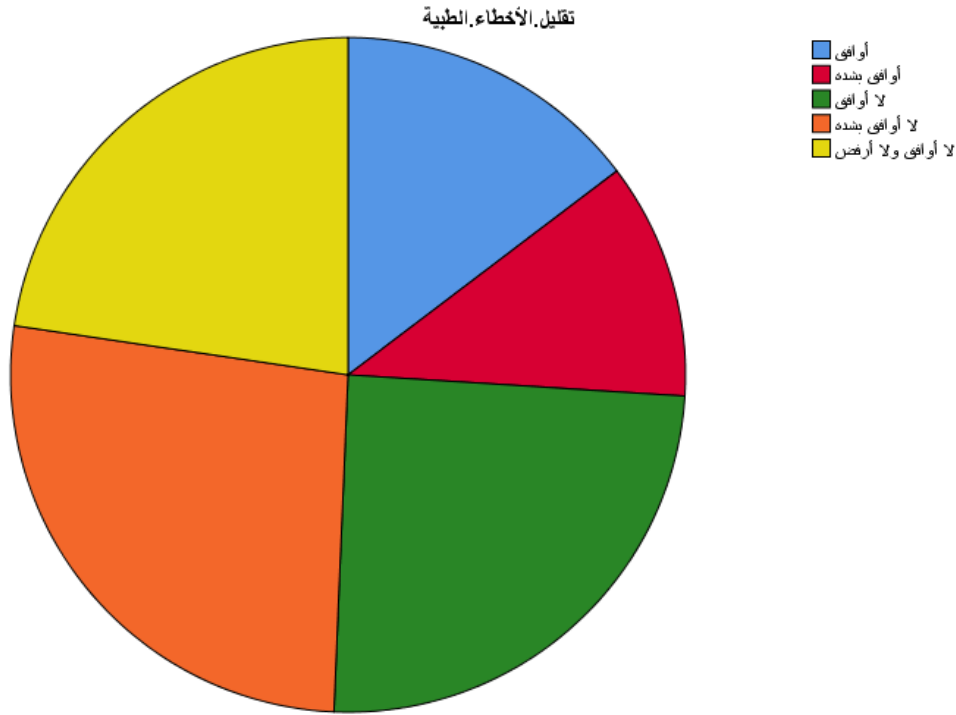
رسم توضيحي ١٢: استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى

- التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج

تشير البيانات إلى أن ٢٤,٧% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن التحول الرقمي يُساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج، وهي النسبة العظمى بين الإجابات. بينما يرى ٢٦,٧% منهم أنها لا تُساهم في ذلك إطلاقاً. بالمقابل، وافق ١٤,٧% من المشاركين على هذه العبارة، بينما أيدها بشدة ١١,٣% فقط.

التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	22	14.7	14.7	14.7
	أوافق بشدة	17	11.3	11.3	26.0
	لا أوافق	37	24.7	24.7	50.7
	لا أوافق بشدة	40	26.7	26.7	77.3
	لا أوافق ولا أرفض	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٣: التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج



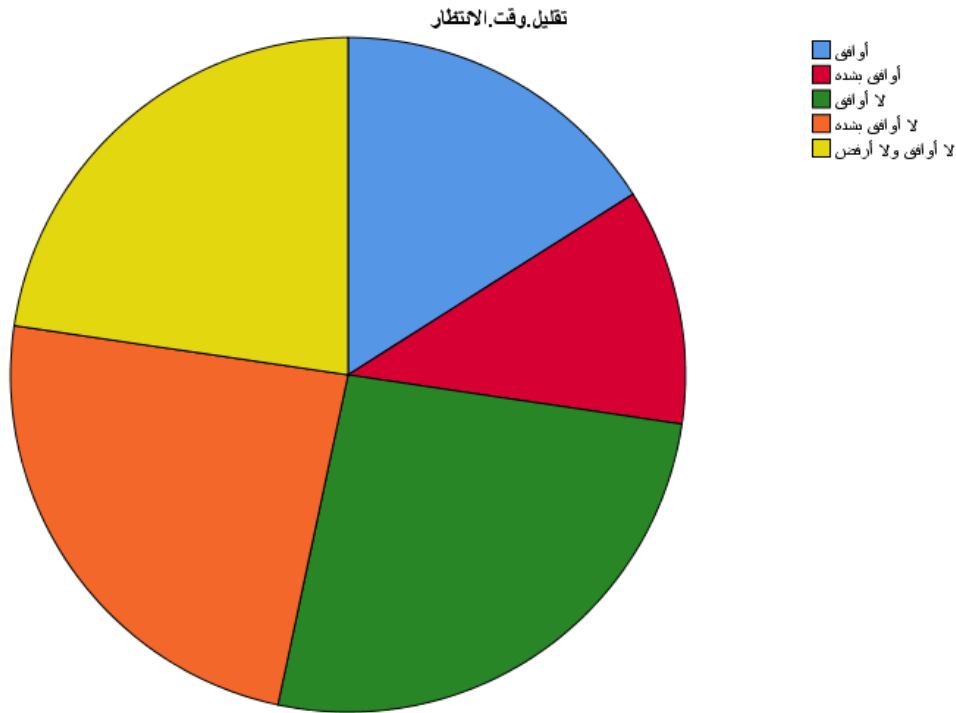
رسم توضيحي ١٣: التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج

- التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية

تشير البيانات إلى أن ٢٦% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن التكنولوجيا الرقمية تُساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية، وهي النسبة العظمى بين الإجابات. بينما يرى ١٦% منهم أنها تُساعد في ذلك.

التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	24	16.0	16.0	16.0
	أوافق بشدة	17	11.3	11.3	27.3
	لا أوافق	39	26.0	26.0	53.3
	لا أوافق بشدة	36	24.0	24.0	77.3
	لا أوافق ولا أرفض	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٤: التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية



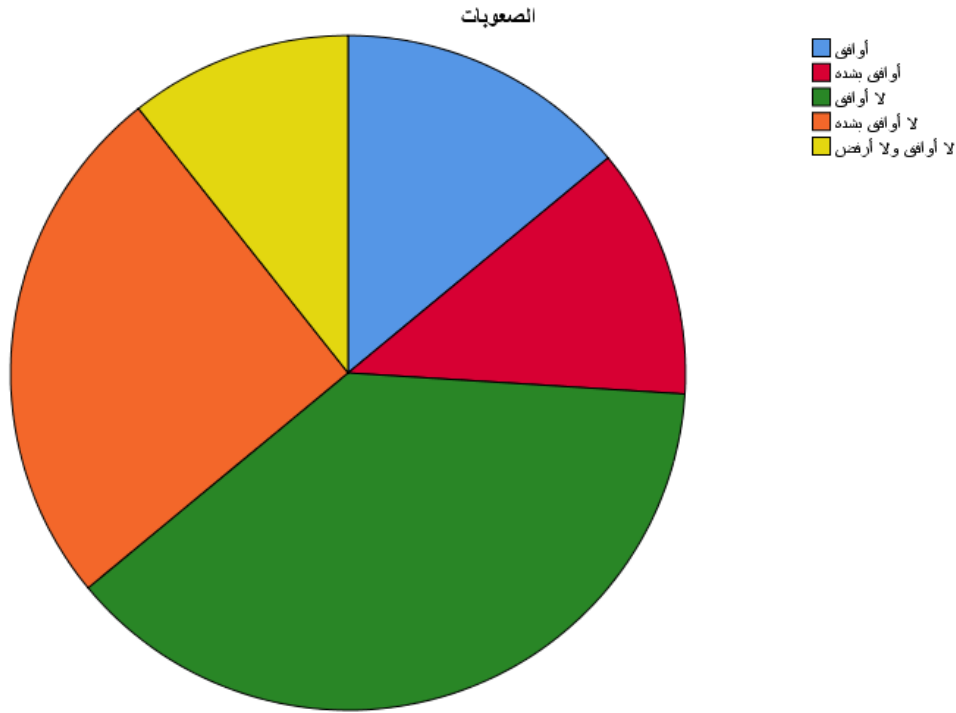
رسم توضيحي ١٤: التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية

- تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال

تشير البيانات إلى أن ٣٨% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن المستشفى تواجه صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال، وهي النسبة العظمى بين الإجابات. بينما يرى ٢٥,٣% منهم أنها لا تواجه أي صعوبات في ذلك.

تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	21	14.0	14.0	14.0
	أوافق بشدة	18	12.0	12.0	26.0
	لا أوافق	57	38.0	38.0	64.0
	لا أوافق بشدة	38	25.3	25.3	89.3
	لا أوافق ولا أرفض	16	10.7	10.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٥: تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال



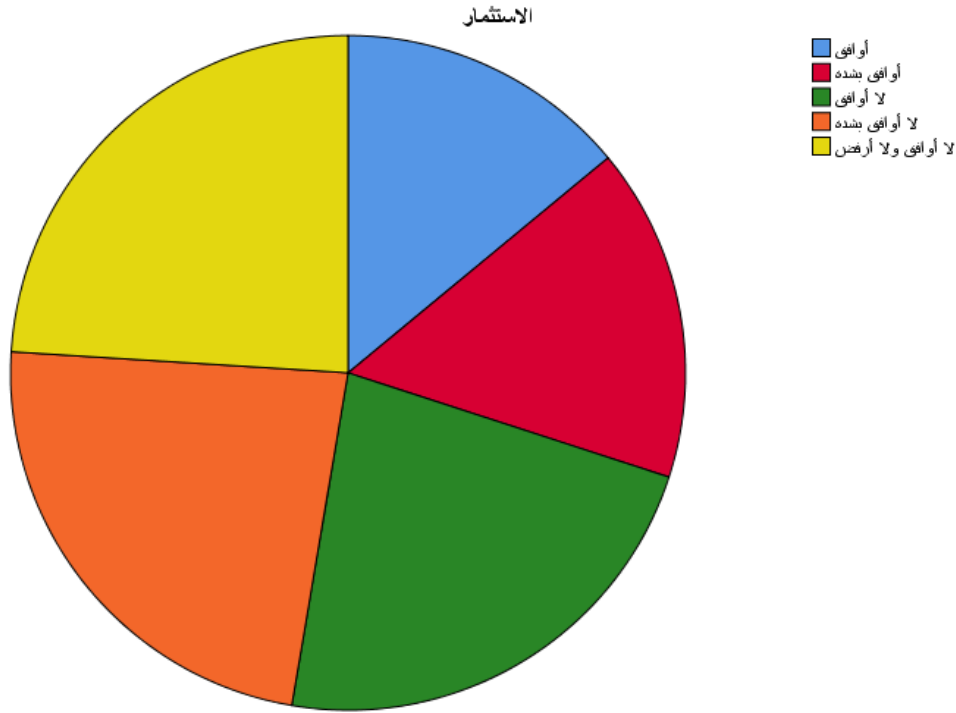
رسم توضيحي ١٥: تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال

- الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى

تشير البيانات إلى أن ٢٤% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون ولا يرفضون أن الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى، وهي النسبة العظمى بين الإجابات. بينما يرى ٢٣,٣% منهم أنها لا تُشكل تحدياً إطلاقاً.

الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	21	14.0	14.0	14.0
	أوافق بشدة	24	16.0	16.0	30.0
	لا أوافق	34	22.7	22.7	52.7
	لا أوافق بشدة	35	23.3	23.3	76.0
	لا أوافق ولا أرفض	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٦: الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى



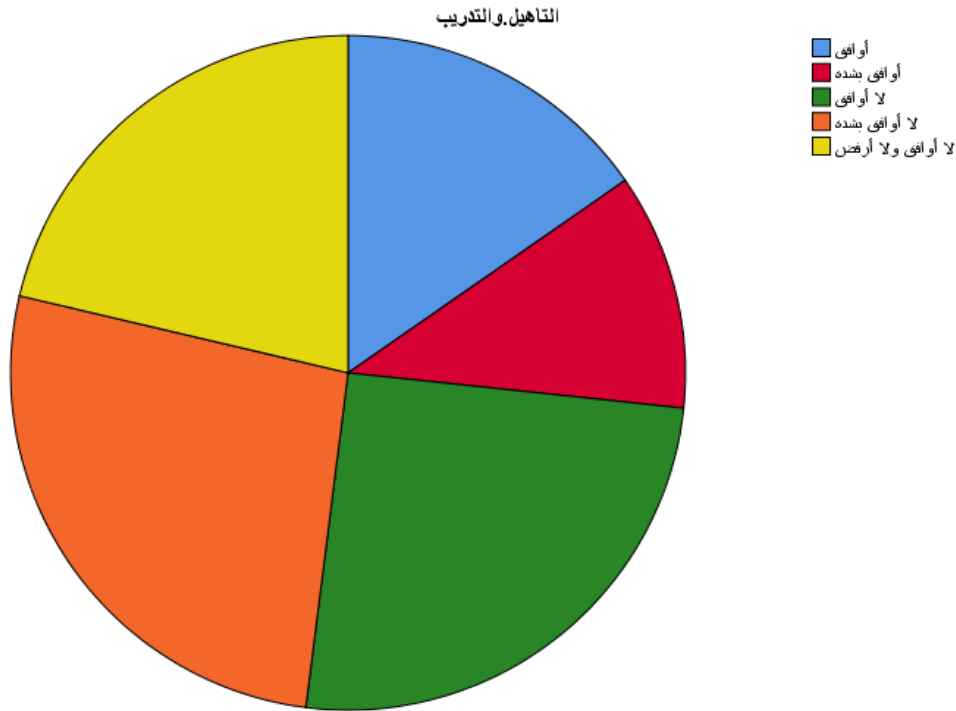
رسم توضيحي ١٦: الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف وبشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى

- التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية

تشير البيانات إلى أن ٢٦,٧% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون بشدة على أن التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية، وهي النسبة العظمى بين الإجابات. بينما يرى ٢٥,٣% منهم أنها غير ضرورية.

التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	23	15.3	15.3	15.3
	أوافق بشدة	17	11.3	11.3	26.7
	لا أوافق	38	25.3	25.3	52.0
	لا أوافق بشدة	40	26.7	26.7	78.7
	لا أوافق ولا أرفض	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٧: التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية



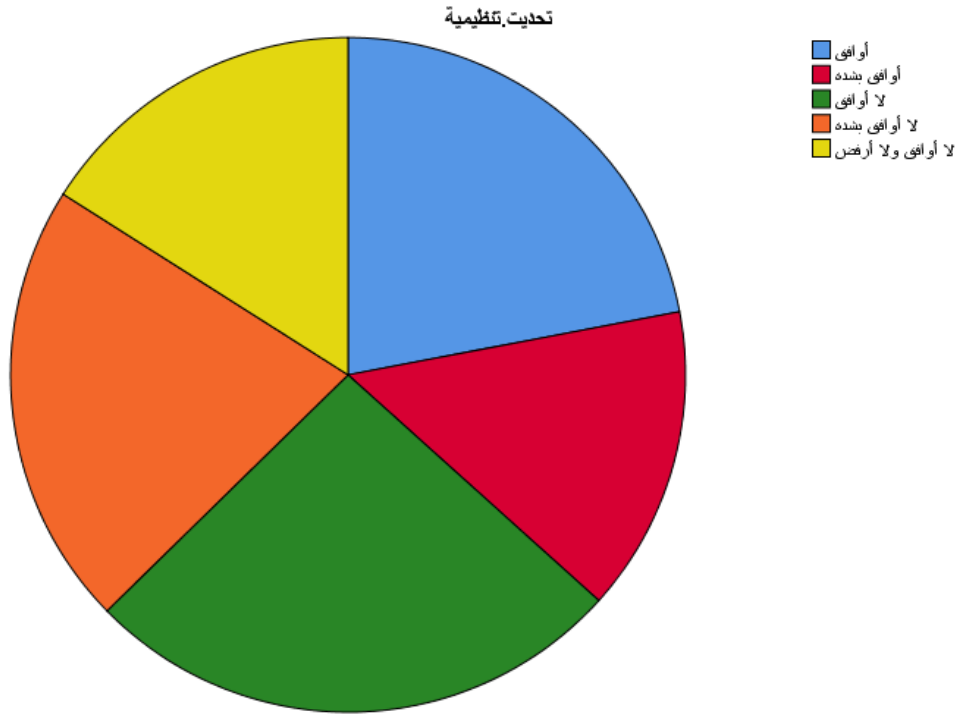
رسم توضيحي ١٧: التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية

- تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي

تشير البيانات إلى أن ٢٦% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي، بينما يوافق ٢٢% منهم على ذلك.

تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	33	22.0	22.0	22.0
	أوافق بشدة	22	14.7	14.7	36.7
	لا أوافق	39	26.0	26.0	62.7
	لا أوافق بشدة	32	21.3	21.3	84.0
	لا أوافق ولا أرفض	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٨: تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي



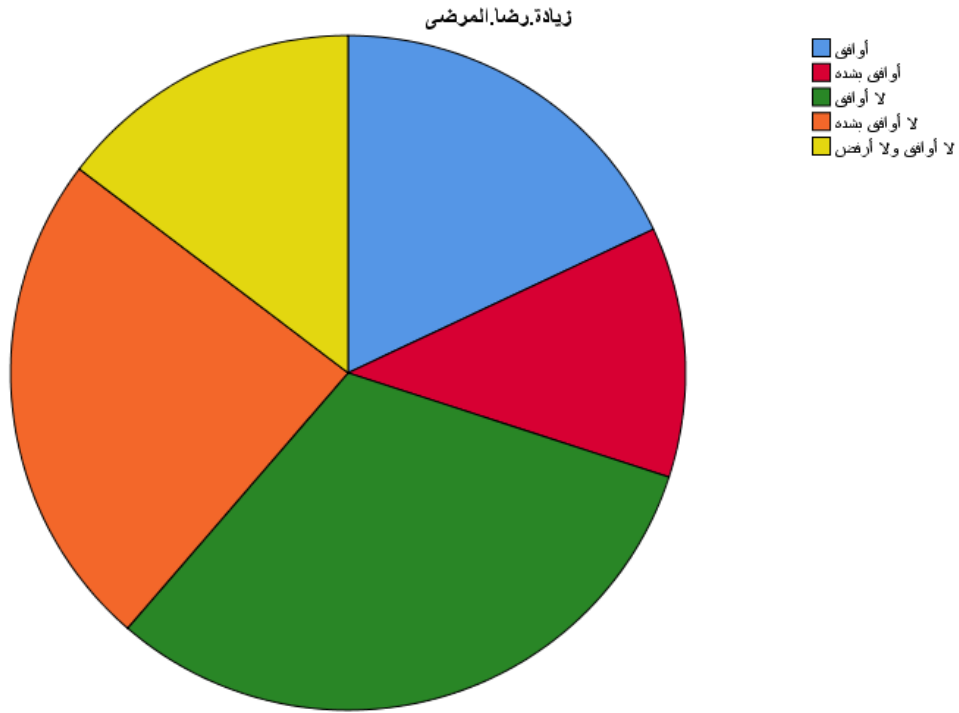
رسم توضيحي ١٨: تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي

- استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة

تشير البيانات إلى أن ٣١,٣% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة، بينما يوافق ١٨% منهم على ذلك.

استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	27	18.0	18.0	18.0
	أوافق بشدة	18	12.0	12.0	30.0
	لا أوافق	47	31.3	31.3	61.3
	لا أوافق بشدة	36	24.0	24.0	85.3
	لا أوافق ولا أرفض	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ١٩: استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة



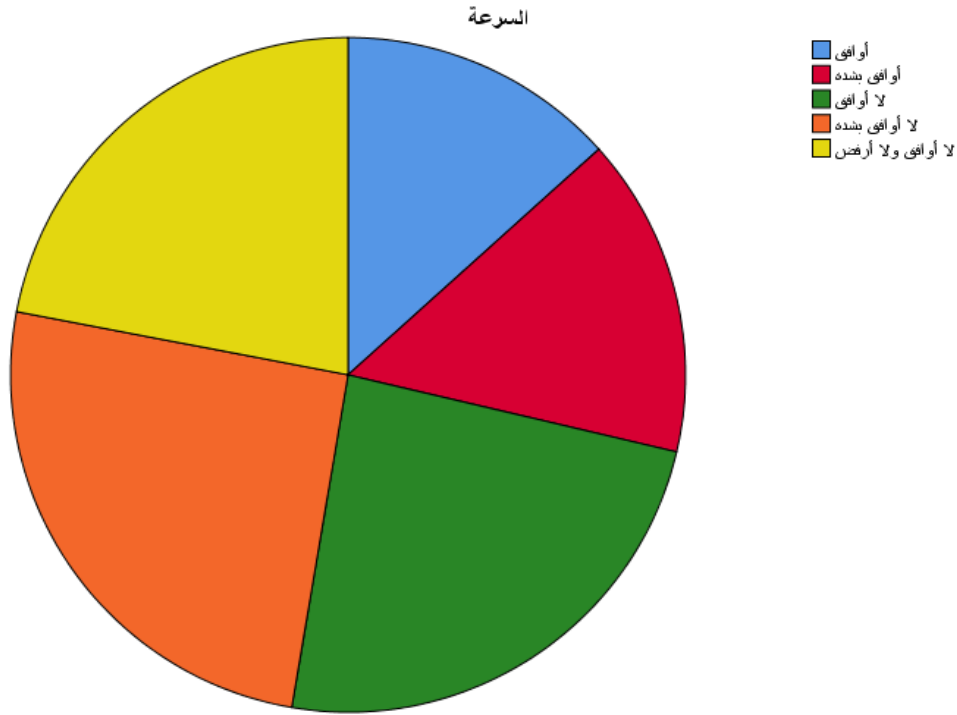
رسم توضيحي ١٩: استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة

- التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة

تشير البيانات إلى أن ٢٤% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة، بينما يوافق أو يوافق بشدة ٢٨,٦% منهم على ذلك.

التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	20	13.3	13.3	13.3
	أوافق بشدة	23	15.3	15.3	28.7
	لا أوافق	36	24.0	24.0	52.7
	لا أوافق بشدة	38	25.3	25.3	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢٠: التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة



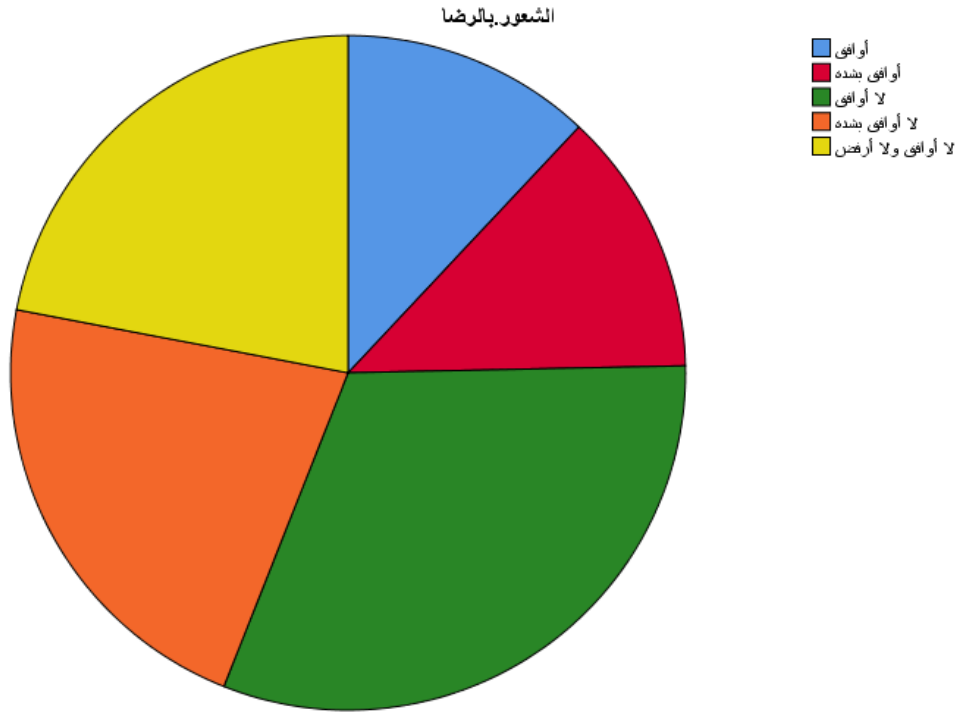
رسم توضيحي ٢٠: التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة

- المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية

تشير البيانات إلى أن ٣١,٣% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية، بينما يوافق أو يوافق بشدة ٢٤,٧% منهم على ذلك.

المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	18	12.0	12.0	12.0
	أوافق بشدة	19	12.7	12.7	24.7
	لا أوافق	47	31.3	31.3	56.0
	لا أوافق بشدة	33	22.0	22.0	78.0
	لا أوافق ولا أرفض	33	22.0	22.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢١: المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية



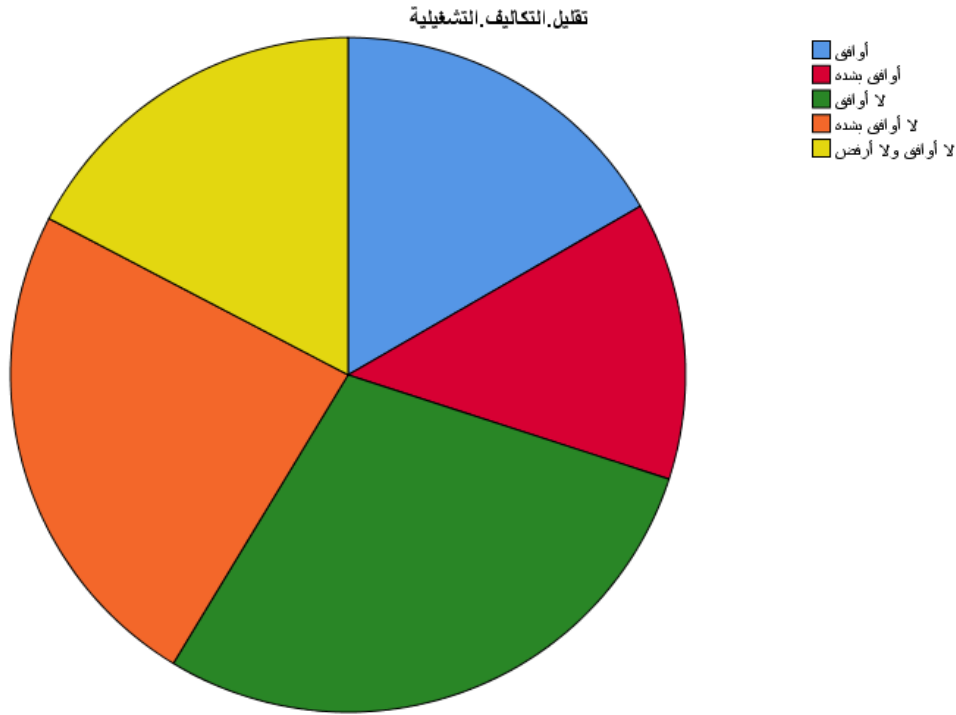
رسم توضيحي ٢١: المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية

- التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات

تشير البيانات إلى أن ٢٨,٧% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات، بينما يوافق أو يوافق بشدة 30% منهم على ذلك.

التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	25	16.7	16.7	16.7
	أوافق بشدة	20	13.3	13.3	30.0
	لا أوافق	43	28.7	28.7	58.7
	لا أوافق بشدة	36	24.0	24.0	82.7
	لا أوافق ولا أرفض	26	17.3	17.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢٢: التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات



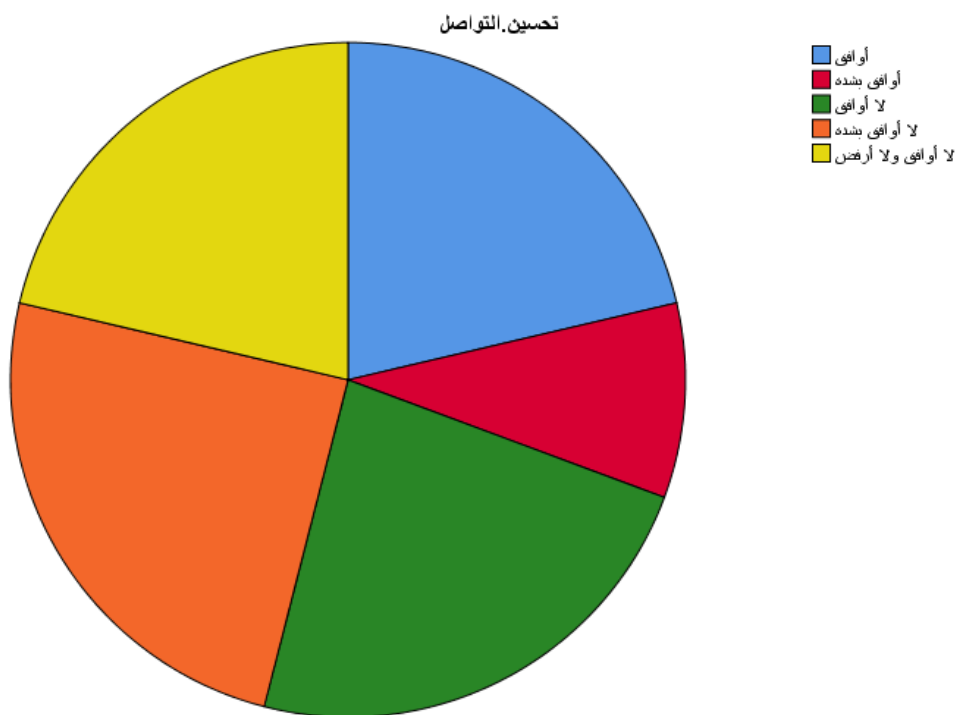
رسم توضيحي ٢٢: التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات

- تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى

تشير البيانات إلى أن ٢٣,٣% من المشاركين في الدراسة لا يوافقون على أن تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى، بينما يوافق ٢١,٣% منهم على ذلك.

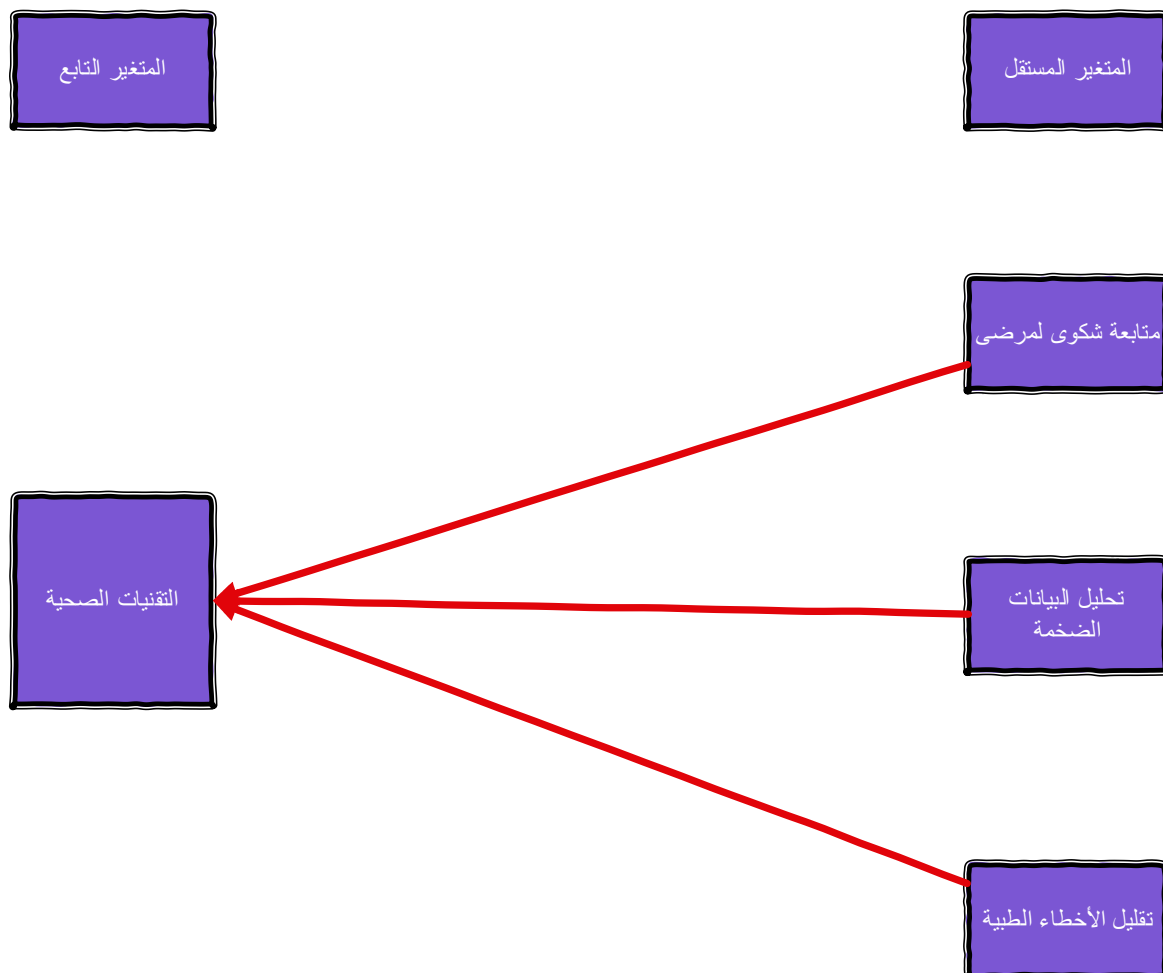
تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	32	21.3	21.3	21.3
	أوافق بشدة	14	9.3	9.3	30.7
	لا أوافق	35	23.3	23.3	54.0
	لا أوافق بشدة	37	24.7	24.7	78.7
	لا أوافق ولا أرفض	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

جدول ٢٣: تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى



رسم توضيحي ٢٣: تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى

- متغيرات الدراسة



رسم توضيحي ٢٤: متغيرات الدراسة

- دور التقنيات الصحية في متابعة شكاوى المرضى بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

شهد القطاع الصحي ثورة تكنولوجية غير مسبوقة في السنوات الأخيرة، مما أثر بشكل كبير على مختلف جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك متابعة شكاوى المرضى. فقد باتت التقنيات الصحية تلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز تجربة المريض من خلال توفير منصات متطورة لتقديم الشكاوى وإدارتها بكفاءة عالية.

تُسهّل هذه التقنيات على المرضى عملية تقديم الشكاوى من خلال توفير منصات إلكترونية وتطبيقات هاتفية سهلة الاستخدام، مما يُغنيهم عن الطرق التقليدية التي قد تكون معقدة وتستغرق وقتًا طويلاً. كما تُساهم روبوتات المحادثة في توجيه المرضى والإجابة على استفساراتهم المتعلقة بعملية تقديم الشكاوى.

تُساهم التقنيات الصحية أيضًا في تعزيز التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية من خلال منصات التواصل الآمنة التي تُتيح للمرضى التواصل مع مقدمي الرعاية بخصوص شكاويهم وطرح الأسئلة، مما يُعزز الشفافية والثقة. كما يُمكن استخدام استطلاعات الرأي لجمع آراء المرضى حول تجاربهم مع الخدمات الصحية، مما يُساعد في تحسين جودة الرعاية (Botrugno، ٢٠١٩).

يعرض جدول ٢٦ نتائج اختبار كاي-سكوير لدراسة العلاقة بين دور التقنيات الصحية ومتابعة شكاوى المرضى في مستشفيات الرياض. ويهدف اختبار كاي-سكوير إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين فئويين.

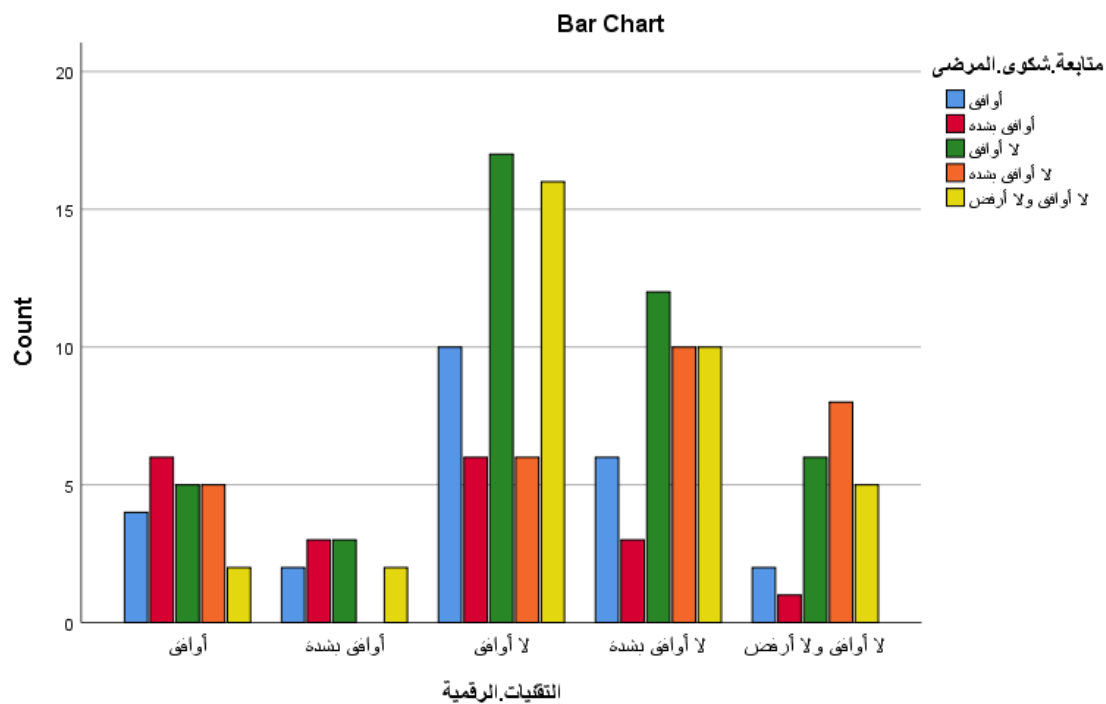
يوضح الجدول قيمة كاي-سكوير المحسوبة، ودرجات الحرية، بالإضافة إلى مستوى الدلالة الإحصائية. وتُشير قيمة مستوى الدلالة الإحصائية إلى احتمالية الحصول على النتائج المرصودة إذا لم تكن هناك علاقة حقيقية بين المتغيرين.

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الجدول قيمة اختبار نسبة الاحتمالية، وهي اختبار آخر يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين فئويين. كما يُظهر الجدول قيمة اختبار الارتباط الخطي، وهو

اختبار يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة خطية بين متغيرين. وأخيرًا، يُظهر الجدول عدد الحالات الصالحة التي تم تضمينها في التحليل

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.401 ^a	٤	.203
Likelihood Ratio	21.592	٤	.157
Linear-by-Linear Association	5.472	1	.019
N of Valid Cases	150		
a. 11 cells (44.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.27.			

جدول ٢٤: اختبار كاي-سكوير دور التقنيات الصحية في متابعة شكاوى المرضى بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض



رسم توضيحي ٢٥: المقاييس المتماثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التقنيات الصحية في متابعة شكاوى المرضى بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

- دور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

الرعاية الصحية تشهد ثورة مدفوعة بتطور التقنيات الحديثة، وخاصةً في مجال تحليل البيانات. فقد أصبح بالإمكان جمع كم هائل من البيانات الطبية من مصادر مختلفة، مثل الأجهزة الطبية المتصلة، والسجلات الطبية الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف الصحية. وتُمثل هذه البيانات كنزًا ثمينًا يمكن استغلاله لتحسين جودة الرعاية الصحية بشكل كبير .

تُمكننا التقنيات الصحية من تحليل هذه البيانات الضخمة باستخدام أدوات متطورة مثل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة. فهذه الأدوات قادرة على استخلاص أنماط ومعلومات قيمة من البيانات، مما يُساعد في تشخيص الأمراض في مراحلها المبكرة، وتخصيص العلاج بناءً على احتياجات كل مريض، وتحسين إدارة الصحة العامة (Siuly, 2016) .

فعلى سبيل المثال، يُمكن تحليل البيانات لتحديد الأشخاص الأكثر عرضة للإصابة بأمراض معينة، مما يسمح بتقديم رعاية وقائية مخصصة لهم. كما يُمكن استخدام البيانات لتحسين فعالية العلاج من خلال تخصيص الأدوية والجرعات بناءً على الخصائص الجينية للمريض. ويُمكن أيضًا استخدام البيانات لتحسين إدارة الموارد الصحية وتقليل التكاليف من خلال تحليل بيانات استخدام الخدمات الصحية وتحديد أوجه القصور.

يعرض جدول 27 نتائج اختبار كاي-سكوير لدراسة العلاقة بين دور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة بالقطاع الصحي في مستشفيات الرياض. ويهدف اختبار كاي-سكوير إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين فئويين.

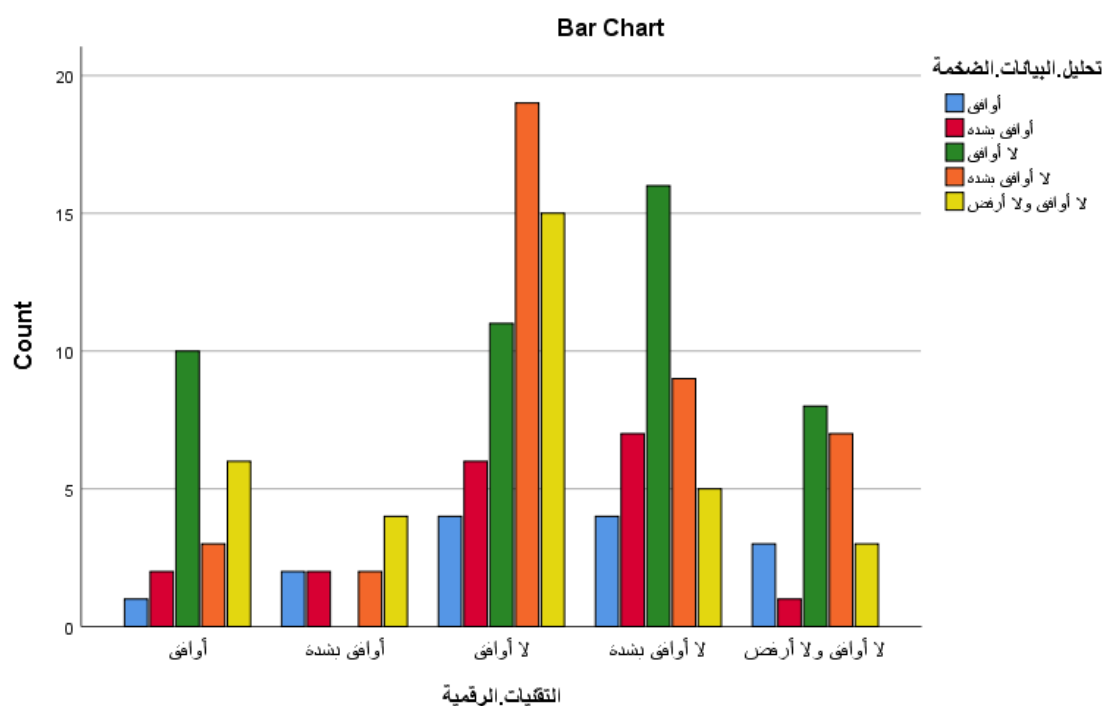
يوضح الجدول قيمة كاي-سكوير المحسوبة، ودرجات الحرية، بالإضافة إلى مستوى الدلالة الإحصائية. وتُشير قيمة مستوى الدلالة الإحصائية إلى احتمالية الحصول على النتائج المرصودة إذا لم تكن هناك علاقة حقيقية بين المتغيرين.

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الجدول قيمة اختبار نسبة الاحتمالية، وهي اختبار آخر يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين فئويين. كما يُظهر الجدول قيمة اختبار الارتباط الخطي، وهو

اختبار يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة خطية بين متغيرين. وأخيرًا، يُظهر الجدول عدد الحالات الصالحة التي تم تضمينها في التحليل.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.435 ^a	٣	.162
Likelihood Ratio	24.579	٣	.078
Linear-by-Linear Association	1.527	1	.217
N of Valid Cases	150		
a. 13 cells (52.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .93.			

جدول ٢٥: اختبار كاي-سكوير: دور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض



رسم توضيحي ٢٦: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة لدور التقنيات الصحية في تحليل البيانات الضخمة بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

- دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

الأخطاء الطبية من أكبر التحديات التي تواجه قطاع الرعاية الصحية حول العالم، فهي تُهدد سلامة المرضى وجودة الخدمات المقدمة. لكن لحسن الحظ، تُقدم لنا التقنيات الصحية الحديثة أدوات فعّالة لتقليل هذه الأخطاء وتحسين سلامة المرضى.

تُساهم التقنيات الصحية في تحسين دقة التشخيص من خلال توفير أنظمة دعم القرارات السريرية التي تُقدم للمهنيين الصحيين تنبيهات وإرشادات بناءً على بيانات المريض. كما تُساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الطبية وتحديد احتمالية حدوث مضاعفات أو أخطاء، مما يُتيح اتخاذ إجراءات وقائية (Kasaei, 2013).

كما تُقلل التقنيات الصحية من الأخطاء البشرية في مختلف جوانب الرعاية الصحية. فعلى سبيل المثال، تُساعد الروبوتات الجراحية في إجراء عمليات جراحية دقيقة، وتُقلل أنظمة صرف الأدوية الآلية من أخطاء صرف الأدوية. كما تُساعد السجلات الطبية الإلكترونية في تقليل أخطاء النسخ والوصفات الطبية غير الواضحة.

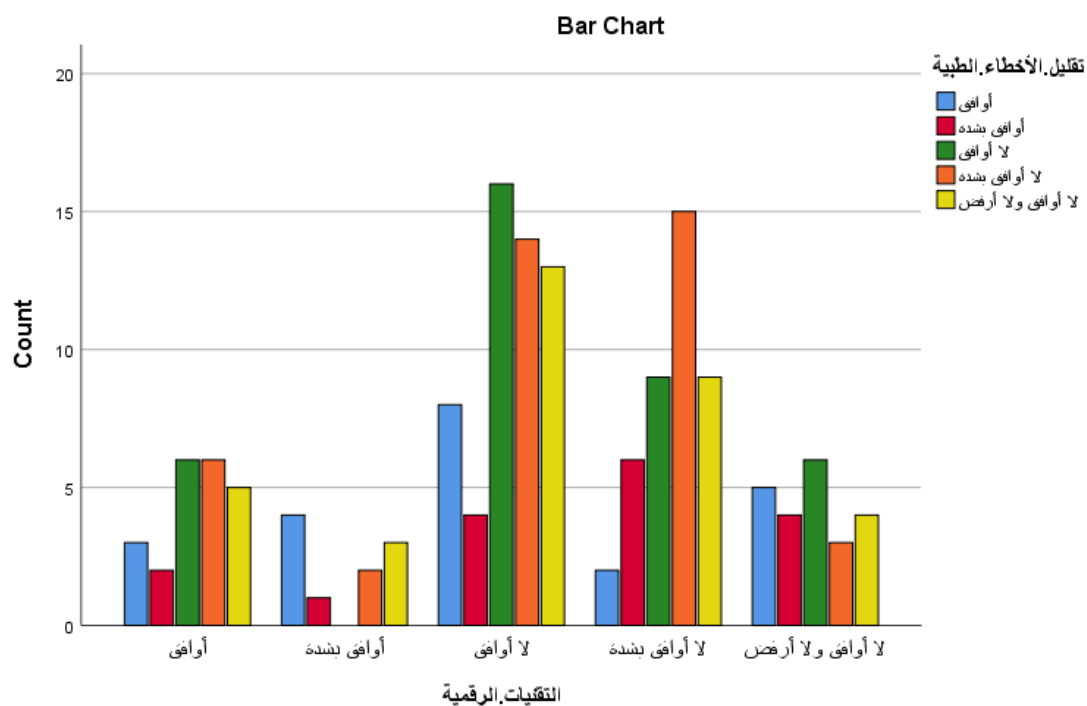
يعرض الجدول نتائج اختبار كاي-سكوير لدراسة العلاقة بين دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية بالقطاع الصحي في مستشفيات الرياض. ويهدف اختبار كاي-سكوير إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين فئويين.

يوضح الجدول قيمة كاي-سكوير المحسوبة، ودرجات الحرية، بالإضافة إلى مستوى الدلالة الإحصائية. وتُشير قيمة مستوى الدلالة الإحصائية إلى احتمالية الحصول على النتائج المرصودة إذا لم تكن هناك علاقة حقيقية بين المتغيرين.

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الجدول قيمة اختبار نسبة الاحتمالية، وهي اختبار آخر يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين فئويين. كما يُظهر الجدول قيمة اختبار الارتباط الخطي، وهو اختبار يُستخدم لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة خطية بين متغيرين. وأخيرًا، يُظهر الجدول عدد الحالات الصالحة التي تم تضمينها في التحليل.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.988 ^a	٤	.386
Likelihood Ratio	18.927	٤	.272
Linear-by-Linear Association	.151	1	.698
N of Valid Cases	150		
a. 12 cells (48.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.13.			

جدول ٢٦: اختبار كاي-سكوير: دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض



رسم توضيحي ٢٧: المقاييس المتمثلة في تحليل الجداول المتقاطعة دور التقنيات الصحية في تقليل الأخطاء الطبية بالقطاع الصحي بمستشفيات الرياض

- تحليل المصداقية والموثوقية

باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث يُعدّ هذا المعامل من أكثر المقاييس شيوعاً لقياس الاتساق الداخلي لمقياس مُكوّن من عدة عناصر، حيث يُشير إلى مدى ترابط وتجانس هذه العناصر في قياس نفس الشيء. كلما كانت قيمة ألفا كرونباخ أعلى، كلما دلّ ذلك على مستوى أفضل من الاتساق الداخلي للمقياس، مما يعني أن عناصره تقيس نفس الشيء بدرجة جيدة (Kennedy, 2022).

يوضح الجدول عدد الحالات التي تم تضمينها في التحليل، ونسبة الحالات الصالحة، بالإضافة إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ المحسوبة. كما يُظهر الجدول قيمة ألفا كرونباخ بعد توحيد قياس العناصر، بالإضافة إلى عدد عناصر المقياس المُستخدم.

تشير البيانات إلى أن جميع الحالات البالغ عددها 150 حالة قد تم تضمينها في تحليل الموثوقية، حيث لم يتم استبعاد أي حالة. كما بلغ مُعامل ألفا كرونباخ للاستبيان، والذي يُستخدم لتقييم اتساق بنود الاستبيان مع بعضها البعض 0.809، مما يشير إلى مستوى مقبول من الاتساق الداخلي بين عناصر المقياس الذي يتكون من 22 عنصراً.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول ٢٧: مدى صلاحية البيانات ومدى دقتها

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.801	22

جدول ٢٨: قياس معامل ألفا-كرونباخ

التوصيات

- أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تحسين وتطوير البنية التحتية الرقمية داخل المستشفيات. ويشمل ذلك توفير أنظمة تكنولوجيا معلومات متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتحليل أداء المستشفيات وتبعية الحالات الصحية للمرضى بشكل فعال. يمكن لهذه الأنظمة أن تساهم في تحسين إدارة عمليات المستشفيات، وتقليل الفاقد في الموارد، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، يساعد تطوير الأنظمة الرقمية في إنشاء قاعدة بيانات مركزية تسهل الوصول إلى المعلومات الصحية الخاصة بالمرضى، مما يحسن التنسيق بين مختلف الأقسام الطبية.
- أشارت الدراسة إلى أهمية توفير برامج تدريبية متقدمة للموظفين في المستشفيات، تهدف إلى رفع مستوى الكفاءة التقنية لديهم. تتطلب عملية التحول الرقمي الناجح قدرة الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية بفاعلية، سواء في إدارة علاقات المرضى أو في تقديم الرعاية الصحية. وشددت التوصيات على ضرورة تنظيم دورات تدريبية مخصصة للكوادر الطبية والإدارية حول كيفية استخدام أنظمة إدارة العلاقات الرقمية وتحليل البيانات الضخمة بشكل فعال، بما يعزز من قدرتهم على اتخاذ قرارات مدروسة قائمة على المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب.
- أوصت الدراسة بتطبيق أنظمة متقدمة لإدارة علاقات العملاء (CRM) في المستشفيات، والتي من شأنها تحسين التفاعل مع المرضى وضمان تقديم خدمات صحية مخصصة تلبي احتياجاتهم الفردية. أنظمة CRM الرقمية تساعد في تعزيز التواصل مع المرضى، تتبع تاريخهم الطبي، وتوفير حلول سريعة لشكاوى المرضى. من خلال هذه الأنظمة، يمكن للمستشفيات تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة، مما يعزز من ولائهم للمستشفى ويزيد من فرص تقديم رعاية صحية مستدامة وذات جودة عالية.
- شددت الدراسة على أهمية استغلال البيانات الضخمة في تحسين جودة الرعاية الصحية. البيانات الضخمة تتيح للمستشفيات القدرة على جمع وتحليل كميات كبيرة من المعلومات المتعلقة بالمرضى، مما يساعد في تقديم رؤى دقيقة حول أداء المستشفيات وتحسين جودة الخدمات. يمكن استخدام البيانات الضخمة في تحسين التشخيص الطبي، توقع الاحتياجات المستقبلية للمرضى، وتطوير استراتيجيات استباقية للرعاية الصحية. وأوصت الدراسة بتطوير أنظمة تحليلية قادرة على استغلال البيانات الضخمة لتقديم رعاية صحية دقيقة وموجهة بشكل أفضل.

- أوصت الدراسة بتبني معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المستشفيات، حيث تسهم التكنولوجيا الرقمية في تطبيق معايير الجودة بشكل أكثر فعالية. تُمكن الأنظمة الرقمية المستشفيات من مراقبة وتحليل الأداء في الوقت الفعلي، والتفاعل بسرعة مع التحديات أو المشكلات التي قد تظهر في تقديم الخدمات الصحية. من خلال تطبيق تقنيات رقمية مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات الطبية، يمكن تحسين دقة العمليات الطبية وتقليل الأخطاء. كما يساعد استخدام الأدوات الرقمية في تحسين تجربة المريض وزيادة جودة الرعاية الصحية بشكل شامل.
- أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الرعاية الصحية عن بعد، والتي أظهرت فائدتها الكبيرة خلال جائحة كوفيد-١٩. هذه التقنيات تسهل على المرضى الوصول إلى الخدمات الصحية بدون الحاجة إلى التواجد الفعلي في المستشفى، مما يوفر الوقت والجهد، ويقلل من الازدحام في المستشفيات. ويمكن لهذه التقنيات أن تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المناطق النائية أو الذين يواجهون صعوبة في الوصول إلى المرافق الصحية. وأشارت الدراسة إلى أن تفعيل خدمات التطبيب عن بعد يمكن أن يكون جزءاً من الاستراتيجية الشاملة للتحويل الرقمي في القطاع الصحي.
- أوصت الدراسة بتحسين إدارة شكاوى المرضى من خلال الأنظمة الرقمية، والتي يمكن أن توفر استجابة أسرع وأكثر كفاءة للشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية. تتيح الأنظمة الرقمية القدرة على تتبع الشكاوى بشكل فوري وتحليلها، مما يساعد في حل المشكلات بفعالية ويزيد من مستوى رضا المرضى. من خلال هذه الأنظمة، يمكن تحسين إدارة الجودة وتقليل معدلات التكرار في الشكاوى، مما يساهم في تحسين العمليات والخدمات المقدمة في المستشفيات.
- أوصت الدراسة بتعزيز التعاون بين المؤسسات الصحية والشركات التكنولوجية لتطوير حلول رقمية مبتكرة تخدم القطاع الصحي. هذا التعاون من شأنه أن يساهم في تطوير تقنيات جديدة تساهم في تحسين الخدمات الصحية، مثل تطوير منصات رقمية للرعاية الصحية، وتطبيقات للهواتف الذكية تسمح للمرضى بالتواصل مع المستشفيات وتحديد مواعيدهم بسهولة. أشارت الدراسة إلى أن التعاون بين القطاعين الصحي والتكنولوجي سيعزز من الابتكار في الرعاية الصحية ويوفر حلولاً مستدامة للمشكلات التي تواجه المستشفيات.

- أوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات وتشريعات حكومية تدعم عملية التحول الرقمي في المستشفيات. هذه السياسات يجب أن تهدف إلى تسهيل تبني التقنيات الرقمية في القطاع الصحي، وتوفير الحوافز المالية والتقنية للمستشفيات التي تتبنى الابتكار الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتضمن التشريعات معايير للحفاظ على أمن البيانات وحماية خصوصية المرضى عند استخدام الأنظمة الرقمية. تساعد هذه السياسات في تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع الصحي وضمان استفادة جميع المستشفيات من التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات.

المراجع

المراجع العربية

- البصري، مهدي وأوستن، علي (٢٠٢٢م) عشرة طُرق لتسريع الانتفاع بخدمات الصحة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مركز تعزيز الرعاية الصحية الحكيمة في المملكة العربية السعودية.
- حاج، قاسم علي (٢٠٢٠)، إسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي الأفريقية ٢٠٢٠-٢٠٣٠، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، المجلد الأول، العدد السادس.
- إبراهيم، نصر عبد الفتاح (٢٠٢٠) التحول الرقمي، وجودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع، القاهرة، دار ايتراك للنشر.
- جمعة، محمود حسن، ونوري، حيدر شاكر (٢٠١٥)، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد ٩٧.
- المحياوي، قاسم نايف علوان (٢٠٠٦)، إدارة الجودة في الخدمات، (مفاهيم وعمليات وتطبيقات)، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- البكري، سونيا محمد (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الكلي، الاسكندرية، الدار الجامعية.
- عقيلي، عمرو وصفي (٢٠٠١)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر منهجية)، عمان، دار وائل للنشر.
- حمود، خضير كاظم (٢٠٠٤)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- العطار، أحمد زين (٢٠٠٨)، جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، القاهرة، المكتب الحديث للنشر.

- Albagmi, S. (2021). The effectiveness of EMR implementation regarding reducing documentation errors and waiting time for patients in outpatient clinics: a systematic review. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8738966/>
- Alzoubi, M. M. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/335984653_Total_quality_management_in_the_health-care_context_integrating_the_literature_and_directing_future_research
- Angelos. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9963556/>
- Baashar, Y. (2020). Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7194637/>
- Botrugno, C. (2019). Information technologies in healthcare: Enhancing or dehumanising doctor–patient interaction. 25(4). doi:10.1177/136345931989121
- Fein, E. C. (2022). *Statistics for Research Students*. Retrieved from <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi75/0056347.pdf>
- Javaid, M. (2024). Health informatics to enhance the healthcare industry's culture: An extensive analysis of its features, contributions, applications and limitations. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949953424000092>
- Kabir, S. M. (2016). METHODS OF DATA COLLECTION. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION
- Kasaei, M. (2013). The role of health information technology in reducing preventable medical errors and improving patient safety. doi:10.4103/2347-9019.130378
- Kennedy, I. (2022). Sample size determination in test-retest and Cronbach alpha reliability estimates. doi:10.52589/BJCE-FY266HK9
- Krasuska, M. (2020). Technological Capabilities to Assess Digital Excellence in Hospitals in High Performing Health Care Systems: International eDelphi Exercise. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/343731777_Technological_Capabilities_to_Assess_Digital_Excellence_in_Hospitals_in_High_Performing_Health_Care_Systems_International_eDelphi_Exercise

- Kuwaiti, A. A. (2023). A Review of the Role of Artificial Intelligence in Healthcare. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10301994/>
- Li, G. (2024). Complaint management system and patient satisfaction in grassroots hospitals. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11309728/>
- Mumtaz, H. (2023). Current challenges and potential solutions to the use of digital health technologies in evidence generation: a narrative review. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10568450/>
- Pastorino, R. (2019). Benefits and challenges of Big Data in healthcare: an overview of the European initiatives. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6859509/>
- Piquer-Martinez, C. (2024). Theories, models and frameworks for health systems integration. A scoping review. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168851024000071>
- Raghupathi, W. (2024). Big data analytics in healthcare: promise and potential. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4341817/>
- Siuly, S. (2016). Medical Big Data: Neurological Diseases Diagnosis Through Medical Data Analysis. *1*, 54–64. doi:10.1007/s41019-016-0011-3
- Zairi, M. (2021). Total quality management and theory: An exploratory study of contribution. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/247508016_Total_quality_management_and_theory_An_exploratory_study_of_contribution

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر

- الجنس

- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- التقنيات الرقمية المستخدمة في المستشفى تساعد في تحسين التواصل مع المرضى.
- استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تخصيص الرعاية الصحية بناءً على احتياجات المرضى.
- التكنولوجيا الرقمية تسهل متابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول السريعة.
- التقدم الرقمي يعزز القدرة على تتبع حالة المرضى الصحية بفعالية.
- تحسين إدارة علاقات المرضى مرتبط بشكل مباشر باستخدام الحلول الرقمية الحديثة.
- التقنيات الرقمية ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
- تحليل البيانات الضخمة يساهم في تقديم خدمات صحية أكثر دقة وكفاءة.
- استخدام التطبيقات الصحية الرقمية يحسن تجربة المرضى في المستشفى.
- التحول الرقمي يساهم في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الدقة في التشخيص والعلاج.
- التكنولوجيا الرقمية تساعد في تقليل وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمات الطبية.
- تواجه المستشفى صعوبات في تطبيق الحلول الرقمية بشكل فعال.
- الاستثمار في التقنيات الرقمية مكلف ويشكل تحدياً أمام تحسين إدارة علاقات المرضى.
- التأهيل والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى ضروري لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الرقمية.
- تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تواجه تحديات تنظيمية في القطاع الصحي.
- القسم الرابع: رضا المرضى والتحسينات
- استخدام التكنولوجيا الرقمية ساهم في زيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.
- التحول الرقمي يتيح تقديم خدمات صحية أكثر سرعة وكفاءة.

- المرضى يشعرون بالرضا عن استخدام التقنيات الرقمية في متابعة حالتهم الصحية.
- التحول الرقمي ساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للمستشفى مع الحفاظ على جودة الخدمات.
- تكنولوجيا المعلومات الصحية ساعدت في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى.

https://docs.google.com/forms/d/1wkPUq2h-7CLtbrD_xlp8WwsBRsxR7rVoRkqvPaILQw4/edit

Abstract

This study aimed to analyze the impact of digital progress on patient relationship management and the quality of health services in hospitals from the perspective of managers in Riyadh hospitals. The study relied on the descriptive analytical approach to collect data from a sample of 150 managers in Riyadh hospitals. Data were collected using comprehensive questionnaires to measure the impact of digital transformation on the quality of health care, including information technology, customer relationship management systems, and big data. The results showed that digital progress contributed significantly to improving communication with patients, increasing their satisfaction, and raising the efficiency of services provided, by facilitating access to health information and reducing medical errors. The study also emphasized the importance of developing the digital infrastructure in hospitals and enhancing the skills of workers in using digital tools. The study recommended the need to support digital transformation in the health sector through training programs for employees, and developing policies that support the optimal use of technology to improve the quality of health services.

Keywords: digital progress, patient relationship management, quality of health services, digital transformation, hospitals, Riyadh, big data.

Midocean University

College of Management

Specialization in Business Administration



Title in English

The role of digital progress in managing patient relations and quality of services in the health sector from the point of view of managers in Riyadh hospitals

Prepared by:

Hissah Abdullah Al Mohemed

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

Dr. Dina Samir Al- waqqad

Year: 2024