

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير التميز المؤسسي على تحقيق واستدامة المستهدفات الصحية في المستشفيات الخاصة والحكومية التابعة
لوزارة الصحة بمدينة جدة وفقا لرؤية المملكة 2030

أسم الطالب

ليان أحمد درباس

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

3/7/2025- الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	4
1.1. المقدمة:.....	5
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	0
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	0
1.3. أهمية الدراسة.....	1
1.3.1. على المستوى النظري:.....	1
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	1
1.4. أسئلة الدراسة.....	2
1.5. أهداف الدراسة.....	2
1.6. فرضيات الدراسة.....	2
1.7. نموذج الدراسة.....	2
1.8. منهجية الدراسة.....	3
1.9. الدراسة الميدانية.....	3
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	3
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	4
2.1. المقدمة:.....	5
2.2. المتغير المستقل.....	5
2.3. المتغير التابع.....	5
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	5
2.5. الخاتمة.....	6
قائمة المراجع.....	7

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

ظهر مفهوم نظرية الوكالة بوضوح في سبعينيات القرن العشرين كرد فعل للمشكلات الإدارية في المؤسسات والشركات، بهدف تحقيق العدالة والكفاءة في استخدام الموارد وضمان تحقيق مصالح الأطراف المعنية (Dash, 2019). إلا أن جذور هذا المفهوم تعود إلى أربعينيات القرن الماضي، عندما طرح "بيرل" و"مينز" فكرة فصل الملكية عن الإدارة، والتي تعد الأساس لنظرية الوكالة وخلق توازن بين أطرافها (Kruk, 2018).

في الواقع، تم تطبيق مبادئ الوكالة في المؤسسات الحكومية قبل ذلك بكثير، حيث تعتبر الحكومات الحديثة نموذجاً عملياً لهذه النظرية، إذ يمثل الشعب "الأصيل (Principal)"، بينما تكون الحكومة "الوكيل (Agent)"، المسؤول عن إدارة الموارد وتقديم الخدمات العامة بكفاءة (Wadge, 2018) وتقاس جودة الحكومات بقدرتها على تقديم الخدمات بفعالية (إيصالها لأكثر عدد من المستفيدين بجودة عالية) وكفاءة (الاستخدام الأمثل للموارد المالية، كالضرائب، في تمويل هذه الخدمات).

في العقود الأخيرة، أصبح دور الحكومات أكثر تعقيداً بسبب تزايد المهام الداخلية (مثل تقديم الخدمات الأساسية) والخارجية (مثل التجارة والرقابة)، بالإضافة إلى تطور التكنولوجيا وارتفاع وعي المواطنين، مما زاد من التحديات التي تواجهها (Ssenyonjo, 2018) وتتفوق الدول المتقدمة في تقديم الخدمات مقارنة بالدول النامية، التي تسعى جاهدة لتحسين جودة الحياة لمواطنيها.

ولعل ترتيب الأهداف الخاصة بالتنمية المستدامة (17) ترتيب ذات مغزى دولي وخاصة من خلال وضع الأهداف الخاصة بالصحة والرفاهية الصحية كثالث أهم هذه الأهداف وقبل أهداف جودة التعليم والعدالة أو المساواة بين الجنسين. وهذا إنما يعود بشكل أساسي إلى أهمية الصحة والاستثمار الصحي في المواطنين والذي يعد الأساس الجيد لتلقي تعليم جيد، حيث تحتل الصحة والرفاهية مكانة أساسية في أهداف التنمية المستدامة (الهدف الثالث)، مما يعكس أهميتها كأساس لتحقيق التعليم الجيد والمساواة (WHO & Portina, 2018, 2015). ولذلك، تولي الدول النامية، ومن بينها المملكة العربية السعودية، اهتماماً خاصاً بالقطاع الصحي نظراً لحاجته إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية والتجهيزات الطبية المتطورة، وكذلك في الكوادر البشرية (الأطباء، الممرضين، الفنيين). (DH, 2010).

التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي:

إن التميز المؤسسي يعتبر أسوب حياة ونمط فكري، حيث أنو مفهوم متكامل، حيث إن المنظمات والمؤسسات التي تتواجد في هذا العصر هي تعيش في عصر المنافسة الشرسة وظل التطورات التكنولوجيا، لذا يضع المؤسسات في وضع محرج في عدم كفاية الأداء العادي في مواجهة تلك التغيرات من أجل الوصول إلى تطلعات وعدد أكبر من متلقي الخدمة، لذا فإن التميز في أداء المؤسسات مهم لتلك المنظمات وأصبح خياراً مهماً في ظل التغيرات المحيطة.

وتسعى المملكة إلى تعزيز وتطوير قطاع الصحة عن طريق برامج ومبادرات آخذة في الاعتبار أهداف التنمية المستدامة وفي هذا الإطار يعد قطاع الصحة من أكبر وأهم القطاعات التي تركز المملكة على تطويرها وتنميتها، بالإضافة إلى أن مخصصات القطاع الصحي من الأكبر في الموازنة العامة للمملكة، حيث يشهد القطاع تطور ملحوظ ومتسارع. (برنامج تحول القطاع الصحي، 2021).

يواجه النظام الصحي في المملكة تحديات كبيرة رغم التطورات الكبيرة التي يشهدها، مما دفع إلى تبني منهجيات التميز المؤسسي لتحسين الأداء بما يتوافق مع بيئة العمل المحلية. وتتماشى رؤية المملكة 2030 مع أهداف التنمية المستدامة، حيث تعمل على تعزيز جودة الخدمات الصحية من خلال مبادرات مثل:

• تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية.

• تحسين جودة الخدمات.

• تعزيز الوقاية من الأمراض.

• زيادة كفاءة الإنفاق الصحي (وزارة الصحة، 2020).

رغم الجهود الكبيرة، مثل تخصيص 147 مليار ريال لقطاع الصحة (الاستعراض الطوعي الوطني، 2018)، تظل التحديات قائمة بسبب ارتفاع تكاليف الخدمات الطبية وزيادة عدد السكان والمقيمين. لذلك، تسعى المملكة إلى تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتحسين كفاءة الخدمات الصحية وضمان استدامتها وفقاً لرؤية 2030.

1.2. مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في تلمس الباحث ومن خلال تجربته الشخصية وعمل أحد أفراد أسرته في وزاره الصحة (مستشفى حكومي بمدينة جدة) بأن هناك تراجع و تفاوت في مستوى تقديم الخدمة الصحية بين موقع وآخر وبين القطاع الحكومي والخاص وان هناك عدم معرفة وعدم تطبيق فعلي للتميز المؤسسي ، وتماشياً مع متطلبات التنمية المستدامة والتي باتت الحدود الدنيا لحقوق المواطن في الدول الحديثة وعلى حكومات الدول النامية منها والمتقدمة الحفاظ على تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية ، فقد قامت حكومة المملكة برسم رؤية خاصة تعد خارطة الطريق لمستقبل المملكة خلال هذا العقد. وتقوم الرؤية بتحديد مجموعة من المقاصد لتحقيق تنمية اقتصادية وترابط اجتماعي وحماية البيئة ولضمان ذلك فقد تم إعداد حزمة من البرامج التنفيذية في عدد من المجالات ولاسيما المجال الصحي في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى المملكة إلى توفير الرعاية الصحية المتكاملة والشاملة بأعلى المستويات العالمية، وتوفير الرعاية الصحية بجميع مستوياتها، وتعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض ووضع القوانين واللوائح التي تنظم القطاع الصحي ومراقبة أدائه مع الاهتمام بالجانب البحثي والتدريب ومجالات الاستثمار الصحي، حيث يواجه القطاع الصحي عدة تحديات منها زيادة الطلب على الخدمات الصحية، ووجود تداخل بين الأدوار ما بين الجهة المنظمة والجهة التي تقدم الخدمة، ووجود فجوة بين العرض والطلب في القوى العاملة في المجال و وجود ضعف في التكامل بين الرعاية الأولية والثانوية والتخصصية سواء من خلال المستشفيات الحكومية أو المستشفيات الخاصة وذلك من خلال المجهودات المكثفة من قبل الحكومة لتطوير المنظومة الصحية سواء من خلال البنى التحتية أو حزمة القوانين والبروتوكولات بين المؤسسات الصحية الداخلية أو الخارجية وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في أثر التميز المؤسسي بالمستشفيات الحكومية والخاصة على تحقيق واستدامة المستهدفات الصحية وفقاً لرؤية المملكة 2030.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم وضوح الإطار المفاهيمي الشامل للتميز المؤسسي في القطاع الصحي.
- ضعف الربط بين نظرية الوكالة والتميز المؤسسي.
- غياب التكامل مع نظريات إدارية أخرى ذات صلة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم وضوح آليات تطبيق التميز المؤسسي في المستشفيات.
- التحديات العملية غير مُوثقة بشكل كافٍ.
- ضعف التكامل بين القطاعين الحكومي والخاص.
- غياب مؤشرات قياس الاستدامة الصحية.
- الفجوة بين الرؤية 2030 والتطبيق الفعلي.

مقترحات لسد الفجوات:

نظريًا:

- تطوير إطار نظري يدمج نظرية الوكالة مع نظريات التميز المؤسسي والحوكمة.
- تحليل نقدي للدراسات السابقة لتحديد الفجوات المعرفية.

تطبيقًا:

- دراسة حالات واقعية (Case Studies) لتطبيق التميز المؤسسي في مستشفيات سعودية.
- استخدام منهجيات كمية (استبيانات) أو نوعية (مقابلات) لقياس تأثير التميز المؤسسي على الجودة.

- تقديم نموذج عملي (Framework) لتحسين التكامل بين القطاعين الحكومي والخاص.

وحتى يتسنى تحقيق الهدف من هذه الدراسة فإن السؤال التالي يلخص جوهر هذه الدراسة والذي يكمن في:

"ما هو أثر التميز المؤسسي بالمستشفيات الحكومية والخاصة على تحقيق واستدامة المستهدفات الصحية

وفقاً لرؤية المملكة 2030"؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن أهمية هذه الدراسة على المستوى النظري في كونها من أوائل الدراسات من نوعها في المملكة العربية السعودية ومستشفيات مدينة جدة خصوصا ثاني اكبر المدن بالسعودية ، والتي تتناول التميز المؤسسي والمستهدفات الصحية وفقا لرؤية المملكة 2030 خاصة في القطاع الصحي والذي بات وأضحى للباحث من خلال الاستعراض المرجعي ندرة البحوث في هذا المجال بشكل عام خاصة في مجال الرعاية الصحية والخدمات الصحية حيث يمثل القطاع الصحي ما نسبته 7% من الموازنة العامة للدولة لعام 2023 ، الأمر الذي يعد إضافة يتمنى الباحث أن تكون هي البداية الحقيقية لمزيد من الأبحاث في مجال التميز المؤسسي في القطاعات الخدمية بشكل عام والقطاعات الصحية بشكل أكثر خصوصية وذلك على أساس أن الاستثمار في الصحة والمواطن هو اللبنة الأساسية لتقدم الشعوب ونهضتها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي في الاعتبار التالية:

- الدور البارز للتميز المؤسسي واعتباره أهم وأحدث الاتجاهات في الإدارة الحديثة لتحسين كفاءة وفعالية الأداء في المستشفيات.
- مواكبة التوجهات الخاصة بالرؤية الخاصة بالمملكة (2030) وذلك للدور البارز الذي يمكن أن يؤدي التميز المؤسسي في مجال تقديم الخدمات العامة بشكل عام والخدمات الصحية بشكل خاص.
- إبراز جهود الحكومة السعودية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بشكل عام وخاصة في مجال الرعاية والخدمات الصحية من خلال إبراز دور التميز المؤسسي في المستشفيات الحكومية وكذلك المستشفيات الخاصة وذلك بسبب الدور المحتوم للتعاون الوثيق بين القطاع الخاص والحكومي في تقديم الخدمات الصحية.
- التعرف على برنامج تحول القطاع الصحي والقطاعات المرتبطة به للتميز المؤسسي وتحسين الكفاءة

والفعالية في تقديم الخدمات العامة بشكل عام والصحية بشكل خاص من أجل تحقيق رؤية المملكة 2030.

- يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تقديم مقترحات لمتخذي القرار في الحكومة (المستشفيات الحكومية وجهات الرقابة عليها) وكذلك المستشفيات الخاصة من أجل تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الصحية من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من علاقة بين التميز المؤسسي على تحقيق المستهدفات الصحية وفق رؤية المملكة 2030.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- الاستعراض الطوعي الوطني الأول. (2018). نحو تنمية مستدامة للمملكة العربية "المنتدى السياسي الرفيع المستوى" التحول نحو مجتمعات مستدامة ومرنة، ص. ص: 1-95.
- برنامج تحول القطاع الصحي. (2021). برنامج تحول القطاع الصحي- خطة التنفيذ 2020-2021، رؤية المملكة 2030، 1-57.
- وزارة الصحة. (2020). الخطة الاستراتيجية- 2018-2023. وزارة الصحة، 1-62.

المراجع الأجنبية:

- Dash, S., Shakyawar, S. K., Sharma, M., & Kaushik, S. (2019). Big data in healthcare: management, analysis and future prospects. Journal of big data, 6(1), 1-25.
- Department of Health. (2010). Equity and excellence: liberating the NHS (Vol. 7881). The Stationery Office.
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., & Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. The Lancet global health, 6(11), e1196-e1252.
- Ssenyonjo, A., Namakula, J., Kasyaba, R., Orach, S., Bennett, S., & Ssengooba, F. (2018). Government resource contributions to the private-not-for-profit sector in Uganda: evolution, adaptations and implications for universal health coverage. International journal for equity in health, 17(1), 1-12.
- Wadge, H., Roy, R., Sripathy, A., Prime, M., Carter, A., Fontana, G., ... & Chalkidou, K. (2017). Evaluating the impact of private providers on health and health systems. London, UK: Imperial College London.

- World Health Organization. (2018). OECD, International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage.