

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

دراسة نظام الجدولة في المنشآت الصحية وأثره على تحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية

أسم الطالب

إلهام محمد العمودي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د . عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

جدول المحتويات

عنوان المشروع	1
التاريخ- الفصل الدراسي.....	1
جدول المحتويات.....	2
1.1. مشكلة الدراسة.....	5
1.1.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
2.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
2.1. أهمية الدراسة.....	6
3.1. أسئلة الدراسة.....	7
4.1. أهداف الدراسة.....	7
5.1. فرضيات الدراسة.....	8
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تلعب المنشآت الصحية دورًا محوريًا في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع، وتعتمد جودة هذه الخدمات على عدة عوامل تنظيمية وإدارية، من أبرزها نظام الجدولة . يمثل الجدول العمود الفقري لتوزيع الموارد البشرية والمادية داخل المنشأة، بما في ذلك جدولة الأطباء والممرضين، غرف العمليات، والمواعيد الطبية للمرضى. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية تصميم الجداول في المنشآت الصحية، التحديات المرتبطة بها، ومدى تأثيرها على كفاءة العمل وجودة الرعاية المقدمة. إن تحسين نظام الجدولة لا يسهم فقط في تقليل أوقات الانتظار وزيادة رضا المرضى، بل أيضًا في تقليل الإجهاد على العاملين في القطاع الصحي.

1.1. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المنشآت الصحية تحديات كبيرة في وضع جداول عمل فعالة تلبي احتياجات المرضى والعاملين على حدٍ سواء. عدم كفاءة الجدولة قد يؤدي إلى تأخير في المواعيد، إرهاق الموظفين، أو حتى تقديم رعاية صحية أقل جودة. لذلك، تكمن المشكلة البحثية في السؤال التالي:

ما مدى كفاءة نظام الجدولة المستخدم في المنشآت الصحية، وما تأثيره على جودة الخدمة الصحية وكفاءة الأداء؟

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

1. إشكالية تعريف المفاهيم الأساسية
2. تعدد النماذج النظرية لتفسري العلاقة بين الجدولة والكفاءة
3. صعوبة القياس النظري للكفاءة كمتغير تابع

2.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي

1. قلة الدراسات الميدانية في البيئات الصحية الواقعية

2. ضعف تكامل الجدولة مع نظم المعلومات الصحية (HIS)

2.1. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المحوري الذي تؤديه أنظمة الجدولة في تعزيز كفاءة أداء المنشآت الصحية، في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي، مثل ارتفاع الطلب على الخدمات، ومحدودية الموارد، وضغوط تقليل التكاليف وتحسين الجودة. إذ تُعد الجدولة أداة تنظيمية فعالة تساعد على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والتقنية، مما ينعكس مباشرة على مستوى جودة الخدمات المقدمة وتقليل فترات الانتظار وتحسين رضا المرضى

1.2.1. على المستوى النظري:

(Queueing Theory) نظرية الطوابير

(Systems Theory) نموذج النظم

2.2.1. على المستوى التطبيقي:

1. تقدم تحليلاً عملياً لأثر الجدولة على مؤشرات الأداء في المنشآت الصحية.

2 . تساهم في توجيه السياسات الإدارية نحو اعتماد حلول جدولة مدروسة قائمة على البيانات والتحليل.

3. تمكّن صانعي القرار من اتخاذ إجراءات تحسين تستند إلى نتائج علمية مدعومة بالأدلة.

3.1. أسئلة الدراسة

1. ما مدى فعالية نظام الجدولة المطبق في المنشآت الصحية في تحسين كفاءة تقديم .

2. الخدمات الصحية؟

3. ما العلاقة ب ر ني كفاءة نظام الجدولة ومدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة؟ .

4. . ما أثر تحسين آليات الجدولة على تقليل أوقات الانتظار في الأقسام الطبية المختلفة ؟

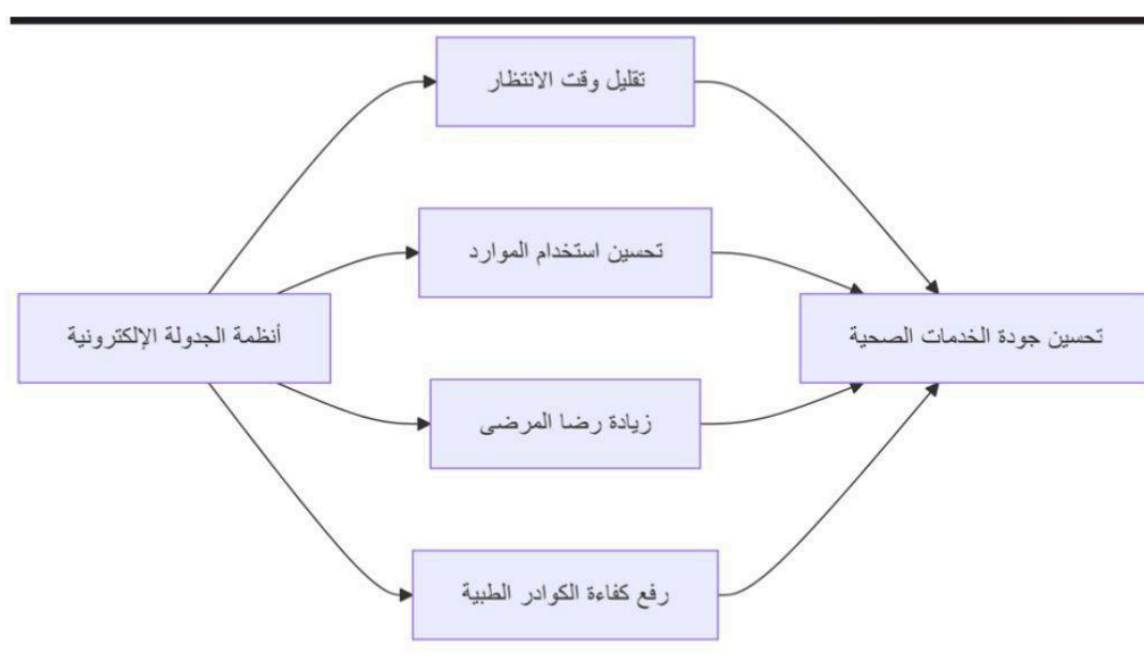
4.1. أهداف الدراسة

1. تحليل نظام الجدولة في المنشآت الصحية وتحديد مدى تأثيره على كفاءة تقديم الخدمات الصحية.
2. تشخيص واقع نظام الجدولة المطبق حالياً في المنشآت الصحية.
3. قياس أثر نظام الجدولة على مؤشرات الكفاءة التشغيلية، مثل تقليل وقت الانتظار واستخدام الموارد .

5.1. فرضيات الدراسة

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الجدولة المطبق في المنشآت الصحية على كفاءة تقديم الخدمات الصحية.
2. يوجد ارتباط إيجابي بين فعالية نظام الجدولة وتقليل متوسط وقت الانتظار للمرضى .
3. يوجد أثر إيجابي لنظام الجدولة على مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة .

نموذج البحث



الدراسة الميدانية المقترحة

سيتم تطبيق الدراسة ميدانياً في إحدى المنشآت الصحية المتوسطة الحجم، مثل مركز صحي حكومي أو مستشفى عام، بهدف تقييم نظام الجدولة المطبق فيه، وتحليل أثره على كفاءة تقديم الخدمات الصحية. وقد تم اختيار هذه المنشأة نظراً لتوافر بيانات المواعيد وتنوع الحالات المرضية فيها، مما يتيح دراسة عملية ومركزة ضمن نطاق محدود قابل للتحليل بدقة.

منهجية البحث المتوقعة

سيُستخدم المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات من خلال استبيانات تُوزع على العاملين في القطاع الصحي (أطباء، إداريين) والمرضى. كما سيتم الاستعانة ببيانات الأداء المؤسسي لمقارنة نتائج الجدولة

المخطط المقترح للمشروع

المقدمة

عرض عام لموضوع الدراسة

أهمية تنظيم المواعيد في تحسين جودة الخدمات الصحية

دوافع اختيار الموضوع

مشكلة الدراسة

تحديد المشكلة بوضوح: تأخر المواعيد، تكديس المرضى، انخفاض رضا المستفيدين

التساؤل الرئيسي للدراسة

أهداف الدراسة

التعرف على النظام المستخدم للجدولة

قياس تأثير الجدولة على الكفاءة التشغيلية

تقديم مقترحات تطويرية

أهمية الدراسة

(أهمية نظرية (إثراء المعرفة

(أهمية تطبيقية (تحسين الأداء في المنشآت الصحية

فرضيات أو أسئلة الدراسة

هل يؤثر نظام الجدولة على تقليل وقت الانتظار؟

هل هناك علاقة بين الجدولة ورضا المستفيدين؟

منهجية الدراسة

نوع المنهج: وصفي تحليلي

أداة الدراسة: استبانة

مجتمع الدراسة: العاملون في منشأة صحية واحدة

أسلوب تحليل البيانات: إحصائي

حدود الدراسة

بشرية، مكانية، زمانية

الإطار النظري

التعريف بنظام الجدولة

مفاهيم الكفاءة التشغيلية في الخدمات الصحية

الدراسات السابقة

الدراسة الميدانية

.تصميم الاستبانة

.جمع البيانات وتحليلها

.عرض النتائج ومناقشتها

النتائج والتوصيات

.عرض أهم النتائج المستخلصة

.توصيات لتطوير نظام الجدولة

الخاتمة

.ملخص لأهم ما توصل إليه البحث

قائمة المراجع

.مراجع عربية وأجنبية حديثة وموثوقة

قائمة المراجع

1.الدسوقي، م. أ. 2015. (إدارة نظم الرعاية الصحية: الأسس والتطبيقات. القاهرة:

دار النهضة العربية).

2. العتيبي، ف. ع. 2019. تطوير نظام جدولة مواعيد المرضى في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة الإدارة الصحية، 3(12)، 45.60 (
3. الحربي، ع. م. 2021. تحليل الأداء التشغيلي في المنشآت الصحية باستخدام تقنيات الجدولة. المؤتمر العربي لإدارة المستشفيات)، 14، 112-125.