

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث
التخطيط الاستراتيجي كأداة لتحسين جودة الخدمات الصحية

إعداد الطالب/ جمال فرحان الفرحان

إشراف/ د. الفیصل عبدالحمید

د. فايز الجراد

العام الدراسي:
2025

مقدمة:

تعد جودة الخدمات الصحية من أهم المؤشرات التي تدل على كفاءة الأنظمة الصحية. ومع تزايد التحديات التي تواجه القطاع الصحي، برز التخطيط الاستراتيجي كأداة فعالة لتوجيه الموارد وتحقيق الأهداف. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق التخطيط الاستراتيجي على تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تحليل نماذج وتجارب واقعية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تبني بعض المؤسسات الصحية لمفاهيم التخطيط الاستراتيجي، إلا أن جودة الخدمات المقدمة لا تزال تعاني من التفاوت، ما يثير تساؤلاً حول مدى فعالية هذا النوع من التخطيط في تحسين الأداء الصحي.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال مساهمتها في تطوير مفاهيم الإدارة الاستراتيجية في القطاع الصحي، وتوفير إطار علمي يمكن للمؤسسات الصحية الاستفادة منه في رفع كفاءة خدماتها.

أهداف الدراسة:

- تحديد عناصر التخطيط الاستراتيجي المطبقة في القطاع الصحي.
- تقييم أثر تلك العناصر على جودة الخدمات المقدمة.
- تقديم توصيات لتعزيز فعالية الخطط الاستراتيجية في المؤسسات الصحية.

تساؤلات الدراسة:

ما مدى تأثير التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية؟

فروض الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات الصحية.
- 2- يؤثر وضوح الرؤية والرسالة في تحقيق نتائج ملموسة في الأداء الصحي.
- 3- تؤدي المتابعة والتقييم المستمر ضمن الخطة الاستراتيجية إلى تحسين مؤشرات الجودة.

الدراسات السابقة:

- الشامي، أحمد. (2020) الإدارة الاستراتيجية في القطاع الصحي. دار الفكر.
- الخالدي، سعاد. (2022) جودة الخدمات الصحية ودورها في رضا المستفيد. مجلة الصحة العامة.
- Porter, M. E. (2006). Redefining Health Care. Harvard Business Review Press.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). The Balanced Scorecard. Harvard Business School Press.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يعتمد البحث على مفاهيم التخطيط الاستراتيجي وأبعاده، وتطور مفهوم الجودة في الخدمات الصحية، بالإضافة إلى العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وجودة الأداء المؤسسي.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، مع تطبيق عملي باستخدام استبانة موجهة إلى موظفي الإدارة والممارسين الصحيين في مستشفى حكومي.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

حدود الدراسة:

- الزمان: النصف الأول من عام 2025.
- المكان: مستشفى حكومي في السعودية.
- العينة: العاملون في المستشفى فقط.
- قد لا تعمم النتائج على جميع المنشآت الصحية.

المراجع:

- الشامي، أ. (2020). الإدارة الاستراتيجية في القطاع الصحي. دار الفكر.
- الخالدي، س. (2022). جودة الخدمات الصحية ودورها في رضا المستفيد. مجلة الصحة العامة.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard. Harvard Business School Press.
- Porter, M. E. (2006). Redefining Health Care. Harvard Business Review Press.