

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

دور ادارہ المشاريع في تحسين تجربہ المريض داخل مراكز الرعاية الصحية الاولى

أسم الطالب

عزہ احمد علي فلاته

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ 2025/10/24- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة الى بيان دور ادارة المشاريع في تحسين تجربه المريض داخل مراكز الرعاية الصحية الاولى , من خلال توضيح العلاقة بين تطبيق أدوات ادارة المشاريع و مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من العاملين في مجالات إدارة المشاريع وتجربة المريض في المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة في مدينة مكة المكرمة.

النتائج: أشارت نتائج الدراسات السابقة إلى أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع يسهم في رفع جودة الخدمات الصحية، وتحسين تجربة المريض من خلال التخطيط الجيد والتنفيذ والمتابعة الفعالة للمبادرات

التطبيقات والأهمية: تسهم هذه الدراسة في تعزيز فهم العلاقة بين إدارة المشاريع وتجربة المريض، وتقديم توصيات عملية تساعد في تطوير مبادرات تحسين تجربة المريض داخل المراكز الصحية، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المشاريع – تجربة المريض – جودة الخدمات الصحية – رضا المستفيدين

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3. أهمية الدراسة
10	1.3.1. على المستوى النظري
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي
10	1.4. أسئلة الدراسة
11	1.5. أهداف الدراسة
11	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. الدراسة الميدانية
12	1.9. مخطط المشروع
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.2. المتغير المستقل
14	2.3. المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
17	3.1. المقدمة

17	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
18	3.3. تصميم البحث
18	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
19	3.5. طريقة جمع البيانات
19	3.6. أنواع البيانات
19	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
20	3.8. الخاتمة
21	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
22	4.1. المقدمة
22	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
22	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
23	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
23	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
23	4.6. الخاتمة
24	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
25	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
25	5.2. توصيات الدراسة
25	5.3. الخاتمة
26	قائمة المراجع
27	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تطورًا كبيرًا في الخدمات المقدمة للمستفيدين، ضمن توجهات الدولة نحو الارتقاء بجودة الرعاية الصحية. ويُعد رضا المستفيدين وتجربتهم مع الخدمة أحد أهم مؤشرات النجاح في المنظومات الصحية الحديثة، لما تعكسه من جودة التنظيم والاهتمام بالإنسان كعنصر أساسي في منظومة الصحة

برز في السنوات الأخيرة مفهوم “تجربة المريض” كأحد المفاهيم الحيوية في تطوير الخدمات الصحية، إذ يهدف إلى تحسين رحلة المريض في جميع مراحل تلقي الخدمة، بدءًا من الاستقبال وحتى المتابعة بعد انتهاء العلاج. وتعتمد التجربة الناجحة على مجموعة من العوامل الإدارية والتنظيمية التي تضمن تقديم الخدمة بشكل فعال وإنساني في آن واحد.

وفي إطار رؤية المملكة 2030، أولت وزارة الصحة اهتمامًا متزايدًا بتحسين تجربة المريض من خلال مبادرات متعددة، مثل قياس رضا المستفيدين، وبرامج التطوير الإداري، والتدريب على مهارات التواصل والإدارة. ورغم أهمية هذه الجهود، إلا أن نتائج بعض المبادرات ما زالت محدودة بسبب غياب التطبيق المنهجي لأساليب الإدارة الحديثة

تُعد إدارة المشاريع من الأدوات الفعّالة التي يمكن أن تسهم في نجاح مبادرات تحسين تجربة المريض، كونها توفر إطارًا علميًا يضمن التخطيط الجيد، والتنفيذ المنظم، والمتابعة الدقيقة للمشاريع التطويرية داخل المنشآت الصحية. فوجود منهجية واضحة في إدارة هذه المبادرات يساعد على تحقيق نتائج أكثر استدامة وفعالية

انطلقت فكرة هذا البحث من الحاجة إلى دراسة العلاقة بين إدارة المشاريع وتجربة المريض داخل مراكز الرعاية الصحية الأولية، لتسليط الضوء على أهمية تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة في بيئة الرعاية الصحية. كما تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج علمي يمكن أن يُسهم في تحسين رضا المستفيدين ورفع كفاءة الخدمات الصحية في المملكة

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المستفيدين من خلال مبادرات "تجربة المريض"، إلا أن العديد من تلك المبادرات تواجه صعوبات تتعلق بضعف آليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة. ويعود ذلك في كثير من الأحيان إلى غياب التطبيق المنهجي لأساليب إدارة المشاريع داخل المراكز الصحية.

تُظهر الممارسات الحالية وجود فجوة واضحة بين تصميم المبادرات وتنفيذها، حيث تُنفذ بعض البرامج دون وجود خطة متكاملة تضمن استمرارية التحسين وتحقيق الأهداف المرجوة. كما أن قلة الدراسات العربية التي تربط بين إدارة المشاريع وتجربة المريض تجعل هذا الموضوع بحاجة إلى تحليل علمي لتوضيح العلاقة بين الجانبين من منظور نظري وتطبيقي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة المشاريع وتجربة المريض بشكل مباشر في بيئة الرعاية الصحية السعودية.
- نقص في النماذج النظرية التي توضح كيف يمكن لتطبيق إدارة المشاريع أن يؤثر فعليًا على جودة تجربة المريض.
- تباين في المفاهيم النظرية المتعلقة بتطبيق إدارة المشاريع داخل المؤسسات الصحية، مما يصعب عملية القياس والتحليل الدقيق للأثر.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

محدودية الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر تطبيق إدارة المشاريع على تحسين تجربة المريض في المراكز الصحية.

ضعف توثيق الممارسات الناجحة والدروس المستفادة من تطبيق إدارة المشاريع في القطاع الصحي.

ندرة النماذج التجريبية أو المشاريع الواقعية التي تم تنفيذها وتقييم نتائجها علميًا في البيئة المحلية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى اسهام تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين تجربة مريض داخل مراكز الرعاية الصحية الاولى في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تبرز أهمية هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية من خلال الربط بين مفهومي “إدارة المشاريع” و “تجربة المريض” داخل البيئة الصحية، وهو جانب لم تتناوله العديد من الدراسات المحلية السابقة بشكل مباشر. كما تضيف الدراسة منظوراً جديداً يدمج بين الأساليب الإدارية الحديثة ومفاهيم جودة الخدمة الصحية، مما يساهم في بناء إطار معرفي يساعد الباحثين والمهنيين في هذا المجال على توسيع فهم العلاقة بين الإدارة والرضا الصحي

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من كونها تساهم في تقديم نموذج عملي يمكن تطبيقه داخل مراكز الرعاية الصحية لتحسين تجربة المريض باستخدام أدوات إدارة المشاريع. كما تساعد نتائجها صنّاع القرار في وزارة الصحة على تطوير آليات تنفيذ ومتابعة المبادرات، وضمان استدامة نتائجها بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 الرامية إلى رفع جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى إدراك العاملين في المؤسسات الصحية السعودية لأهمية تجربة المريض؟

1.5. 2. ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض داخل مراكز الرعاية الصحية؟

3. ما العلاقة بين تطبيق أدوات إدارة المشاريع ومستوى رضا المريض عن الخدمة الصحية؟

4. ما أبرز التحديات الإدارية والتنظيمية التي تؤثر على تطبيق إدارة المشاريع في مبادرات تجربة المريض؟

5. ما الآليات المقترحة لتفعيل دور إدارة المشاريع في تحسين تجربة المريض داخل المراكز الصحية؟

1.6. أهداف الدراسة

- 1.7. 1. توضيح مفهوم تجربة المريض ودوره في تحسين جودة الخدمات الصحية.
2. تحديد مدى استخدام مبادئ إدارة المشاريع في المؤسسات الصحية السعودية.
3. استكشاف العلاقة بين تطبيق إدارة المشاريع وتحسين تجربة المريض.
4. تحليل التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المشاريع في مجال تجربة المريض.
5. تقديم مقترحات عملية لتنفيذ أدوات إدارة المشاريع بهدف تحسين تجربة المريض

1.8. فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق مبادئ إدارة المشاريع و تحسين تجربة المريض داخل المراكز الصحية .

1.9. نموذج الدراسة

1.10. الدراسة الميدانية

1.11. مخطط المشروع

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

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق