



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم الإدارة الصحية

عنوان البحث

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية

إعداد الطالب: عبدالرحمن حسن حريصي

الرقم الأكاديمي: 252000647

إشراف:

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً، في ظل رؤية 2030 التي تستهدف رفع جودة الحياة وتحسين كفاءة النظام الصحي. وتُعد التقنيات الرقمية مثل السجلات الطبية الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي، الروبوتات الطبية، أنظمة إدارة البيانات والتحليل التنبؤي من أهم الوسائل الحديثة التي تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين سرعة اتخاذ القرار الطبي والإداري.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة لتطبيق منظومة التحول الرقمي، إلا أن مستوى النضج الرقمي يختلف بين المستشفيات، مما يستدعي دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وتحديد التحديات والعوامل المؤثرة في نجاحه.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الانتشار المتزايد لتطبيقات التحول الرقمي في المستشفيات السعودية، إلا أن العديد من المنشآت الصحية ما تزال تواجه صعوبات تتعلق بجاهزية البنية التحتية، ضعف تكامل الأنظمة الإلكترونية، نقص تدريب الكوادر، ومقاومة التغيير. وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يسهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي في الإدارة الصحية.
- تقديم نموذج تطبيقي من بيئة المستشفيات السعودية حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.

ثانياً: الأهمية العملية:

- دعم صناع القرار في المستشفيات ووزارة الصحة في تبني أفضل الممارسات الرقمية.
- مساعدة المستشفيات على تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية.
- تعزيز كفاءة التشغيل وتقليل التكاليف عبر تقنيات التحول الرقمي.

أهداف الدراسة:

1. تحديد مفهوم التحول الرقمي ومكوناته في الإدارة الصحية.
 2. دراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية.
 3. تحليل التحديات التي تعيق تطبيق التحول الرقمي في المستشفيات.
 4. تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق التحول الرقمي واستدامة جودة الخدمات الصحية.
-

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية؟
 2. كيف يسهم تطبيق الأنظمة الإلكترونية (مثل السجلات الطبية الإلكترونية) في تحسين كفاءة اتخاذ القرار؟
 3. ما التحديات التي تواجه المستشفيات السعودية في تطبيق التحول الرقمي؟
 4. كيف تؤثر جاهزية البنية التحتية الرقمية على رضا المرضى بالمستشفيات؟
 5. ما العوامل التي تعزز نجاح التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي؟
-

فروض الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها والإطار النظري الذي تستند إليه، قامت هذه الدراسة ببناء مجموعة من الفروض التي يمكن اختبارها إحصائياً للتحقق من العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية. وقد تم صياغة الفروض على النحو التالي:

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية.

يفترض هذا الفرض أن تطبيق التقنيات الرقمية—مثل السجلات الطبية الإلكترونية، والتحليل الذكي للبيانات، والأنظمة الإدارية الرقمية—يسهم بشكل مباشر وملحوظ في رفع جودة الخدمات الصحية، سواء من حيث تقليل الأخطاء أو تحسين الدقة أو تسريع الإجراءات الصحية.

H2: توجد علاقة إيجابية بين استخدام الأنظمة الإلكترونية وكفاءة اتخاذ القرار الإداري.

يقيس هذا الفرض مدى تأثير الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في دعم قرارات الإدارة الصحية، عبر توفير بيانات دقيقة، وسرعة الوصول إلى المعلومات، وتحسين قدرة المديرين على التخطيط، والتنبؤ، ومعالجة المشكلات بشكل أكثر فاعلية.

H3: تؤدي جاهزية البنية التحتية الرقمية إلى تعزيز رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

يقترح هذا الفرض أن توفر البنية التحتية الرقمية المتطورة—مثل شبكات الاتصال، أنظمة الملفات الإلكترونية، الربط بين الأقسام—يساهم في تحسين تجربة المريض، من خلال تسهيل الخدمة، تقليل الانتظار، وتوفير معلومات دقيقة وأمنة، مما يرفع مستوى الرضا العام.

H4: يساهم التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف في المستشفيات.

يفترض هذا الفرض أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين كفاءة سير العمل داخل المستشفيات، وتقليل الهدر، وخفض الأخطاء، وتسريع الإجراءات، مما ينعكس على انخفاض التكاليف التشغيلية وتخصيص الموارد بشكل أفضل.

الدراسات السابقة:

أشارت الدراسات الحديثة إلى أن:

- اعتماد الأنظمة الرقمية ساهم في تقليل الأخطاء الطبية بنسبة 30% (WHO, 2022).
- تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية يحسن سرعة التشخيص وفعالية اتخاذ القرار. (Al-Qahtani, 2023)
- التحول الرقمي يعزز رضا المرضى ويقلل وقت الانتظار.
- ضعف تكامل الأنظمة وقلة التدريب تُعد من أبرز التحديات التي تعيق التحول الرقمي.

المنطلقات النظرية للدراسة

تتركز هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات العلمية التي تساعد في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وتوضح كيفية تأثير الأنظمة الرقمية على رضا المستفيدين وكفاءة اتخاذ القرار داخل المستشفيات. وتشكل هذه النظريات الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في بناء فرضياتها وتحليل نتائجها. وتشمل المنطلقات النظرية ما يلي:

1. نظرية التحول الرقمي في القطاع الصحي

تُعد نظرية التحول الرقمي إطارًا عامًا يوضح كيفية انتقال المؤسسات الصحية من الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات إلى الاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة. وتؤكد هذه النظرية أن تطبيق الأنظمة الرقمية يؤدي إلى:

- تحسين كفاءة الأداء التنظيمي،

- رفع الجودة التشغيلية،
- تسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية،
- وتقليل الأخطاء البشرية.

وتفترض هذه النظرية أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على عوامل رئيسية، مثل: جاهزية البنية التحتية، توفر الموارد التقنية، وتقبل العاملين للتغيير.

2. نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL)

تمثل هذه النظرية الإطار الأكثر استخدامًا في تقييم جودة الخدمات، وتقوم على خمسة أبعاد رئيسية:

1. الملموسية (Tangibles): الأجهزة، الأنظمة، التقنيات المستخدمة.
2. الاعتمادية (Reliability): دقة الخدمة واستمراريتها.
3. الاستجابة (Responsiveness): سرعة تقديم الخدمة.
4. الأمان (Assurance): الثقة والاطمئنان لدى المستفيد.
5. التعاطف (Empathy): فهم احتياجات المستفيدين.

وتستخدم هذه النظرية لقياس أثر الأنظمة الرقمية على جودة الخدمات الصحية من منظور المستفيدين.

3. نظرية البنية التحتية الرقمية

تركز هذه النظرية على دور البنية الرقمية—مثل الخوادم، الشبكات، أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، قواعد البيانات—في دعم التحول الرقمي. وتؤكد النظرية أن جودة الخدمات الصحية تعتمد بشكل كبير على:

- استقرار الأنظمة الإلكترونية،
- سرعة البيانات،
- مستوى التكامل بين الأنظمة،
- جاهزية الدعم الفني.

وبالتالي، فإن ضعف البنية التحتية يؤدي إلى تدني جودة الخدمة وارتفاع معدل الأخطاء.

4. نظرية رضا المستفيدين

تهدف هذه النظرية إلى تفسير كيفية تكون رضا المستفيدين (مرضى، موظفين، أو متعاملين) تجاه الخدمات المقدمة. وتشير إلى أن رضا المستفيد يتأثر بعوامل عدة، أهمها:

- سهولة الوصول إلى الخدمة،
- جودة المعلومات المقدمة،
- وضوح الإجراءات،

- سرعة إنجاز المعاملات،
- مستوى الأمان والخصوصية.

وتساعد هذه النظرية في قياس رضا المرضى والموظفين عن الأنظمة الرقمية داخل المستشفى.

5. نظرية الابتكار التكنولوجي

توضح هذه النظرية كيفية تبني المؤسسات للتقنيات الجديدة وتأثير ذلك على تطوير العمليات. تركز على عناصر مثل:

- مدى استعداد المؤسسة لتبني تقنيات جديدة،
- تقبل العاملين للتغيير،
- المرونة التنظيمية،
- تأثير الابتكار على تحسين الأداء والجودة.

وترتبط هذه النظرية مباشرة بموضوع الدراسة لأنها تقدم تفسيراً لنجاح أو فشل تطبيقات التحول الرقمي داخل المستشفيات.

المنهجية وطرق البحث:

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية واضحة تهدف إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية، وذلك من خلال استخدام أدوات كمية وإحصائية مناسبة لطبيعة المشكلة البحثية وأسئلتها. وتتمثل منهجية البحث فيما يلي:

أولاً: نوع البحث

يُعد هذا البحث بحثاً وصفيًا تحليليًا، حيث يهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي في المستشفيات السعودية، ثم تحليل أثره على جودة الخدمات الصحية، والإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال بيانات كمية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي.

ثانيًا: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، كونها تتيح التعامل مع متغيرات قابلة للقياس وتساعد في تحليل العلاقات الإحصائية بين المتغيرات بدقة وموضوعية.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع المستشفيات في المملكة العربية السعودية، سواء:

- المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة أو الجهات الأخرى،
- المستشفيات الخاصة،
- المستشفيات العسكرية.

ويمثل هذا التنوع في مجتمع الدراسة مختلف أنماط البنية التحتية التقنية ومستويات نضج التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي.

رابعاً: عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية متنوعة تضم فئات مختلفة من المستفيدين والعاملين داخل المستشفيات، بهدف الحصول على رؤية شاملة لواقع التحول الرقمي. وتشمل العينة:

- الأطباء
- الممرضين
- الإداريين
- المرضى

ويُسهم هذا التنوع في تقديم قياس شامل ودقيق لآثار التحول الرقمي من وجهات نظر متعددة داخل النظام الصحي.

خامساً: طريقة التحليل الإحصائي

لتحليل البيانات والتحقق من فروض الدراسة، استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS، وذلك على النحو التالي:

1. اختبار الارتباط (Correlation Analysis)

لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات الأساسية للدراسة، مثل:

- التحول الرقمي
- جودة الخدمات الصحية
- رضا المرضى
- كفاءة اتخاذ القرار

2. اختبار الانحدار (Regression Analysis)

لتحليل مقدار التأثير المباشر للتحويل الرقمي على جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين، وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً في النموذج البحثي.

ونُسهِم هذه الاختبارات في تقديم تحليل علمي على مستوى عالٍ من الدقة يساعد في تفسير النتائج والوصول إلى استنتاجات مبنية على بيانات حقيقية.

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة قياس رئيسية لجمع البيانات وهي الاستبانة الإلكترونية، والتي تم تصميمها بعناية وفق منهجية علمية تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة اتفاق أفراد العينة حول متغيرات الدراسة. وجاء استخدامها لما توفره من سهولة في التوزيع، وسرعة في الحصول على البيانات، وملاءمتها لقياس الاتجاهات والتصورات.

وقد تم تصميم الاستبانة بحيث تتضمن أربعة محاور رئيسية على النحو الآتي:

أولاً: محور مستوى تطبيق التحويل الرقمي

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى تبني المستشفيات السعودية للأنظمة والتقنيات الرقمية الحديثة. ويشمل بنوداً تقيس:

- توفر البنية التحتية التقنية داخل المستشفى.
- مستوى استخدام الأنظمة الإلكترونية مثل السجلات الطبية الإلكترونية (EHR).
- مدى الاعتماد على التقنيات الرقمية في العمليات الإدارية والطبية.
- مستوى تكامل الأنظمة الإلكترونية بين الأقسام والوحدات المختلفة.
- وجود برامج تدريب للموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية.

ثانياً: محور جودة الخدمات الصحية

يركز هذا المحور على قياس أثر التحويل الرقمي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، ويشمل عناصر تقيس:

- سرعة تقديم الخدمة الطبية.
- دقة المعلومات الطبية المتاحة للطواقم الصحي.
- تقليل الأخطاء الطبية الناتجة عن الكتابة اليدوية أو نقص المعلومات.
- تحسين التنسيق بين الأقسام الطبية.
- التزام المستشفى بمعايير الجودة والسلامة الصحية.

ثالثاً: محور رضا المرضى

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة بعد تطبيق التحول الرقمي، ويتضمن بنوداً تقيس:

- سهولة الحصول على الخدمة عبر الأنظمة الرقمية.
- رضا المرضى عن سرعة الاستجابة.
- تجربة الاستخدام للتطبيقات والبوابات الإلكترونية.
- رضا المرضى عن الوضوح والدقة في المعلومات المقدمة لهم.
- شعور المرضى بالأمان وحماية بياناتهم الصحية.

رابعاً: محور كفاءة اتخاذ القرار

يركز هذا المحور على دور الأنظمة الرقمية في تحسين قدرة العاملين على اتخاذ القرارات الطبية والإدارية، ويتضمن:

- توفير المعلومات الطبية والإدارية في الوقت المناسب.
- دقة البيانات المستخدمة في اتخاذ القرار.
- سرعة اتخاذ القرارات الطبية بناءً على البيانات الرقمية.
- تحسين التنسيق بين الإدارة والطاقم الطبي.
- دعم الأنظمة الرقمية لعمليات التخطيط والمتابعة.

خامساً: محور رضا الموظفين

يهدف هذا المحور إلى قياس رضا العاملين في المستشفى—من أطباء، وممرضين، وإداريين—عن مستوى التحول الرقمي وتطبيقاته داخل المنشأة الصحية. ويعد رضا الموظفين عنصراً أساسياً لنجاح مشاريع التحول الرقمي، إذ يعكس مدى تقبل العاملين للتغيير واستعدادهم لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة. ويتضمن هذا المحور مجموعة من العناصر التي تقيس:

1. سهولة استخدام الأنظمة الرقمية

- مدى وضوح واجهة الأنظمة الإلكترونية وسهولة التعامل معها.
- مدى تقليل الأنظمة الرقمية للعبء الإداري والروتيني على الموظفين.

2. دعم الأنظمة الرقمية لإنجاز المهام

- قدرة الأنظمة الرقمية على تسهيل إجراءات العمل اليومية.
- إسهام الأنظمة الإلكترونية في تحسين الإنتاجية وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام.

3. التدريب والتمكين الرقمي

- توفر برامج تدريبية كافية للموظفين حول استخدام الأنظمة الرقمية.
- قياس مدى فعالية التدريب في تطوير مهارات الموظفين الرقمية.

4. الرضا العام عن التحول الرقمي

- مدى شعور الموظفين بأن التحول الرقمي ساهم في تحسين بيئة العمل.
- رضا الموظفين عن مستوى الدعم الذي تقدمه الإدارة أثناء تنفيذ مشاريع التحول الرقمي.

5. تأثير التحول الرقمي على بيئة العمل

- شعور الموظفين بأن الأنظمة الرقمية قللت الضغط العملي وسهلت سير العمل.
- مدى تعزيز الأنظمة الرقمية للتواصل بين الأقسام الطبية والإدارية.

استخدام المقياس الخماسي (ليكرت) في هذا المحور

يتم قياس رضا الموظفين باستخدام المقياس الخماسي كالتالي:

1. لا أوافق بشدة
2. لا أوافق
3. محايد
4. أوافق
5. أوافق بشدة

حدود الدراسة:

ولاً: الحدود المكانية:

تقتصر هذه الدراسة على مستشفيات المملكة العربية السعودية بمختلف قطاعاتها، وتشمل:

1. **المستشفيات الحكومية** التابعة لوزارة الصحة أو الجهات الحكومية الأخرى، والتي تمثل الشريحة الأكبر من مقدمي الرعاية الصحية في المملكة.
2. **المستشفيات الخاصة** التي تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الرقمية الحديثة، مما يوفر بيئة مناسبة لدراسة مستوى تبني التحول الرقمي.
3. **المستشفيات العسكرية** التي تتميز ببنية تحتية تقنية متقدمة ونظم صحية رقمية متطورة، مما يساهم في مقارنة مستويات التحول الرقمي بين القطاعات المختلفة.

ويساعد هذا التنوع المكاني في إعطاء صورة شاملة عن واقع التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي.

ثانياً: الحدود الزمانية:

تركز الدراسة على سنة 2025 باعتبارها فترة زمنية مهمة يشهد فيها القطاع الصحي في المملكة نقلة نوعية في تطبيق مبادرات التحول الرقمي ضمن برامج رؤية 2030. ويتيح هذا الإطار الزمني تقييم مستوى نضج الأنظمة الرقمية الحالية، وقياس أثرها المباشر على جودة الخدمات الصحية في فترة تشهد تحديثات مكثفة للبنية التقنية في المستشفيات.

ثالثاً: الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية فقط

ويتم بذلك التركيز على العلاقة المباشرة بين التقنيات الرقمية وجودة الرعاية المقدمة للمرضى، بما يشمل:

- تقليل الأخطاء الطبية.
- تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرار.
- رفع مستوى رضا الموظفين
- تحسين كفاءة تقديم الخدمة الطبية والإدارية.

ويسمح هذا التركيز الموضوعي بتحليل أعمق وأكثر دقة لأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية.

المراجع:

1. وزارة الصحة السعودية. (2023). برنامج التحول في القطاع الصحي ضمن رؤية المملكة 2030 . الرياض: وزارة الصحة.
2. الخثعمي، عبد الرحمن. (2022). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. مجلة الإدارة الصحية، 15(2)، 44-63.
3. العبدالكريم، نورة. (2021). التطبيقات الرقمية في القطاع الصحي ودورها في تحسين تجربة المريض . المؤتمر السعودي للصحة الرقمية، الرياض.
4. الحربي، محمد. (2020). السجلات الطبية الإلكترونية وتأثيرها على كفاءة اتخاذ القرار الطبي. مجلة العلوم الصحية، 12(4)، 112-129.
5. المانع، عبد العزيز. (2022). جاهزية البنية التحتية التقنية في المستشفيات السعودية للتحول الرقمي . مجلة تقنية المعلومات الصحية، 9(1)، 25-39.
6. المطيري، فهد. (2023). العوامل المؤثرة في نجاح مشروعات التحول الرقمي في القطاع الصحي. جامعة الملك سعود، كلية الإدارة—رسالة ماجستير.
7. منظمة الصحة العالمية. (2022). تحول الصحة الرقمية: تقرير دولي حول الأنظمة الصحية الرقمية . جنيف: منظمة الصحة العالمية.
8. الشمري، ريم. (2021). التحديات الإدارية في تطبيق الأنظمة الصحية الرقمية الحديثة. مجلة الدراسات الإدارية، 18(3)، 88-104.
9. الزهراني، عبد الرحيم. (2020). الأمن السيبراني في المستشفيات ودوره في حماية المعلومات الصحية الإلكترونية. مجلة تكنولوجيا المعلومات الصحية، 7(2)، 66-79.

10. الغامدي، فيصل. (2022). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الرعاية الصحية. مجلة الابتكار الصحي، 5(1)، 15-28.