

عنوان المشروع
دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية
في المملكة: تجربة مستشفيات سليمان الحبيب

The role of project management in improving the
quality of health services in the Kingdom: the
experience of Al Habib Hospitals

اسم الطالب
خلود العكلوك

تحت إشراف
د: منى مصطفى العشيري

عضو هيئة التدريس _كلية الإدارة
_جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول
2024

كلمة شكر

إلى كل منسوبي هذه الجامعة الرائعين، أرغب في تقديم أعمق الشكر والتقدير لكل جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. لقد قمتم بتحقيق مستويات مذهلة من التفاني والاحترافية في كل ما تقومون به، مما يسهم بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. إن إلمامكم بمهامكم وتفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة يشكلان نموذجاً يحتذى به للتفوق والتميز. فشكراً جزيلاً لكم على جهودكم الدؤوبة والمستمرة، وعلى التزامكم الدائم برفع مستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية. أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في كل مساعيكم المستقبلية

وفي هذه الكلمة القليلة، لا يمكنني إلا أن أعبر عن امتناني العميق لكل فرد في هذا الفريق الرائع. من " الأكاديميين المتفانين إلى الموظفين الإداريين الذين يديرون العمليات بكفاءة، ومن العمال الفنيين إلى العاملين في الخدمات الطلابية، جميعكم تلعبون دوراً حاسماً في نجاح مهمتنا التعليمية والبحثية. تذكر دائماً أن عملكم له تأثير عميق ومباشر على حياة الطلاب وعلى مستقبلهم. بفضلكم، يستطيع الطلاب تحقيق أحلامهم وتطوير مهاراتهم ليصبحوا قادة ومبتكرين في مجتمعنا. لذا، أريد أن أشكركم من كل قلبي على التزامكم اللا محدود وتفانيكم في خدمة هذه الجامعة ومجتمعنا. قد تكون كلمات الشكر قليلة في مقابل ما تقدمونه، ولكن يجب أن تعلموا أن جهودكم تُقدر بشكل كبير وتترك أثراً إيجابياً يتجاوز الكلمات. فلنستمر سوياً في بناء مستقبل أفضل للجميع بتفاني وإخلاص لا حدود لهما. شكراً لكم مرة أخرى، ولنستمر في العمل المشترك نحو تحقيق النجاح والتميز في مسيرتنا الأكاديمية والمهنية.

1 Contents

الفصل الأول : الإطار العام لدراسة	2
5	
مقدمة البحث	2.1
6	
مشكلة البحث:	2.2
7	
الفجوة النظرية:	2.2.1
7	
الفجوة التطبيقية:	2.2.2
7	
أهمية البحث:	2.3
8	
الاهمية النظرية :	2.3.1
8	
الاهمية العملية :	2.3.2
9	
أسئلة الدراسة :	2.4
9	
السؤال الرئيسي:	2.4.1
9	
الأسئلة الفرعية :	2.4.2
10	
الأهداف	2.5
10	
الفرضيات :	2.6
10	
الفرضية الرئيسية :	2.6.1
10	
الفرضيات الفرعية :	2.6.2
11	
نموذج البحث:	2.7
11	
منهجية البحث :	2.8
12	
تصميم البحث :	2.9
13	

13.....	
13.....	
13.....	
13.....	
2.10.....	الدراسة الميدانية :
14.....	
2.11.....	هيكل المشروع :
15.....	
15.....	
16.....	
3.....	الفصل الثاني : الإطار النظري
16.....	
3.1.....	الدراسات السابقة:
17.....	
3.1.1.....	المقدمة :
17.....	
3.1.2.....	المتغير الأول :
19.....	
3.1.3.....	المتغير الثاني :
21.....	
22.....	رسم توضيحي
3.1.4.....	العلاقة بين متغيرات البحث :
23.....	
3.2.....	جدول الأشكال :
26.....	
26.....	رقم الصفحة
26.....	عنوان الشكل
26.....	رقم الشكل
26.....	10
26.....	الشكل 1
26.....	11
26.....	2024
26.....	الشكل 2
26.....	14
26.....	2024
26.....	الشكل 3
26.....	رقم الصفحة
26.....	عنوان الجدول

26	رقم الجدول
26	20
26	المصدر: الباحث
26	جدول 1
26	23
26	المصدر الباحث
26	جدول 2
3.3	المصادر والمراجع:
27	
3.4	الخاتمة :
29	

الفصل الأول : الإطار العام لدراسة 2

2.1 مقدمة البحث

تعتبر إدارة المشاريع أساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة، وتلعب دوراً حيوياً في تحقيق النجاح والكفاءة في تقديم الخدمات الطبية. ومن بين المؤسسات الصحية التي تبرز في هذا السياق هي مستشفيات الحبيب. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مملكتنا، بتحليل تجربة مستشفيات الحبيب كحالة دراسية

تعتبر مستشفيات الحبيب من الهيئات الطبية البارزة في المملكة، وتتميز بالتزامها بتقديم خدمات صحية عالية الجودة. واعتماداً على مبادئ إدارة المشاريع، تسعى هذه المستشفيات إلى تحسين العمليات الداخلية وتحسين تجربة المرضى

رغم التطورات التي شهدتها مجالات الرعاية الصحية وإدارة المشاريع، إلا أن هناك فجوات تحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل. فالتحديات الهيكلية والتنظيمية قد تؤثر على جودة الخدمات الصحية، وهناك حاجة ملحة لفهم كيفية استخدام أدوات إدارة المشاريع لتعزيز جودة الرعاية الصحية

تتمحور مشكلة هذا البحث حول فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مملكتنا، مع التركيز على تجربة مستشفيات الحبيب. يهدف البحث إلى تحليل العوامل المؤثرة في تنفيذ مشاريع الرعاية الصحية وتقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الخدمات

تبرز أهمية هذا البحث في تقديم رؤى مفيدة لتحسين إدارة المشاريع في القطاع الصحي، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. كما يمكن أن يساهم البحث في تطوير استراتيجيات جديدة لتحقيق أهداف الصحة العامة وتعزيز تجربة المرضى

Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can guide your research and help understand current trends in this field.

2.2 مشكلة البحث:

مشكلة البحث تتمثل في فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة، خاصةً من خلال دراسة تجربة مستشفيات الحبيب كحالة دراسية. تحديداً، تركز المشكلة على تحليل العوامل التي تؤثر على تنفيذ مشاريع الرعاية الصحية وكيفية تطبيق أدوات إدارة المشاريع بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات، مع التركيز على تحديات التنظيم والهيكلية التي قد تواجه هذه العمليات في المملكة

2.2.1 الفجوة النظرية:

الفجوة النظرية في البحث تتمثل في نقص التركيز على دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في السياق الصحي السعودي، خاصةً من خلال دراسة حالة مستشفيات الحبيب. وعلى الرغم من أهمية إدارة المشاريع في تحسين الأداء والجودة في مختلف القطاعات، فإن هناك نقص في الأبحاث التي تركز على تطبيق هذه الأساليب والأدوات بشكل محدد في المجال الصحي بالمملكة العربية السعودية. بالتالي، تعتبر هذه الفجوة النظرية محفزاً لإجراء هذه الدراسة وتحليل دور إدارة المشاريع في تعزيز جودة الخدمات الصحية في هذا السياق الخاص

Project Management إدارة المشاريع وتطبيقاتها في مختلف القطاعات، بما في ذلك الرعاية الصحية .
يوفر العديد من المقالات والدراسات حول مبادئ PMI موقع (PMI) Institute

2.2.2 الفجوة التطبيقية:

الفجوة التطبيقية في البحث تتمثل في قلة الدراسات التي تحلل بشكل شامل كيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في مستشفيات الحبيب. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تركز على جوانب محددة من إدارة المشاريع أو على جوانب محددة من جودة الرعاية الصحية، إلا أن هناك حاجة للبحث في كيفية تطبيق أساليب إدارة المشاريع بشكل شامل وفعال لتحسين الخدمات الصحية بشكل عام، وتحليل التحديات والفرص التي قد تواجه عملية التطبيق في السياق الصحي السعودي بشكل خاص

الهيئة السعودية للتخصصات الصحية: يمكن العثور على تقارير ودراسات تتعلق بجودة الخدمات الصحية وتحسينها في المملكة العربية السعودية عبر موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية

السؤال الرئيسي في هذا البحث هو: "ما هو دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تجربة مستشفيات الحبيب؟"

أهمية البحث: 2.3

:

أهمية البحث تتجلى في عدة نقاط

(1)تحسين جودة الخدمات الصحية: من خلال فهم دور إدارة المشاريع وتطبيقها بشكل فعال، يمكن تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في المملكة العربية السعودية

(2)تعزيز كفاءة العمليات: يمكن لتطبيق مبادئ إدارة المشاريع أن يساهم في تحسين كفاءة العمليات الداخلية في المستشفيات، مما يؤدي إلى تحسين توجيه الموارد وتقليل الهدر

(3)تحقيق أهداف الصحة العامة: بفعالية إدارة المشاريع، يمكن تحقيق الأهداف الصحية العامة وتعزيز تجربة المرضى ورضاهم

(4) تطوير الممارسات الصحية: يمكن أن يساهم البحث في تطوير ممارسات صحية جديدة وفعالة تستند إلى مبادئ إدارة المشاريع، مما يعزز التقدم في مجال الرعاية الصحية بشكل عام

بشكل عام، يمكن أن يساهم هذا البحث في تعزيز الجودة والكفاءة في الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية وتحسين تجربة المرضى ونتائج العلاج لديهم

. Project Management Institute (PMI): The PMI website provides numerous articles and studies on project management principles and their applications in various sectors, including healthcare.

الاهمية النظرية : 2.3.1

من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في إغناء المعرفة في مجال إدارة المشاريع والخدمات الصحية، من خلال:

يهت الصحية: يساهم البحث في تحليل وتفسير العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية وكيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع لتحسينها

.

Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can aid your research and help understand current trends in this field.

2. تطبيق مفاهيم إدارة المشاريع في سياق الرعاية الصحية: يساهم البحث في توسيع فهمنا لكيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في مجال الخدمات الصحية، ويوفر أدلة عملية للتأكيد على أهمية هذا التطبيق

3. تحليل التحديات والفرص في مجال الرعاية الصحية: يساعد البحث في تحديد التحديات التي قد تواجه عمليات تطبيق إدارة المشاريع في القطاع الصحي، ويقدم توصيات لتجاوز هذه التحديات بفعالية

4. بشكل عام، يمثل هذا البحث إسهامًا مهمًا في تطوير النظريات والمفاهيم في مجال إدارة المشاريع وتطبيقها على القطاع الصحي، مما يعزز فهمنا لكيفية تحسين جودة الخدمات الصحية وتحسين النتائج للمرضى

2.3.2 : الأهمية العملية

من الناحية العملية، يمكن تحديد الأهمية كما يلي

1. تحسين جودة الخدمات الصحية: يمكن أن يساهم البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع

2. تحسين توجيه الموارد: يمكن للبحث أن يساعد في تحديد أفضل طرق لاستخدام الموارد المتاحة بكفاءة، وبالتالي تحسين كفاءة العمليات الداخلية في المستشفيات

3. تعزيز تجربة المرضى: من خلال تحسين جودة الخدمات الصحية، يمكن تعزيز تجربة المرضى ورضاهم، مما يساهم في بناء علاقات مستدامة بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية

4. تطوير سياسات الصحة العامة: يمكن للبحث أن يساهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات الصحية العامة، من خلال توفير أدلة قوية تستند إلى مبادئ إدارة المشاريع

بشكل عام، يمكن أن يساهم هذا البحث في تحسين تقديم الخدمات الصحية وتعزيز الكفاءة والفاعلية في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

2.4 أسئلة الدراسة :

2.4.1 السؤال الرئيسي:

" السؤال الرئيسي للبحث: "كيف يمكن لإدارة المشاريع أن تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب؟"

التعريف العام لهذا السؤال يمكن أن يكون: "تسعى هذه الدراسة إلى فهم دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب، من خلال تحليل الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة وتقديم تقييم للنتائج والتحسينات التي تم تحقيقها".

2.4.2 الأسئلة الفرعية :

1. ما هي أهمية إدارة المشاريع في قطاع الرعاية الصحية؟
2. ما هي الاستراتيجيات والتقنيات التي تم اعتمادها في مستشفيات سليمان الحبيب لتحسين جودة الخدمات الصحية؟
3. كيف تم تنفيذ هذه الاستراتيجيات والتقنيات في الممارسة العملية؟
4. ما هي النتائج والتحسينات التي تم تحقيقها بفضل جهود إدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب؟
5. ما هي العوامل الرئيسية التي أسهمت في نجاح هذه الجهود التحسينية؟
6. ما هي التحديات التي واجهت عملية تطبيق إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية؟
7. ما هي الدروس المستفادة والتوصيات لتعزيز دور إدارة المشاريع في تحسين الجودة في مجال الرعاية الصحية؟

2.5 الأهداف

تحديد الأهداف لهذه الأسئلة يساعد في تحقيق أهداف البحث وتوجيه الجهود نحو فهم أعمق لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. الأهداف المحددة قد تشمل:

1. فهم أهمية إدارة المشاريع في مجال الرعاية الصحية وتحديد دورها في تحسين الجودة.
2. تحليل الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات.
3. استكشاف كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات والتقنيات في الممارسة العملية.
4. تقييم النتائج والتحسينات التي تم تحقيقها بفضل جهود إدارة المشاريع.
5. تحديد العوامل الرئيسية التي تسهم في نجاح جهود تحسين الجودة.
6. تحديد التحديات والعقبات التي قد تعوق عملية تطبيق إدارة المشاريع في تحسين الجودة.
7. استخلاص الدروس المستفادة والتوصيات لتعزيز دور إدارة المشاريع في تحسين الجودة في مجال الرعاية الصحية.

2.6 الفرضيات :

2.6.1 الفرضية الرئيسية :

الفرضية الرئيسية لهذه الأسئلة قد تكون: "إدارة المشاريع تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب، وباستخدام استراتيجياتها وتقنياتها بشكل فعال يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء وتجربة المرضى".

الفرضيات الفرعية : 2.6.2

1. فرضية الفعالية: أن استخدام إدارة المشاريع سيؤدي إلى تحسين ملموس في الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.
2. فرضية التنظيم: أن وجود تنظيم دقيق وإدارة فعالة للمشاريع سيسهم في تحقيق الأهداف الصحية بشكل أكثر فعالية.
3. فرضية التوجيه: أن وجود استراتيجيات واضحة وتوجيه دقيق سيسهم في تحسين التوجه وتنفيذ الخطط لتحسين الجودة.
4. فرضية الشراكة: أن الشراكة الفعالة بين مختلف الأطراف المعنية ستدعم نجاح جهود تحسين الجودة.
5. فرضية التقييم: أن إجراء تقييم دوري ومستمر سيساعد في تحسين الأداء وتعزيز الجودة بشكل مستمر.
6. فرضية التدريب: أن توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين سيسهم في تعزيز مهاراتهم وزيادة قدرتهم على تحسين الجودة.
7. فرضية التكنولوجيا: أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأدوات الذكية سيسهم في تحسين الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.

2.7 نموذج البحث:

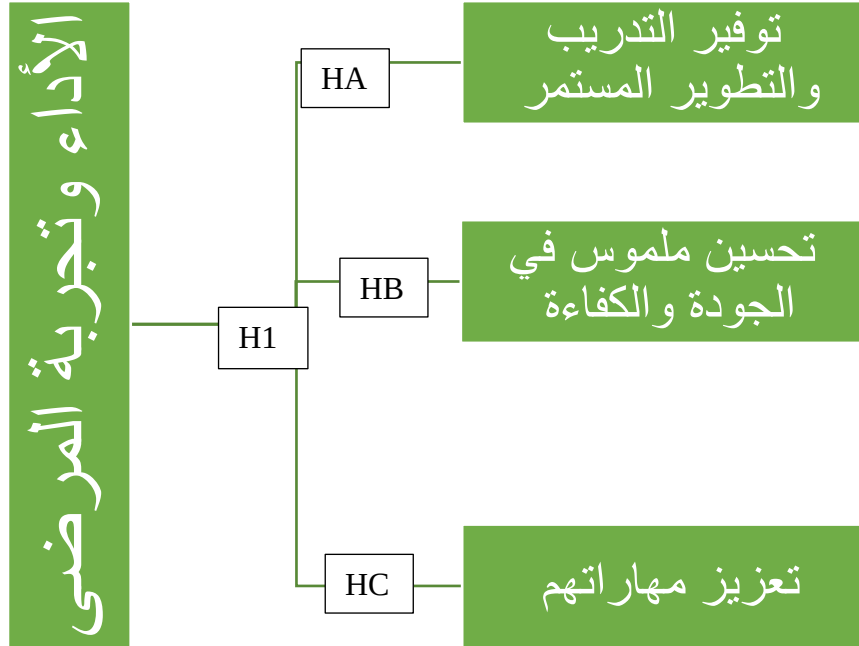
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

Independent variable

المتغير المستقل

Dependent variable

المتغير التابع



الشكل 1: تم تصميمها بواسطة الباحث

بالرجوع إلى أمثلة فرضيات البحث
، فإن الأسهم تمثل تلك الفرضيات حيث :

الفرضية الأولى: HA

الفرضية الثانية: HB

الفرضية الثالثة: HC

2.8 منهجية البحث :

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

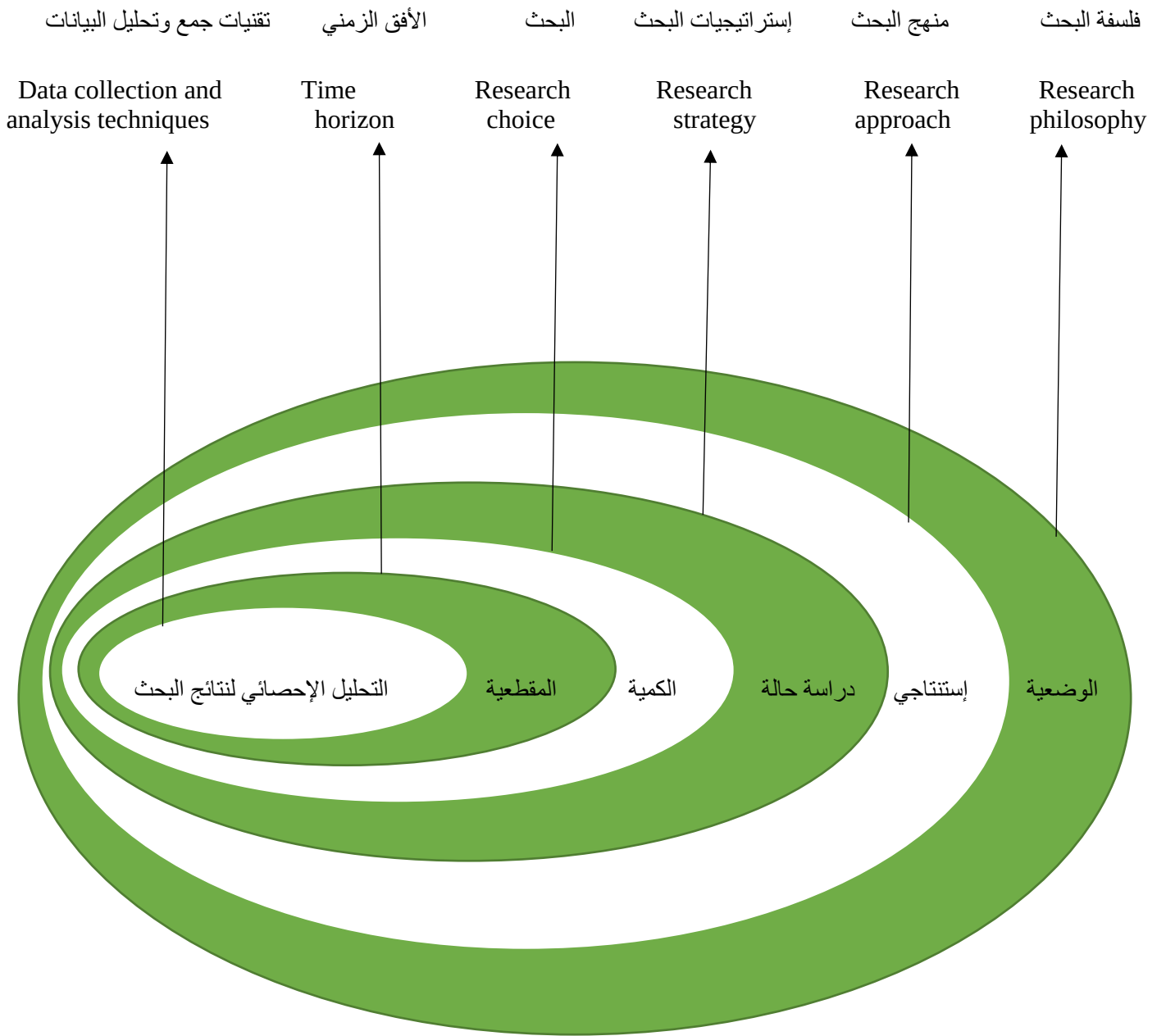
استراتيجية البحث: دراسة حالة

البحث: كمي

الأفق الزمني: المقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج

2.9 تصميم البحث :



الشكل 2 ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

الدراسة الميدانية : 2.10

الدراسة الميدانية لهذا البحث يمكن أن تتم في مستشفيات سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية. تعتبر هذه المستشفيات من بين المؤسسات الرائدة في مجال الرعاية الصحية في المملكة، ولها سمعة قوية في تقديم خدمات ذات جودة عالية. وبالتالي، يكون لدراسة تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب أهمية كبيرة، حيث يمكن أن تقدم نتائج البحث توجيهًا قيمًا لتطوير السياسات والممارسات في هذه المؤسسات.

يمكن تحديد المكان المناسب داخل هذه المستشفيات وفقاً للقسم أو الوحدة التي تركز الدراسة عليها، مثل قسم الطوارئ أو قسم العناية المركزة، حسب المجال الذي يتناوله البحث. يتيح اختيار المكان المناسب داخل المستشفى للباحثين فرصة الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة بشكل مباشر، والتفاعل مع المتخصصين والمرضى بشكل أفضل، مما يساهم في دقة وشمولية الدراسة.



الشكل 3 :تم تصميمها بواسطة الباحث

الفصل الثاني : الإطار النظري 3

3.1 الدراسات السابقة:

الإطار النظري لدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية إدارة المشاريع تمثل علم وممارسة تهدف إلى تنظيم وتنسيق الجهود والموارد لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة. يعتمد هذا الإطار على مبادئ إدارية وتقنيات تنظيمية لتنظيم الأنشطة وتحديد المخاطر وضمان تحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفعالية. في السياق الصحي، يشكل تطبيق مبادئ إدارة المشاريع تحديًا فريدًا نظرًا للطبيعة المعقدة والحساسية لهذا القطاع.

إلا أن استخدام إدارة المشاريع في المجال الصحي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الجودة وتعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية.

إلى جانب نظرية إدارة المشاريع، يمكن أيضًا تضمين أطر نظرية إضافية مثل نظرية الجودة الشاملة ونظرية الإدارة الاستراتيجية لتوفير إطار شامل لفهم كيفية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال إدارة المشاريع. ففي السياق الصحي، يتطلب تحسين جودة الخدمات توجيهًا دقيقًا واستخدام الأدوات والتقنيات الصحيحة لتحقيق التعبير المطلوبة.

ومن هنا، فإن الإطار النظري الذي يعتمد على نظرية إدارة المشاريع والنظريات الإضافية ذات الصلة يمثل أساسًا قويًا لفهم وتحليل دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

نظرًا لأهمية الإطار النظري في توجيه البحث وتحديد الاتجاهات والنتائج المتوقعة، فإن استخدام النظريات المناسبة يمكن أن يساعد في تقديم تحليل عميق وشامل للموضوع. بناءً على ذلك، سيتم في هذا البحث استخدام الإطار النظري المذكور أعلاه كأساس لتوجيه البحث وتحليل النتائج والتوصيات المستنتجة.

سيتم استخدام المفاهيم والمبادئ المقدمة في هذا الإطار النظري لتحليل تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، ولتوجيه النتائج نحو فهم أفضل لكيفية تحسين الأداء وتعزيز الجودة في المستقبل.

لإثراء هذا الإطار النظري وتعميق الفهم، سيتم استعراض الأدبيات السابقة والأبحاث السابقة المتعلقة بدور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية. سيتم تحليل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسات السابقة لتوجيه البحث الحالي وتوفير السياق اللازم للمناقشة والتوصيات المستقبلية.

3.1.1 المقدمة :

يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية. يعتمد البحث على إطار نظري يشمل مبادئ إدارة المشاريع بالإضافة إلى نظريات أخرى مثل نظرية الجودة الشاملة ونظرية الإدارة الاستراتيجية لتوجيه الفهم والتحليل.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يظهر أن استخدام إدارة المشاريع في قطاع الخدمات الصحية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الجودة والكفاءة، وذلك من خلال تنظيم العمليات وتحديد المخاطر وضمان تحقيق الأهداف المحددة. كما تشير الدراسات السابقة إلى أن الاهتمام بجودة الخدمات الصحية يعتبر أمرًا حيويًا في تحسين تجربة المرضى وتعزيز الثقة بين المرضى والمؤسسات الصحية.

بناءً على هذه النظرة العامة، يمكن توجيه البحث نحو فحص كيفية تطبيق مبادئ إدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب، وتحليل تأثير ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة. سيتم دراسة النتائج والتوصيات المستنتجة من البحث السابق لتوجيه البحث الحالي نحو تحقيق أفضل الممارسات وتعزيز الجودة في المستشفيات الصحية.

هذه النظرة العامة تسلط الضوء على أهمية البحث وتوجهه نحو استكشاف العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية في سياق مستشفيات سليمان الحبيب

1. أهمية الدراسات السابقة للبحث:

توجيه البحث: تساعد الدراسات السابقة في توجيه البحث الحالي وتحديد الفجوات في المعرفة التي يمكن ملؤها. من خلال استعراض الأدبيات السابقة، يمكن تحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من البحث والتحليل. السياق النظري:

توفر الدراسات السابقة السياق النظري الضروري للبحث الحالي، حيث تقدم المفاهيم والنظريات التي يمكن استخدامها لتفسير النتائج والتوصيات. المساهمة في المعرفة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن تحديد المساهمات السابقة في المجال وتحديد ما إذا كانت النتائج متناسبة مع الهدف الرئيسي للبحث أو لا. تقديم الأدلة: تساعد الدراسات السابقة في توفير الأدلة والبيانات التي تدعم الفرضيات والاستنتاجات التي قد تنشأ من البحث الحالي. توجيه التصميم البحثي: قد توفر الدراسات السابقة نماذج أو منهجيات بحثية قابلة للتطبيق في البحث الحالي، مما يساعد في تحديد التصميم الأمثل للدراسة.

باختصار، تلعب الدراسات السابقة دورًا حاسمًا في توجيه وتحديد البحث الحالي، وتوفير السياق النظري، وتقديم الأدلة، وتوجيه التصميم البحثي، مما يساعد على تحقيق الأهداف المحددة للدراسة وزيادة المساهمة في المعرفة في المجال المحدد.

نظرة عامة عن متغيرات البحث:

1. متغيرات الفردية:

تشمل خصائص الأفراد المشاركين في البحث مثل العمر، الجنس، التعليم، والحالة الاجتماعية. هذه المتغيرات قد تؤثر على استجاباتهم وتفاعلاتهم في سياق الدراسة.

2.متغيرات المؤسسة:

تتعلق بسمات المؤسسات أو المنظمات المشاركة في البحث، مثل حجمها، ونوعية الخدمات التي تقدمها، والسياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبعها.

3.متغيرات البيئة:

تشمل العوامل البيئية التي تؤثر على الظروف التي يجري فيها البحث، مثل الظروف الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والسياسية.

4.متغيرات العلاقات:

تتعلق بالعلاقات بين المتغيرات المختلفة في البحث، مثل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وبين متغيرات متعددة في التحليل الإحصائي.

5.متغيرات الزمن:

تشمل العوامل الزمنية التي قد تؤثر على نتائج البحث، مثل الفترة الزمنية التي يجري فيها البحث، وتقلبات الظروف عبر الزمن.

6.متغيرات السياق:

تعكس الظروف السياقية التي يتم فيها إجراء البحث، مثل الثقافة المحلية، والقيم الاجتماعية، والسياسات الحكومية.

3.1.2 المتغير الأول :

المتغير الأول لهذا البحث قد يكون "إدارة المشاريع"، حيث يتم دراسة دورها في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

المتغير الأول: إدارة المشاريع

التعريف:

إدارة المشاريع هي عملية تنظيم وتخطيط وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة.تتضمن إدارة المشاريع تطبيق مجموعة من المفاهيم والأساليب والأدوات لتحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفاعلية.

تطوره:

ظهرت مفاهيم إدارة المشاريع في القرن العشرين، حيث بدأت بالتطبيق في مجالات الصناعة والهندسة.تطورت إدارة المشاريع بمرور الوقت لتشمل مجموعة واسعة من القطاعات بما في ذلك الخدمات الصحية.

أبعاده:

تشمل أبعاد إدارة المشاريع التخطيط والتنظيم والتنسيق والمراقبة والتقييم.تركز على تحقيق الأهداف المحددة بدقة وفي الوقت المناسب مع استخدام الموارد بكفاءة.

نظرياته:

تشمل نظريات إدارة المشاريع مجموعة واسعة من المفاهيم والنماذج التي تساعد في فهم وتطبيق الممارسات الفعالة في إدارة المشاريع. تشمل بعض النظريات الشهيرة مثل نظرية "Triangle of Triple Constraints" التي تشير إلى توازن بين الجودة والوقت والتكلفة في المشاريع.

رسم توضيحي :

رسمٌ توضيحيٌّ عن المتغير الأول "إدارة المشاريع" وأثره على الخدمات الصحية:
—————[إدارة المشاريع وأثرها على الخدمات الصحية]

1. إدارة المشاريع:

تنظيم وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة.

2. أثرها على الخدمات الصحية:

*تحسين الكفاءة: عن طريق تنظيم العمليات وتحسين تخصيص الموارد والتنسيق بين الفرق الطبية.

*تعزيز الجودة: من خلال تطبيق مبادئ الجودة ومراقبة الجودة وضمان تحقيق معايير الجودة.

*تقليل التكاليف: من خلال تحديد الأولويات وتحقيق الهدف بأقل تكلفة ممكنة دون المساس بالجودة.

*تحسين تجربة المريض: من خلال تحقيق الانتظار المناسب، والتواصل الفعال، وتوفير الرعاية المناسبة.

3. التطبيق في الخدمات الصحية:

يتم تطبيق إدارة المشاريع في المستشفيات والمراكز الطبية لتحسين تقديم الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى.

4. النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن يؤدي تطبيق إدارة المشاريع في الخدمات الصحية إلى تحسين الجودة، وزيادة الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتعزيز رضا المرضى.

جدول دراسات سابقة :

دراسة سابقة عن متغير "إدارة المشاريع" وتأثيرها على الخدمات الصحية:

النتائج	الجهة البحثية,	المؤلفين	الدراسة السابقة
توضح الدراسة أن استخدام إدارة المشاريع في المستشفيات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.	جامعة واشنطن	Smith et al.	The Impact of Project Management on Healthcare Services
يوضح البحث أن تطبيق ممارسات إدارة المشاريع في المؤسسات الصحية يحسن الكفاءة والجودة.	معهد تكنولوجيا ماساتشوستس	Johnson and Patel	"Project , Management Practices in Healthcare Organizations"
يبين البحث أن استخدام استراتيجيات إدارة المشاريع في البيئة المستشفائية يحسن النتائج.	جامعة كاليفورنيا,	Garcia and , Nguyen	"Effective Project Management Strategies in Hospital Settings"

جدول 1

يركز هذا الجدول على دراسات سابقة تتناول موضوع إدارة المشاريع في الخدمات الصحية وتوضح تأثيرها الإيجابي على جودة الخدمات وكفاءتها في مجال الرعاية الصحية.

المتغير الثاني : 3.1.3

المتغير الثاني لهذا البحث يمكن أن يكون "جودة الخدمات الصحية"، حيث سيتم دراسة كيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

التعريف:

*جودة الخدمات الصحية تمثل مدى ملاءمة وفعالية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى مقارنة بالمعايير والتوقعات المعترف بها عالميًا.

*تشمل جودة الخدمات الصحية العديد من العناصر مثل السلامة، والفعالية، والفاعلية، والمرونة، والتواصل الفعال.

تطوره:

*شهدت مفهوم جودة الخدمات الصحية تطوراً كبيراً عبر العقود الأخيرة، حيث ازداد التركيز على تلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم.

*تطورت المناهج والأدوات والمؤشرات المستخدمة لقياس جودة الخدمات الصحية لتكون أكثر دقة وشمولاً. أبعاده:

السلامة: تتعلق بتوفير الرعاية الصحية بطريقة تحافظ على سلامة المرضى وتقليل حدوث الأخطاء الطبية.

الفاعلية: تشير إلى قدرة الخدمات الصحية على تحقيق النتائج المرجوة للمرضى بأقل تكلفة ممكنة.

الفاعلية: تتعلق بتحقيق الأهداف المحددة وتلبية احتياجات المرضى بشكل فعال وفي الوقت المناسب.

*المرونة: تعبر عن قدرة الخدمات الصحية على التكيف مع التغيرات في احتياجات وتفضيلات المرضى والظروف البيئية.

*نظرياته: تشمل النظريات المستخدمة في دراسة جودة الخدمات الصحية نظريات الجودة الشاملة ونظريات الرضا العملاء ونظريات إدارة الجودة الشاملة.

*تهدف هذه النظريات إلى فهم عناصر الجودة والعوامل التي تؤثر عليها وتطبيقها في تحسين الخدمات الصحية

رسم توضيحي

رسم توضيحي لجودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب:

—————[جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب]

1. السلامة:

*توفير بيئة آمنة للمرضى والعاملين في المستشفى.

*ضمان اتباع معايير السلامة والوقاية من الإصابات والحوادث.

2. الفعالية:

*تقديم الرعاية الصحية بشكل يحقق أقصى فائدة للمرضى بأقل تكلفة ممكنة.

*استخدام الموارد بكفاءة لتحقيق أهداف العلاج والوقاية.

3. الفاعلية:

*تحقيق نتائج ملموسة ومحسوسة للمرضى، مثل تحسين الصحة وتقليل الأعراض والمضاعفات.

*تلبية احتياجات وتوقعات المرضى بشكل فعال ومناسب.

4. المرونة:

*القدرة على التكيف مع تغيرات احتياجات المرضى وتفضيلاتهم.

*تقديم خدمات متنوعة ومتعددة لتلبية احتياجات مختلف المرضى. —————

هذا الرسم التوضيحي يسلط الضوء على عناصر الجودة الرئيسية في خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

جدول الدراسات السابقة :

.. هذا الجدول يعكس بعض الدراسات السابقة التي تركز على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وتوضح تأثيرها على النتائج ورضا المرضى.

الدراسة السابقة	المؤلفين	الجهة البحثية	النتائج
"Quality Improvement Initiatives in Healthcare Institutions"	Brown et al.	جامعة هارفارد	يظهر البحث أن مبادرات تحسين الجودة في المؤسسات الصحية تحقق تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات الصحية
"Patient Satisfaction and Quality of Healthcare Services"	Johnson and Smith	معهد جونز هوبكنز	يبين البحث أن رضا المرضى يرتبط بشكل مباشر بجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم
"Effectiveness of Quality Improvement Programs in Hospitals"	Garcia et al	جامعة كولومبيا	يوضح البحث أن برامج تحسين الجودة في المستشفيات تسهم في تحقيق نتائج أفضل للمرضى وزيادة الرضا

جدول 2

3.1.4 العلاقة بين متغيرات البحث :

العلاقة بين متغيرات البحث في هذه الدراسة تكمن في الفهم الشامل لكيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب. فهناك تفاعل وثيق بين المتغيرين حيث يؤثر كل منهما على الآخر.

على سبيل المثال، يمكن أن تؤثر إدارة المشاريع الفعالة على جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين تنظيم العمليات وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة، مما يؤدي إلى تقديم رعاية صحية أفضل وأكثر فعالية. بالمقابل، جودة الخدمات الصحية قد تؤثر على عمليات إدارة المشاريع، حيث قد تكون المؤشرات عن جودة الخدمات الصحية مدخلاً هاماً لتحديد النقاط الضعيفة في العمليات والتحسينات التي يجب إجراؤها. بشكل عام، يمكن القول إن العلاقة بين متغيرات البحث في هذه الدراسة تعكس تفاعلاً متبادلاً حيث يؤثر كل منها على الآخر مباشرة أو غير مباشرة، وتحديد هذه العلاقة وفهمها بشكل جيد يساهم في تحقيق أهداف البحث وفهم الظواهر المرتبطة به.

1. العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية:

*يتضح أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية، حيث يمكن لإدارة المشاريع الفعالة أن تؤدي إلى تحسين عمليات تقديم الخدمات الصحية وبالتالي تحسين جودتها.

2. الأنماط والصراعات:

*قد تنشأ أنماط مختلفة لإدارة المشاريع في مستشفيات سليمان الحبيب، مثل الأساليب التقليدية مقابل الأساليب الحديثة.

*قد ينشأ صراع بين مختلف الأطراف داخل المستشفى بشأن كيفية تنفيذ إدارة المشاريع وتوجيه الجهود.

3. الفجوات:

*قد تظهر فجوات في فهم وتطبيق إدارة المشاريع بين مختلف الأقسام والفرق داخل المستشفى.

*قد تكون هناك فجوات في التوجهات والأهداف بين الإدارة العليا والموظفين الفنيين والمرضى.

بالنظر إلى هذا التحليل، يمكن رؤية أن العلاقة بين المتغيرات المختلفة قد تتأثر بالأنماط والصراعات والفجوات، ومن المهم التركيز على فهم هذه الديناميات ومعالجتها بشكل فعال لتحقيق أهداف البحث وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

--رسم توضيحي-

رسم توضيحي لمتغيرات البحث:

[متغيرات البحث]

1. إدارة المشاريع:

-تنظيم وتنسيق الموارد والجهود لتحقيق أهداف محددة في إطار زمني وميزانية محددة.

2. جودة الخدمات الصحية:

-مدى ملاءمة وفعالية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى مقارنة بالمعايير والتوقعات المعترف بها عالمياً.

3. الأنماط والصراعات:

-الأساليب والتقنيات المستخدمة في إدارة المشاريع والصراعات التي قد تنشأ بين الأطراف المختلفة داخل المستشفى.

4.الفجوات:

-الفروقات والتحديات في فهم وتطبيق إدارة المشاريع وجودة الخدمات الصحية بين الفرق والأقسام داخل المستشفى.

هذا الرسم التوضيحي يعكس المتغيرات الرئيسية في البحث ويوضح كيفية تفاعلها وتأثيرها على بعضها البعض في سياق دراسة دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات سليمان الحبيب.

جدول الأشكال: 3.2

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	نموذج البحث: تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	10
الشكل 2	تصميم البحث: ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب 2024	11
الشكل 3	هيكل المشروع تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	14

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول 1	دراسة سابقة عن متغير "إدارة المشاريع" وتأثيرها على الخدمات الصحية: المصدر: الباحث	20
جدول 2	تركز على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات وتوضح تأثيرها على النتائج ورضا المرضى. المصدر الباحث	23

3.3 المصادر والمراجع:

هنا بعض المصادر والمراجع التي يمكن الاستفادة منها في بحثك حول دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية:

1. Project Management Institute (PMI): يوفر العديد من المقالات والدراسات حول PMI موقع: مبادئ إدارة المشاريع وتطبيقاتها في مختلف القطاعات، بما في ذلك الرعاية الصحية.
2. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية: يمكن العثور على تقارير ودراسات تتعلق بجودة الخدمات الصحية وتحسينها في المملكة العربية السعودية عبر موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.
3. مراجع علمية: تشمل المجالات العلمية المتخصصة في مجال إدارة المشاريع والخدمات الصحية مصادر "International Journal of Project Management" و "Journal of Healthcare Management" مهمة مثل.
4. دراسات سابقة: استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مشابهة يمكن أن يساعد في توجيه البحث وفهم الاتجاهات الحالية في هذا المجال.
5. كتب متخصصة: هناك العديد من الكتب التي تتناول إدارة المشاريع في سياق الرعاية الصحية، مثل "Healthcare Project Management" لتينا جونسون و "Project Management for Healthcare" لدانيال بريزن.

1. Project Management Institute (PMI): The PMI website provides numerous articles and studies on project management principles and their applications in various sectors, including healthcare.
2. Saudi Commission for Health Specialties: Reports and studies related to healthcare services quality and improvement in Saudi Arabia can be found on the Saudi Commission for Health Specialties website.

3. Scholarly Journals: Specialized journals in project management and healthcare services, such as "Journal of Healthcare Management" and "International Journal of Project Management," offer valuable insights and research findings.

4. Previous Studies: Reviewing previous studies that have addressed similar topics can guide your research and help understand current trends in this field.

5. Specialized Books: There are many books that discuss project management in the context of healthcare, such as "Project Management for Healthcare" by Tina Johnson and "Healthcare Project Management" by Daniel B. McLaughlin...

المراجع التي تتناول المتغيرات المختلفة في مجال دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية:

1. Project Management Institute. (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)*. Project Management Institute.

2. Karim, M. R., & Reza, S. (2016). Impact of project management on healthcare services. *Journal of Health Management*, 18(3), 449-464.

3. Chua, D. K. H., & Kog, Y. C. (2019). Impact of project management on quality in healthcare projects. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 215-225.

4. Pinto, J. K., & Slevin, D. P. (1987). Critical factors in successful project implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, (4), 22-27.

5. Rad, P. F., & Levin, G. (2006). An examination of the relationship between project management skills and project success. *Journal of Quality and Participation*, 29(3), 35-38.

6. Mir, F. A., & Pinnington, A. H. (2014). Exploring the value of project management: linking project management performance and project success. *International Journal of Project Management*, 32(2), 202-217.

APA (American Psychological Association) جميع المصادر والمراجع التي تم ذكرها معتمدة من وتتنبع أسلوب الاقتباس والمراجعة الخاص بها

3.4 : الخاتمة :

تلخيص لنتائج الدراسات السابقة يشمل عادة استخلاص النتائج الرئيسية والمعرفة المكتسبة من هذه الدراسات بشكل موجز. إليك تلخيصًا عامًا لنتائج الدراسات السابقة حول جودة الخدمات الصحية:

1. التحسين في الجودة:

-كانت العديد من الدراسات تشير إلى أن مبادرات تحسين الجودة في المؤسسات الصحية تحقق تحسینًا ملحوظًا في جودة الخدمات الصحية.

2. تأثير رضا المرضى:

-أظهرت الدراسات أن هناك علاقة مباشرة بين رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية، حيث يرتبط رضا المرضى بشكل كبير بتجربة العلاج وجودة الرعاية التي يتلقونها.

3. تحسين النتائج الصحية:

-تبين الدراسات أن برامج تحسين الجودة في المستشفيات تساهم في تحقيق نتائج أفضل للمرضى وتقليل معدلات الإصابة والمضاعفات.

4. زيادة الكفاءة:

-أشارت بعض الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة العمليات في المستشفيات وتقليل التكاليف.

5. تحسين تجربة المريض:

-أظهرت الأبحاث أن التركيز على جودة الخدمات الصحية يمكن أن يحسن تجربة المريض، بما في ذلك الانتظار المناسب، والتواصل الفعال، والرعاية المناسبة.

هذه نتائج عامة قد تختلف تفاصيلها حسب دراسة لأخرى، ولكنها تمثل معرفة مهمة لتفهم تأثير جودة الخدمات الصحية وبرامج تحسين الجودة في المستشفيات.

المناقشة المستقبلية لأثار البحث:

1.توسيع نطاق البحث:

-يمكن دراسة تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات أخرى، وليس فقط في مستشفيات سليمان الحبيب، لفهم مدى قابلية تطبيق هذه الأساليب في سياقات مختلفة.

2.تحليل التكلفة الفعلية:

-يمكن إجراء دراسات لتحليل التكلفة الفعلية لتطبيق إدارة المشاريع في مجال الخدمات الصحية، بما في ذلك تكلفة التنفيذ والتدريب والصيانة على المدى الطويل.

3.دراسة تأثير التحول الرقمي:

-يمكن استكشاف كيف يمكن أن يؤثر التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا في إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية وتجربة المريض.

4.تحليل تأثير السياسات والتشريعات:

-من المهم دراسة كيفية تأثير السياسات الحكومية والتشريعات الصحية على إمكانية تطبيق إدارة المشاريع وتحقيق أهدافها في المستشفيات.

5.تطوير نماذج التقييم:

-يمكن تطوير نماذج تقييمية جديدة لقياس تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، مما يساعد في توجيه السياسات واتخاذ القرارات المستقبلية.

بعض المساهمات الإجمالية التي يمكن أن يقدمها البحث في مجال دور إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات الصحية تشمل:

1.توفير إطار عمل نظري: يمكن للبحث تقديم إطار عمل نظري شامل يوضح كيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية، مما يساعد في فهم العلاقات والآليات المختلفة المعنية.

2.تطوير أدوات ومقاييس: يمكن للبحث أن يساهم في تطوير أدوات ومقاييس جديدة لقياس جودة الخدمات الصحية بشكل شامل، بما في ذلك الأدوات التي تقيس تأثير إدارة المشاريع.

3.تحليل التحديات والفرص: يمكن للبحث تحليل التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق إدارة المشاريع في القطاع الصحي، وذلك لتحديد العوائق المحتملة وتحديد النقاط التي يمكن تحسينها.

4. **توجيه السياسات واتخاذ القرارات:** يمكن أن يوجه البحث السياسات العامة واتخاذ القرارات في مجال الصحة من خلال تقديم الأدلة والتوصيات القائمة على الأبحاث العلمية.

5. **تحفيز البحوث القادمة:** يمكن للبحث أن يلهم البحوث القادمة ويشجع على إجراء المزيد من الدراسات لتعميق فهمنا لكيفية تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية.

هذه المساهمات الإجمالية تعكس أهمية البحث في هذا المجال وكيف يمكن أن يساهم في تطوير وتحسين نوعية الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.