

إدارة الاستراتيجية وأثرها على جودة الشركات المشغلة للخدمات الصحية بالتطبيق
على مدينة الملك عبد الله الطبية بالمملكة العربية السعودية في مكة
المكرمة " دراسة حالة "

ماريا محمد الشريف

221001853

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبد الرحيم

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المقدمة

تشهد المؤسسات الصحية تطورات كبيرة في مجال إدارة الاستراتيجيات، مما يؤثر بشكل مباشر

على جودة الخدمات المقدمة. في هذا السياق، تعد مدينة الملك عبدالله الطبية في مكة المكرمة

إحدى أبرز المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى إلى تبني أحدث

الممارسات الإدارية لتعزيز فعالية وكفاءة خدماتها الصحية. وتبرز أهمية هذه الدارسة من الحاجة الماسة لفهم

كيفية تأثير إدارة الاستراتيجيات على جودة الخدمات التي تقدمها الشركات المشغلة للخدمات الصحية .

تعتبر إدارة الاستراتيجيات عملية حيوية تحدد من خلالها المؤسسات الصحية رؤيتها وأهدافها وتضع

الخطط المناسبة لتحقيقها. هذه العملية تشمل تحديد أولويات المؤسسة، تخصيص الموارد، وتوجيه الجهود نحو تحقيق

الأهداف الاستراتيجية. في مدينة الملك عبدالله الطبية، يشكل هذا الإطار الإداري أحد الأسس التي يعتمد عليها

لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة تتوافق مع المعايير الدولية.

رغم الجهود المبذولة في تطبيق استراتيجيات إدارية فعالة، تواجه مدينة الملك عبدالله الطبية تحديات كبيرة

فيما يتعلق بتحديد تأثير هذه الاستراتيجيات على جودة الخدمات الصحية المقدمة. من هنا تتبع أهمية هذه الدارسة

التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين إدارة الاستراتيجيات وجودة الخدمات الصحية، مع التركيز على العوامل التي

تساهم في تحسين أ و تقويض هذه العلاقة. كما تسعى الدارسة إلى تقديم توصيات مستندة إلى البيانات لتحسين أداء

المؤسسات الصحية وتعزيز جودة خدماتها.

تتضمن هذه الدارسة تحليلاً معمق السياسات وإجراءات إدارة الاستراتيجيات المطبقة في مدينة الملك

عبدالله الطبية .

بالإضافة إلى ذلك، سيتم د ارسة تأثير هذه السياسات على أداء الشركات المشغلة للخدمات الصحية،

وذلك من خلال جمع البيانات من مصادر متعددة مثل الاستبيانات، والمقابلات، والتحليل الوثائقي. سيساهم ذلك في

توفير فهم شامل للتحديات والفرص التي تواجهها المؤسسات الصحية في تطبيق إدارة الاستراتيجية .

في الختام، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول دور إدارة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

كما تسعى إلى توفير توصيات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز كفاءة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، مما

يسهم في تحسين الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى والمستفيدين .

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الصحية تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، مما يجعل إدارة

الاستراتيجية عنصراً حاسماً في تحقيق التميز في هذا المجال. في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة

المكرمة، التي تعد إحدى المؤسسات الرائدة في تقديم الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، تم

اعتماد مجموعة من الاستراتيجيات الإدارية بهدف تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات الصحية. ومع ذلك،

يظل من غير الواضح مدى تأثير هذه الاستراتيجيات على جودة الخدمات المقدمة، خاصة في ظل التحديات المختلفة

التي تواجه المؤسسات الصحية، مثل زيادة الطلب على الخدمات الصحية، ومحدودية الموارد، والتغير المستمر في

بيئة الرعاية الصحية.

تكمُن مشكلة الدراسة في الفجوة بين الاستراتيجيات الإدارية المعتمدة ونتائجها الفعلية على جودة الخدمات الصحية. هذا

يشمل الصعوبات في قياس مدى تأثير هذه الاستراتيجيات على تحسين الأداء العام

للشركات المشغلة للخدمات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، يوجد نقص في الدراسات المحلية التي تركز على العلاقة بين إدارة

الاستراتيجية وجودة الخدمات في السياق السعودي، مما يعزز الحاجة إلى بحث معمق لتحليل هذه العلاقة .

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف هذه الفجوة من خلال دراسة حالة مدينة الملك عبدالله الطبية، وتحليل كيفية تأثير إدارة الاستراتيجيات على جودة الخدمات المقدمة. ستتناول الدراسة تحديد العوامل التي تسهم في تحسين أو تدهور جودة الخدمات، وتقييم فعالية الأدوات والأساليب الإدارية المستخدمة. من خلال ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات الإدارة وزيادة جودة الخدمات الصحية، بما يساهم في تحقيق أفضل نتائج ممكنة للمستفيدين .

فجوات على المستوى النظري

عند دراسة العلاقة بين إدارة الاستراتيجيات وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية، تبرز عدة فجوات على المستوى النظري تحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل:

1. نقص الأدبيات حول السياق المحلي: على الرغم من وجود دراسات متعددة تناولت إدارة

الاستراتيجيات وجودة الخدمات الصحية، إلا أن هناك نقص واضح في الأدبيات التي تستكشف هذه

العلاقة ضمن السياق السعودي، وخاصة في المؤسسات الصحية الكبيرة مثل مدينة الملك عبدالله الطبية. يفتقر الأدب

الأكاديمي إلى دراسات معمقة تأخذ بعين الاعتبار الخصائص الثقافية والاجتماعية والاقتصادية

التي تؤثر على تطبيق الاستراتيجيات الإدارية في المملكة .

2. التداخل بين استراتيجيات الإدارة والجودة: تركز العديد من الدراسات على استراتيجيات الإدارة أو الجودة

بشكل منفصل، دون تقديم إطار شامل يجمع بين الاثنين ويظهر التفاعل بينهما. هذا يؤدي إلى فجوة في الفهم الشامل

لكيفية تأثير الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات الصحية، وكيف يمكن تحسينها من خلال تكامل هذه الاستراتيجيات.

3. قصور في نماذج التقييم: تعاني الأدبيات من نقص في النماذج التحليلية التي تمكن من قياس تأثير إدارة الاستراتيجيات على جودة الخدمات الصحية بشكل دقيق. معظم الدراسات تعتمد على مؤشر ارت عامة وغير محددة، مما يجعل من الصعب تقييم الأداء بدقة وتحديد العوامل المؤثرة بشكل مباشر على الجودة.

4. البعد الديناميكي للتغير ارت الاستراتيجية: لا توجد دراسات كافية تتناول الديناميكية الزمنية لتطبيق الاستراتيجيات الإدارية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية. هذا يعني أن هناك فجوة في فهم كيفية تطور تأثير ارت الإدارة الاستراتيجية على الجودة مع مرور الوقت، وكيف يمكن للمؤسسات الصحية التكيف مع التحديات والتغير ارت الجديدة.

5. التركيز المحدد على تأثير الثقافة المؤسسية: هناك حاجة إلى دراسة أعمق حول دور الثقافة

المؤسسية في نجاح أو فشل تطبيق الاستراتيجيات الإدارية لتحسين جودة الخدمات. الثقافة المؤسسية قد تلعب دور حاسم في قبول الموظفين للتغير ارت الاستراتيجية وتنفيذها، وهذا الجانب غالب ما يتم

تجاهله في الأدبيات الحالية .

6. التحديات الخاصة بالشركات المشغلة للخدمات الصحية: معظم الدراسات تركز على المؤسسات

الصحية ككل دون تفصيل حول دور الشركات المشغلة للخدمات الصحية وتأثيرها على جودة الخدمات.

هذه الفجوة النظرية تعني عدم وجود فهم كيفية تأثير إدارة الاستراتيجيات على هذه الشركات تحديداً، وما هي العوامل التي تسهم في تحسين أو تدهور جودة الخدمات التي تقدمها.

فجوات على المستوى التطبيقي

1. ضعف التطبيق العملي للاستراتيجيات المقررة: على الرغم من وضع خطط استراتيجيات محكمة، تواجه

العديد من المؤسسات الصحية تحديات في تطبيق هذه الاستراتيجيات على أرض الواقع.

في مدينة الملك عبدالله الطبية، قد يكون هناك قصور في تحويل الأهداف والخطط الاستراتيجية إلى ممارسات يومية تؤثر مباشرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة. هذه الفجوة بين التخطيط والتنفيذ تعيق تحقيق الأهداف المرجوة من الاستراتيجية.

2. نق ص في التقييم المستمر للأداء: تقتصر بعض المؤسسات على آليات تقييم مستمر وفعال لقياس تأثير استراتيجيات الإدارة على جودة الخدمات الصحية. هذا القصور يجعل من الصعب تحديد ما إذا كانت الاستراتيجية المعتمدة تحقق النتائج المرجوة أم لا. وبالتالي، يصعب إجراء التحسينات اللازمة في الوقت المناسب لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

3. عدم تكامل استراتيجيات الإدارة والجودة: قد لا يكون هناك تنسيق كاف بين استراتيجيات الإدارة واستراتيجيات تحسين الجودة داخل المؤسسات الصحية. هذه الفجوة يمكن أن تؤدي إلى تضارب في الأولويات والجهود، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة. على سبيل المثال، قد تركز الإدارة على تحقيق أهداف مالية أو تشغيلية دون الاهتمام الكافي بتحسين تجربة المرضى وجودة الرعاية الصحية.

4. محدودية تدريب وتطوير الموظفين: يعتبر الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين أحد العوامل الرئيسية في نجاح تطبيق الاستراتيجية الإدارية. ومع ذلك، قد تواجه المؤسسات الصحية نقصاً في برامج التدريب الفعالة التي تركز على تطوير مهاراتهم في القطاع الصحي بما يتوافق مع الاستراتيجية الجديدة. هذا النقص يؤدي إلى ضعف في تنفيذ السياسات وتحقيق الجودة المرجوة.

5. قصور في استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي: في ظل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الصحية، تعاني بعض المؤسسات من عدم القدرة على تطبيق التقنيات الحديثة بشكل فعال لتعزيز جودة الخدمات الصحية. قد يكون هناك

نقص في الأنظمة الرقمية المتكاملة التي تدعم الإدارة الاستراتيجية وتساعد في جمع البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مدروسة.

6. تحديات ثقافية ومقاومة للتغيير: تبرز بعض الفجوات التطبيقية من جراء الثقافة المؤسسية والمقاومة للتغيير.

في بعض الأحيان، قد تكون ثقافة المؤسسة الصحية غير داعمة للتغييرات الاستراتيجية، مما يؤدي إلى مقاومة داخلية تحول دون تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يتطلب تجاوز هذه الفجوة إجراءات تغيير ثقافية فعالة ودعم القيادة لتعزيز قبول التغييرات.

7. عدم إشراك الأطراف المعنية في عملية التخطيط الاستراتيجية: قد يكون هناك قصور في إشراك

الأطراف المعنية، بما في ذلك الموظفين والمرضى والمجتمع، في عملية التخطيط والتنفيذ الاستراتيجية. هذا يؤدي إلى عدم توافق الاستراتيجية مع احتياجات وتوقعات هذه الأطراف، وبالتالي عدم تحقيق الجودة المتوقعة في الخدمات الصحية. هذه الفجوات التطبيقية تشير إلى التحديات الواقعية التي تواجه المؤسسات الصحية، مثل مدينة الملك عبدالله الطبية، في تطبيق استراتيجيات الإدارة بشكل فعال.

تحتاج المؤسسات إلى تطوير استراتيجيات تنفيذية شاملة تضمن تحقيق الجودة وتحسين الأداء من خلال معالجة هذه الفجوات وتطوير الحلول المناسبة.

" أهمية الدراسة

تعد هذه الدراسة أساسية ليس فقط لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مدينة الملك عبدالله

الطبية، ولكن أيضاً كنموذج يمكن تطبيقه في مؤسسات صحية أخرى داخل المملكة وخارجها. من خلال تقديم

تحليل شامل وموثوق، تساهم الدراسة في تحقيق رؤية جديدة لتحسين الأداء والجودة في القطاع الصحي.

1.1.1. على المستوى النظري:

1. تطوير الفهم الأكاديمي لإدارة الاستراتيجية في المؤسسات الصحية: تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة النظرية

من خلال استكشاف العلاقة بين إدارة الاستراتيجية وجودة الخدمات الصحية في سياق المملكة العربية السعودية. توفر

الدراسة إطاراً نظرياً يساعد الباحثين والمختصين في فهم كيفية تأثير

الاستراتيجيات الإدارية على أداء الشركات المشغلة للخدمات الصحية، مما يعزز الأدبيات العلمية في هذا المجال.

2. إثراء الأدبيات المتعلقة بالسياق المحلي: نظرًا لندرة الدراسات التي تركز على تطبيق إدارة

الاستراتيجية في المؤسسات الصحية السعودية، تضيف هذه الدراسة قيمة علمية من خلال تقديم رؤية شاملة تستند إلى

الواقع المحلي. سيساعد ذلك في تكوين قاعدة معرفية يمكن الاعتماد عليها في الأبحاث المستقبلية.

1.2.1. على المستوى التطبيقي:

1. تحسين أداء المؤسسات الصحية: تتيح هذه الدراسة للمؤسسات الصحية فهم التحديات والفرص المرتبطة

بإدارة الاستراتيجية، مما يساعدها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

من خلال تحليل حالة مدينة الملك عبد الله الطبية، يمكن

تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي تساهم في تعزيز فعالية وكفاءة الشركات المشغلة للخدمات الصحية.

2. توجيه صناعات الرعاية: توفر الدراسة توصيات عملية وقابلة للتطبيق لصناعات الرعاية في القطاع

الصحي، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين السياسات والإجراءات الإدارية. هذه التوصيات

ستساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصحية في المملكة وتلبية احتياجات المرضى بفعالية أكبر.

3. تطوير استراتيجيات تدريب وتطوير الموظفين: تسلط الدارسة الضوء على أهمية تدريب وتطوير الموظفين في

تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية. ستساعد النتائج المستخلصة في

تصميم برامج تدريبية تستهدف تحسين مهارت العاملين ورفع مستوى كفاءتهم، مما يسهم في تحسين جودة

الرعاية الصحية.

4. تحفيز التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا الحديثة: من خلال دارسة تأثير استخدام التكنولوجيا

والتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، تساعد الدارسة في تشجيع المؤسسات على تبني أحدث التقنيات في

إدارة العمليات والخدمات. هذا سيؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات

صحية ذات جودة أعلى .