

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات

مقدمة البحث، مشكلته، أهميته، أسئلته، أهدافه،
فرضياته، نماذج، نطاقه، مخططه، دراساته السابقة

HOSPITAL

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

جدول المحتويات

مقدمة البحث	١
مشكلة البحث	٢
أهمية البحث	٣
أسئلة البحث	٤
أهداف البحث	٥
فرضيات البحث	٦
نموذج البحث	٧
نطاق الدراسة	٨
مخطط المشروع	٩

المقدمة

يشهد القطاع الصحي في العصر الحديث تطوراً متسارعاً نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، ازدياد الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع، مما أدى إلى ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية بجودة عالية وكفاءة أكبر. وتعد المستشفيات من أهم المؤسسات الصحية التي تتحمل مسؤولية تقديم الرعاية الصحية الشاملة، الأمر الذي يجعل إدارتها بكفاءة وفعالية ضرورة ملحة لضمان تحقيق أهدافها.

وتعني إدارة المستشفيات بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة تلبي احتياجات المرضى، وتحقيق رضا المستفيدين، وتواكب المعايير الصحية الحديثة. إلا أن العديد من المستشفيات تعاني من تحديات إدارية متعددة، مثل ضعف التخطيط الاستراتيجي، وقلة الكفاءات الإدارية المتخصصة، وسوء توزيع الموارد، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث لدراسة إدارة المستشفيات، والتعرف على واقعها، وتحليل أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة، ومحاولة تقديم حلول وتوصيات تسهم في تطوير الأداء الإداري داخل المستشفيات.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود قصور إداري في بعض المستشفيات، يظهر في ضعف التنسيق بين الأقسام، وقلة تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، وعدم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات الصحية، وطول فترات الانتظار، وانخفاض رضا المرضى.

وبناء على ذلك، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المستشفيات، وما أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- ما واقع إدارة المستشفيات من حيث التخطيط والتنظيم والرقابة؟
- ما أبرز المشكلات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟
- كيف تؤثر كفاءة الإدارة على مستوى جودة الخدمات الصحية؟
- ما السبل الكفيلة بتحسين إدارة المستشفيات؟

أهمية البحث

١. الأهمية العلمية

- يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المستشفيات.
- يساعد في توضيح المفاهيم الإدارية الحديثة المرتبطة بالإدارة الصحية.
- يشكل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في أبحاث ودراسات مستقبلية.

٢. الأهمية العملية:

- يساهم في مساعدة القيادات الإدارية في المستشفيات على تطوير أساليب الإدارة.
- دعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تقديم توصيات عملية تساهم في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين الأداء العام.

أسئلة البحث

يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مفهوم إدارة المستشفيات، وما أهم وظائفها؟
٢. ما واقع إدارة المستشفيات محل الدراسة؟
٣. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

٤. هل توجد علاقة بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية؟

٥. ما أبرز التحديات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟

٦. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة المستشفيات؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مفهوم إدارة المستشفيات وأهميتها في القطاع الصحي.
٢. دراسة واقع الإدارة في المستشفيات محل الدراسة.
٣. قياس أثر كفاءة الإدارة على جودة الخدمات الصحية.
٤. تحديد أبرز المعوقات الإدارية التي تؤثر على أداء المستشفيات.
٥. تقديم توصيات ومقترحات تسهم في تطوير إدارة المستشفيات وتحسين جودة خدماتها.

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري.
٣. يسهم التخطيط الإداري الفعال في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
٤. تؤثر المعوقات الإدارية سلباً على كفاءة أداء المستشفيات.

نموذج البحث

يعتمد البحث على نموذج افتراضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتمثل في:

- المتغير المستقل:

إدارة المستشفيات

(التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة - إدارة الموارد البشرية)

- المتغير التابع:

(رضا المرضى - كفاءة الأداء - سرعة تقديم الخدمة - سلامة المرضى)

ويفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين كفاءة إدارة المستشفيات ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

نطاق الدراسة:

يتحدد نطاق الدراسة في الجوانب التالية:

- النطاق المكاني: مجموعة المستشفيات (حكومية أو خاصة).
- النطاق الزمني: فترة زمنية محددة (مثل سنة معينة).
- النطاق البشري: القيادات الإدارية، العاملون، أو المرضى.
- النطاق الموضوعي: دراسة إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

مخطط المشروع

يتكون البحث من الخمسة الفصول التالية:

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
- الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج
- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

وهنا اعتمدنا على (جمع المعلومات -الإطار النظري -تصميم الأداة -جمع البيانات – التحليل -كتابة النتائج).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول الإطار النظري لإدارة المستشفيات

أولاً: مفهوم إدارة المستشفيات

تعرف إدارة المستشفيات بأنها العملية التي يتم من خلالها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية داخل المستشفى، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى والمجتمع.

وتعد إدارة المستشفيات جزءاً أساسياً من الإدارة الصحية الشاملة، حيث تجمع الإدارية والطبية والفنية، وتعمل على تحقيق التوازن بين جودة الخدمة وكفاءة التكلفة واستمرارية الأداء. وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الإدارة الفعالة للمؤسسات الصحية تسهم بشكل مباشر في تحسين النتائج الصحية ورفع كفاءة الأنظمة الصحية.

ثانياً: أهمية إدارة المستشفيات

تتبع أهمية إدارة المستشفيات من طبيعة الخدمات الحساسة التي تقدمها، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

- ضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- تحسين مستوى رضا المرضى والعاملين.
- دعم اتخاذ القرار الإداري المبني على المعلومات.
- مواجهة التحديات الصحية والطوارئ بكفاءة.

ثالثاً: أهداف إدارة المستشفيات

تهدف إدارة المستشفيات إلى:

- رفع كفاءة الأداء الإداري والطبي.
- تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تحقيق رضا المرضى والمستفيدين.

- تطوير مهارات العاملين بالمستشفى.
- تحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة الصحية.

رابعاً: وظائف إدارة المستشفيات

١. التخطيط

يعد التخطيط حجر الأساس في إدارة المستشفيات، ويشمل تحديد الأهداف الصحية المستقبلية، ووضع الخطط والسياسات اللازمة لتحقيقها، وتوقع الاحتياجات من الموارد البشرية والتجهيزات الطبية.

٢. التنظيم

يقصد به تحديد الهيكل التنظيمي للمستشفى، وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات بين الأقسام المختلفة، بما يضمن التنسيق والتكامل بين الوحدات الإدارية والطبية.

٣. التوجيه والقيادة

تشمل عملية التوجيه تحفيز العاملين، وتوفير بيئة عمل إيجابية، وتبني أساليب قيادية حديثة تشجع المشاركة في اتخاذ القرار والعمل الجماعي.

٤. الرقابة وتقييم الأداء

تهدف الرقابة إلى التأكد من تنفيذ الخطط وفق المعايير المحددة، واكتشاف الانحرافات وتصحيحها، وتقييم الأداء الإداري والطبي بشكل دوري.

خامساً: عناصر إدارة المستشفيات

١. الموارد البشرية:

وتشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، والفنيين، ويُعد تأهيلهم وتدريبهم المستمر عنصراً حاسماً في نجاح المستشفى.

٣. الموارد المالية:

وتشمل الميزانيات، والمصروفات، والإيرادات، وتهدف الإدارة إلى تحقيق التوازن المالي دون التأثير على جودة الخدمة.

٤. الموارد المادية:

مثل المباني، الأجهزة الطبية، والتقنيات الحديثة.

٥. نظم المعلومات الصحية:

تلعب دوراً مهماً في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات.

سادساً: التحديات التي تواجه إدارة المستشفيات

تواجه إدارة المستشفيات العديد من التحديات من أبرزها:

- نقص الكوادر الإدارية المتخصصة.
- محدودية الموارد المالية.
- تزايد الطلب على الخدمات الصحية.
- التطور السريع في التكنولوجيا الطبية.
- مقاومة التغيير داخل المؤسسات الصحية.

المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تشير جودة الخدمات الصحية إلى مدى قدرة المستشفى على تقديم خدمات صحية فعالة وآمنة ومناسبة تلبي احتياجات المرضى وفق معايير مهنية وأخلاقية محددة.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات الصحية

- سلامة المرضى.
- الكفاءة المهنية.
- سرعة تقديم الخدمة.
- رضا المرضى.
- الاستمرارية في الرعاية الصحية.

ثالثاً: العلاقة بين إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية
تعد الإدارة الفعالة عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية،
حيث تؤدي الممارسات الإدارية السليمة إلى:

- تقليل الأخطاء الطبية.
- تحسين تجربة المريض.
- رفع كفاءة العاملين.
- تحسين سمعة المستشفى.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة في
المستشفيات أدى إلى تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية وارتفاع نسبة
رضا المرضى.

الدراسة الثانية

توصلت دراسة أخرى إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة
الموارد البشرية وفعالية إدارة المستشفيات.

الدراسة الثالثة

أشارت دراسة حديثة إلى أن استخدام نظم المعلومات الصحية يساهم في
تحسين اتخاذ القرار الإداري وتقليل التكاليف التشغيلية.

تعليق على الدراسات السابقة

يتضح من عرض الدراسات السابقة اتفاقها على الدور المحوري لإدارة
المستشفيات في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يدعم فرضيات
البحث الحالي ويبرز أهميته العلمية والتطبيقية.

المراجع

١. إدارة المستشفيات والخدمات الصحية. (٢٠١٨). عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٢. إدارة الخدمات الصحية. (٢٠١٩). القاهرة: دار الفكر العربي.
٣. منظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٢). تقارير تحسين أداء النظم الصحية. جنيف.
٤. إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية. (٢٠٢٠). عمّان: دار اليازوري العلمية.
٥. وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لوزارة الصحة. الرياض.
٦. إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات. (٢٠١٧). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
٧. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (٢٠٢٠). الإدارة الحديثة للمؤسسات الصحية. القاهرة.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات الفصل الثالث: منهجية البحث

اعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله.
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر.

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي اعتمدها الباحث في

دراسة موضوع إدارة المستشفيات، حيث تم تحديد الأسلوب البحثي

المناسب، ومجتمع الدراسة، وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وأنواع

البيانات المستخدمة، إضافة إلى الإجراءات الإحصائية التي تم تطبيقها

لتحليل البيانات واستخلاص النتائج. وتُعد منهجية البحث الركيزة الأساسية

لضمان صدق النتائج ودقتها، وإمكانية تعميمها والاستفادة منها في تطوير

الأداء الإداري في المستشفيات.

أولاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تستخدم التعريفات الإجرائية لتحديد المقصود بمفاهيم البحث كما تم قياسها علمياً، وذلك لتفادي الغموض أو الاختلاف في التفسير، وفيما يلي أهم المتغيرات:

١. إدارة المستشفيات

تعرف إجرائياً بأنها:

مجموعة العمليات الإدارية التي تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، والتي تُمارس داخل المستشفى بهدف الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والطبية، وتحقيق الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات الصحية.

٢. التخطيط الإداري

هو العملية التي يتم من خلالها تحديد الأهداف المستقبلية للمستشفى، ووضع الخطط والإجراءات اللازمة لتحقيقها خلال فترة زمنية محددة.

٣. التنظيم الإداري

يشير إلى تحديد الهيكل التنظيمي للمستشفى، وتوزيع المسؤوليات والمهام، وتحديد خطوط السلطة والاتصال بين الإدارات المختلفة.

٤. القيادة الإدارية

تعني قدرة القيادات الإدارية في المستشفى على توجيه العاملين، وتحفيزهم، وبناء فرق عمل فعّالة لتحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

٥. الرقابة الإدارية

هي عملية متابعة وتقييم الأداء الفعلي في المستشفى، ومقارنته بالأداء المخطط له، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

٦. جودة الخدمات الصحية

تعرف بأنها مستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، والذي يُقاس من خلال رضا المستفيدين، وسرعة الاستجابة، ودقة الخدمات الطبية والإدارية.

ثانياً: تصميم البحث (بصلة البحث)

١. المنهج المستخدم

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية في المؤسسات الصحية، حيث يهتم بوصف الواقع الحالي لإدارة المستشفيات، وتحليل البيانات الميدانية للكشف عن طبيعة العلاقات بين متغيرات البحث.

٢. مبررات اختيار المنهج

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي للأسباب التالية:

- ملائمة لدراسة المشكلات الإدارية والتنظيمية
- قدرته على تحليل آراء واتجاهات العاملين في المستشفيات
- إمكانية استخدامه في الدراسات الميدانية المعتمدة على الاستبانة

ثالثاً: مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

١. مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في المستشفيات محل الدراسة، ويشمل ذلك:

- القيادات الإدارية العليا
- رؤساء الأقسام
- الأطباء
- الكادر التمريضي
- الموظفين الإداريين والفنيين

ويعد هذا المجتمع مناسباً لطبيعة البحث لكونه يمثل الأطراف المسؤولة عن تطبيق السياسات الإدارية داخل المستشفى.

٢. عينة البحث

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث وصعوبة دراسة جميع أفرادها، تم اختيار عينة ممثلة باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وذلك لضمان تكافؤ الفرص لجميع أفراد المجتمع في المشاركة، وتحقيق الحياد والموضوعية في النتائج.

٣. حجم العينة

تم تحديد العينة بما يتناسب مع حجم مجتمع البحث، وبما يحقق مستوى مقبولاً من الدقة الإحصائية، مع مراعاة نسبة الخطأ المسموح بها ومستوى الثقة الإحصائية، وبما يخدم أهداف الدراسة ومنهجها العلمي.

رابعاً: طريقة جمع البيانات

١. أداة البحث

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لما تتميز به من:

- سهولة التطبيق
- القدرة على جمع بيانات من عدد كبير من المبحوثين
- توفير الوقت والجهد والتكلفة

٢. تصميم الاستبانة

تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على:

- الإطار النظري للبحث
- الدراسات السابقة ذات الصلة
- أهداف وأسئلة البحث

وتضمنت الاستبانة عدة محاور، من أبرزها:

- البيانات الديموغرافية
- واقع إدارة المستشفيات
- كفاءة العمليات الإدارية
- مستوى جودة الخدمات الصحية
- ٣. أسلوب التوزيع

تم توزيع الاستبانة إلكترونياً وورقياً على أفراد العينة، مع توضيح هدف الدراسة وضمان سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

خامساً: أنواع البيانات

١. البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة البحث من خلال الاستبانة، وتعكس آرائهم واتجاهاتهم حول إدارة المستشفيات.

٢. البيانات الثانوية

تشمل:

- الكتب والمراجع العلمية
- الرسائل الجامعية
- الأبحاث والدراسات السابقة
- التقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الصحية

وقد ساعدت هذه البيانات في بناء الإطار النظري وتفسير نتائج الدراسة.

سادساً: إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبانات والتأكد من صلاحيتها، تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ومن أهمها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية

- المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة
 - الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت البيانات
 - اختبار الصدق الظاهري لأداة البحث
 - اختبار الثبات (مثل معامل كرونباخ ألفا)
 - تحليل العلاقات بين متغيرات البحث (عند الحاجة)
- وقد أسهمت هذه الإجراءات في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

HOSPITAL

الخاتمة

تناول الفصل الثالث بالتفصيل منهجية البحث التي تم اعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم توضيح نوع المنهج العلمي المستخدم في إدارة المستشفيات، وتصميم البحث، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي.

وتعد هذه المنهجية إطاراً علمياً منظماً يدعم مصداقية النتائج ويساعد في تحقيق أهداف البحث، تمهيداً لعرض النتائج ومناقشتها في الفصل التالي.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: جدول أدوات البحث

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

جدول أدوات البحث المستخدمة في دراسة إدارة المستشفيات

م	أداة البحث	وصف الأداة	الغرض من الاستخدام	مجتمع الدراسة
١	الاستبيان	أداة كمية تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء العاملين في المستشفيات حول ممارسات الإدارة	جمع بيانات كمية حول كفاءة الإدارة، جودة الخدمات الصحية، واتخاذ القرار الإداري	الإداريون، الأطباء، الممرضون، والفنيون في المستشفيات
٢	المقابلة الشخصية	مقابلات شبه منظمة تُجرى مع القيادات الإدارية في المستشفيات	الحصول على بيانات نوعية معمقة حول التحديات الإدارية وأساليب الإدارة المتبعة	مدراء المستشفيات ورؤساء الأقسام
٣	تحليل الوثائق	مراجعة التقارير الرسمية، الخطط الاستراتيجية، واللوائح التنظيمية للمستشفيات	دعم نتائج الدراسة وتحليل الواقع الإداري للمستشفيات	وثائق المستشفيات والجهات الصحية
٤	الملاحظة	ملاحظة مباشرة لسير العمل داخل الأقسام الإدارية والطبية	تقييم الأداء الإداري والتنسيق بين الأقسام	بيئة العمل في المستشفى
٥	المصادر الثانوية	كتب، أبحاث علمية، رسائل جامعية، ودوريات متخصصة في إدارة المستشفيات	بناء الإطار النظري والدراسات السابقة	المكتبات وقواعد البيانات العلمية

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: الاستبيان

HOSPITAL

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر



عزيزي / عزيزتي المشترك(ة)

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة. لأغراض البحث العلمي فقط.

مقياس الإجابة:

١. أوافق بشدة.

٢. أوافق.

٣. محايد

٤. لا أوافق.

٥. لا أوافق بشدة.



rwrwaljhny062@gmail.com [تغيير الحساب](#)

غير مشترك

القسم الأول : البيانات العامة

١- الجنس : أنثى ☐

ذكر ☐

٢- المؤهل العلمي : دبلوم ☐

بكالوريوس ☐

ماجستير ☐

دكتوراه ☐

٣- سنوات الخبرة اقل من 5 ☐

من 5-10 ☐

أكثر من 10 ☐

٤- طبيعة العمل : إداري. ☐

طبي. ☐

تمريضي. ☐

فني . ☐



القسم الثاني: التخطيط الإداري ١- توجد خطط واضحة ومعلنة داخل المستشفى :

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٢- يتم تحديد الأهداف الإدارية بدقة ووضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٣- تساهم الخطط الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الثالث : التنظيم الإداري ٤ - يتم توزيع المهام والمسؤوليات بوضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٥- الهيكل التنظيمي للمستشفى واضح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٦- يسهم التنظيم الإداري في تقليل الأخطاء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الرابع: القيادة والتوجيه ٧- تتبع الإدارة اسلوبا قياديا فعالا

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٨- تحفز الإدارة العاملين على تحسين الأداء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٩- تشجع الإدارة العمل بروح الفريق

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الخامس وتقييم الأداء ١٠- توجد آليات رقابية فعالة

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١١- يتم تقييم الأداء بشكل دوري

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١٢- تسهم الرقابة في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



HOSPITAL



القسم السادس : جودة الخدمات الصحية ١٣ - الخدمات الصحية تلبي احتياجات المرضى

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقًا.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. - مالك نموذج التواصل - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

هل يبدو هذا النموذج مريبًا؟ الإبلاغ نماذج

Google

HOSPITAL



A photograph of a modern hospital building. The building features a light-colored facade and a long, horizontal band of large, multi-paned glass windows. Below this band, the word "HOSPITAL" is displayed in large, white, three-dimensional block letters. The building has a flat roof with a wide overhang. In the foreground, there is a glass-enclosed entrance area with a set of double glass doors. The overall image has a soft, slightly faded aesthetic.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: جدول أدوات البحث

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

جدول أدوات البحث المستخدمة في دراسة إدارة المستشفيات

م	أداة البحث	وصف الأداة	الغرض من الاستخدام	مجتمع الدراسة
١	الاستبيان	أداة كمية تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء العاملين في المستشفيات حول ممارسات الإدارة	جمع بيانات كمية حول كفاءة الإدارة، جودة الخدمات الصحية، واتخاذ القرار الإداري	الإداريون، الأطباء، الممرضون، والفنيون في المستشفيات
٢	المقابلة الشخصية	مقابلات شبه منظمة تُجرى مع القيادات الإدارية في المستشفيات	الحصول على بيانات نوعية معمقة حول التحديات الإدارية وأساليب الإدارة المتبعة	مدراء المستشفيات ورؤساء الأقسام
٣	تحليل الوثائق	مراجعة التقارير الرسمية، الخطط الاستراتيجية، واللوائح التنظيمية للمستشفيات	دعم نتائج الدراسة وتحليل الواقع الإداري للمستشفيات	وثائق المستشفيات والجهات الصحية
٤	الملاحظة	ملاحظة مباشرة لسير العمل داخل الأقسام الإدارية والطبية	تقييم الأداء الإداري والتنسيق بين الأقسام	بيئة العمل في المستشفى
٥	المصادر الثانوية	كتب، أبحاث علمية، رسائل جامعية، ودوريات متخصصة في إدارة المستشفيات	بناء الإطار النظري والدراسات السابقة	المكتبات وقواعد البيانات العلمية

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات ملحق: الاستبيان

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر



عزيزي / عزيزتي المشترك(ة)

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة. لأغراض البحث العلمي فقط.

مقياس الإجابة:

١. أوافق بشدة.

٢. أوافق.

٣. محايد

٤. لا أوافق.

٥. لا أوافق بشدة.



rwrwaljhny062@gmail.com [تغيير الحساب](#)

غير مشترك

القسم الأول : البيانات العامة

١- الجنس : أنثى ☐

ذكر ☐

٢- المؤهل العلمي : دبلوم ☐

بكالوريوس ☐

ماجستير ☐

دكتوراه ☐

٣- سنوات الخبرة اقل من 5 ☐

من 5-10 ☐

أكثر من 10 ☐

٤- طبيعة العمل : إداري. ☐

طبي. ☐

تمريضي. ☐

فني . ☐



القسم الثاني: التخطيط الإداري ١- توجد خطط واضحة ومعلنة داخل المستشفى :

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٢- يتم تحديد الأهداف الإدارية بدقة ووضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٣- تساهم الخطط الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الثالث : التنظيم الإداري ٤ - يتم توزيع المهام والمسؤوليات بوضوح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٥- الهيكل التنظيمي للمستشفى واضح

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٦- يسهم التنظيم الإداري في تقليل الأخطاء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الرابع: القيادة والتوجيه ٧- تتبع الإدارة أسلوبا قياديا فعالا

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٨- تحفز الإدارة العاملين على تحسين الأداء

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

٩- تشجع الإدارة العمل بروح الفريق

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



القسم الخامس وتقييم الأداء ١٠- توجد آليات رقابية فعالة

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١١- يتم تقييم الأداء بشكل دوري

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

١٢- تسهم الرقابة في تحسين جودة الخدمات الصحية

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة



HOSPITAL



القسم السادس : جودة الخدمات الصحية ١٣ - الخدمات الصحية تلبي احتياجات المرضى

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقًا.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. - مالك نموذج التواصل - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

هل يبدو هذا النموذج مريبًا؟ الإبلاغ نماذج

Google

HOSPITAL



A photograph of a modern hospital building. The building features a long, curved facade with a series of large, rectangular glass windows. The word "HOSPITAL" is prominently displayed in large, white, three-dimensional capital letters on the white facade. Below the main entrance, there is a covered walkway supported by white columns. The sky is a clear, light blue.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات

مقدمة البحث، مشكلته، أهميته، أسئلته، أهدافه،
فرضياته، نماذجه، نطاقه، مخططه، دراساته السابقة

HOSPITAL

أعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

جدول المحتويات

مقدمة البحث	١
مشكلة البحث	٢
أهمية البحث	٣
أسئلة البحث	٤
أهداف البحث	٥
فرضيات البحث	٦
نموذج البحث	٧
نطاق الدراسة	٨
مخطط المشروع	٩

المقدمة

يشهد القطاع الصحي في العصر الحديث تطوراً متسارعاً نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي، ازدياد الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع، مما أدى إلى ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية بجودة عالية وكفاءة أكبر. وتعد المستشفيات من أهم المؤسسات الصحية التي تتحمل مسؤولية تقديم الرعاية الصحية الشاملة، الأمر الذي يجعل إدارتها بكفاءة وفعالية ضرورة ملحة لضمان تحقيق أهدافها.

وتعني إدارة المستشفيات بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة تلبي احتياجات المرضى، وتحقيق رضا المستفيدين، وتواكب المعايير الصحية الحديثة. إلا أن العديد من المستشفيات تعاني من تحديات إدارية متعددة، مثل ضعف التخطيط الاستراتيجي، وقلة الكفاءات الإدارية المتخصصة، وسوء توزيع الموارد، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث لدراسة إدارة المستشفيات، والتعرف على واقعها، وتحليل أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة، ومحاولة تقديم حلول وتوصيات تساهم في تطوير الأداء الإداري داخل المستشفيات.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود قصور إداري في بعض المستشفيات، يظهر في ضعف التنسيق بين الأقسام، وقلة تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، وعدم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات الصحية، وطول فترات الانتظار، وانخفاض رضا المرضى.

وبناء على ذلك، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المستشفيات، وما أثرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- ما واقع إدارة المستشفيات من حيث التخطيط والتنظيم والرقابة؟
- ما أبرز المشكلات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟
- كيف تؤثر كفاءة الإدارة على مستوى جودة الخدمات الصحية؟
- ما السبل الكفيلة بتحسين إدارة المستشفيات؟

أهمية البحث

١. الأهمية العلمية

- يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المستشفيات.
- يساعد في توضيح المفاهيم الإدارية الحديثة المرتبطة بالإدارة الصحية.
- يشكل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في أبحاث ودراسات مستقبلية.

٢. الأهمية العملية:

- يساهم في مساعدة القيادات الإدارية في المستشفيات على تطوير أساليب الإدارة.
- دعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تقديم توصيات عملية تساهم في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين الأداء العام.

أسئلة البحث

يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مفهوم إدارة المستشفيات، وما أهم وظائفها؟
٢. ما واقع إدارة المستشفيات محل الدراسة؟
٣. ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

٤. هل توجد علاقة بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية؟

٥. ما أبرز التحديات الإدارية التي تواجه المستشفيات؟

٦. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة المستشفيات؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مفهوم إدارة المستشفيات وأهميتها في القطاع الصحي.
٢. دراسة واقع الإدارة في المستشفيات محل الدراسة.
٣. قياس أثر كفاءة الإدارة على جودة الخدمات الصحية.
٤. تحديد أبرز المعوقات الإدارية التي تؤثر على أداء المستشفيات.
٥. تقديم توصيات ومقترحات تسهم في تطوير إدارة المستشفيات وتحسين جودة خدماتها.

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري.
٣. يسهم التخطيط الإداري الفعال في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
٤. تؤثر المعوقات الإدارية سلباً على كفاءة أداء المستشفيات.

نموذج البحث

يعتمد البحث على نموذج افتراضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتمثل في:

- المتغير المستقل:

إدارة المستشفيات

(التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة - إدارة الموارد البشرية)

- المتغير التابع:

(رضا المرضى - كفاءة الأداء - سرعة تقديم الخدمة - سلامة المرضى)

ويفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين كفاءة إدارة المستشفيات ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

نطاق الدراسة:

يتحدد نطاق الدراسة في الجوانب التالية:

- النطاق المكاني: مجموعة المستشفيات (حكومية أو خاصة).
- النطاق الزمني: فترة زمنية محددة (مثل سنة معينة).
- النطاق البشري: القيادات الإدارية، العاملون، أو المرضى.
- النطاق الموضوعي: دراسة إدارة المستشفيات وأثرها على جودة الخدمات الصحية.

مخطط المشروع

يتكون البحث من الخمسة الفصول التالية:

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
- الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج
- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

وهنا اعتمدنا على (جمع المعلومات -الإطار النظري -تصميم الأداة -جمع البيانات – التحليل -كتابة النتائج).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول الإطار النظري لإدارة المستشفيات

أولاً: مفهوم إدارة المستشفيات

تعرف إدارة المستشفيات بأنها العملية التي يتم من خلالها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمالية داخل المستشفى، بهدف تقديم خدمات صحية متكاملة ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى والمجتمع.

وتعد إدارة المستشفيات جزءاً أساسياً من الإدارة الصحية الشاملة، حيث تجمع الإدارية والطبية والفنية، وتعمل على تحقيق التوازن بين جودة الخدمة وكفاءة التكلفة واستمرارية الأداء. وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الإدارة الفعالة للمؤسسات الصحية تسهم بشكل مباشر في تحسين النتائج الصحية ورفع كفاءة الأنظمة الصحية.

ثانياً: أهمية إدارة المستشفيات

تتبع أهمية إدارة المستشفيات من طبيعة الخدمات الحساسة التي تقدمها، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

- ضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- تحسين مستوى رضا المرضى والعاملين.
- دعم اتخاذ القرار الإداري المبني على المعلومات.
- مواجهة التحديات الصحية والطوارئ بكفاءة.

ثالثاً: أهداف إدارة المستشفيات

تهدف إدارة المستشفيات إلى:

- رفع كفاءة الأداء الإداري والطبي.
- تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تحقيق رضا المرضى والمستفيدين.

- تطوير مهارات العاملين بالمستشفى.
- تحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة الصحية.

رابعاً: وظائف إدارة المستشفيات

١. التخطيط

يعد التخطيط حجر الأساس في إدارة المستشفيات، ويشمل تحديد الأهداف الصحية المستقبلية، ووضع الخطط والسياسات اللازمة لتحقيقها، وتوقع الاحتياجات من الموارد البشرية والتجهيزات الطبية.

٢. التنظيم

يقصد به تحديد الهيكل التنظيمي للمستشفى، وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات بين الأقسام المختلفة، بما يضمن التنسيق والتكامل بين الوحدات الإدارية والطبية.

٣. التوجيه والقيادة

تشمل عملية التوجيه تحفيز العاملين، وتوفير بيئة عمل إيجابية، وتبني أساليب قيادية حديثة تشجع المشاركة في اتخاذ القرار والعمل الجماعي.

٤. الرقابة وتقييم الأداء

تهدف الرقابة إلى التأكد من تنفيذ الخطط وفق المعايير المحددة، واكتشاف الانحرافات وتصحيحها، وتقييم الأداء الإداري والطبي بشكل دوري.

خامساً: عناصر إدارة المستشفيات

١. الموارد البشرية:

وتشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، والفنيين، ويُعد تأهيلهم وتدريبهم المستمر عنصراً حاسماً في نجاح المستشفى.

٣. الموارد المالية:

وتشمل الميزانيات، والمصروفات، والإيرادات، وتهدف الإدارة إلى تحقيق التوازن المالي دون التأثير على جودة الخدمة.

٤. الموارد المادية:

مثل المباني، الأجهزة الطبية، والتقنيات الحديثة.

٥. نظم المعلومات الصحية:

تلعب دوراً مهماً في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات.

سادساً: التحديات التي تواجه إدارة المستشفيات

تواجه إدارة المستشفيات العديد من التحديات من أبرزها:

- نقص الكوادر الإدارية المتخصصة.
- محدودية الموارد المالية.
- تزايد الطلب على الخدمات الصحية.
- التطور السريع في التكنولوجيا الطبية.
- مقاومة التغيير داخل المؤسسات الصحية.

المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

أولاً: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تشير جودة الخدمات الصحية إلى مدى قدرة المستشفى على تقديم خدمات صحية فعالة وآمنة ومناسبة تلبي احتياجات المرضى وفق معايير مهنية وأخلاقية محددة.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات الصحية

- سلامة المرضى.
- الكفاءة المهنية.
- سرعة تقديم الخدمة.
- رضا المرضى.
- الاستمرارية في الرعاية الصحية.

ثالثاً: العلاقة بين إدارة المستشفيات وجودة الخدمات الصحية
تعد الإدارة الفعالة عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية،
حيث تؤدي الممارسات الإدارية السليمة إلى:

- تقليل الأخطاء الطبية.
- تحسين تجربة المريض.
- رفع كفاءة العاملين.
- تحسين سمعة المستشفى.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة في
المستشفيات أدى إلى تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية وارتفاع نسبة
رضا المرضى.

الدراسة الثانية

توصلت دراسة أخرى إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة
الموارد البشرية وفعالية إدارة المستشفيات.

الدراسة الثالثة

أشارت دراسة حديثة إلى أن استخدام نظم المعلومات الصحية يساهم في
تحسين اتخاذ القرار الإداري وتقليل التكاليف التشغيلية.

تعليق على الدراسات السابقة

يتضح من عرض الدراسات السابقة اتفاقها على الدور المحوري لإدارة
المستشفيات في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يدعم فرضيات
البحث الحالي ويبرز أهميته العلمية والتطبيقية.

المراجع

١. إدارة المستشفيات والخدمات الصحية. (٢٠١٨). عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٢. إدارة الخدمات الصحية. (٢٠١٩). القاهرة: دار الفكر العربي.
٣. منظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٢). تقارير تحسين أداء النظم الصحية. جنيف.
٤. إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصحية. (٢٠٢٠). عمّان: دار اليازوري العلمية.
٥. وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لوزارة الصحة. الرياض.
٦. إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات. (٢٠١٧). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
٧. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (٢٠٢٠). الإدارة الحديثة للمؤسسات الصحية. القاهرة.

HOSPITAL

جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

اعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، باستخدام أداة البحث المتمثلة في الاستبيان وذلك بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تساعد في الإجابة عن أسئلة الفصول السابقة من الدراسة. ويعد التحليل الإحصائي خطوة أساسية في البحوث العلمية، حيث يساعد على تفسير البيانات وتحويلها إلى معلومات علمية يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتحسين الممارسات الإدارية داخل المؤسسات الصحية.

وقد اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى اختبار الارتباط وتحليل الفرضيات. وتم تطبيق هذه الأساليب على بيانات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة البالغ عددها (85) مشارك من العاملين في المجال الصحي والإداري في المستشفيات.

توصيف عينة الدراسة

١. توصيف عينة الدراسة (الخصائص الديموغرافية)

١- توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
أنثى	47	55.3%
ذكر	38	44.7%
المجموع	85	100%

تحليل:

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الإناث، مما يعكس طبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يعتمد بشكل كبير على الكوادر النسائية.

٢- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	النسبة
دبلوم	19	22.4%
بكالوريوس	48	56.5%
ماجستير	7	8.2%
دكتوراه	3	3.5%

تحليل:

يتضح أن غالبية العينة من حملة البكالوريوس، مما يدل على توفر مستوى علمي جيد يدعم جودة الأداء المؤسسي.

٣- توزيع العينة حسب المؤهل سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	15	17.6%
من 5-10 سنوات	16	18.8%
أكثر من 10 سنوات	34	40.0%

تحليل:

تظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين يمتلكون خبرة طويلة، مما يعزز موثوقية البيانات.

٤- توزيع العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	النسبة
إداري	19	22.4%
طبي	15	17.6%
تمريضي	12	14.1%
فني	14	16.5%

تحليل:

يعكس هذا التوزيع تنوع التخصصات داخل العينة، مما يضيف شمولية على نتائج الدراسة.

٢. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
تحديد الأهداف الإدارية	4.02	0.87	مرتفع
الخطط الإدارية وتحسين الجودة	4.25	0.85	مرتفع
وضوح توزيع المهام	3.91	0.91	مرتفع
وضوح الهيكل التنظيمي	4.02	1.02	مرتفع
التنظيم وتقليل الأخطاء	4.21	0.88	مرتفع
القيادة الفعالة	3.96	1.02	مرتفع
تحفيز العاملين	4.02	0.93	مرتفع
العمل بروح الفريق	4.05	0.94	مرتفع
تقييم الأداء	4.05	0.91	مرتفع
الرقابة وجودة الخدمات	4.32	0.83	مرتفع جداً
جودة الخدمات الصحية	4.07	0.92	مرتفع
المهنية في التعامل	4.02	0.98	مرتفع
رضا المرضى	4.42	0.83	مرتفع جداً

تحليل عام:

تشير النتائج إلى أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي قوي لدى أفراد العينة نحو كفاءة الإدارة وجودة الخدمات الصحية

٣. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي ورضا المرضى . معامل الارتباط $(r) = 0.78$

النتيجة:

تم قبول الفرضية، حيث توجد علاقة طردية قوية، أي كلما زاد وضوح الهيكل التنظيمي ارتفع مستوى رضا المرضى.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات الصحية

. معامل الارتباط $(r) = 0.74$

النتيجة:

تم قبول الفرضية، وتدل على أن القيادة الفعالة تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية.

٤. مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الفعالة تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تبين أن:

- التخطيط الإداري يسهم في تحسين الأداء المؤسسي.
- التنظيم الإداري يقلل من الأخطاء ويزيد الكفاءة.
- القيادة الفعالة تعزز العمل الجماعي وتحفز العاملين.

• الرقابة والتقييم المستمر يدعمان جودة الخدمات.

كما أظهرت نتائج معامل الارتباط وجود علاقات قوية بين المتغيرات الإدارية وجودة الخدمات الصحية، مما يعزز من صحة فرضيات الدراسة.

٥. ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن:

- الإدارة الصحية الفعالة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.
- القيادة الإدارية تؤثر إيجابياً على أداء العاملين.
- التنظيم الجيد يساهم في تقليل الأخطاء الطبية.
- رضا المرضى يرتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة الإدارة.



الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه من نتائج التحليل الإحصائي، يتضح أن للإدارة الفعالة دوراً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسات الصحية. فقد أظهرت النتائج ارتفاع المتوسطات الحسابية لمعظم متغيرات الدراسة، مما يعكس اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو كفاءة الممارسات الإدارية.

كما بينت النتائج أن التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة تسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء وتقليل الأخطاء وتعزيز العمل الجماعي. إضافة إلى ذلك، أظهرت معاملات الارتباط وجود علاقات إيجابية قوية بين المتغيرات الإدارية وجودة الخدمات الصحية، خاصة بين وضوح الهيكل التنظيمي ورضا المرضى، وكذلك بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات.

وبناءً على ذلك، يمكن التأكيد على أن تطوير الإدارة الصحية يمثل عاملاً أساسياً في رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين، مما يدعم كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام.



المراجع

١. الإدارة الصحية الحديثة، دار المسيرة، 2020.
٢. إدارة الجودة في المستشفيات، دار الفكر، 2018.
٣. العلاق، بشير. الإدارة الحديثة للمستشفيات. عمان: دار اليازوري، 2017.
٤. Impact of Leadership on Hospital Performance, Journal of Health Management.
٥. Organizational Structure and Health Service Quality, Health Services Research Journal.



ملحق ردود الاستبانة

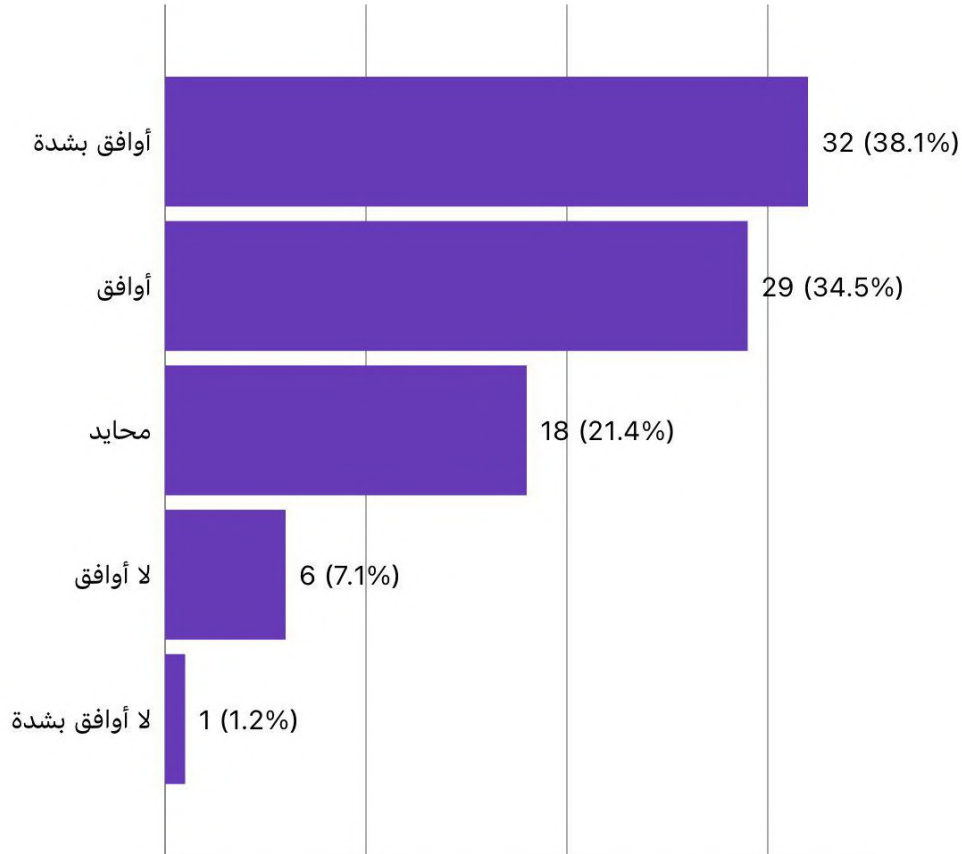
القسم الأول : البيانات العامة

85 الردود ☒



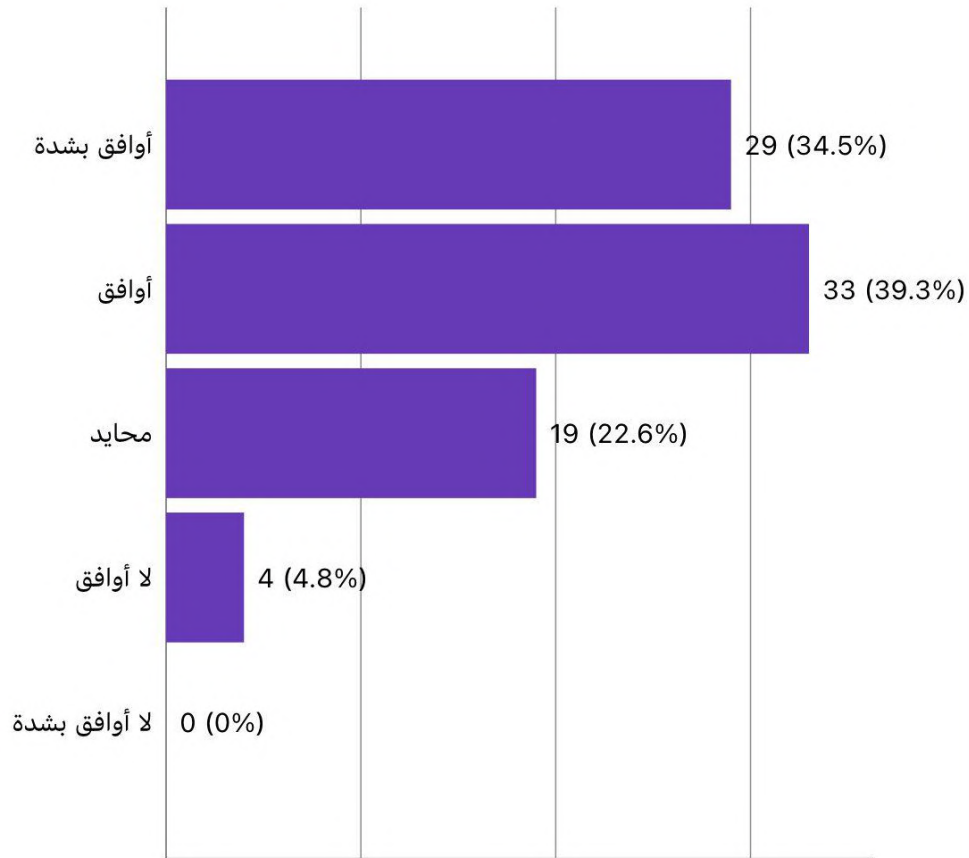
القسم الثاني: التخطيط الإداري ١- توجد خطط واضحة ومعلنة داخل المستشفى :

84 الردود ✓



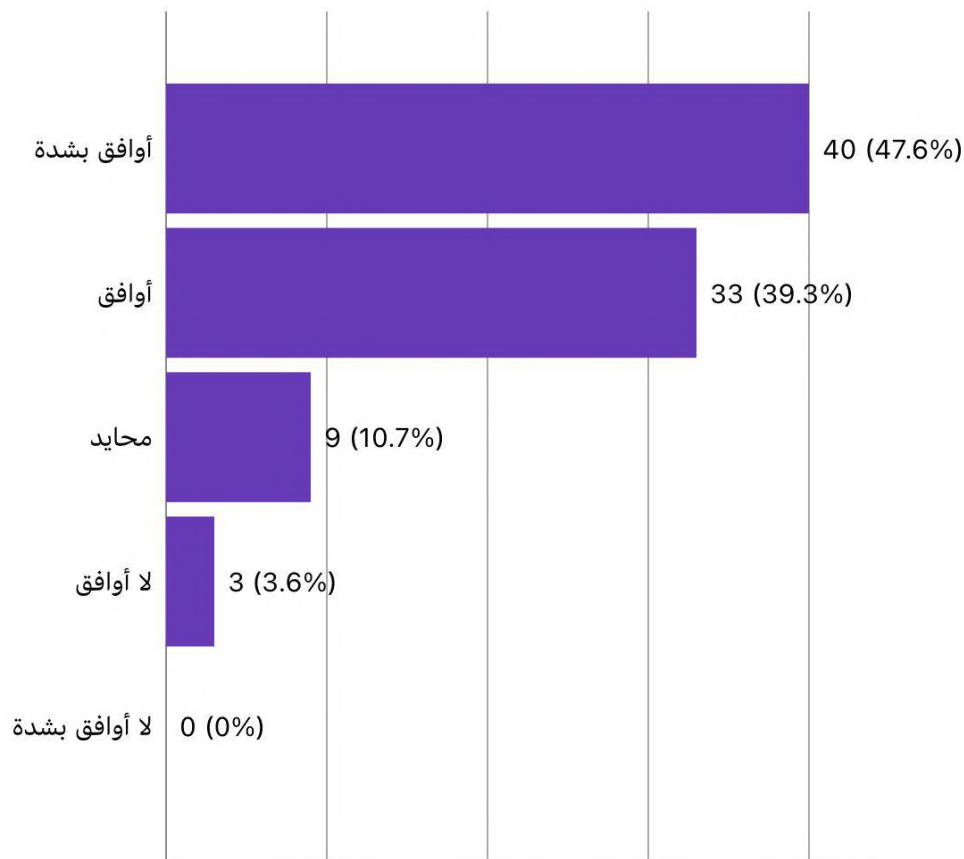
٢- يتم تحديد الأهداف الإدارية بدقة ووضوح

84 الردود ✓



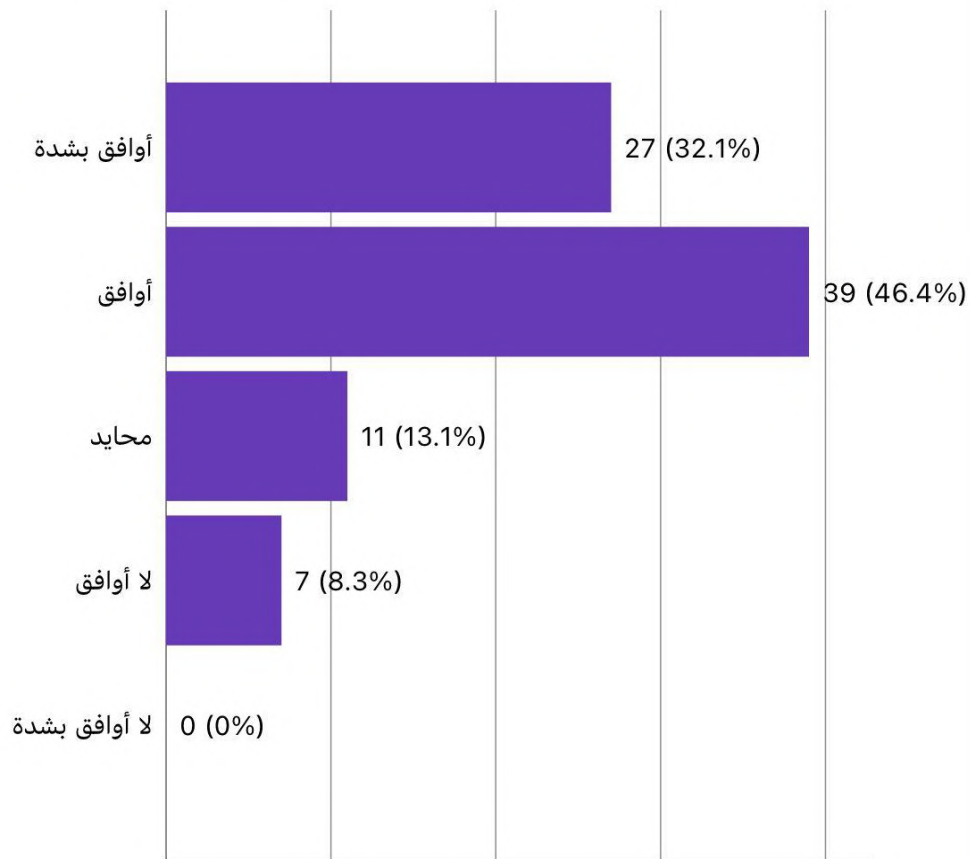
٣- تساهم الخطط الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية

84 الردود ✓



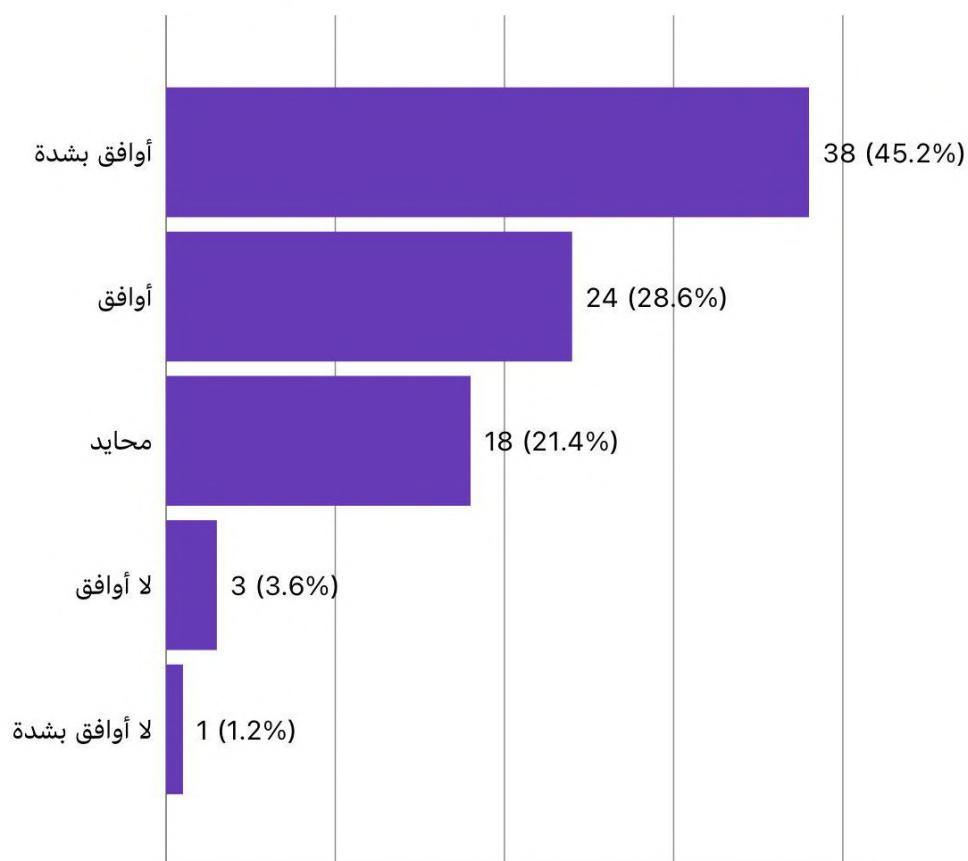
القسم الثالث : التنظيم الإداري ٤ - يتم توزيع المهام والمسؤوليات بوضوح

84 الردود ✓



٥- الهيكل التنظيمي للمستشفى واضح

84 الردود ☒



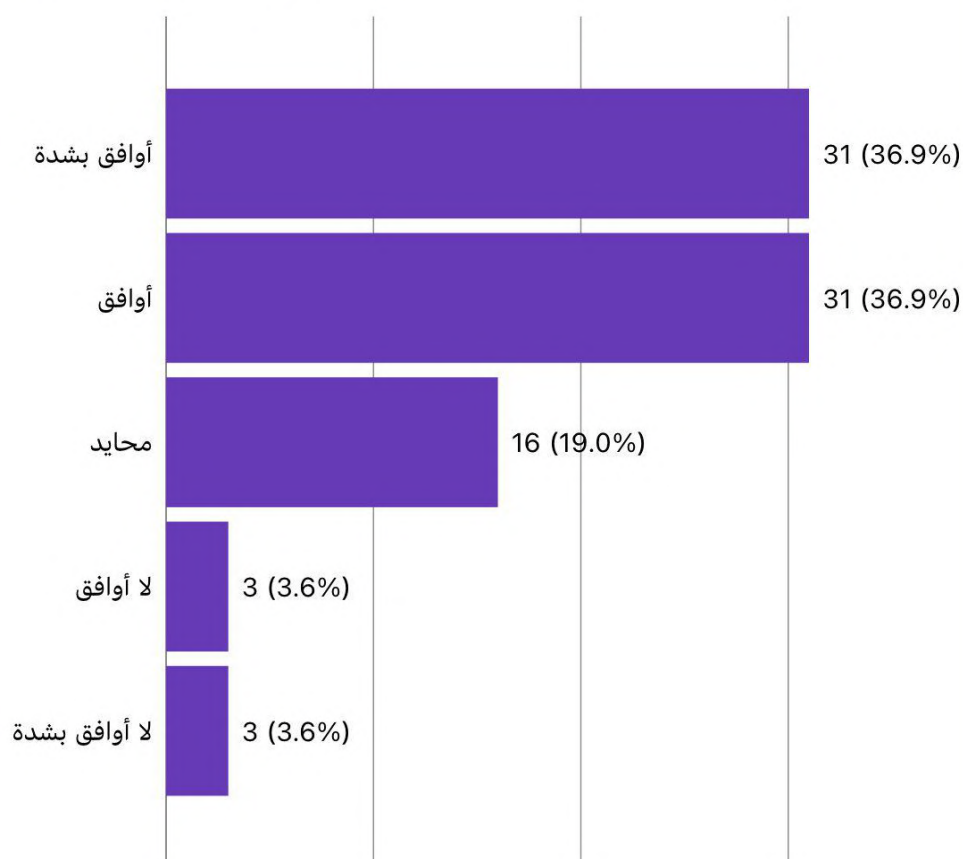
٦- يسهم التنظيم الإداري في تقليل الأخطاء

84 الردود ✓



القسم الرابع: القيادة والتوجيه ٧- تتبع الإدارة اسلوباً قيادياً فعالاً

84 الردود ✓



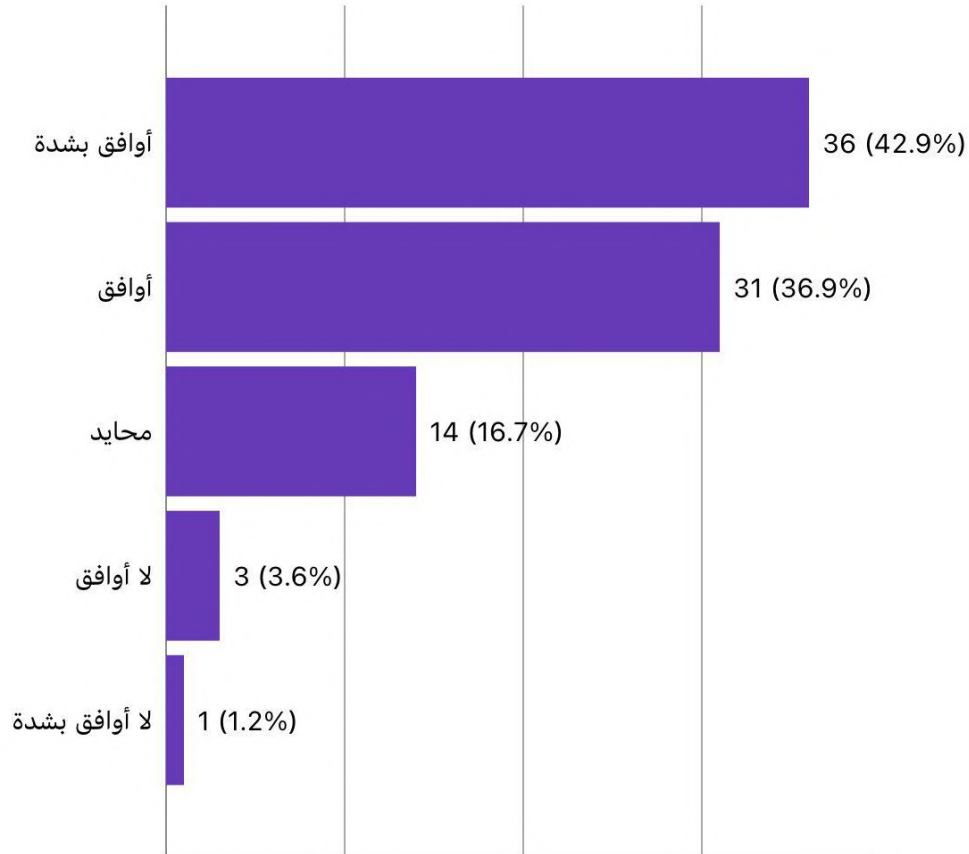
٨- تحفز الإدارة العاملين على تحسين الأداء

84 الردود ✓



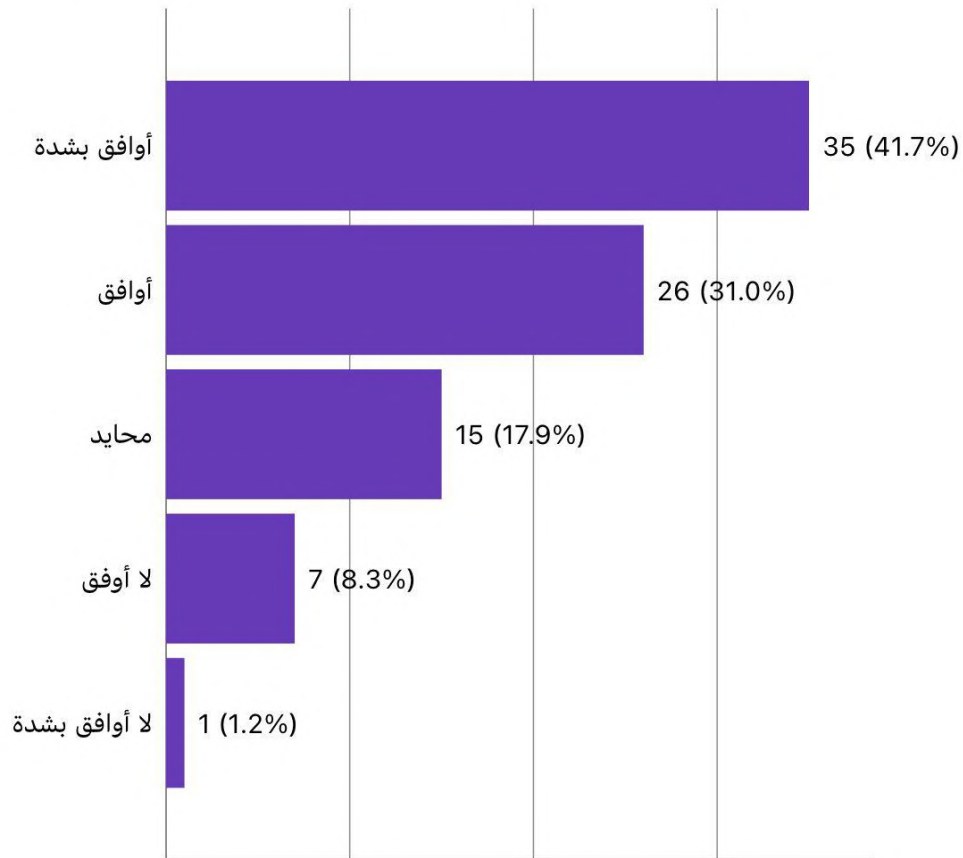
٩- تشجع الإدارة العمل بروح الفريق

84 الردود ✓



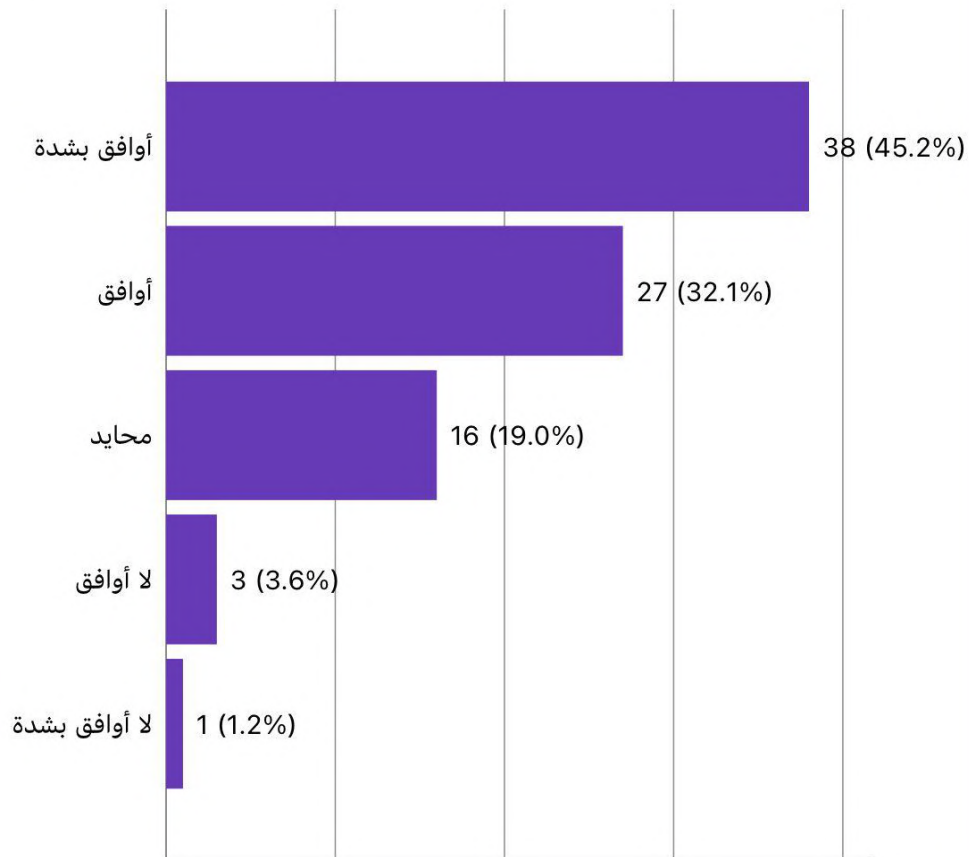
القسم الخامس وتقييم الأداء ١٠- توجد آليات رقابية فعّالة

84 الردود ✓



١١- يتم تقييم الأداء بشكل دوري

84 الردود ✓



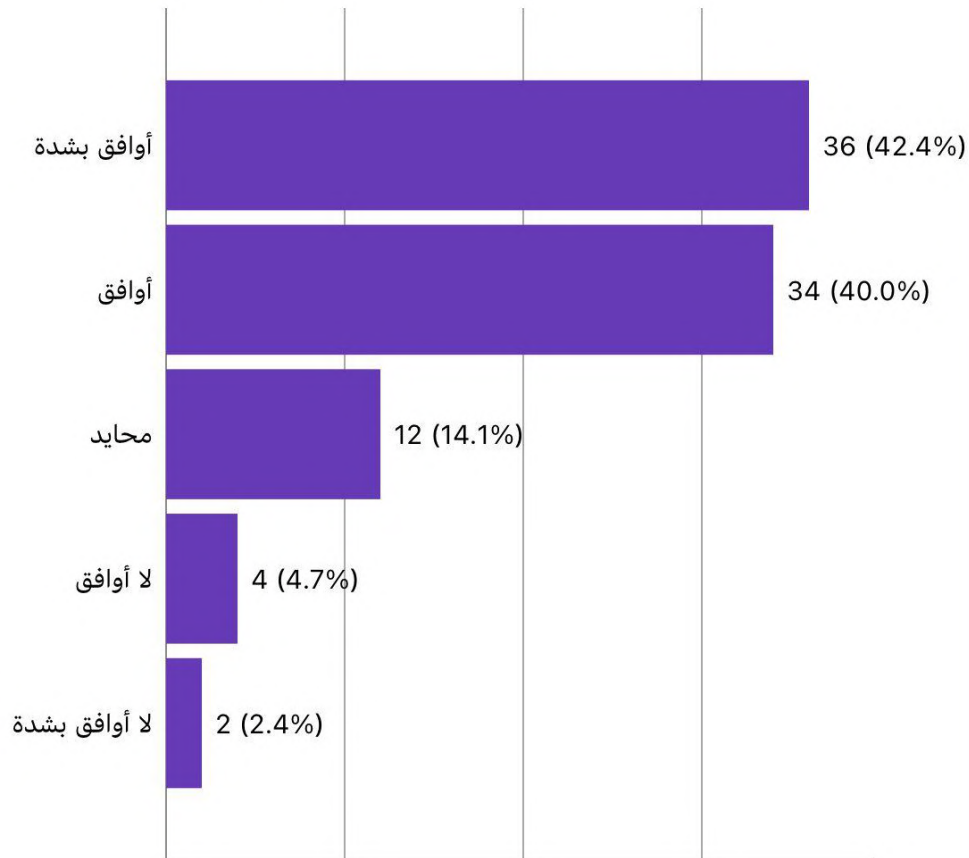
١٢- تسهم الرقابة في تحسين جودة الخدمات الصحية

85 الردود ✓



القسم السادس : جودة الخدمات الصحية ١٣ - الخدمات الصحية تلي احتياجات المرضى

85 الردود ✓



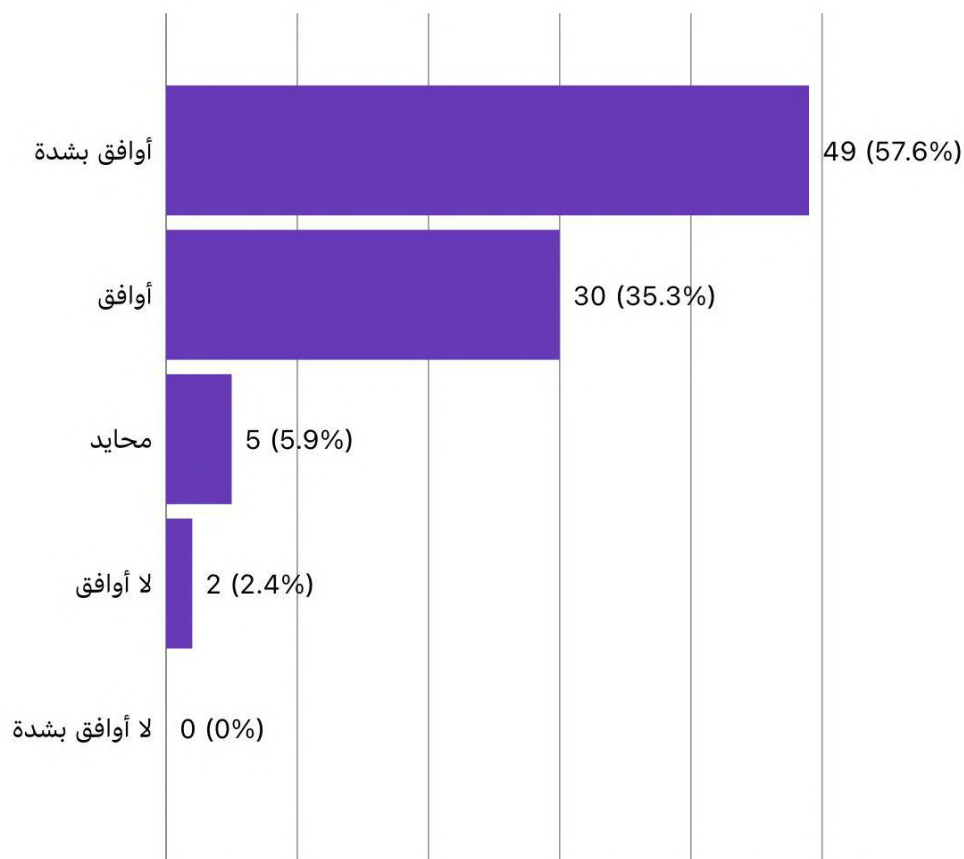
١٤- يتم التعامل مع المرضى بمهنية

85 الردود ✓



١٥- تسهم الإدارة الجيدة في رضا المرضى

85 الردود ☒



جامعة ميدأوشن
بكالوريوس الإدارة
قسم الإدارة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة المستشفيات الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

اعداد: محمد علي عبد الرحيم ضيف الله
دكتور المادة: عبد الرحيم نادر

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

مقدمة الفصل

يتناول هذا الفصل عرضاً موجزاً لأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التحليل الإحصائي، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من الاستنتاجات المبنية على تلك النتائج، واقتراح توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين واقع المجال محل الدراسة، إلى جانب تحديد حدود الدراسة واقتراح مجالات لبحوث مستقبلية.

ملخص النتائج

في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات، وما تضمنه الفصل الرابع من عرض ومناقشة النتائج، يمكن تلخيص أبرز ما توصلت إليه الدراسة فيما يلي:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك اتجاهاً إيجابياً عاماً لدى أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة المختلفة، حيث سجلت معظم العبارات درجات موافقة مرتفعة، مما يعكس إدراكاً واضحاً لأهمية الممارسات الإدارية محل الدراسة.
- بينت النتائج أن تحديد الأهداف الإدارية بشكل واضح يعد من العوامل الأساسية التي تؤثر إيجابياً على مستوى الأداء داخل المؤسسة، حيث جاءت استجابات أفراد العينة بمستويات عالية من الموافقة على هذا المحور.
- كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كفاءة التخطيط الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يؤكد أهمية التخطيط كوظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة.
- أظهرت البيانات أن مستوى تطبيق الممارسات الإدارية (مثل التنظيم والتوجيه والرقابة) يتراوح بين المستوى المتوسط إلى المرتفع، مما يشير إلى وجود جهود تنظيمية واضحة، مع الحاجة إلى مزيد من التطوير.

- أوضحت النتائج أن هناك تبايناً محدوداً في استجابات أفراد العينة يُعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية (مثل المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة)، إلا أن هذا التباين لم يكن كبيراً بما يؤثر على الاتجاه العام للنتائج.
- أشارت النتائج إلى أن التدريب والتأهيل المستمر لهما دور مهم في رفع كفاءة الأداء، حيث أبدى أفراد العينة اتفاقاً واضحاً على أهمية تطوير المهارات الإدارية.

الاستنتاجات

- في ضوء النتائج السابقة، يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات العلمية التي تعكس واقع الممارسات الإدارية في مجال الدراسة، ومن أبرزها:
- إن وضوح الأهداف التنظيمية وتحديد بدقة يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق النتائج المرجوة.
- يعتمد نجاح المؤسسات بشكل كبير على فعالية التخطيط الإداري، حيث يمثل التخطيط الأساس الذي تُبنى عليه باقي العمليات الإدارية.
- وجود مستوى جيد من تطبيق الممارسات الإدارية يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تتبنى أساليب إدارية حديثة نسبياً، إلا أن هذا المستوى لا يزال بحاجة إلى تعزيز وتطوير مستمر.
- يشكل العنصر البشري محوراً أساسياً في نجاح العملية الإدارية، حيث إن تطوير مهارات العاملين ينعكس بشكل إيجابي على جودة الأداء والخدمات.
- وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرات المدروسة (مثل التخطيط والأداء) يؤكد أهمية تبني منهجية إدارية متكاملة تعتمد على التنسيق بين مختلف الوظائف الإدارية.
- تشير النتائج إلى أن هناك فرصاً واعدة لتحسين الأداء المؤسسي من خلال تعزيز ثقافة الجودة والتطوير المستمر داخل بيئة العمل.

التوصيات

استناداً إلى النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تطوير الأداء الإداري، وهي كما يلي:

- ضرورة العمل على تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني للعاملين، بما يسهم في رفع كفاءتهم وتحسين أدائهم الوظيفي.
- أهمية تبني أساليب حديثة في التخطيط الاستراتيجي، وربط الأهداف قصيرة المدى بالأهداف طويلة المدى لتحقيق الاستدامة المؤسسية.
- تطوير نظم تقييم الأداء الوظيفي بحيث تعتمد على مؤشرات قياس دقيقة وواضحة، بما يسهم في تحقيق العدالة والشفافية.
- تعزيز استخدام التقنيات الحديثة والتحول الرقمي في العمليات الإدارية، لما لها من دور في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء.
- العمل على تحسين بيئة العمل التنظيمية من خلال توفير الدعم الإداري وتحفيز العاملين، مما يسهم في زيادة الإنتاجية.
- تشجيع ثقافة الابتكار والإبداع الإداري داخل المؤسسات، بما يساعد على مواجهة التحديات وتحقيق التميز.
- إجراء تقييمات دورية لرضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، واستخدام نتائجها في تحسين جودة الأداء.

حدود الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة في إعداد هذه الدراسة، إلا أنها تخضع لعدد من الحدود التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، وهي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على تناول بعض الجوانب الإدارية دون غيرها، مما قد يحد شمولية النتائج.
- **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على عينة محدودة من العاملين، الأمر الذي قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج على جميع الفئات.
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في نطاق جغرافي محدد، وبالتالي قد تختلف النتائج في بيئات أخرى.

• **الحدود الزمنية:** تم تنفيذ الدراسة خلال فترة زمنية معينة، وقد تتغير النتائج بمرور الوقت نتيجة للتغيرات التنظيمية والإدارية.

مقترحات لدراسة مستقبلية:

فيما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح عدد من الموضوعات البحثية المستقبلية، من أهمها:

- إجراء دراسات تتناول أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات.
- دراسة العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية (مثل القيادة التحويلية) ومستوى جودة الخدمات.
- التوسع في استخدام نماذج إحصائية متقدمة مثل تحليل الانحدار أو النمذجة الهيكلية لفهم العلاقات بين المتغيرات بشكل أعمق.
- إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات حكومية وخاصة لقياس الفروق في مستوى الأداء الإداري.
- دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على تبني الممارسات الإدارية الحديثة.

خاتمة الفصل

في ختام هذا الفصل، تم عرض خلاصة متكاملة للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال تحليل البيانات ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضيتها. وقد أظهرت النتائج أهمية الممارسات الإدارية بمختلف أبعادها، خاصة ما يتعلق بتحديد الأهداف والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، ودورها الفعّال في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة.

كما أسهمت الاستنتاجات في توضيح طبيعة العلاقات بين المتغيرات المدروسة، وأكدت على أهمية تبني منهج إداري متكامل قائم على التخطيط السليم وتطوير الموارد البشرية. وفي هذا السياق، جاءت التوصيات لتقدم إطاراً عملياً يمكن من خلاله تعزيز نقاط القوة ومعالجة جوانب القصور، بما يدعم تحقيق التميز المؤسسي.

ولم تغفل الدراسة الإشارة إلى حدودها التي قد تؤثر على تعميم النتائج، وهو ما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية يمكن أن تستكمل ما توصلت إليه هذه الدراسة، وتسهم في تعميق الفهم العلمي والعملية لموضوعها.

وبناء على ما سبق، فإن هذه الدراسة تمثل إضافة علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء الإداري، وتشكل منطلقاً لأبحاث مستقبلية تسعى إلى تحقيق مزيد من التحسين والتطوير في بيئات العمل المختلفة.