

العنوان:	مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض
المؤلف الرئيسي:	المطيري، حامد الحميدي محمد
مؤلفين آخرين:	محمود، رضا(مشرف)
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2024
موقع:	حفر الباطن
الصفحات:	1 - 97
رقم MD:	1477636
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة حفر الباطن
الكلية:	كلية العلوم الطبية التطبيقية
الدولة:	السعودية
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	التحول الرقمي، الخدمات الصحية، رضا المرضى، مستشفى القويعة العام، الرياض
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/1477636">http://search.mandumah.com/Record/1477636</a>

للإستشهاد بهذا البحث قم بنسخ البيانات التالية حسب إسلوب الإستشهاد المطلوب:

إسلوب APA

المطيري، حامد الحميدي محمد، و محمود، رضا. (2024).مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة حفر الباطن، حفر الباطن. مسترجع من <http://1477636/Record/com.mandumah.search/>

إسلوب MLA

المطيري، حامد الحميدي محمد، و رضا محمود. "مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض" رسالة ماجستير. جامعة حفر الباطن، حفر الباطن، 2024. مسترجع من <http://1477636/Record/com.mandumah.search/>

# مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض.

مشروع تخرج بحثي مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير بتخصص إدارة الخدمات الصحية

إعداد الطالب

حامد الحميدي محمد المطيري

الرقم الجامعي ٢٢٣٠٠٠٨٨٥٨

إشراف

د/ رضا محمود

العام الدراسي

١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا"

(سورة النساء: آية ١١١)

## قائمة الموضوعات

ص	الموضوع	م
أ	إهداء	١
ب	الشكر والتقدير	٢
ج	ملخص الدراسة	٣
د	Abstract	٤
هـ	فهرس الجداول	٥
و	فهرس الأشكال	٦
ز	فهرس الملاحق	٧
<b>الفصل الأول: مقدمة الدراسة</b>		
١	المقدمة	٩
٢	مشكلة الدراسة	١٠
٤	أهمية الدراسة	١١
٥	أهداف الدراسة	١٢
٥	تساؤلات الدراسة	١٣
٦	نموذج ومتغيرات الدراسة	١٤
٦	فرضيات الدراسة	١٥
٧	حدود الدراسة	١٦
٨	مفاهيم الدراسة	١٧
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>		
١١	أولاً: الإطار النظري للبحث	١٨
٢٢	ثانياً: الدراسات السابقة	١٩
٣٠	ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة	٢٠

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها		
٢١	منهج البحث	٣٣
٢٢	مجتمع البحث	٣٣
٢٣	عينة البحث	٣٤
٢٤	الأساليب والأدوات	٤١
٢٥	أساليب المعالجة الإحصائية	٤٧
الفصل الرابع : عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها		
٢٦	التساؤل الأول: ما واقع عملية التحول الرقمي للخدمات الصحية في مستشفى القويعة العام؟	٥٠
٢٧	التساؤل الثاني: ما فاعلية التحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى(سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) في مستشفى القويعة العام؟	٥٣
٢٨	ثانياً: فرضيات الدراسة	٦٢
الفصل الخامس : مناقشة النتائج		
٢٩	خلاصة الدراسة	٨١
٣٠	نتائج الدراسة	٨٢
الفصل السادس : الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات		
٣١	الاستنتاجات	٨٥
٣٢	توصيات الدراسة	٨٦
٣٣	مقترحات الدراسة	٨٧
٣٤	المراجع	٨٨
٣٥	الملاحق	٩٣

## الإهداء

إلى من زرعوا في نفسي حب المعرفة وشغف الاستكشاف، وإلى من آمنوا بقدراتي ودعموني في كل خطوة خطوتها، أهدي هذا العمل المتواضع:

– إلى أستاذي الفاضل، الإنسان قبل أن يكون استشارياً، الاستشاري ثامر التريكي، شكراً لك على إرشادك الدائم ودعمك المتواصل، شكراً لأنك آمنت بي وبقدراتي منذ البداية، شكراً لكل ما قدمته لي من علم وتوجيه.

– إلى المدير التنفيذي لنطاق القويعية، الدكتور عايض العصيمي، شكراً لك على منحي الفرصة للمشاركة في مشاريع حقيقية واكتساب الخبرات العملية، شكراً على إيمانك بقدرات الشباب ودعمك لهم.

– إلى الدكتور علي بن سليمان الجمعه، شكراً لك على علمك الغزير ونصائحك القيّمة، شكراً لكونك مصدر إلهام لي ولزملائي.

– إلى أخي العزيز، عبدالله الحميدي المطيري، شكراً لك على دعمك الدائم ومساندتك لي في الأوقات الصعبة، شكراً لكونك مصدر سعادة وفرح في حياتي.

مع خالص الشكر والتقدير،

الباحث

## الشكر والتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه عدد خلقك ورضى نفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك، اللهم لك الحمد ولك الشكر حتى ترضى ولك الحمد ولك الشكر عند الرضى ولك الحمد ولك الشكر دائماً وأبداً على نعمك التي لا تعد ولا تحصى.

اتقدم بأجمل عبارات الشكر والتقدير والعرفان إلى الدكتورة / **رضا محمود**. لما بذلته من جهد في توجيهنا وإرشادنا وتصويب بعض آراءنا والشكر الجزيل إلى كل من ساهم وساعد وأسداء لنا من آراء ونصح وتوجيهات في اخراج هذا البحث بهذه الصورة.

وكذلك أتقدم بالشكر والعرفان لكل اساتذتي بقسم إدارة الخدمات الصحية جزاهم الله عني كل خير، والشكر موصول إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث.

ولا يفوتني أن أشكر الزملاء في مستشفى القويعية العام بمنطقة الرياض الذين قاموا بتعبئة الاستبيان الخاص بهذه الدراسة.

الباحث

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات. تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (١٥٠) من منسوبي مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة". أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية في مستشفى القويعة العام. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في مستشفى القويعة العام. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى في مستشفى القويعة العام. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العاملين في مستشفى القويعة العام تجاه فاعلية التحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) تعزى إلى متغيرات (النوع، العمر، المؤهل العلمي). وأوصت الدراسة بالتركيز على أن تشعر الإدارة بأن هناك حاجة إلى تحسينات إضافية في تكنولوجيا المعلومات الصحية في المستشفى.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي-تجربة المرضى.

## **Abstract**

The current study aimed to identify the effectiveness of digital transformation of health services in improving the patient experience at Al Quwayiyah General Hospital in the Riyadh region. This study relied on the descriptive analytical method due to the suitability of this method for this type of studies. The study sample consisted of a simple random sample of (150) employees of Al-Quwayiyah General Hospital in the Riyadh region. Based on the nature of the data and the approach followed in the study, the researcher found that the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the “questionnaire.” The results of the study showed that there is a statistically significant impact of digital transformation on the ease of access to medical information in Al Quwayiyah General Hospital. There is a statistically significant impact of digital transformation on the quality of services provided at Al Quwayiyah General Hospital. There is a statistically significant impact of digital transformation on facilitating communication processes between medical teams and patients at Al Quwayiyah General Hospital. There are no statistically significant differences in the opinions of employees at Al-Quwayiyah General Hospital regarding the effectiveness of digital transformation in improving the dimensions of patient experience (ease of access to medical information - quality of services provided - facilitating communication processes between medical teams and patients) due to variables (gender, age, academic qualification). ). The study recommended focusing on making management feel that there is a need for additional improvements in health information technology in the hospital.

**Keywords:** digital transformation - patient experience.

## فهرس الجداول

م	الجدول	ص
١	جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	٣٤
٢	جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنسية	٣٥
٣	جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	٣٥
٤	جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٣٦
٥	جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي	٣٧
٦	جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	٣٨
٧	جدول رقم (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	٣٩
٨	جدول رقم (٨) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير مكان العمل	٤٠
٩	جدول رقم (٩) تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي	٤٣
١٠	جدول (١٠) معاملات ارتباط بيرسون للعبارات بالدرجة الكلية للمحور	٤٤
١١	جدول (١١) معاملات ارتباط بيرسون بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان	٤٥
١٢	جدول (١٢) معاملات الفاكرونباخ لثبات أداة الدراسة	٤٦
١٣	جدول (١٣) معاملات التجزئة النصفية لثبات أداة الدراسة	٤٦
١٤	جدول رقم (١٤) اجابات افراد عينة الدراسة على التساؤل الأول	٥٠
١٥	جدول رقم (١٥) اجابات افراد عينة الدراسة على التساؤل الثاني (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية)	٥٤
١٦	جدول رقم (١٦) اجابات افراد عينة الدراسة على التساؤل الثاني (جودة الخدمات المقدمة)	٥٧
١٧	جدول رقم (١٧) اجابات افراد عينة الدراسة على التساؤل الثاني (تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى)	٦١

٦٤	جدول رقم (١٨) يوضح ترتيب محاور الاستبيان وفقاً للمتوسط الحسابي لكل محور	١٨
٦٦	جدول (١٩) معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)	١٩
٦٧	جدول (٢١) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط	٢٠
٧٠	جدول (٢٢) معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)	٢١
٧٠	جدول (٢٣) تحليل التباين لنموذج تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة	٢٢
٧١	جدول (٢٤) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط	٢٣
٧٤	جدول (٢٥) معامل التحديد (القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط)	٢٤
٧٥	جدول (٢٦) تحليل التباين لنموذج تأثير التحول الرقمي على تسهيل عمليات التواصل	٢٥
	جدول (٢٧) نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط	٢٦
٧٥	جدول (٢٨) نتائج اختبار أنوفا وفقاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي).	٢٧
٧٨	جدول (٢٩) نتائج اختبارات وفقاً لمتغير النوع	٢٨
٧٩	جدول (٢٨) نتائج اختبار أنوفا وفقاً لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي).	

## فهرس الأشكال

و	الشكل	ص
١	شكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	٣٤
٢	شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنسية	٣٥
٣	شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	٣٦
٤	شكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٣٧
٥	شكل رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي	٣٨
٦	شكل رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	٣٩
٧	شكل رقم (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة	٤٠
٨	شكل رقم (٨) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير مكان العمل	٤١

## فهرس الملاحق

ص	الملحق	م
٩٣	ملحق (١) الاستبانة النهائية	١

## الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- نموذج ومتغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

## الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

### المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي، واتساع شبكات الاتصال، وتنوع التطبيقات الرقمية، وتعدّد استخداماتها، فقد قامت القطاعات العاملة في المجتمع بمختلف دول العالم بمواكبة التطورات والمستجدّات الحديثة، فالتطور التكنولوجي والرقمي لم يعد حكراً على دول العالم المتقدّم، وإنما امتدّت شبكات الاتصال والإنترنت والخدمات الرقمية لتشمل كافة دول العالم، إضافةً إلى أن المنظمات قامت باستغلال هذه التطورات والإمكانات الهائلة، والتي يُمكن الاستفادة منها في حفظ البيانات، وإمكانية مشاركتها، وتحديثها، وإمكانية استخدامها في أيّ مكان في العالم، والتعامل معها.

أضحى التحول الرقمي من الضروريات لكافة المؤسسات والهيئات الساعية إلى تحسين وتطوير خدماتها وتسهيل الوصول للمستفيدين، ولا يعني التحول الرقمي تطبيق التكنولوجيا فحسب داخل المؤسسة لكنه هو برنامج شامل كامل يؤثر على المؤسسة وعلى أسلوب وطريقة عمل المؤسسة عن طريق تقديم الخدمات داخلياً للجمهور، كما يسهم التحول الرقمي في الربط بين القطاعات الحكومية بعضها البعض، بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بكل مرونة وسهولة ويسر، وقد أصبحت الضرورة أكثر إلحاحاً لتحول المؤسسة رقمياً وذلك نسبة للتطور السريع في استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب الحياة سواء كانت مرتبطة بالمعاملات الحكومية أو الخاصة (سقاط وآخرون، ٢٠٢٢)

عرفت السنوات الأخيرة نمواً كبيراً ومنتزداً في قطاع الخدمات، والذي أصبح يشغل مكانة متميزة في اقتصاديات الدول، ومن بين القطاعات الخدمية التي تحتل موقعا متميزا نجد قطاع

الخدمات الصحية؛ بسبب الأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع واتصالها المباشر بصحة أفراد المجتمع وحياتهم؛ حيث أصبح الوضع الصحي لأي مجتمع يعطي أو يعبر صورة واضحة عن مدى التطور الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وهذا ما دفع الدول المتطلعة للتقدم والنمو إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الصحية.(العنزي وآخرون، ٢٠١٩).

ويعد التحول الرقمي في الرعاية الصحية لبنة في نهج يركز على المريض في الرعاية الصحية مما يسهم في تبسيط العمليات الخاصة بمقدمي الرعاية الصحية وفهم ما يتطلبه المريض وبناء الولاء والثقة وتقديم تجربة مستخدم أفضل، علاوة على ذلك، فإن جمع واستخراج البيانات التي توفرها الاتصالات الرقمية سيثبت قيمتهما. من خلال فهم احتياجات وسلوكيات المستخدمين المستهدفين، سيحل مقدمو الرعاية الصحية طرقاً جديدة لإضافة قيمة من خلال بناء الولاء والثقة، وهناك عدد من المقومات التي يجب ان يتقنهما مقدمي الرعاية الصحية مثل مواكبة التحول الرقمي في الرعاية الصحية يمكن أن يكون أمراً مربكاً وايضاً اختيار التكنولوجيا التي تستحق الاستثمار فيها تحدياً لقائد الرعاية الصحية مما يعني التكيف مع العصر الرقمي تجنب العمليات التجارية القديمة والاعتقاد بأن الاضطراب التكنولوجي سيحقق نتائج مهمة.(Takyar,2021)

يعد برنامج وزارة الصحة لقياس تجربة المرضى هو إحدى مبادرات الوزارة التي تهدف إلى تمكين المستفيدين الرئيسيين) المرضى وذويهم (من المشاركة في التحسين عبر قياس رضاهم بعد الحصول على الخدمات الصحية المختلفة في المنشآت التي تعمل تحت مظلة وزارة الصحة من خلال استبيانات مصممة لكل رحلة على حدة، وعبر طرف ثالث مستقل لضمان الحيادية في النتائج (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢٣).

يعمل البرنامج على قياس الرضا في المستشفيات، والمراكز التخصصية، والرعاية الصحية الأولية، وبنوك الدم، ومراكز الإقلاع عن التدخين، ومراكز فحص ما قبل الزواج، وغيرها من الخدمات المقدمة.

سيقوم هذا البحث بتقييم تأثير التحول الرقمي على تحسين تجربة المرضى في هذا المستشفى، مع التركيز على جوانب مختلفة مثل سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية، وتحسين تجربة العناية بالمرضى، وتسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى.

من خلال هذا البحث، نتطلع إلى فهم مدى فاعلية التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز تجربة المرضى في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض، مما يسهم في تعزيز التطور والتحسين المستمر في مجال الرعاية الصحية.

#### مشكلة الدراسة:

شهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولات جذرية خلال السنوات الأخيرة، مدعومًا برؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين. وبرز التحول الرقمي كأحد أهم أدوات تحقيق هذه الرؤية، حيث تمثل فرصة هائلة لتحسين تجربة المرضى في مختلف مراحل رحلتهم العلاجية. وعلى الرغم من الوعي المتزايد بأهمية التحول الرقمي في القطاع الصحي، إلا أنه لا تزال هناك بعض التحديات التي تعيق تنفيذه بشكل فعال. ومن هنا تظهر مشكلة البحث التالي في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض؟

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

١. تعتبر هذه الدراسة فرصة لإسهام جديد في مجال الصحة الرقمية وتأثيرها على تجربة المرضى. يمكن للنتائج المستمدة من هذه الدراسة أن تسهم في توسيع أفق الأبحاث العلمية حول التحول الرقمي في مجال الخدمات الصحية.

٢. تقدم هذه الدراسة فرصة لتحليل فعالية التحول الرقمي في تحسين تجربة المرضى، وبالتالي، تسهم في تحديد العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تحسين الخدمات الصحية.

٣. ستساهم نتائج الدراسة في توسيع المعرفة حول العوامل التي تؤثر على تجربة المرضى في المستشفيات.

ثانياً: الأهمية العملية:

١. ستساعد نتائج الدراسة في تحسين تجربة المرضى في مستشفى القويعة العام من خلال تحديد العوامل التي تؤثر على رضاهم وتقديم توصيات لتحسين الخدمات المقدمة.

٢. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تحسين كفاءة المستشفى من خلال تقليل زمن الانتظار وتحسين التواصل بين المرضى والموظفين.

٣. يمكن تعميم نتائج الدراسة على مستشفيات أخرى لتعزيز التحول الرقمي للخدمات الصحية

وتحسين تجربة المرضى على نطاق أوسع.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على واقع عملية التحول الرقمي للخدمات الصحية في مستشفى القويعية العام.
- ٢- التعرف على فاعلية التحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) في مستشفى القويعية العام.

٣- التعرف على التحديات التي تواجه التحول الرقمي في مستشفى القويعية العام.

٤- تقديم العديد من الحلول المقترحة للتغلب على هذه التحديات وتعزيز فاعلية التحول الرقمي.

#### تساؤلات الدراسة:

تطرح الدراسة الحالية التساؤلات التالية:

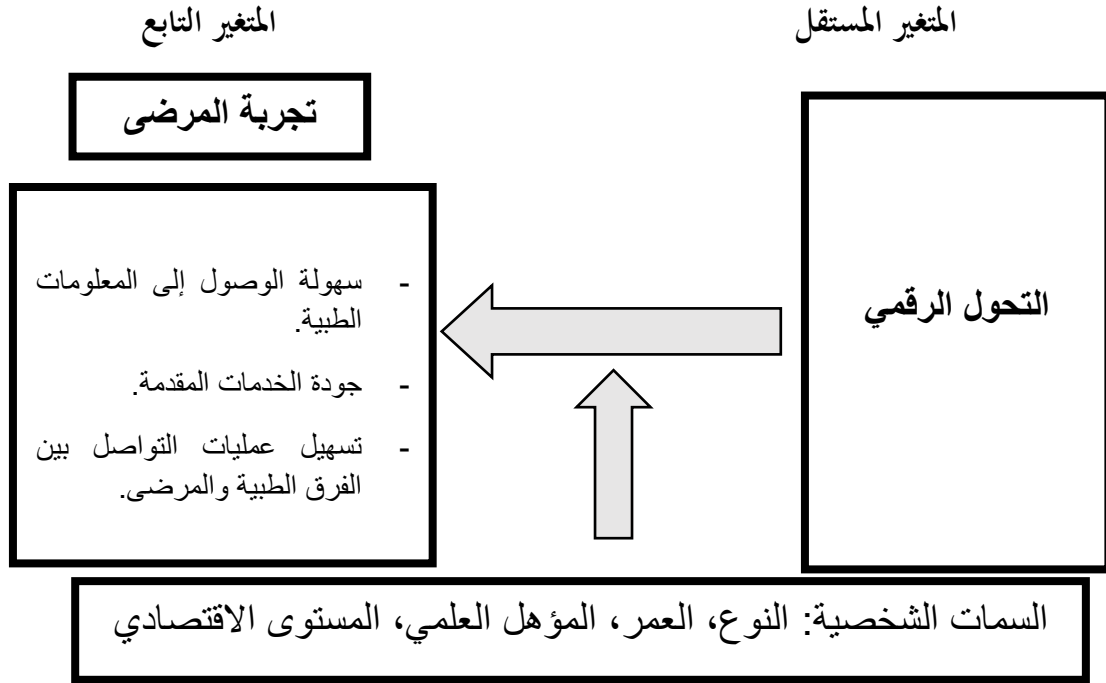
- ١- ما واقع عملية التحول الرقمي للخدمات الصحية في مستشفى القويعية العام؟
- ٢- ما فاعلية التحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) في مستشفى القويعية العام؟

٣- ما التحديات التي تواجه التحول الرقمي في مستشفى القويعة العام؟

٤- ما هي الحلول المقترحة للتغلب على هذه التحديات وتعزيز فاعلية التحول الرقمي؟

نموذج ومتغيرات الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة بناء على الدراسات السابقة من المتغيرات المستقلة والتابعة كما يلي:



فرضيات الدراسة:

انسجاماً مع عنوان الدراسة يضع الباحث الفرضيات التالية للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها:

١- الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) في مستشفى القويعة العام.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة، مجموعة من الفرضيات الفرعية:

أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية في مستشفى القويعة العام.

ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في مستشفى القويعة العام.

ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى في مستشفى القويعة العام.

## ٢- الفرضية الرئيسية الثانية:

هناك تباين لآراء العاملين في مستشفى القويعة العام تجاه فاعلية التحول الرقمي على تحسين أبعاد تجربة المرضى (سهولة الوصول إلى المعلومات الطبية - جودة الخدمات المقدمة - تسهيل عمليات التواصل بين الفرق الطبية والمرضى) تعزى إلى متغيرات (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الاقتصادي).

## حدود الدراسة:

## الحدود الموضوعية:

سوف تقتصر الدراسة على دراسة مدى فاعلية التحول الرقمي للخدمات الصحية على تحسين تجربة المريض في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض.

## الحدود المكانية:

سوف يتم تطبيق الدراسة في مستشفى القويعة العام بمنطقة الرياض.

## الحدود الزمانية:

الفصل الدراسي الثالث (١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م).

## مفاهيم الدراسة:

## التحول الرقمي:

دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات العمل وهو تغيير ثقافي يستوجب من المؤسسات ان تتحدى باستمرار الوضع الراهن والتجربة باستمرار، ويمكن تعريفه بأنه التحول في الاعمال او الحكومات من خلال اجراء تغييرات جذرية تطال تطور العمل والاجراءات والعمليات، وقد يطال التحول عملية تغيير المنتج او طريقة تقديم الخدمات لتتماشى مع التغيرات الحديثة وقد يكون التحول استراتيجيا بما يتلاءم مع التطور الرقمي . (سقاط وآخرون، ٢٠٢٢، ٩٨)

بينما يعرفه (Vial, 2019) التحول الرقمي على أنه "عملية تهدف إلى تحسين كيان من خلال إحداث تغييرات مهمة في خصائصه من خلال مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والحوسبة والاتصالات والاتصال".

## التعريف الإجرائي:

التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيات الرقمية في حل المشكلات، أو بطريقة أخرى تغيير معالجة المشكلات من الطريقة اليدوية القديمة البطيئة والمكلفة إلى الطريقة الآلية السريعة والرخيصة في قطاع الخدمات الصحية.

## الخدمة الصحية:

كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية". (القضاه

(٢٠١٨،

## التعريف الإجرائي:

الخدمة الصحية " عبارة عن خطط وبرامج تدخل إلى المجتمع بهدف مكافحة الأمراض ومعالجة المرضى أو وقاية المجتمع صحيا وكذلك تصميم منتجات متنوعة من الخدمات المختلفة التي يحتاجها الأفراد وقائياً وتشخيصياً وعلاجياً وتأهلياً".

## تجربة المرضى:

كل ما يمر به المريض أو أسرته، يسمعه ويشعر به أثناء تلقيه الرعاية الصحية في جميع

الأوقات(وزارة الحرس الوطني، ٢٠٢٢).

التعريف الإجرائي: الطريقة التي يعيش بها المرضى تفاعلهم مع نظام الرعاية الصحية وكيفية تأثير

هذا التفاعل على شعورهم بالرعاية الطبية والنتائج الصحية النهائية.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري للبحث

الدراسات السابقة

التعليق على الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### التمهيد:

منذ ظهور الإنترنت للعالم في أواخر التسعينيات من القرن الماضي، بدأت الحكومات حول العالم في التفكير في استراتيجيات ومبادرات لإتاحة التكنولوجيا لجميع القطاعات التجارية والاجتماعية، واستخدام هذا الوسيط الجديد لتوفير الخدمات العامة بصورة إلكترونية من خلال منصات على شبكة الإنترنت. وهنا بدأ مفهوم التحول الرقمي في التبلور لدى صانعي السياسات حول العالم.

#### أولاً: الإطار النظري للبحث

#### التحول الرقمي للخدمات الصحية.

#### بدايات مفاهيم التحول الرقمي:

شهد القرن الحادي والعشرون تطوراً تكنولوجياً غير مسبوق مصحوباً بنماذج عمل مستحدثة وغير مألوفة للكثير، وكذا ابتكارات متتالية ومتسارعة مدعومة بتطور لطريقة استخدام الناس للتكنولوجيا؛ مما أدى إلى تحول شبه كامل لأليات التعامل بين الأفراد وبعضهم البعض، وبين الأفراد وقطاعات الأعمال من جهة، وبين المؤسسات العامة من الجهة الأخرى، فظهرت منصات التواصل الاجتماعي، وكذلك منصات وتطبيقات الاقتصاد التشاركي القائم على تقديم الخدمة من فرد لفرد، مثل منصات وتطبيقات تقديم خدمة التنقل، أو إيجار الغرف والمنازل، أو التمويل المالي، وكذلك ظهرت منصات التجارة الإلكترونية، وظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات العامة للأفراد في المجتمع من خلال المواقع الإلكترونية. وبمرور الوقت أصبح لدى صانعي السياسات حول العالم وعي أكبر بقيمة