

دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة : دراسة تطبيقية على مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية

الباحث / حاتم صالح العقيلي

باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

إشراف

أ.م.د / مبروك عطية

استاذ ادارة الأعمال المساعد

كلية التجارة وإدارة الأعمال

جامعة حلوان

أ.د/ عفاف صلاح عبدالمحسن

استاذ تمرير صحتة المجتمع

ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث

كلية التمريض – جامعة حلوان

المستخلص

هدفت الدراسة إلى استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية ، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من عينة مكونة من ٣٨٤ موظفًا في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية باستخدام الاستبيانات، وحللت باستخدام برنامج SPSS. وتضمنت التحليلات الإحصائية الإحصاء الوصفي، واختبار "ت" لعينة واحدة، وتحليل الانحدار المتعدد، وذلك لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من صحة فرضيات البحث.

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

أوصت الدراسة بتوسيع نطاق البحث ليشمل مجالات أخرى داخل القطاع الصحي، وضرورة قيام القائمين على أمر مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية بضرورة استخدام المؤشرات الرئيسية للأداء في تقييم أداء إدارة الصحة العامة حيث أن جميع أبعاد هذه المؤشرات لها تأثير معنوي في عملية تقييم أداء إدارة الصحة العامة.

الكلمات المفتاحية: المؤشرات الرئيسية للأداء ، الصحة العامة.

Abstract:

The study aimed to use key performance indicators to evaluate the performance of public health management in hospitals of the Third Health Cluster in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia. The research relied on the descriptive analytical approach, as data were collected from a sample of 384 employees in hospitals of the Third Health Cluster in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia, using questionnaires, and analyzed using SPSS, Statistical analyses included descriptive statistics, one-sample t-test, and multiple regression analysis to measure the relationship between study variables and verify the validity of the research hypotheses. The results showed a significant impact of key performance indicators in evaluating the performance of public health management in hospitals of the Third Health Cluster in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.

The study recommended expanding the scope of research to include other areas within the health sector. It also emphasized the need for those in charge of hospitals in the Third Health Cluster in Riyadh, Saudi Arabia, to use key performance indicators (KPIs) to evaluate the performance of public health management, as all dimensions of these indicators have a significant impact on the process of evaluating public health management performance.

Keywords: KPIs, Public Health.

المقدمة:

تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتقييم أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفي عالم الأعمال المتزايد التعقيد والتنافسية، تلعب هذه المؤشرات دورًا محوريًا في توجيه القرارات وتقديم رؤية دقيقة حول الكفاءة والفعالية، فهي ليست مجرد أرقام أو بيانات، بل تمثل دلائل حيوية تعكس الأداء الفعلي للمؤسسة في مجالات متعددة، بدءًا من العمليات التشغيلية وصولاً إلى جودة الخدمة ورضا العملاء (Alsuwailem, et al, 2023, p.506).

وتتكون مؤشرات الأداء الرئيسية من مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية التي تم تصميمها خصيصًا لتلبية احتياجات المؤسسة، وكما يوحي الاسم، فإن هذه المؤشرات تركز على جوانب الأداء الأكثر أهمية التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسة، ويتم اختيار هذه المؤشرات بناءً على الأهداف الاستراتيجية المحددة، مما يضمن أنها تعكس فعليًا ما ترغب المؤسسة في تحقيقه، فعلى سبيل المثال، في القطاع الصحي، يمكن أن تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية معدلات رضا المرضى، ومدة الانتظار، ونسبة الإشغال في المستشفيات (Gartner, and Lemaire, 2022, p.194).

إن دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم الأداء يمتد إلى عدة جوانب حيوية، أولاً، تساهم هذه المؤشرات في تحديد الفجوات بين الأداء الفعلي والأهداف المحددة، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء، وعبر تحليل البيانات المستندة إلى هذه المؤشرات، يمكن للمؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف، وتطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على التحديات، وثانيًا، تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية في تعزيز ثقافة الأداء داخل المؤسسات، فعندما تكون المؤشرات واضحة ومحددة، يصبح لدى الموظفين فهم أفضل لما هو متوقع منهم، وهذا يعزز من التزامهم ويحفزهم لتحقيق النتائج المرجوة. إن مشاركة هذه المؤشرات مع الفرق العاملة تخلق شعورًا بالمسؤولية وتوجه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة (لشبيبي، والجنابي، ٢٠٢٤، ص، ١٦٦).

وتكتسب الدراسة أهمية كبيرة في المجال التطبيقي نظراً لتركزها على تحسين أداء إدارة الصحة العامة في مستشفيات التجمع الصحي الثالث، وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه النظام الصحي، مثل الزيادة في عدد السكان ومتطلبات الجودة، توفر مؤشرات الأداء الرئيسية أداة فعالة لتقييم الأداء وتحقيق التميز، ومن خلال التطبيق العملي لمؤشرات الأداء، يمكن للمستشفيات تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا المرضى، وتوجيه الموارد بشكل أفضل، كما تسهم هذه الدراسة في تقديم نماذج تطبيقية يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الصحية الأخرى في المملكة، مما يعزز من فاعلية النظام الصحي بشكل عام.

الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة ركيزة أساسية لأي بحث علمي ، فهي تُقدم للباحث قاعدة معرفية غنية تُساعده على فهم موضوع بحثه، وتحديد ثغرات المعرفة، وتطوير فرضيات البحث، وتحسين منهجيته، وفي هذا البحث، سيتم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع " دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء إدارة الصحة العامة"، وسيتم تقسيم هذه الدراسات إلى أربع ثلاث رئيسية، كالتالي:

الدراسات السابقة التي تناولت المتغير الاول " مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI)"

دراسة (Liu, et al (2024)، بعنوان "Key performance indicators for hospital planning and construction: a systematic review and meta-analysis." مؤشرات الأداء الرئيسية لتخطيط وبناء المستشفيات: مراجعة منهجية وتحليل تجميعي".

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء شامل لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بتخطيط وبناء المستشفيات، وذلك نظراً للتحديات العديدة التي تواجه تنفيذ مشاريع المستشفيات في مرحلتها التخطيطية والبناء بسبب تعقيدها وخصوصيتها، حيث يساهم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في مراقبة مشاريع المستشفيات لتحسين نجاح تنفيذها، وتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بتخطيط وبناء المستشفيات من خلال استعراض منهجي للأدبيات المتاحة، ثم تم إجراء تقييم شامل لهذه المؤشرات باستخدام

تحليل مينا، وفي هذه العملية، تم إجراء تحليل إحصائي أساسي وتحليل فرعي وتحليل حساسية وتحليل الانحياز في النشر، وتم استخلاص بيانات الدراسة من مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت مؤشرات أداء مشاريع المستشفيات في مرحلتي التخطيط والبناء، وتم جمع البيانات من خلال استعراض منهجي للأدبيات المتاحة في قواعد البيانات العلمية، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل مينا، وأظهرت الدراسة أن جميع مؤشرات الأداء الرئيسية البالغ عددها ٢٧ مؤشرًا، والتي تم تحديدها من خلال استعراض الأدبيات، ذات أهمية لتنفيذ مشاريع المستشفيات في مرحلتي التخطيط والبناء، كما أظهرت الدراسة أهمية بعض مؤشرات الأداء غير التقليدية مثل "فعالية مراقبة المشروع" و"الابتكار والتأزر الصناعي"، وعلى الرغم من أن نتائج التحليل المينا أكثر موثوقية من نتائج الدراسات الفردية، إلا أن هناك درجة عالية من التباين في النتائج، مما يسلط الضوء على عدم اليقين المتأصل في صناعة البناء، ولذلك، استخدمت الدراسة التحليل الفرعي لاستكشاف العوامل الكامنة وراء ارتفاع مستوى التباين، واستخدمت التحليل الحساس لتقييم قوة النتائج، وبناء على هذه النتائج قدمت الدراسة منظورًا متعدد الأبعاد للممارسين والأوساط البحثية لدراسة أداء مشاريع المستشفيات خلال مرحلتي التخطيط والبناء، وذلك من خلال تقييم شامل لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بتخطيط وبناء المستشفيات واستكشاف تباين نتائجها وقوتها.

دراسة Ragab, et al,(2024)، بعنوان "An Efficiency of Total Quality Management Self-Assessment Hybrid Fuzzy Model to Enhance KPIs in Mega Universities" كفاءة نموذج التقييم الذاتي الهجين الضبابي (النماذج المنطقية الضبابية) لإدارة الجودة الشاملة لتعزيز مؤشرات الأداء الرئيسية في الجامعات الكبرى"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج تقييم ذاتي لإدارة الجودة الشاملة (TQM) لتعزيز مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الجامعات الضخمة، وذلك من خلال دمج عدة أساليب تحليلية ضبابية، وتناولت هذه الدراسة تحديد مشكلة عدم وجود نموذج تقييم موحد

حيث أشارت الدراسة إلى عدم وجود نموذج قياسي لتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية في الجامعات الضخمة، وتطوير نموذج تقييم هجين حيث قامت الدراسة بتطوير نموذج تقييم هجين يجمع بين عدة أساليب تحليلية ضبابية، وتحديد الأوزان لمؤشرات الأداء حيث حددت الدراسة الأوزان النسبية لمؤشرات الأداء الرئيسية بناءً على النموذج المقترح، كما تناولت الدراسة العلاقة بين الأبعاد التالية: معايير جودة إدارة الجودة الشاملة، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وأوزان المؤشرات، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة الجامعات الضخمة على مستوى العالم، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب التحليلية الضبابية، وتوصلت الدراسة إلى تطوير نموذج تقييم هجين يجمع بين عدة أساليب تحليلية ضبابية، وتحديد الأوزان النسبية لمؤشرات الأداء الرئيسية بناءً على النموذج المقترح، وأشارت الدراسة إلى أن النموذج المقترح يمكن أن يساعد الجامعات على تعزيز جودة الخدمات المقدمة، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة تطبيق النموذج المقترح على جامعات ضخمة لتقييم أدائها، وتطوير النموذج ليشمل مؤشرات أداء إضافية، وإجراء دراسات مقارنة بين النموذج المقترح ونماذج تقييم أخرى.

دراسة (Albaqami, and Osman, 2022) بعنوان "قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية" دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية-الطائف".

هدفت هذه الدراسة الى فحص أثر مؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل مديرية الشؤون الصحية بالطائف، وفهم ما إذا كانت هذه المؤشرات كافية للمساعدة في تحسين جودة هذه الخدمات، وقد تناولت الدراسة تقييم درجة الرضا بين موظفي المديرية عن مؤشرات الأداء ورضا الموظفين عن وظائفهم وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمديرية واستقرار مستوى الخدمات ورضا مراجعي المديرية، وتقييم أهمية مؤشرات الأداء في المديرية وتنمية واستخدام إمكانات الموارد البشرية في المديرية ووجود بيئة عمل تعزز المشاركة الشاملة وإدارة الموارد البشرية المثلى، كما تناولت مؤشرات الأداء حيث تم استخدام مقاييس مثل رضا الموظفين عن

مؤشرات الأداء، ومدى استخدام هذه المؤشرات في اتخاذ القرارات، ومدى ارتباطها بالأهداف الاستراتيجية للمديرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وهو أحد أهم وأكثر الأساليب استخدامًا في البحث، وأكثرها ملاءمة لهذه الدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفو مديرية الشؤون الصحية بالطائف، وتم استخدام استبيان موجه إلى موظفي مديرية الشؤون الصحية بالطائف كما استخدم الباحث أساليب تحليل إحصائية، مثل حساب الترددات النسبية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، وتحليل الارتباط، وقد أظهرت النتائج أن هناك درجة متوسطة من الاتفاق بين المشاركين في الدراسة بشأن مؤشرات الأداء، وكذلك بشأن رضا الموظفين عن وظائفهم في المديرية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمديرية، واستقرار مستوى الخدمات، ورضا مراجعي المديرية، كما كانت هناك درجة متوسطة من الاتفاق بين المشاركين في الدراسة بشأن أهمية مؤشرات الأداء في المديرية، وتنمية واستخدام إمكانات الموارد البشرية في المديرية، ووجود بيئة عمل تعزز المشاركة الشاملة وإدارة الموارد البشرية المثلى، كما أظهرت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين مؤشرات الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة من المديرية، وكان مستوى الأداء الوظيفي بين موظفي المديرية متوسطًا، كما كانت هناك علاقة ارتباط موجبة، ذات دلالة إحصائية، بين التزام الإدارة العليا للمديرية بقياس مؤشرات الأداء وتحسن جودة الخدمات الصحية، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بأن هناك حاجة إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الشفافية والوضوح في المهام المختلفة لموظفي المديرية، بهدف رفع جودة أدائهم، ويجب على المديرية الاستفادة من توفر المعلومات في البرامج التدريبية المختلفة لتعزيز القدرات الفردية للعمل التعاوني وتقاسم المهام.

الدراسات السابقة التي تناولت المتغير الثاني: (تقييم الاداء).

دراسة (Gutiérrez, et al, (2024 بعنوان "Performance evaluation of Mexico's health system at the national and subnational level, 1990–2019: an analysis of the Health Access and Quality Index" تقييم أداء النظام الصحي في المكسيك على المستوى

الوطني ودون الوطني، ١٩٩٠-٢٠١٩: تحليل لمؤشر الوصول إلى الصحة والجودة"

هدفت هذه الدراسة الى إجراء تقييم شامل لأداء النظام الصحي في المكسيك في الفترة من ١٩٩٠ إلى ٢٠١٩ باستخدام مؤشر الوصول إلى الصحة والجودة (HAQI) كمؤشر أساسي، وقد اعتمدت الدراسة على مؤشر HAQI كأداة رئيسية لتقييم أداء النظام الصحي، وهو مؤشر مركب يقيس جودة وسهولة الوصول إلى الرعاية الصحية، كما قامت الدراسة بتحليل الأداء على مستوى الدولة ككل وعلى مستوى الولايات المكسيكية، مما يوفر رؤية شاملة للتفاوتات الإقليمية، وغطت الدراسة فترة زمنية واسعة (١٩٩٠-٢٠١٩)، مما سمح بتتبع التغيرات في أداء النظام الصحي على مر السنين ، وتم تحليل البيانات لثلاث فئات عمرية مختلفة: الشباب، وسن العمل، وما بعد سن العمل، مما يسمح بفهم أفضل لاحتياجات كل فئة، وتعتمد الدراسة بشكل أساسي على مؤشر HAQI ، وهو مؤشر مركب مشتق من بيانات دراسة العبء العالمي للأمراض (GBD). يقيس مؤشر HAQI الوفيات الناتجة عن ٣٢ مرضاً يمكن علاجها أو الوقاية منها من خلال تدخلات صحية فعالة، ببساطة، يقيس المؤشر مدى قدرة النظام الصحي على منع الوفيات التي كان من الممكن تجنبها، وشمل مجتمع الدراسة جميع سكان المكسيك في الفترة من ١٩٩٠ إلى ٢٠١٩، وتم تم جمع البيانات من مصادر ثانوية (GBD) وCONAPO وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مرور الوقت (من ١٩٩٠ إلى ٢٠١٩) وقيم مؤشر HAQI على المستوى الوطني في المكسيك، مما يُشير إلى تحسن عام في جودة ووصول الخدمات الصحية، ومع ذلك، كشفت النتائج عن تفاوتات كبيرة بين الولايات المكسيكية في قيم HAQI، مما يعكس اختلافات إقليمية في أداء النظام الصحي، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة اختلافات في قيم HAQI بين الفئات العمرية (الشباب، وسن العمل، وما بعد سن العمل)، مما يُشير إلى أن النظام الصحي قد يكون أكثر فعالية في تلبية احتياجات فئة عمرية معينة مقارنةً بغيرها، وهذه التفاوتات بين الولايات والفئات العمرية تُمكن أن تُعزى إلى عوامل مُتعددة مثل مستوى التنمية الاقتصادية، وتوفر الموارد الصحية،

وكفاءة إدارة النظام الصحي، والخصائص الديموغرافية لكل ولاية وفئة عمرية، وبناء على هذه النتائج اوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة وصول الخدمات الصحية، خاصة في المناطق التي تُظهر أداءً منخفضاً في مؤشر HAQI، وتوجيه الموارد والجهود نحو الفئات العمرية التي تحتاج إلى دعم أكبر.

دراسة الدبوبي، وآخرون، (٢٠٢٣)، بعنوان "التحول الرقمي في تقييم الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير التحول الرقمي على الأداء المؤسسي في شركات التأمين الأردنية، وذلك باستخدام بطاقة الأداء المتوازن كأداة قياس، وتكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في ظل التطور التكنولوجي السريع والتحول الرقمي الذي يشهده قطاع الأعمال بشكل عام وقطاع التأمين بشكل خاص، وتساعد هذه الدراسة شركات التأمين الأردنية على فهم الآثار المترتبة على التحول الرقمي على أدائها المؤسسي، وتحديد الجوانب التي يجب التركيز عليها لتحقيق تحول رقمي ناجح، كما تناولت الدراسة التحول الرقمي بأبعاده العملياتية، نموذج العمل، التأثير على الأفراد، وأنشطة العملاء الرقمية، والأداء المؤسسي بأبعاده (الأداء المالي، رضا العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية، وشملت عينة الدراسة عينة عشوائية من ٣٣٥ موظفاً من ١١ شركة تأمين أردنية، وكان الاستبيان أداة جمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المؤسسي في شركات التأمين الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد التحول الرقمي لها تأثير إيجابي على الأداء المؤسسي كما يقاس ببطاقة الأداء المتوازن، وبناء على هذه النتائج اوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة التحول الرقمي بين موظفي شركات التأمين الأردنية، والاستثمار في التقنيات الرقمية وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتطوير مهارات الموظفين الرقمية.

دراسة (Sulistiani,etal (2023) بعنوان "Employee Performance Evaluation Using Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) with PIPRECIA-S Weighting: A Case Study in Education Institution" "تقييم أداء الموظفين باستخدام نظرية المنفعة متعددة السمات (MAUT) مع ترجيح PIPRECIA-S: دراسة حالة في مؤسسة تعليمية".

هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق نموذج وزن PIPRECIA-S المبسط مع معايير الترتيب أو الأولويات في تحديد تقييم أداء الموظفين، كما تهدف هذه الدراسة إلى استخدام نظرية المنفعة متعددة الصفات (MAUT) لتقييم أداء الموظفين وإنتاج تصنيفات يمكن مقارنتها بأفضل النتائج البديلة باستخدام القيم الموزونة التي تم إنشاؤها من خلال كل طريقة، وتكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تساعد في تحسين دقة وفعالية تقييم أداء الموظفين، كما يمكن استخدام النتائج لدعم عملية اتخاذ القرارات في مجال الترقّيات والتطوير المهني، كما تناولت الدراسة معايير تقييم الأداء مثل المبادرة، القدرة على العمل الجماعي، مهارات التواصل، الانضباط، المسؤولية، الإبداع والابتكار، خدمة العملاء، والالتزام بقيم الشركة، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة جميع موظفي المؤسسة التعليمية، وشملت عينة الدراسة ستة موظفين تم اختيارهم للمشاركة في الدراسة، وكان الاستبيان أداة جمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج وزن PIPRECIA-S، وأظهرت الدراسة أن الموظف الرابع حقق أفضل أداء بدرجة نهائية قدرها ٠.٤٣٥، واحتل المرتبة الأولى، وحقق الموظف الأول المرتبة الثانية بدرجة نهائية قدرها ٠.٣٢٨، وحقق الموظف الثالث المرتبة الثالثة بدرجة نهائية قدرها ٠.٢٥١، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بأنهيمن تطبيق منهجية الدراسة في تقييم أداء الموظفين في مؤسسات أخرى، ويمكن توسيع عدد المعايير المستخدمة في التقييم لتشمل جوانب أخرى من الأداء، يمكن إجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثير تطبيق هذه المنهجية على أداء المؤسسة بشكل عام.

الدراسات السابقة التي جمعت بين متغيرات الدراسة:

دراسة (Lavy,et al., (2024)، بعنوان "Key performance indicators for facility performance assessment" "مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم أداء المرافق"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء المنشآت باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) من خلال محاكاة مجموعة من المؤشرات الأساسية، وتركز الدراسة على تحديد KPIs ذات الصلة بأهداف المنشأة، وتحليلها وتقييمها، بالإضافة إلى استخدام المحاكاة لتوقع الأداء المستقبلي للمنشأة بأقل تكلفة، وتناولت هذه الدراسة أهمية تقييم أداء المنشآت لقياس مساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة، وقدمت الدراسة نهجاً شاملاً لتقييم الأداء باستخدام KPIs، وقدمت الدراسة استخدام المحاكاة كأداة لتحويل التحليلات الوصفية إلى تحليلات تنبؤية ووصفية، كما تناولت الدراسة العلاقة بين مؤشرات الأداء التشغيلي مثل توفر الخدمات، كفاءة استخدام الموارد، وقت التوقف، ومؤشرات الأداء المالي: مثل تكلفة التشغيل، عائد الاستثمار، الإيرادات، ومؤشرات أداء العملاء مثل رضا العملاء، مستوى الخدمة، ومؤشرات أداء الموظفين مثل إنتاجية الموظفين، معدل دوران الموظفين، وتم تحليل البيانات باستخدام دراسة المحاكاة الحاسوبية لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة المنشآت بشكل عام، مع التركيز على المنشآت التعليمية في الدراسة، وأظهرت الدراسة أهمية المحاكاة في تحليل أداء المنشآت، وتمكنت الدراسة من تحديد العلاقة والترابط بين KPIs المختلفة، وقدمت الدراسة مثلاً على كيفية استخدام المحاكاة لتحسين نفقات الصيانة، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة باستخدام المحاكاة كأداة لتقييم أداء المنشآت، وتشدد الدراسة على أهمية تحديد KPIs ذات صلة بأهداف المنشأة، وتوصي الدراسة بتحليل وتقييم KPIs بشكل مستمر.

دراسة حماني، وموفق، (٢٠٢٤) بعنوان "تقييم أداء لوجستيات النقل باستخدام مؤشرات الاداء الرئيسية KPI للفترة افريل ٢٠٢٤ ENSP"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء لوجستيات النقل في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتناولت هذه الدراسة أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتطبيق KPIs في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، وتحديد نقاط القوة والضعف، واقتراحات لتحسين الأداء، كما تناولت الدراسة العلاقة بين وقت التسليم، تكلفة النقل، معدل الأخطاء، ورضا العملاء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة جميع العمليات اللوجستية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)، وشملت عينة الدراسة الموظفون المسؤولون عن لوجستيات النقل في المؤسسة، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة المباشرة للعمليات اللوجستية، وتم تحليل البيانات بشكل نوعي من خلال تحديد الأنماط والتوجهات في البيانات، وأظهرت الدراسة أهمية KPIs في تقييم أداء لوجستيات النقل، وتمكنت الدراسة من تحديد نقاط القوة والضعف في أداء لوجستيات النقل في المؤسسة، وبناء على هذه النتائج اوصت الدراسة بأنه يجب على المؤسسة تطوير نظام متكامل لقياس الأداء يعتمد على مجموعة متنوعة من KPIs، وتحسين عمليات التخطيط والتوجيه، وتدريب الموظفين، وتقييم الموردين

دراسة (Sujová, et al (2023)، بعنوان "Research on the Evaluation of the Efficiency of Production Processes Through the Implementation of Key Performance Indicators. "تقييم

كفاءة عمليات الإنتاج من خلال تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كفاءة العمليات الإنتاجية من خلال تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتركز الدراسة على تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تعبر عن جودة المنتج، وتحليل تطورها الزمني، بالإضافة إلى تحديد أسباب عدم تحقيق الأهداف وتقديم مقترحات لتحسين الجودة، وتناولت هذه الدراسة أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحليل تطور المؤشر، واقتراحات لتحسين الجودة، كما تناولت الدراسة مؤشر عدد المنتجات المعيبة (EXTppm) لقياس جودة المنتج

من خلال حساب عدد المنتجات المعيبة بالنسبة لحجم الإنتاج، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، وشمل مجتمع الدراسة العمليات الإنتاجية في الشركة التي أجريت عليها الدراسة، وشملت عينة الدراسة البيانات التاريخية المتاحة عن عدد المنتجات المعيبة وحجم الإنتاج خلال الفترة من ٢٠١٢ إلى ٢٠٢٢، وتم جمع البيانات من سجلات الإنتاج التاريخية، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة انه تم تحديد تطور مؤشر EXTppm على المدى القصير والطويل، وتم تحديد الأسباب المحتملة لعدم تحقيق قيم الأهداف المحددة للمؤشر، وبناء على هذه النتائج اوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة المنتج، وضرورة متابعة مؤشر EXTppm.

أوجه الاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: -

تلعب الدراسات السابقة دوراً هاماً في تعزيز الدراسة الحالية حيث انه من خلال منهج واساليب ونتائج الدراسات السابقة استطاع الباحث تكوين خلفية واضحة عن موضوع الدراسة، فهذه الدراسة كغيرها من الدراسات تعد استكمالاً لما سبقها من دراسات ولكنها تتميز عن الدراسات السابقة في عدة جوانب:

(١) التطبيق العملي: تركز الدراسة على تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء إدارة الصحة العامة في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض، وهذا يجعلها دراسة تطبيقية تقدم تحليلاً دقيقاً للوضع الحالي في هذه المستشفيات.

(٢) التركيز على مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض: تحدد الدراسة مجالها بشكل دقيق، مما يسمح بتقديم نتائج محددة وذات صلة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض .

(٣) التحديث: من المرجح أن تكون الدراسة الحالية محدثة وتستند إلى بيانات حديثة، مما يجعلها أكثر صلة بالواقع الحالي .

(٤) الاستفادة من الدراسات السابقة: من المحتمل أن تستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في مجال تقييم أداء إدارة الصحة العامة، مما يجعلها أكثر شمولاً ودقة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي " ما مدى تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في عملية تقييم أداء إدارة الصحة العامة (بأبعادها المختلفة) في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية؟" ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي الأول التساؤلات الفرعية التالية:

(١) ما تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم الأداء التشغيلي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية؟
(٢) ما تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء الوظيفي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية؟

(٣) ما تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء التنافسي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية؟

(٤) ما تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في مستوى تقييم الأداء المالي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية؟

فرضيات البحث:

يمكن للباحث صياغة فروض البحث فيما يلي :

الفرض الرئيسي:

"توجد أثر ذات دلالة معنوية بين تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم أداء إدارة الصحة العامة (بأبعادها المختلفة) في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية ". ويتفرع من هذا الفرضية الرئيسي الفرضيات الفرعية التالية:

(١) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التشغيلى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

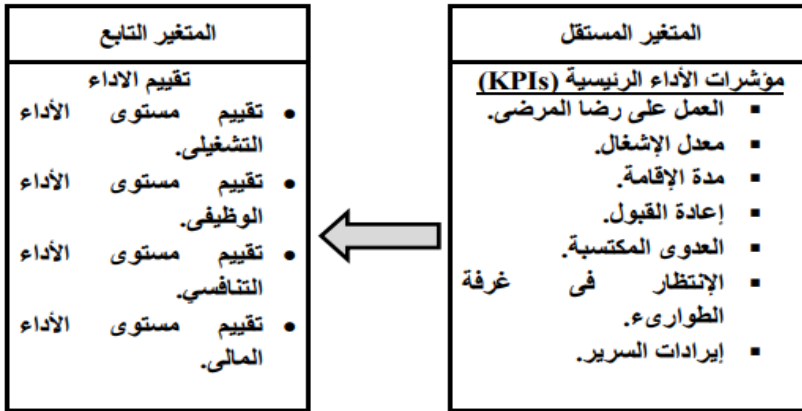
(٢) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء الوظيفى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٣) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التنافسي فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٤) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء المالى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

نموذج البحث:

يمكن عرض نموذج البحث كالتالى :



شكل رقم (١)

نموذج متغيرات الدراسة

المصدر : من اعداد الباحث

مصطلحات البحث:

وفيما يلي يتناول الباحث المصطلحات التي يتم استخدامها في هذا البحث وهي :

(١) **مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)** هي مقاييس كمية تستخدم لتحديد مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، حيث تعكس الأداء في مجالات محددة وتساعد في توجيه القرارات. (Parmenter, 2015, p. 23)

(٢) **تقييم الأداء** : هو عملية منظمة تهدف إلى قياس وتقييم أداء الموظفين أو المؤسسات أو البرامج أو المشاريع مقابل معايير وأهداف محددة مسبقاً، ويهدف هذا التقييم إلى تحديد نقاط القوة والضعف، وتقديم تغذية راجعة بناءة، واتخاذ قرارات إدارية مناسبة لتحسين الأداء في المستقبل (Schein, 2018, p.89). ٨/١: أهداف وأهمية البحث:

أهداف البحث :

يسعى الباحث لتحقيق الهدف الرئيسي التالي:

" تحديد مدى تأثير مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) على تقييم أداء إدارة الصحة العامة (بأبعادها المختلفة) في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض.

ويتفرع منه الاهداف الفرعية التالية:

(١) تحديد مدى فعالية مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء التشغيلي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٢) تحديد مدى فعالية مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء الوظيفي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٣) تحديد مدى فعالية مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء التنافسي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

٤) تحديد مدى فعالية مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) في تقييم مستوى الأداء المالي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

أهمية البحث:

يمكن توضيح اهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية على النحو التالي :

- الأهمية العلمية:

- ١) إثراء المكتبة العربية حيث تسهم الدراسة في توسيع الفهم الأكاديمي لمؤشرات الأداء الرئيسية في مجال إدارة الصحة العامة، خاصة في السياق السعودي.
- ٢) المساهمة في تحديد الفجوات البحثية حيث تساعد في تحديد الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة، مما يفتح المجال لمزيد من البحث في هذا المجال.
- ٣) المساهمة في تطوير النماذج النظرية حيث تسهم في تطوير نماذج نظرية جديدة لتقييم الأداء في المستشفيات، مما يعزز من الإطار المفاهيمي في هذا المجال.
- ٤) تقديم نظرة شاملة حول كيفية تأثير العوامل المختلفة على فعالية مؤشرات الأداء، مما يعزز من فهم الديناميكيات الصحية..

- الأهمية العملية:

- ١) تحسين الأداء المؤسسي: توفر الدراسة توصيات عملية لتحسين استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في مستشفيات التجمع الصحي الثالث، مما يساهم في رفع مستوى الخدمات الصحية.
- ٢) توجيه السياسات الصحية: يمكن أن تساعد نتائج الدراسة صناع القرار في تطوير سياسات صحية فعالة تعتمد على البيانات والأدلة.
- ٣) تعزيز الشفافية والمساءلة: تعزز من مفهوم الشفافية والمساءلة في إدارة الصحة العامة من خلال استخدام مؤشرات أداء دقيقة وقابلة للقياس.
- ٤) تلبية احتياجات المجتمع: من خلال تحسين أداء المستشفيات، تساهم الدراسة في تلبية احتياجات المجتمع الصحية بشكل أفضل.

٥) رفع مستوى رضا المرضى: يؤدي تحسين الأداء إلى تحسين جودة الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى.

- منهجية البحث:

وتشتمل منهجية البحث على ما يلي :

- منهج البحث:

لتحقيق أهداف البحث واختبار صحة الفرضيات؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ؛ الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره ،وفي هذا البحث يستخدم لقياس دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة، دراسة تطبيقية على مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

- مجتمع البحث وعينة البحث:

مجتمع الدراسة هو مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية ، ووفقاً لبيانات وزارة الصحة السعودية لعام ٢٠٢٤ ، فقد تم انشاء التجمع الصحي الثالث في عام ٢٠٢٠ ، ويضم عدد (١٤) مستشفى واكثر من ١٥٨ مركز رعاية اولية، ويبلغ عدد العاملين في المستشفيات عدد (١٢٤٤٥) عامل تقريباً، طبقاً لوزارة الصحة السعودية.

يُقدّر حجم المجتمع تقريباً بعدد (١٢٤٤٥) عامل وفقاً لوزارة الصحة السعودية، ويمكن تحديد حجم عينة البحث من مجتمع محدود وفقاً لقانون تحديد حجم العينة وبما يضمن التمثيل الكامل لهذا المجتمع وحتى لا يزيد الخطأ في التقدير عن ٥%، واعتمد الباحث على القانون التالي في تحديد حجم العينة.

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)(d^2/z^2)+p(1-p)}$$

- حجم المجتمع $N = 12445$
- النسبة المتوقعة (p): هي النسبة المتوقعة للصفة التي نريد قياسها في المجتمع، ويفترض أن تكون هذه النسبة حوالي 0.5 (أي 50%). إذن، $p = 0.5$.
 - هامش الخطأ (d): يعبر هامش الخطأ المسموح به $\pm 3\%$. إذن، $d = 0.03$.
 - القيمة الحرجة لـ z عند مستوى ثقة 95% هي 1.96.
 - وبذلك تكون قيمة $n = 384$.

-أساليب تحليل البيانات:

- سوف يقوم الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS وذلك بالاعتماد على الاساليب التالية :
- تحليل الانحدار البسيط
 - تحليل الانحدار المتعدد
 - اختبار T.test لعينة واحدة
 - حساب المتوسطات والانحرافات المعياري

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية للبحث: ستركز موضوع البحث على دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة، دراسة تطبيقية على مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية للبحث: خلال الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٤ الى عام ٢٠٢٦.
- الحدود المكانية للبحث: مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض

-الحدود البشرية للبحث: وتشمل العاملين في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض.

نتائج اختبارات الفروض

سيضمن ذلك اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

(١) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التشغيلى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٢) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء الوظيفى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٣) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التنافسي فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

(٤) يوجد أثر معنوى ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء المالى فى إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

وذلك عن طريق اختبار نتائج تأثير ابعاد المتغير المستقل (دور مؤشرات الأداء الرئيسية) على المتغير التابع (تقييم أداء إدارة الصحة العامة) كالتالى:

جدول رقم (١)

نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف اثر مؤشرات الأداء الرئيسية على تقييم الأداء التشغيلي

F المحسوبة	معنوية F (sig)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	B	النتيجة
١٧١.٩٣٩	٠.٠٠٠	٠.٥٧٥	٠.٣٣١	٠.٤٦٣	الفرضية صحيحة

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (١٧١.٩٣٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وأن (sig = ٠.٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد لمؤشرات الأداء الرئيسية أثر على تقييم مستوي الأداء التشغيلي في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التشغيلي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، ويتضح من الجدول ايضا أن قيمة (R=٠.٥٧٥) وهي قيمة متوسطة ، وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية متوسطة بين مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم مستوي الأداء التشغيلي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية، كما أن معامل التحديد (R2) بلغ (٠.٣٣١)، مما يعني أن (٣٣.١%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تقييم مستوي الأداء التشغيلي) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (مؤشرات الأداء الرئيسية)، ومنه الفرضية صحيحة.

جدول رقم (٢)

نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف اثر مؤشرات الأداء الرئيسية على تقييم الأداء الوظيفي

F المحسوبة	معنوية F (sig)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	B	النتيجة
٣٢٩.٨٣١	٠.٠٠٠	٠.٦٩٨	٠.٤٨٧	٠.٦٣٦	الفرضية صحيحة

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (٣٢٩.٨٣١) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وأن (sig = ٠.٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد لمؤشرات الأداء

الرئيسية أثر على تقييم مستوى الأداء الوظيفي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (0.05)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء الوظيفي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (0.05)، ويتضح من الجدول أيضاً أن قيمة ($R=0.698$) وهي قيمة كبيرة تقارب من الواحد الصحيح، وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين مؤشرات الأداء الرئيسية و تقييم مستوى الأداء الوظيفي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.487)، مما يعني أن (48.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تقييم مستوى الأداء الوظيفي) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (مؤشرات الأداء الرئيسية)، ومنه الفرضية صحيحة

جدول رقم (3)

نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف أثر مؤشرات الأداء الرئيسية على تقييم الأداء التنافسي

النتيجة	B	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معنوية F (sig)	F المحسوبة
الفرضية صحيحة	0.609	0.526	0.725	0.000	385.791

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (385.791) عند مستوى معنوية (0.05)، وأن ($\text{sig} = 0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد لمؤشرات الأداء الرئيسية أثر على تقييم مستوى الأداء التنافسي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (0.05)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوى الأداء التنافسي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (0.05)، ويتضح من الجدول أيضاً أن قيمة ($R=0.725$) وهي قيمة كبيرة تقترب من

الواحد الصحيح ، وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم مستوي الأداء التنافسي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٥٢٦)، مما يعني أن (٥٢.٦%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تقييم مستوي الأداء التنافسي) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (مؤشرات الأداء الرئيسية)، ومنه الفرضية صحيحة.

جدول رقم (٤)

نتائج معاملات الارتباط لاكتشاف اثر مؤشرات الأداء الرئيسية على تقييم مستوي الأداء المالي

النتيجة	B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	معنوية F (sig)	F المحسوبة
الفرضية صحيحة	٠.٥٩١	٠.٥٤٨	٠.٧٤١	٠.٠٠٠	٤٢٢.٦٧٨

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يبين الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب (٤٢٢.٦٧٨) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وأن ($\text{sig} = ٠.٠٠٠$) أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) المعتمد به في الدراسة، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد لمؤشرات الأداء الرئيسية أثر على تقييم مستوي الأداء المالي بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات الأداء الرئيسية (بأبعادها المختلفة) وتقييم مستوي الأداء المالي في إدارة الصحة العامة بمستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، ويتضح من الجدول أيضاً أن قيمة ($R = ٠.٧٤١$) وهي قيمة كبيرة تقترب من الواحد الصحيح ، وبالتالي نقول أن هناك علاقة قوية بين مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم مستوي الأداء المالي في مستشفيات التجمع الصحي الثالث بالرياض بالمملكة العربية السعودية، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ (٠.٥٤٨)، مما يعني أن (٥٤.٨%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تقييم مستوي الأداء المالي)

دور مؤشرات الأداء الرئيسية في تقييم أداء ادارة الصحة العامة : دراسة تطبيقية على مستشفيات التجمع الصحي ...

حاتم صالح العقيلي

يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (مؤشرات الأداء الرئيسية)، ومنه
الفرضية صحيحة.
توصيات الدراسة :

التوصية	القائم بها	آلية التنفيذ	الزمن اللازم لها
تحديد مؤشرات أداء رئيسية محددة وواقعية	إدارة المستشفيات والباحثون	تطوير مؤشرات أداء دقيقة تعكس الأداء الصحي والاقتصادي للمستشفيات، مثل وقت الانتظار، معدلات الشفاء، وتكاليف العلاج.	أشهر ٣
تحليل الأداء باستخدام التكنولوجيا الحديثة	إدارة المعلومات وتقنية المعلومات	استخدام البرمجيات المتقدمة لتحليل البيانات الصحية المستخلصة من المستشفيات وإعداد تقارير دورية للمؤشرات.	أشهر ٦
تدريب الكوادر على استخدام مؤشرات الأداء	إدارة الموارد البشرية	تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لأطباء، ممرضين وإداريين لتعليمهم كيفية تطبيق وتحليل مؤشرات الأداء.	أشهر ٢
مراجعة دورية للمؤشرات وتحديثها	إدارة الجودة والتقييم	تنفيذ مراجعة دورية للمؤشرات المدخلة لتحديثها وفقاً للتطورات الطبية والإدارية التي تحدث.	شهر ١٢
إعداد تقارير دورية للمؤشرات وتحليل النتائج	فريق البحث والتقييم	إعداد تقارير تحليلية شهرية توضح الأداء العام للمستشفى بناءً على المؤشرات المحددة.	شهر ١
إشراك المرضى في تقييم الخدمة الصحية	إدارة العلاقات العامة	إجراء استبيانات دورية للمرضى للحصول على تقييم مباشر منهم بشأن الخدمة الصحية المقدمة.	أشهر ٦
وضع خطة لتحسين الأداء بناءً على المؤشرات	الإدارة العليا للمستشفيات	وضع خطة تحسين سنوية بناءً على نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية وتحليل البيانات المستخلصة.	شهر ١٢

المصدر : من اعداد الباحث.

قائمة المراجع

١- مراجع باللغة العربية

- أيمن أحمد حسن جلاله. (٢٠٢٢). محددات بناء مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس معايير الجودة بجمعيات رعاية الأيتام في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٦٥)، ٨٩-٧٥.
- جزولي، جزولي، بن ميسي، & أحسن. (٢٠١٧). معايير تقييم الخدمات الصحية.
- حسين، بن يمنة، عبد النور، عنتاري، عبد الوهاب، & شيتورة. (٢٠٢٣). تقييم أداء الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة تريشين إبراهيم غرداية. جامعة غرداية: كلية العلوم الاقتصادية، التجارية والعلوم التسيير.
- حماني، لحنون، & موفق. تقييم أداء لوجستيات النقل باستخدام مؤشرات الاداء الرئيسية KPI للفترة افريل ٢٠٢٤ ENSP دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الابار , جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
- الدوبوي، هبة عطية خليل، و الصرايرة، شادي ارشيد مسلم. (٢٠٢٣). التحول الرقمي في تقييم الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
- سلفاوي، بدره، و بركة، محمد. (٢٠١٨). محاولة تقييم الأداء الشامل للمؤسسة: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية العاملة بالجزائر خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٥ (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، ورقلة.
- السيد عبد العليم. (٢٠٢٣). محددات تطبيق نظم تقييم الأداء الحديثة في وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية. مجلة العلوم الإدارية والسياسية، ١(١)، ٣٧-١.
- الظفيري، د. م. ع. ا. م.، & د/مبارك عبد الهادي مجيد. (٢٠٢٣). مقارنة الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعين الحكومي والخاص في الكويت. العلوم التربوية، ٣١(٤)، ٣٥٩-٣٢٥.
- عبدالمنصف، البدري، ماهر، & مندور. (٢٠١٩). تقييم إدارة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي للهيئة العامة للتنشيط السياحي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات، ٣(١)، ٥٨-٣٩.
- عبدالمنصف، البدري، ماهر، & مندور. (٢٠١٩). تقييم إدارة محتوى مواقع التواصل الاجتماعي للهيئة العامة للتنشيط السياحي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات، ٣(١)، ٥٨-٣٩.

- فواز عبدالله العتيبي, علي سليمان المطيري, غنام هويل الغنام, عبدالله سفر القرني, & نوره فرحان قايد. (٢٠٢٢). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, ٦(٢٧), ٥٥-٧٦.
- فواز عبدالله العتيبي, علي سليمان المطيري, غنام هويل الغنام, عبدالله سفر القرني, & نوره فرحان قايد. (٢٠٢٢). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, ٦(٢٧), ٥٥-٧٦.
- قماري, جعدي, & شريفة. (٢٠٢٤). محاولة تطبيق نموذج بطاقة الأداء المتوازن المستدام (SBSC) لتقييم الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة شركة مجمع صيدال ٢٠٢٠-٢٠٢١. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية, ١١(١), ١٠٣-١١٤.
- لصاق, & نصر الدين. (٢٠٢٣). دور بطاقة قياس الأداء المتوازنة في تقييم الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية , جامعة الجزائر ٣: كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير).
- محمد سمير دهيرب الربيعي, & علي محمد ثجيل المعموري. (٢٠١٨). أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) وفاعلية المعدات الإجمالي (OEE) في تحسين الأداء وتحقيق الجودة وترشيد التكاليف-بحث تطبيقي في شركة أور العامة للصناعات الكهربائية.
- محمد صالح غريب, م. (٢٠٢٣). تقييم الأداء بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بتوسط إعادة الهيكلة الإدارية-بالتطبيق على شركات القطاع العام للبترو. المجلة المصرية للدراسات التجارية, ٤٧(٤), ٨٦٩-٩٤٣.
- محمد صالح غريب, م. (٢٠٢٣). تقييم الأداء بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بتوسط إعادة الهيكلة الإدارية-بالتطبيق على شركات القطاع العام للبترو. المجلة المصرية للدراسات التجارية, ٤٧(٤), ٨٦٩-٩٤٣.
- محمد صالح غريب, م. (٢٠٢٣). تقييم الأداء بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بتوسط إعادة الهيكلة الإدارية-بالتطبيق على شركات القطاع العام للبترو. المجلة المصرية للدراسات التجارية, ٤٧(٤), ٨٦٩-٩٤٣.
- وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢١). تقرير أداء خدمات الطوارئ الطبية في المملكة العربية السعودية. وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع الأجنبية

- Ahimi, H., Kavosi, Z., Shojaei, P., & Kharazmi, E. (2017). Key performance indicators in hospital based on balanced scorecard model. *Health Management & Information Science*, 4(1), 17-24.
- Rasi, V., Delgoshaee, B., & Maleki, M. (2020). Identification of common indicators of hospital performance evaluation models: a scoping review. *Journal of education and health promotion*, 9.
- Zhang, Q. Z., Jiang, S., Liu, R., & Liu, H. C. (2020). An integrated decision-making model for analyzing key performance indicators in university performance management. *Mathematics*, 8(10), 17-29.
- Ba-Alwi, F., Al-Hadi, M., & Zahary, A. T. (2024). AA Systematic Review and Meta-Analysis on the Most Useful Key Performance Indicators in Measuring and Evaluating Healthcare Performance. *Sana'a University Journal of Applied Sciences and Technology*, 2(3), 293-302.
- Badawy, M., El-Aziz, A., & Hefny, H. (2018). Exploring and measuring the key performance indicators in higher education institutions. *International Journal of Intelligent Computing and Information Sciences*, 18(1), 37-47.
- Baker, M. (2019). **Employee productivity: A comprehensive guide**. Routledge.
- Baker, S. P., & O'Neill, B. (2020). The economic impact of hospital bed occupancy on hospital revenues. **Health Economics**, 29(5), 543-550.
- Balon, U., Dziadkowiec, J. M., & Dobrowolska, M. N. (2024). KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs) IN THE

- QUALITY MANAGEMENT SYSTEM. International Journal for Quality Research, 18(2), 69-84.
- Dejaco, M. C., Cecconi, F. R., & Maltese, S. (2017). Key performance indicators for building condition assessment. Journal of Building Engineering, 9, 1
- Dejaco, M. C., Cecconi, F. R., & Maltese, S. (2017). Key performance indicators for building condition assessment. Journal of Building Engineering, 9, 17-28.
- Gumede, P., Green, P., & Dlamini, B. (2015). Evaluation of healthcare services: cross-sectional case in KwaZulu-Natal, South Africa. Journal of Human Ecology, 52(1-2), 32-38.
- Gutiérrez, J. P., Castañeda, A., Agudelo-Botero, M., Martínez-Valle, A., Knight, M., & Lozano, R. (2024). Performance evaluation of Mexico's health system at the national and subnational level, 1990–2019: an analysis of the Health Access and Quality Index. Public Health, 236, 7-14.
- Hakimovich, T. M. (2024). THE SYSTEM OF KEY PERFORMANCE INDICATORS AS A TOOL IMPROVEMENTS MANAGEMENT OF THE ORGANIZATION. Gospodarka i Innowacje., 47, 353-358.
- Payton, C. J., Burkett, B., Van de Vliet, P., Jarvis, H., Daly, D., Mehrkuehler, C., ... & Hogarth, L. (2018). Performance characteristics of para swimmers–how effective is the swimming classification system?. Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America, 29(2), 333-346.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (2016). The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction. Medical care, 19(2), 127-140.

- Pham, B. T., Jaafari, A., Avand, M., Al-Ansari, N., Dinh Du, T., Yen, H. P. H., ... & Tuyen, T. T. (2020). Performance evaluation of machine learning methods for forest fire modeling and prediction. *Symmetry*, 12(6), 1022.
- Picozzi, P., Nocco, U., Pezzillo, A., De Cosmo, A., & Cimolin, V. (2024). The Use of Business Intelligence Software to Monitor Key Performance Indicators (KPIs) for the Evaluation of a Computerized Maintenance Management System (CMMS). *Electronics*, 13(12), 228-296.
- Spencer, B. A., Berg, E., Schmall, J. P., Omidvari, N., Leung, E. K., Abdelhafez, Y. G., ... & Cherry, S. R. (2021). Performance evaluation of the uEXPLORER total-body PET/CT scanner based on NEMA NU 2-2018 with additional tests to characterize PET scanners with a long axial field of view. *Journal of Nuclear Medicine*, 62(6), 861-870.
- Staron, M., Meding, W., Niesel, K., & Abran, A. (2016, October). A key performance indicator quality model and its industrial evaluation. In 2016 Joint Conference of the International Workshop on Software Measurement and the International Conference on Software Process and Product Measurement (IWSM-MENSURA) (pp. 170-179). IEEE.
- Zhang, K., Hao, H., Chen, Z., Ding, S. X., & Peng, K. (2015). A comparison and evaluation of key performance indicator-based multivariate statistics process monitoring approaches. *Journal of Process Control*, 33, 112-126.