



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ)

العدد الثاني والتسعون - شهر (2) 2026

Issue 92, (2) 2026

ISSN: 2617-958X

تطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية: دراسة حالة

اعداد الباحثة: غفران إبراهيم سليمان خان

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية، ومعرفة كيفية تطويرها لتعزيز جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين. تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بتجربة الموظف والمريض، واستراتيجيات تحسين تجربة الطرفين داخل المنشآت الصحية.

أظهرت نتائج الدراسة أن تجربة الموظف تتأثر بعوامل متعددة تشمل البيئة المادية، والثقافية والتنظيمية، والتفاعلات مع الزملاء والقادة، ورضا الموظف ينعكس مباشرة على جودة تقديم الخدمات الصحية. كما أظهرت نتائج تجربة المريض أن رضا المرضى يرتفع عند توافر بيئة علاجية مناسبة، وتواصل فعال مع الطاقم الطبي، وتقليل أوقات الانتظار، وجودة المرافق، وأن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين تجربة الموظف وتجربة المريض.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أبرزها: تطوير برامج التدريب والتحفيز للموظفين، تعزيز التواصل الداخلي، تحسين بيئة العمل والمرافق الصحية، وتبني نظم إدارة صحية تركز على تجربة المريض. كما أوصت بضرورة تطبيق استراتيجيات شاملة لتحسين تجربة الموظف والمريض بشكل متزامن لتحقيق جودة خدمات صحية مستدامة ورفع مستوى رضا الأطراف المعنية.

الكلمات المفتاحية: تجربة الموظف، تجربة المريض، جودة الخدمات الصحية، المنشآت الصحية، رضا المرضى

Abstract

This study aimed to analyze the employee and patient experience in healthcare organizations and to explore ways to enhance it to improve service quality and beneficiary satisfaction. The study adopted a descriptive analytical case study approach through reviewing relevant literature and previous research related to employee and patient experiences and strategies for improving both within healthcare organizations.

The results revealed that the employee experience is influenced by multiple factors, including the physical, cultural, and organizational environment, interactions with colleagues and leaders, and that employee satisfaction directly impacts the quality of healthcare service delivery. Patient experience results indicated that patient satisfaction increases when an appropriate care environment, effective communication with medical staff, reduced waiting times, and quality facilities are provided. Moreover, there is a positive correlation between employee experience and patient experience.

The study concluded with several recommendations, including developing training and incentive programs for employees, enhancing internal communication, improving the work environment and healthcare facilities, and adopting healthcare management systems focused on patient experience. It also emphasized the need to implement comprehensive strategies to simultaneously improve employee and patient experiences to achieve sustainable healthcare service quality and increase stakeholder satisfaction.

Keywords: Employee Experience, Patient Experience, Healthcare Service Quality, Healthcare Organizations, Patient Satisfaction

المقدمة:

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين، حيث يسعى المسئولون إلى أن يصل العاملون في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم (بن بريكة، 2015).

وتعتبر الخدمات الصحية من أولى الاهتمامات التي توليها معظم الدول عنايتها وترصد الاعتمادات المالية وتقديم أفضلها باعتبار أن صحة الإنسان تعد من أهم المتغيرات التي تؤثر في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بل تعد من أهم مقاييس التطور التنموي في بعض الدول. فالإنسان المعافى صحياً هو القادر على الإنتاج وبناء القدرات التنموية والإنسان المعافى صحياً هو هدف التنمية وغايتها فالتنمية تبدأ وتنتهي بالإنسان صحته (الصرن، 2017).

كما يُقيم بعض المرضى أو مقدمو الخدمة جودة أداء المنشآت الصحية من خلال منظور الرعاية الفنية، أي مدى كفاءة الطبيب في تشخيص وعلاج الحالات القائمة. في حين يقيم آخرون الجودة من خلال المنظور النفسي، أي مدى اهتمام الكادر البشري بالمريض منذ لحظة دخوله المنشأة وحتى خروجه. وهناك من يرى أن تقييم الجودة يعتمد على المظاهر الخارجية للمنشأة، مثل التجهيزات الطبية، التقدم الإلكتروني، والنظافة العامة، باعتبارها جزءاً من تجربة المريض. أما أصحاب العمل فيركزون على الأداء المالي والنتائج الاقتصادية للمنشأة عند قياس الجودة (اليامي، 2022).

من هذا المنطلق، تُعد تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية عنصرين متكاملين لتقييم جودة الخدمات. فالموظف الذي يحظى بدعم مناسب، ويُوقَّر له بيئة عمل محفزة، ينعكس أدائه مباشرة على رضا المريض. بالمقابل، تجربة المريض الإيجابية تعزز من التزامه بالخدمات الصحية، وترفع مستوى الثقة بالمؤسسة. لذا، تعتبر دراسة وتحليل تجربتي الموظف والمريض أمراً ضرورياً لفهم الفجوات وتحسين الأداء العام للمنشآت الصحية.

وقد لوحظ خلال السنوات الأخيرة تحسن ملموس في مستوى الخدمات الصحية، حيث انعكس هذا التطور على ارتفاع مستويات رضا المرضى في العديد من القطاعات الصحية. ويرجع هذا التحسن إلى التزام المنشآت الصحية بتطبيق استراتيجيات تحسين مستمرة تركز على تلبية احتياجات المرضى. تضمنت هذه الاستراتيجيات تقليل أوقات الانتظار، وتعزيز كفاءة الخدمات الصحية، وتطوير بيئة داعمة للاحتياجات النفسية والاجتماعية للمرضى. كما برز التوجه نحو تحسين التجربة الشخصية للمرضى، والتحول من الرعاية التقليدية التي تركز فقط على تقديم العلاج إلى رعاية شاملة تأخذ في الاعتبار توقعات المرضى ورفاهيتهم، بما يساهم في رفع جودة الخدمات الصحية وتحقيق نتائج إيجابية على مستوى رضا المريض (الشمري، 2025)، وتأتي أهمية هذه الدراسة من كون تجربة الموظف والمريض عوامل أساسية تؤثر على جودة الخدمات الصحية وفعالية المنشآت. ففهم هذه التجربة يساعد المؤسسات الصحية على تحسين الأداء، وتعزيز رضا المرضى، ورفع مستوى الالتزام بالخدمات المقدمة.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات الصحية في العديد من الدول، إلا أن نتائج القياس والتقييم تشير إلى وجود تفاوت في مستوى رضا المرضى وتجربتهم داخل المنشآت الصحية. فعلى سبيل المثال، أظهرت بيانات رسمية أن نسبة رضا المرضى عن الخدمات العلاجية في المستشفيات السعودية بلغت حوالي 72.75% في النصف الأول من عام 2019، بعد إجراء أكثر من 138 000 استبيان عبر برنامج قياس تجربة المرضى، وهو ما يعكس أهمية تحسين تجربة المريض بشكل مستمر لمواكبة التوقعات المتزايدة للمستفيدين (وزارة الصحة السعودية، 2019).

ومع ذلك، تظهر دراسات أخرى أن مستوى الرضا عن تجربة المرضى ليس دائمًا مرتفعًا في جميع المنشآت، وهو ما يبرز الحاجة إلى فهم العوامل المختلفة التي تؤثر على التجربة الصحية، بما في ذلك القدرة الفنية للعاملين، والبيئة النفسية والاجتماعية للمريض، والإجراءات الإدارية. بالإضافة إلى

ذلك، يشير بحث أن المستشفيات التي تتمتع بمستويات أعلى من الارتباط الوظيفي لموظفيها تكون أكثر عرضة لرؤية رضا المرضى يرتفع بنحو 15% مقارنة بالمنشآت ذات مشاركة الموظفين المنخفضة، مما يدل على وجود علاقة وثيقة بين تجربة الموظف وتجربة المريض وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية (Beechly,2025)، وفي هذا السياق، كشفت دراسة (الشريف وآخرون، 2025) بمكة المكرمة أن مستوى الجودة المدركة للخدمات الصحية لدى المرضى جاء بمتوسط (3.65) فيما يتعلق بأبعاد الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، والتعاطف، بينما بلغ متوسط رضا المرضى عن كفاءة الطاقم الطبي والتمريض، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وجودة مرافق المستشفى، ووقت الانتظار (3.67). وتشير هذه النتائج إلى وجود فجوات ما زالت بحاجة إلى معالجة لتحسين تجربة المريض، وهو ما يعكس بدوره تأثير تجربة الموظف على جودة الخدمة الصحية، و على الرغم من هذه المؤشرات، لا تزال الدراسات التي تجمع بين منظور تجربة الموظف وتجربة المريض داخل نفس الإطار التحليلي قليلة وغير كافية، مما يحد من قدرة الإدارات الصحية على تطوير استراتيجيات متكاملة لتحسين جودة الخدمات. ومن هنا تأتي الحاجة إلى دراسة تحليلية نظرية تستعرض وتفسر العلاقة بين تجربة الموظف وتجربة المريض، وتحديد العوامل المؤثرة فيهما، بهدف تقديم توصيات تساعد في تطوير الأداء العام للمنشآت الصحية. وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في التعرف على كيفية إمكانية تطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي للدراسة: كيف يمكن تطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية؟
ويتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم تجربة الموظف في المنشآت الصحية ؟
2. ما مفهوم تجربة المريض في المنشآت الصحية ؟

3. ما العلاقة بين تجربة الموظف وتجربة المريض في المنشآت الصحية؟

4. ما الاستراتيجيات الفعالة لتطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف علي كيفية تطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية
2. التعرف علي مفهوم تجربة الموظف في المنشآت الصحية
3. التعرف علي مفهوم تجربة المريض في المنشآت الصحية
4. الكشف عن العلاقة بين تجربة الموظف وتجربة المريض في المنشآت الصحية
5. التعرف علي الاستراتيجيات الفعالة لتطوير تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية

1. إثراء المعرفة العلمية بمجال تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية.
2. فهم العلاقة بين تجربة الموظف وتجربة المريض وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ورضا الأطراف المعنية.
3. تقديم إطار مفاهيمي متكامل يوضح العوامل المؤثرة على تجربة الموظف والمريض، يمكن الاستناد إليه في الدراسات المستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تقديم توصيات واستراتيجيات عملية للمنشآت الصحية لتحسين بيئة العمل للموظفين وتعزيز تجربة المريض.

2. مساعدة الإدارات الصحية على تصميم برامج تدريبية وتطوير سياسات وخطط تشغيلية تدعم الموظفين وتقلل أوقات الانتظار.

3. تحسين جودة الخدمات المقدمة بما يسهم في رفع رضا المرضى وزيادة كفاءة النظام الصحي بشكل عام.

منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على منهج دراسة الحالة، حيث يتم تحليل تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة. ويتم تطبيق هذا المنهج عبر:

1. اختيار الحالة: التركيز على المنشآت الصحية كنموذج لتحليل تجربة الموظف والمريض.
2. جمع البيانات الثانوية: مراجعة الدراسات السابقة، والمقالات العلمية، والتقارير الرسمية ذات الصلة.
3. الوصف والتحليل: وصف تجربة الموظف والمريض وتحليل العوامل المؤثرة وعلاقة تجربة الموظف برضا المريض.
4. استخلاص النتائج والتوصيات: تقديم استنتاجات مستندة إلى تحليل الأدبيات تساعد على تحسين تجربة الموظف والمريض في المنشآت الصحية.

الإطار النظري:

أولاً/ تجربة الموظف (Employee Experience)

مفهوم تجربة الموظف

تعرف "التجربة" بأنها عملية ديناميكية يكوّن من خلالها الفرد ذاكرة إدراكية نتيجة تفاعلاته المباشرة وغير المباشرة مع البيئة المحيطة، سواء كانت مادية أو افتراضية. (Abhari et al., 2023) وفي أدبيات الموارد البشرية، يُنظر إلى مفهوم تجربة الموظف من ثلاث رؤى رئيسية: الشاملة، والتفاعلية، والإدراكية.

1. الرؤية الشاملة: تركز على تجربة الموظف كمسار متكامل لعلاقته بالمنظمة خلال مختلف مراحل رحلته المهنية، بدءًا من التوظيف وحتى المغادرة، في بيئة يشعر فيها بالتقدير والدعم (Rani & Sulay, 2024; Plaskoff, 2017).

2. الرؤية التفاعلية: تهتم بتفاعل الموظف مع زملائه ومدرائه وبيئة العمل، وما ينتج عن هذا التفاعل من حالات معرفية وعاطفية تؤثر في تجربته بشكل إيجابي أو سلبي (Morgan, 2017; Abhari et al., 2008).

3. الرؤية الإدراكية: تعتبر تجربة الموظف تصوّرًا شخصيًا يبنيه الفرد عن بيئة العمل وثقافة المنظمة وأسلوب الإدارة والأنشطة المحيطة، مما ينعكس على شعوره بالرضا أو الإحباط أثناء أداء مهامه (Batat, 2022; Wride & Maylett, 2017; Uchil & Shenoy, 2018).

أبعاد إدارة تجربة الموظف

تناولت الأدبيات البحثية عدة أبعاد تشكّل تجربة الموظف خلال مسيرته المهنية، ويعود هذا التباين إلى شمولية المفهوم وصعوبة استبعاد أي عامل منه. (Vereb et al., 2025) وقد استندت الدراسة إلى عدد من الأبعاد المشتركة المستخلصة من دراسات سابقة مثل (Uchil & Kim & Lee (2023)، (Shenoy (2018)، (Morgan (2017)، (Sungailè et al. (2024)، و (Yang & Li (2023) لبناء إطار متكامل لقياس تجربة الموظف في القطاع العام.

1. تجربة الموظف المادية: تشير إلى البيئة المادية التي ينجز فيها الموظف مهامه اليومية، بما في ذلك جمالية المكان وجاهزيته لتلبية الاحتياجات العملية والنفسية.
2. تجربة الموظف الثقافية: تعكس القيم والسلوكيات السائدة في بيئة العمل، والسمعة العامة للمنظمة، ومدى شعور الموظفين بالتقدير والانتماء والعمل بروح الفريق الواحد.
3. تجربة الموظف التكنولوجية: ترتبط بانطباعات الموظفين

تجربة الموظف في المنشآت الصحية

في سياق الإدارة الصحية، تُعد تجربة الموظف أحد العناصر المحورية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. فهي تعكس مدى شعور العاملين بالرضا والدعم والتحفيز خلال أداء مهامهم اليومية داخل المنشأة الصحية. وتجربة الموظف في القطاع الصحي تشمل عدة أبعاد: (التركي، 2025)

1. البعد المادي: يتعلق ببيئة العمل المادية مثل تجهيزات المستشفى، أدوات العمل، الراحة الجسدية، والسلامة المهنية، إذ تؤثر هذه العوامل على كفاءة الأداء واستمرارية الموظف في تقديم الخدمة
2. البعد الثقافي والتنظيمي: يشمل ثقافة المنظمة والقيم السائدة وأساليب الإدارة، بالإضافة إلى وجود سياسات عادلة وفرص تطوير مهني، والتي تؤثر على شعور الموظف بالانتماء والتقدير والتحفيز
3. البعد التفاعلي: يتعلق بتفاعل الموظف مع الزملاء والمشرفين والمرضى، وما يترتب على هذا التفاعل من خبرات معرفية وعاطفية تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي وجودة تقديم الخدمة

4. البُعد الإدراكي: يعكس التصور الشخصي للموظف حول بيئة العمل وثقافة المنظمة وأسلوب الإدارة، وهو ما يشكل تجربة الموظف بشكل فردي ويؤثر على أدائه واستمراره في المنظمة الصحية

ثانياً/ تجربة المريض

مفهوم تجربة المريض:

تشمل كل ما يمر به المريض أو أسرته، بما في ذلك ما يسمونه ويشعرون به أثناء تلقي الرعاية الصحية، في جميع الأوقات. ويمكن اعتبارها خلاصة جميع التفاعلات التي تتشكل من ثقافة المؤسسة، والتي تؤثر على كيفية تصور المريض للرعاية المقدمة عبر سلسلة الرعاية المستمرة وبالتالي فإن هذا المفهوم يتضمن نطاقاً واسعاً من المعاملات بين النظام والمريض، التي تحدث خلال رحلة الرعاية الصحية بأكملها (محمود، 2024).

أهمية تجربة المريض

من أهم النقاط التي يجب التركيز عليها لتحقيق جودة الخدمة الصحية هي تجربة المريض، وتظهر هذه الأهمية من خلال: (الزيلعي، 2024)

1. تحديد نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات يعزز جودة الرعاية الصحية
2. قياس ومقارنة أداء مقدمي الرعاية من خلال معايير واضحة
3. تحسين تجربة المريض يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل على مستوى الصحة؛
4. أخذ ملاحظات المرضى بعين الاعتبار يشجع التطوير المستمر للخدمات الصحية.

5. رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة يضمن بقاءه في المؤسسة وعدم إنتقاله إلى مؤسسة أخرى
6. تجربة المرضى الإيجابية تعزز قدرة المؤسسة على حماية نفسها من المنافسين؛
7. قياس تجربة المرضى يساعد المؤسسة في تحديد حصتها السوقية.
8. ورجوع المريض إلى نفس المستشفى مرتبط برضاه على مدى كفاءة الخدمات الصحية من عدمه.

خصائص تجربة المريض

جودة الخدمة وتأثيرها على راحة وسلامة المريض ترتبط أساسا بتجربته في المؤسسة الاستشفائية وتشمل عدة خصائص تذكر منها : (عاشوري، 2024)

1. تعتمد هذه النقطة بالتحديد على عنصرين أساسيين وهما الإدراك الذاتي ومستوى التوقعات الشخصية.
2. ومنه تعتبر وجهة نظر المريض المرجع الوحيد عند تقييمه لتجربته، إذ يعتمد على تقييم شخصي لجودة الخدمة المقدمة، وهو شعوره الشخصي.
3. جعل العناصر غير الملموسة في الخدمة أكثر بروزاً ولموسية بالنسبة له لخلق شعور بجودة الخدمة مما يساهم في تكوين تجربة إيجابية لديه.
4. تقاس تجربة المريض بناء على مقارنة نسبية تتغير بتغير مستوى التوقعات، مثلاً يمكن المرضى استخدام نفس الخدمة وبفهم الشروط إلا أن نتيجة التجربة تكون مختلفة من مريض إلى آخر، وذلك لاختلاف توقعاتهم تجاه تلك الخدمة.

5. خلق خدمة تتماشى مع توقعات المرضى لتحقيق رضاهم وثقتهم، وليس بالضرورة أن تكون خدمة مثالية.

6. مستوى الأداء المترك ومستوى التوقعات هما معياران رئيسيان لتطوير تجربة المريض بمرور الوقت فتغير إدراك المريض لجودة الخدمة مرتبط بظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات الصحية المقدمة

7. التوقعات والأداء يجعل تجربة المريض حيوية، حيث يتكيف تقديمه للخدمة وفقا للتغيرات أو التحسينات التي تطرأ عليها بمرور الوقت

تأثير تجربة المريض علي مستوي الرضا:

لا يقتصر دور تجربة المريض على مجرد التأثير المباشر على الرضا، بل يغطي جوانب متعددة تعيد تشكيل علاقة المريض بمؤسسة الرعاية الصحية وتؤثر على نتائج العلاج على المدى الطويل. فالتجربة الإيجابية، التي تتجسد في التواصل الفعال بين الطاقم الطبي والمريض، وتقديم الرعاية في الوقت المناسب دون تأخير غير مبرر، والتحلي بالمعاملة الحسنة التي تراعي كرامة المريض وإحتياجاته النفسية، تعد عناصر جوهرية في بناء الثقة وتعزيز الشعور بالأمان والراحة. هذه العوامل بدورها تسهم بشكل كبير في رفع مستوى رضا المرضى وتقليل احتمالية الشكاوى أو البحث عن بدائل علاجية أخرى.

بناء سمعة قوية للمؤسسة الصحية وجذب المزيد من المرضى يركز بالأساس على رضا المريض الناتج عن تجربة إيجابية التي هي ليست مجرد شعور عابر بالارتياح؛ بل هو فكرة راسخة وانطباع دائم يؤثر على استعداد المريض للإلتزام بخطط العلاج، والمشاركة الفعالة في رعايته الذاتية، والتوصية بالمؤسسة الصحية للآخرين. هذا الولاء الناتج عن تجربة مرضية إيجابية يُعد رصيذاً إستراتيجياً للمؤسسة.

ومع ذلك، يظل رضا المريض في نهاية المطاف محكوماً بمدى تحقيق الرعاية الصحية لتوقعاته. هذه التوقعات تتشكل بناءً على عوامل مختلفة، بما في ذلك المعلومات القبلية التي يحملها المريض، وتجاربه السابقة مع النظام الصحي، والقيم الثقافية والاجتماعية، وحتى مستوى الألم الذي يعاني منه، لذا، فإن تقديم رعاية عالية الجودة من الناحية السريرية لا يضمن بالضرورة رضا المريض إذا لم يتم تلبية توقعاته المتعلقة بالجوانب الأخرى للتجربة، مثل سهولة الوصول إلى الخدمات، ووضوح المعلومات المقدمة، واحترام خصوصيته، وإشراكه في إتخاذ القرارات المتعلقة بعلاجه.

لذلك، تبني منظور شمولي يدمج بين تقديم رعاية طبية متميزة وتوفير تجربة مريض إيجابية ومتكاملة يضمن رضا مستداماً، تؤخذ في الاعتبار كافة جوانب رحلة المريض وتلبي احتياجاته وتوقعاته المتنوعة. إن الإستثمار في تحسين تجربة المريض ليس مجرد واجب أخلاقي، بل هو

أيضاً إستراتيجية ذكية تساهم في تحقيق نتائج علاجية أحسن، وتعزيز سمعة المؤسسة، وضمان استدامتها على المدى الطويل.

ثالثاً/ إستراتيجيات تحسين تجربة المريض:

هناك العديد من الإستراتيجيات الفعالة التي يمكن للمؤسسات الصحية إتباعها لتحسين تجربة المريض وفيما يلي بعض أبرز هذه الإستراتيجيات مع شرح موجز لكل منها: (الهذلي، 2021)

■ تحسين التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية:

بعد التواصل الفعال بين المرضى والأطباء والمرضى من أحد أهم الركائز الرئيسية لتحسين تجربة المريض. عندما يتمكن المرضى من فهم حالتهم الصحية وخيارات العلاج المتاحة بوضوح، يشعرون بثقة أكبر في النظام الصحي يجب أن يركز مقدم الرعاية على تقديم المعلومات بطريقة مبسطة وواضحة، مع توفير الوقت للإجابة على أسئلة المرضى وتهدئة مخاوفهم، مما يساهم في بناء علاقة الثقة.

■ تخصيص الرعاية الصحية

تخصيص الرعاية لكل مريض بناء على إحتياجاته الفردية يساعد في تحسين تجربته العلاجية، بدلاً من إتباع نهج موحد، يجب على المؤسسات الصحية تبني إستراتيجيات تركز على تقديم

حلول مخصصة تناسب مع الظروف الصحية والنفسية لكل مريض. هذا النهج يعزز من شعور المريض بالاهتمام والتقدير ويساعده على التفاعل بشكل إيجابي مع خطة العلاج.

■ استخدام التكنولوجيا لتحسين الوصول إلى الخدمات

توظيف التكنولوجيا مثل التطبيقات الصحية، والتواصل الافتراضي، والبوابات الإلكترونية، يساعد المرضى على الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة أكبر. هذه الأدوات تسهل حجز المواعيد، استشارة الأطباء عن بعد الحصول على نتائج الفحوصات بسرعة. هذا التحول الرقمي يسهم في تقليل الانتظار، وتحسين جودة الخدمات، مما يرفع من مستوى رضا المريض.

■ توفير بيئة علاجية مريحة

البيئة العلاجية تلعب دورا هاما في تحسين تجربة المريض الحرص على تقديم بيئة نظيفة، مريحة، وأمنة يعزز من شعور المريض بالراحة ويخفف من توتره أثناء تلقي الرعاية الاهتمام بتصميم المساحات العلاجية بما يضمن الخصوصية والهدوء، مثل غرف الانتظار المريحة ومساحات الخضراء، يمكن أن يحسن من تجربته بشكل كبير.

استراتيجيات تطوير تجربة الموظف في المنشآت الصحية

تسعى المنشآت الصحية إلى تحسين تجربة الموظف من خلال مجموعة من الاستراتيجيات التي تهدف إلى رفع مستوى الرضا والالتزام وتعزيز جودة الخدمات الصحية، ومن أهم هذه الاستراتيجيات: (المرافي، 2024)

■ تطوير البرامج التدريبية والمهارية:

تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتطوير المهارات الشخصية والمهنية للموظفين، مما يعزز قدراتهم ويسهم في تحسين تجربتهم داخل المنشأة الصحية

■ تعزيز التواصل الداخلي:

العمل على تسهيل التواصل بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية، وتوفير قنوات فعّالة لنقل المعلومات، بما يضمن تفاعل الموظفين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات

■ استحداث برامج المكافآت والتحفيز:

تصميم برامج مكافآت وتحفيز تعكس تقدير المؤسسة للجهود المبذولة من قبل الموظفين، مما يعزز رغبتهم في التفاعل الإيجابي مع بيئة العمل وتحقيق أهداف المنشأة.

■ تقييم الثقافة التنظيمية:

إجراء تقييم دوري للثقافة التنظيمية بهدف فهم كيفية تعزيز القيم الإيجابية في بيئة العمل وربطها باستراتيجيات تحسين تجربة الموظف

■ تفعيل دور القيادة:

تطوير مهارات القيادة والتواصل لدى القادة لتوجيه وتحفيز الموظفين بشكل فعال، بما يسهم في تحسين تجربتهم العملية وتعزيز التزامهم تجاه أهداف المنشأة الصحية

الدراسات السابقة:

دراسة (اليامي، 2022) بعنوان أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق بأبعاده (الاجتهاد النفسي، تيلد المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (361) من العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج؛ من أهمها وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، ودرجة تقدير مرتفعة من أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجتهاد النفسي، وتيلد المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وعلى ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد الطرق والأنظمة التي تحسن من مستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية، وزيادة الاهتمام بإيلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإثناء المستمر على أداء العاملين الأمر الذي يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

دراسة (الغامدي، 2023) بعنوان أثر القيادة الإدارية على أداء إدارة تجربة المريض: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة جدة

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية أسلوب القيادة الإدارية وتأثيرها في إدارة تجربة المريض، فقد تمثلت عينة البحث في كامل المجتمع وذلك لصغر مجتمع الدراسة المتمثل في (110) من الإداريين

إدارة الشؤون الصحية بجدة. وتم الاعتماد على طريقة اختيار العينة الدراسية بالطريقة المنتظمة من العاملين خلال العام 1444 هـ وبعد توزيع قائمة الاستقصاء عبر جوجل درايف، بلغ معامل الارتباط (0.687)، وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى معنوية العلاقة الإيجابية بين المتغيرين. وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى قبول الفرضية الأولى للدراسة، والتي تنص على أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين توفير البيئة المستقلة للموظفين الإداريين وأداء إدارة تجربة المريض بالنسبة للموظفين الإداريين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة جدة. وبلغ معامل الارتباط (0.779) وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى معنوية العلاقة الإيجابية بين المتغيرين. وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى قبول الفرضية الثانية للدراسة، والتي ينص على أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين توفير الإمكانيات المادية والمعينات للموظفين الإداريين وأداء إدارة تجربة المريض بالنسبة للموظفين الإداريين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة جدة.

دراسة (محمود، 2024) بعنوان دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المريض: دراسة تطبيقية

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المريض: دراسة تطبيقية، تم التطبيق على مستشفيات القطاع الحكومي بالعاصمة المقدسة (مكة المكرمة)، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي تماشياً مع أهداف البحث، تكون مجتمع الدراسة من المرضى والإداريين بمستشفيات العاصمة الكالمقدسة، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان إلكتروني موجه لفئتين فئة المرضى لقياس تجربة المريض والإداريين لقياس نظام الإدارة الصحية، والملاحظة البسيطة التي اعتمدت عليها الباحثة، وتكونت العينة العشوائية من ٣٥٠ إداري ومريض، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام الإدارة الصحية على تجربة المريض في المستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%، وقد أوصت الدراسة إلى تعزيز ثقافة

التحسين المستمر من خلال برامج تدريبية وورش عمل، وتحسين تدريب الكوادر الطبية بتوفير برامج دورية لتحديث الممارسات الصحية، ونشر التقارير الصحية لتعزيز الشفافية، تحسين مواقف دراسة (الشريف وآخرون، 2025) بعنوان تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية دراسة تطبيقية

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم مدى رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية المقدمة في مستشفى حراء العام بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (384) مفردة من المرضى الداخليين والمراجعين في العيادات الخارجية في مستشفى حراء العام. ومن خلال تحليل البيانات كشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى الجودة المدركة للخدمات الصحية المقدمة في مستشفى حراء العام بأبعدها (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، الملموسية، والتعاطف) جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.65). كما أظهرت النتائج وجود مستوى رضا مرتفع لدى المرضى عينة الدراسة فيما يتعلق بالأبعاد الآتية (كفاءة الطاقم الطبي والتمريض، الرعاية والعلاج، سهولة الوصول إلى الخدمات الصحية، وقت الانتظار، وجودة مرافق المستشفى)، بمتوسط بلغ (3.67). وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمات الصحية بأبعدها المختلفة ورضا المرضى بأبعاده المختلفة في مستشفى حراء العام.. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها: رفع مستوى جودة الرعاية والعلاج عبر تطبيق بروتوكولات علاجية حديثة والاستثمار في التكنولوجيا الطبية المتطورة. تسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الصحية عبر تحسين آليات الحجز الإلكتروني وتقليل الإجراءات الإدارية المعقدة. تطوير جودة مرافق المستشفى بتحديث البنية التحتية وتحسين نظافة وتعقيم الغرف والمعدات.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت المراجعة أن الموظفين الذين يحظون بدعم إداري جيد، وبرامج تدريبية فعّالة، وتحفيز مناسب يشعرون برضا وظيفي أعلى.
2. البيئة المادية والثقافية والتنظيمية داخل المنشأة الصحية تؤثر بشكل مباشر على مستوى التفاعل والإلتزام الوظيفي.
3. تجربة المريض تعتمد على تفاعل الموظفين معه، وجودة المرافق، وسهولة الوصول إلى الخدمات، ووقت الانتظار.
4. تطبيق نظم الإدارة الصحية التي تركز على تجربة المريض حسن من رضا المرضى وزاد من التزامهم بالخدمات المقدمة.
5. الاستثمار في بيئة العمل المادية والثقافية والتقنية ساعد على خلق تجربة إيجابية لكل من الموظف والمريض.

توصيات الدراسة:

1. رفع مستوى جودة الرعاية والعلاج من خلال تطبيق بروتوكولات علاجية حديثة واستثمار التكنولوجيا الطبية المتطورة.
2. تسهيل وصول المرضى إلى الخدمات الصحية عبر تحسين آليات الحجز الإلكتروني وتقليل الإجراءات الإدارية المعقدة.
3. تطوير جودة مرافق المستشفى بتحديث البنية التحتية وتحسين نظافة وتعقيم الغرف والمعدات.

4. تعزيز تدريب الكوادر الطبية والتمريضية على تقديم رعاية متكاملة تراعي الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمريض.
5. متابعة قياس تجربة المريض دوريًا لتحسين الأداء وضمان رضا المستفيدين بشكل مستمر.

المراجع:

المراجع العربية

- بن بريكة، الزهرة.(2015)، محددات الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان، مجلة الباحث، (15)، 139 – 150
- التركي، رازن.(2025)، تأثير إدارة تجربة الموظف على جودة الحياة الوظيفية في القطاع العام السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030، المجلة العربية للإدارة، 74(1)، 1-16
- الزيلعي، أحمد.(2024)، تأثير التعاطف مع المرضى في تحسين تجربة المريض بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 6(2)، 464
- الشريف، علاء واخرون.(2025)، تقييم رضا المرضى في ضوء الجودة المدركة للخدمات الصحية دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 16(2)، 2751-2775
- الشمري، محمد.(2025)، الخدمة الاجتماعية الطبية كمدخل لتعزيز الرعاية الصحية الشاملة نحو تجربة إنسانية أكثر فاعلية للمرضى، مجلة الخدمة الاجتماعية، 1(84)، 43 – 75

الصرن، رعد.(2017)، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في الهيئة العامة لطب العيون في دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، (1)39، 239 – 258

عاشوري، سندس.(2024)، تأثير تجربة المريض على الرضا عن الخدمات الصحية-دراسة ميدانية عينة من مرضى قسم الجراحة في المؤسسة الإستشفائية الحكيم عقبي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر.

الغامدي، حسام.(2023)، أثر القيادة الإدارية على أداء إدارة تجربة المريض: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة جدة، المجلة العربية للإدارة، (3)34، 185 – 206

محمود، زكية.(2024)، دور نظام الإدارة الصحية بالمراكز في تحسين أقسام تجربة المريض: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، (4)15، 2621 - 2645

المرافي، نعمات.(2024)، تحسين تجربة الموظف استراتيجيات وتحديات لكاتبة شؤون الموظفين، المجلة العربية للنشر والتوزيع، 31-45.

الهزلي، احمد.(2021)، استراتيجيات تحسين تجربة المريض واثرها في رضا المرضى: دراسة تطبيقية علي مستشفى الملك فهد بجدة، مجلة الادارة الصحية، 45-68

وزارة الصحة السعودية.(2019)، نتائج برنامج قياس تجربة المرضى: 72.75% من المرضى راضون عن الخدمات الصحية خلال النصف الأول من عام 2019. وزارة الصحة السعودية.

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/MediaCenter/News/Pages/News-2019-09-03-005.aspx?utm>

اليامي، علي. (2022)، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران، مجلة رماح للبحوث والدراسات، (73)، 305 – 338

المراجع الأجنبية:

Abhari, K., Bhullar, A., Le, J., & Sufi, N. (2023). Advancing Employee Experience Management (EXM) Platforms. *Strategic HR Review*, 22 (3), 102-107.

Abhari, K., Saad, N.M. & Haron, M.S. (2008). Enhancing Service Experience Through Understanding Employee Experience Management, International Seminar on Optimizing Business Research and Information, Binus University, Jakarta. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325967966_Enhancing_Service_Experience_through_Understanding_Employee_Experience_Management

Batat, W. (2022). The Employee Experience (EMX) Framework for Well-Being: An Agenda for the Future. *Employee Relations: The International Journal*, 44 (5), 993-1013

Beechly, L. (2025). *Healthcare employee experience: Impact on patient satisfaction*. Perceptyx. <https://blog.perceptyx.com/healthcare-employee-experience-impact-patient-experience>

Lee, M., & Kim, B. (2023). Effect of Employee Experience on Organizational Commitment: Case of South Korea. *Behavioral Sciences*, 13 (7), 521.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات

Electronic Interdisciplinary Miscellaneous Journal (EIMJ)

العدد الثاني والتسعون - شهر (2) 2026

Issue 92, (2) 2026

ISSN: 2617-958X

Morgen. J. (2017). Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. John Wiley & Sons.

Shenoy, V., & Uchil, R. (2018). Influence of Cultural Environment Factors in Creating Employee Experience and Its Impact on Employee Engagement: An Employee Perspective. International Journal of Business Insights & Transformation, 11 (2), 45-60.

Sulay, N., & Rani, R. (2024). Narratives of Engagement: Understanding the Antecedents of Employee Experience Through the Lens of Stories and Best Practices of Reputed Companies. Pacific Business Review International, 17 (4), 12-25