

أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمنشآت الصحية بالرياض

إعداد الطالب /

ماجد سباع العتيبي

أشراف

د / الفيصل عبدالحميد محمد حسن

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة
والأمل ، والارتقاء بالعلم والمعرفة وكل من لهم جهود
على التحفيز بمواصلة الرحلة التعليمية أسرتي الكريمة
وإلى جميع أعضاء منسوبي جامعة الجميع الذكية .

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	4
الفصل الأول : ماهو التحول الرقمي	7-6
أهمية التحول الرقمي	9
التحول الرقمي في القطاع الصحي	10
الآثار المترتبة مع التحول الرقمي	13

تحديات التحول الرقمي	14
التحول الرقمي خلال جائحة كورونا	16
الفصل الثاني : الأداء الوظيفي	17
أداء العاملين مع التحول الرقمي	18
المشاكل التي تواجه العاملين مع التحول الرقمي	20
تحسين أداء العاملين مع التحول الرقمي	21
مزايا التحول الرقمي	22
الخاتمة	23
المراجع	24

مقدمة

يشهد القطاع الصحي تحولا رقمي كبيرا لتقديم أفضل الخدمات ويعمل على تبسيط وتعزيز الكفاءات داخل المنشآت ، ويودي التحول الرقمي إلى تغيير جذري في صناعة الرعاية الصحية ، ويسهم في سرعة الانجاز في الخدمة

في التحول الرقمي، قد تواجه المؤسسات عدة تحديات ومشاكل مثل:

1. مقاومة التغيير: بعض الأفراد والمؤسسات قد لا يكونوا مستعدين لتبني التكنولوجيا الجديدة.
2. نقص المهارات: قد يكون هناك نقص في المهارات الرقمية بين العاملين.
3. التكلفة: يمكن أن تكون تكلفة تحديث الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات باهظة .

الفكرة :

فهي استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات وتحقيق أهداف الشركة بطرق أكثر كفاءة وفعالية.

الحلول :

1. توعية وتدريب العاملين: توفير التدريب والتوعية حول أهمية التحول الرقمي وكيفية استخدام التكنولوجيا الجديدة.
2. استثمار في التكنولوجيا المناسبة: اختيار وتنفيذ الحلول التكنولوجية التي تلبي احتياجات المؤسسة وتوفر قيمة مضافة.
3. الشراكات والتعاون: التعاون مع الشركاء التقنيين والموردين لتطوير حلول مخصصة.
4. تقييم الأداء والتحسين المستمر: متابعة تقدم التحول الرقمي وتقييم الأداء لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها باستمرار.

الفصل الأول

ماهو التحول الرقمي

هو عملية تبني التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات وتطوير الخدمات في مختلف القطاعات ، مثل الأعمال التجارية والصناعة والخدمات الحكومية ، من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة المستخدم

هو الانتقال من الهياكل التنظيمية التقليدية المركزة على العمليات، إلى هياكل حديثة تستخدم التقنيات والأدوات الرقمية في جميع عمليات وأنشطة المنظمات والشركات .

التحول الرقمي هو عملية مستمرة، تتكامل فيها التكنولوجيا الحديثة مع جميع وظائف ومجالات الأعمال، لتحسين كفاءة العمليات، وزيادة فعالية الأفراد، وإضافة قيمة للأعمال، وبناء مستقبل جديد للمنظمات

قبل التحول الرقمي في القطاع الصحي، كانت الرعاية الصحية تعتمد بشكل أساسي على العمليات اليدوية والوثائق الورقية. هناك عدة سمات للرعاية الصحية في تلك الفترة:

1. السجلات الورقية: كانت المعلومات الطبية للمرضى تُسجل في ملفات ورقية، مما قد يؤدي إلى صعوبة الوصول إليها وتبادلها بين الأطباء والمؤسسات الطبية.

2. التواصل اليدوي: كان التواصل بين الأطباء والمرضى وبين الأطباء أنفسهم يتم بشكل رئيسي عن طريق المكالمات الهاتفية أو اللقاءات الشخصية، مما قد يسبب تأخير في تقديم الرعاية وتبادل المعلومات.

3. التشخيص اليدوي: كان التشخيص الطبي يعتمد بشكل أساسي على خبرة الطبيب والتحليل المخبرية التقليدية، مما قد يستغرق وقتاً طويلاً للحصول على نتائج دقيقة.

4. التواجد الجغرافي: كانت هناك تحديات في الوصول إلى الخدمات الصحية، خاصة في المناطق النائية أو الريفية.

5. التدريب اليدوي: كان التدريب الطبي يتطلب الحضور الشخصي إلى المحاضرات والورش العملية، مما يمكن أن يكون مكلفاً ومعقداً في بعض الأحيان. بشكل عام، كانت الرعاية الصحية في السابق تعتمد على العمليات التقليدية والوثائق الورقية، مما قد يؤدي إلى بطء في تقديم الخدمات وصعوبة في التنسيق والتواصل بين الجهات المعنية.

أهمية التحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة :

التحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة يعزز الكفاءة والإنتاجية، ويساعدها على التنافسية في السوق، كما يسهل الوصول إلى العملاء ويفتح فرصاً جديدة للنمو والتوسع. كما أنه يساهم في تحسين التواصل الداخلي وتبسيط العمليات، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الربحية.

واستمرت (الصحة) بعد انحسار جائحة (كورونا) في رقمنة قطاع الرعاية الصحية؛ بهدف تحسين الوضع الصحي لسكان المملكة، لا سيما من خلال المنصات والتطبيقات التي تيسر خدمات الرعاية الصحية. كما ظلت تحرص على دعم وتمويل تطبيقات ذكاء اصطناعي أخرى، مثل: روبوتات المحادثة عبر الإنترنت مع المرضى، ومستشفى (صحة) الافتراضي الذي يُعد أهم برامج مركز تميز الرقمية الصحة ، وتقنية (الهولو دكتور) وغيرها، مما يقلل من تكاليف الرعاية الصحية من خلال توفير

إرشادات صحية متخصصة دون الحاجة إلى الوجود الفعلي للأطباء.

التحول الرقمي في القطاع الصحي :

التحول الرقمي في القطاع الصحي يهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز كفاءة العمليات من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية.

تشمل بعض الجوانب الرئيسية للتحول الرقمي في القطاع الصحي:

1. تسجيل السجلات الطبية الإلكترونية: استخدام السجلات الطبية الإلكترونية بدلاً من الأوراق لتحسين الوصول إلى المعلومات الطبية وتقديم الرعاية المتكاملة. 2. الرعاية عن بُعد: توفير خدمات الرعاية الصحية عبر الإنترنت مثل الاستشارات عن بُعد وتقديم المشورة الطبية عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.
3. تحليل البيانات الصحية: استخدام تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الصحية وتحديد الاتجاهات وتحسين صنع القرار الطبي.
4. تطوير التطبيقات الصحية: تطوير التطبيقات الصحية لتمكين المرضى من إدارة صحتهم بشكل أفضل والوصول إلى المعلومات الطبية بسهولة.

5. التشخيص الذكي: استخدام التكنولوجيا مثل الصور الطبية بالذكاء الاصطناعي لمساعدة في تشخيص الأمراض بدقة أعلى وبشكل أسرع.

6. الروبوتات والتكنولوجيا القابلة للارتداء: استخدام الروبوتات والأجهزة القابلة للارتداء في تقديم الرعاية الصحية ومراقبة الحالة الصحية بشكل مستمر. هذه الخطوات تساعد على تحسين تجربة المرضى وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الصحية.

يهدف البرنامج إلى إعادة هيكلة القطاع الصحي في المملكة بما يساهم في تعزيز مكانته وتفعيل مقوماته كنظام صحي فعال ومتكامل، يركز على صحة المستفيد بالاعتماد على مبدأ القيمة المحصلة من المخرجات، ويطبق قيم الشفافية والاستدامة المالية من خلال تعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض، بالإضافة إلى تطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث. كما يهدف البرنامج إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية والتأمين المجاني للمواطنين عبر ضمان تغطية الخدمات وفق التوزيع الجغرافي العادل والشامل الذي يمكن منظومة الرعاية الصحية من الوصول لكافة مناطق المملكة، والتوسع في تقديم خدمات الصحة الإلكترونية والحلول الرقمية، وكذلك الارتقاء بجودة الخدمات الصحية بالتركيز على تعزيز مستويات رضا المستفيدين من خلال

تطبيق واتباع أفضل المعايير الدولية، بالإضافة إلى تعزيز وعي المجتمع بالسلامة المرورية. وسيقوم برنامج تحول القطاع الصحي بالمواءمة والتنسيق مع جميع جهات القطاع الصحي وبرامج تحقيق رؤية المملكة 2030 والجهات الحكومية المعنية، للربط مع الأهداف الوطنية الاستراتيجية خلال رحلة التحول).

ماهي الآثار المترتبة :

التأثير الأكثر أهمية للتحول الرقمي في الرعاية الصحية هو تعزيز تجربة المستفيد ، فالسابق عند زيارة منشأة صحية غير مريح ويستغرق وقتا طويلا ، ومع التحول الرقمي عمل على تبسيط العمليات وتعزيز الكفاءة داخل مؤسسات الرعاية الصحية ومن الأمثلة تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية لسهولة وسرعة الوصول لها وقت الحاجة بدلا من السجلات الورقية الذي كانت تستغرق وقت ، وأيضا خدمة المواعيد أو الفحص الأولي للمستفيد مما يسمح بسهولة الوصول .

تحديات التحول الرقمي :

بالرغم من فوائد التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية الأولية لكن يوجد تحديات من أهمها أمن الخصوصية للبيانات ، لذا يزداد خطر الاختراقات للبيانات ، وهذا يجب على تحقيق التوازن في سهولة الوصول والحفاظ على الخصوصية

ثقافة المنظمة الصحية تلعب دوراً حاسماً في عملية التحول الرقمي، حيث يجب أن تكون مرنة ومستعدة لتبني التغيير واستخدام التكنولوجيا بشكل فعال.

بعض جوانب ثقافة المنظمة الصحية مع التحول الرقمي تشمل:

1. القيادة والتحفيز:

يجب أن تكون القيادة ملتزمة بالتحول الرقمي وتحفيز الموظفين على قبول التغيير واستخدام التكنولوجيا الجديدة.

2. التعلم المستمر:

يجب أن تشجع المنظمة على ثقافة التعلم المستمر وتقديم الدعم والتدريب للموظفين لتطوير مهاراتهم في مجال التكنولوجيا الرقمية.

3. التفاعل مع المرضى:

يجب أن تكون المنظمة مفتوحة للتفاعل مع المرضى من خلال الوسائل الرقمية، مثل تقديم الخدمات الصحية عبر

الإنترنت وتوفير المعلومات الصحية عبر الشبكات الاجتماعية.

4. حماية البيانات:

يجب أن تكون المنظمة ملتزمة بحماية خصوصية المرضى وسرية بياناتهم الصحية عبر اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة.

5. التفاعل بين الأقسام:

يجب أن تعمل الأقسام المختلفة داخل المنظمة بشكل متكامل وتتبادل البيانات بفعالية لتحقيق التكامل الرقمي وتقديم خدمات صحية متكاملة ومتميزة.

التحول الرقمي خلال جائحة كورونا :

تسارعت عمليات التحول الرقمي خلال جائحة كورونا، حيث اضطرت الشركات والمؤسسات إلى اعتماد التكنولوجيا بشكل أكبر لدعم العمل عن بعد والتواصل الافتراضي بين الإنترنت، مما أدى إلى تغييرات جذرية في طرق العمل والتواصل الموظفين والعملاء. استخدمت الشركات الحلول الرقمية للمحافظة على استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات عبر.

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي :

يشير إلى كيفية أداء الفرد لمهامه وواجباته في مكان العمل بناءً على معايير محددة، ويمكن تقييمه من خلال مجموعة من العوامل مثل الإنتاجية، والجودة، والانضباط، والتعاون مع الزملاء.

أداء العاملين بالمنشآت الصحية مع التحول الرقمي

مع التحول الرقمي في المنشآت الصحية، قد يتأثر أداء العاملين بطرق متعددة:

1. تحسين الكفاءة: قد يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين العمليات وزيادة الكفاءة في العمل، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.
2. تحسين التواصل والتنسيق: من خلال استخدام أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية والتواصل عبر الإنترنت، يمكن تحسين التواصل والتنسيق بين أفراد الفريق الطبي، مما يسهل عملية تقديم الرعاية ويحسن أداء العاملين.
3. توفير الوقت والجهد: بفضل التكنولوجيا الرقمية، يمكن توفير الوقت والجهد الذي كان يتطلبه العمل اليدوي، مما يسمح للعاملين بتركيزهم على المهام الأكثر قيمة وأهمية.
4. تحسين القرارات الطبية: باستخدام البيانات والتحليلات الرقمية، يمكن تحسين صنع القرارات الطبية وتحسين جودة الرعاية المقدمة، مما يساهم في تعزيز ثقة العاملين بأدائهم.

5. تحسين تجربة المرضى: عندما يشعرون المرضى بالراحة مع استخدام التكنولوجيا الرقمية، قد يتحسن تفاعلهم مع العاملين في المنشأة الصحية وبالتالي يتحسن أداء العاملين في التعامل معهم. بشكل عام، يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تحسين أداء العاملين في المنشآت الصحية من خلال تحسين العمليات والتواصل وتوفير الأدوات اللازمة لتقديم الرعاية الصحية بشكل أفضل.

بعض المشكلات التي قد يواجهها الموظفون مع التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية تشمل:

1. التدريب والتأهيل: قد يحتاج الموظفون إلى تدريب وتأهيل مستمر لفهم واستخدام التقنيات الجديدة والأنظمة الرقمية المتبعة في الرعاية الصحية.

2. قضايا الخصوصية والأمان: قد تثير التقنيات الرقمية قضايا متعلقة بالخصوصية والأمان للمعلومات الصحية، مما يتطلب من الموظفين اتخاذ إجراءات وقائية إضافية.

3. مقاومة التغيير: قد يكون بعض الموظفين مقاومين للتغيير وغير مستعدين للتبني السريع للتكنولوجيا الجديدة والعمل بطرق جديدة. 4. تأثير على التفاعل الإنساني: قد يخشى بعض الموظفين أن التحول الرقمي قد يؤدي إلى تقليل التفاعل الإنساني مع

المرضى والمراجعين، مما قد يؤثر على جودة الرعاية التي يقدمونها.

5. تباين في مستوى الاستخدام: قد يكون هناك تباين في مستوى القدرة على استخدام التقنيات الرقمية بين الموظفين، مما قد يؤدي إلى عدم توحيد العمليات والتواصل داخل المؤسسة الصحية.

تحسين أداء العاملين مع التحول الرقمي :

لتحسين أداء العاملين مع التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية، يمكن اتباع بعض الإجراءات مثل:

1. تقديم التدريب والتعليم المستمر حول التكنولوجيا الجديدة وكيفية استخدامها بفعالية.

2. تشجيع الثقافة التكنولوجية وتبني المرونة في التعامل مع التحول الرقمي.

3. توفير دعم فني وتقني مستمر للموظفين لحل المشكلات وتقديم المساعدة عند الحاجة.

4. توفير أنظمة وبرامج سهلة الاستخدام ومتوافقة مع احتياجات العاملين.

5. إشراك العاملين في عملية تطوير وتحسين الأدوات الرقمية لضمان تلبية احتياجاتهم وتسهيل استخدامها في العمل اليومي.

ثقافة المنظمة الصحية تلعب دوراً حاسماً في عملية التحول الرقمي، حيث يجب أن تكون مرنة ومستعدة لتبني التغيير واستخدام التكنولوجيا بشكل فعال .

مزايا نجاح التحول الرقمي في المنشآت الصحية :

عناصر النجاح في التحول الرقمي في المنشآت الصحية تشمل الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة مثل نظم إدارة المعلومات الصحية، وتوفير التدريب المناسب للموظفين على استخدام التكنولوجيا، وتحسين تجربة المرضى من خلال توفير خدمات طبية عبر الإنترنت وتسهيل الوصول إليها، بالإضافة إلى تعزيز أمن المعلومات لحماية بيانات المرضى والسجلات الطبية.

الخاتمة

في النهاية التحول الرقمي تعكس نتائج الجهود المبذولة وتقييم الأثر الإيجابي في المنشآت الصحية وأيضاً في أداء العاملين وأيضاً لتعزيز الاستدامة والتطور المستقبلي في سياق التحول الرقمي .

المراجع

- 1- التحول الرقمي في المنشآت المتوسطة والصغيرة .
- 2- التحول الرقمي تعريفه وتأثيراته
- 3- التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية
- 4- التقرير التنفيذي لقياس التحول الرقمي
- 5- أداء العاملين مع التحول الرقمي بالرعاية الصحية