

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض

اعداد

احمد بن جمعان بن احمد الكناني الزهراني

الرقم الأكاديمي: ٢٣٢٠٠٠٠٦٤

روابي بنت أسيمر بن ابراهيم العنزي

الرقم الأكاديمي: ٢٣٢٠٠١٤٠٩

العام الدراسي ٢٠٢٤

مقدمة:

أدت التطورات التكنولوجية التي يعيشها العالم الحالي إلى بروز تغييرات كمية ونوعية في عديد مجالات الحياة، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا بعمل تغييرات هامة، تمثلت في تحسين جودة الخدمات وتعزيز قدرة المؤسسات بمختلف مجالاتها على مجابهة متطلبات العملاء المتزايدة والمتغيرة، وبالتالي ساهمت في زيادة القدرة على التنافسية، وإنجاز الأهداف في النمو والبقاء والاستمرار، مما جعل ذلك الأمر من التكنولوجيا مطلب رئيسي للمؤسسات من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المهام (جواد، ٢٠٢٣).

ووفقا لباديس (٢٠١٥)، فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضرورات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاقتصادية والثقافية، وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا لرفع مستوى الأداء زادت أهمية التكنولوجيا حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك اهتمام المؤسسات عموماً، والمؤسسات الصحية خصوصاً من أجل اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم التكنولوجي.

وقد شهد النظام الصحي في المملكة العربية السعودية حراكاً واسعاً على المستوى الصحي والتقني والتوعوي، ما جعله من أكثر الأنظمة شغفاً في التفاعل معه من قبل أفراد المجتمع، وهذا أدى إلى مروره بتحديات جعلت القائمين عليه ينظرون إليه من نوافذ مختلفة، وينوعون مشارب العاملين فيه لسلوك المسار الذي يجعلهم يرسمون خريطة طريق تقودهم إلى تقديم خدمة أفضل بجودة عالية، ولها تأثير مباشر على صحة المجتمع، ومن هذه التحديات استخدام التكنولوجيا في النظام الصحي بكل مكوناتها في كافة المجالات المتعلقة بالخدمة الصحية (مؤمنة، ٢٠٢٢).

ومن جهة أخرى، تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم الأمور التي تسعى المؤسسات الصحية والمستشفيات إلى تطويرها وتحسينها بشكل مستمر، وذلك من خلال تبني مفاهيم حديثة، منها تطبيق التكنولوجيا وتقييم رضا العملاء من أجل التحسين الدائم لجودة الخدمات والتغلب على أية تحديات من الممكن أن تواجه الخدمات الصحية (خروبي وآخرون، ٢٠٢١).

إن تبني تلك المفاهيم الحديثة في المؤسسات الصحية ساهم في نقلها من مجرد مستشفيات ومراكز علاجية يمارس فيها الطبيب والممرض وظائفهم إلى إطار مؤسسي أشمل، حيث أصبح التركيز على الكيفية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الصحية، وكذلك تطوير أساليب تقديم الخدمة فيها، إضافة إلى وضع معايير لتقييم جودة الخدمات الصحية فيها (زديرة، ٢٠١٧).

لذلك تسعى المؤسسات الصحية والمستشفيات بشكل عام لتطوير وتحسين جودة الخدمات الصحية على اختلافها، وذلك من أجل تحقيق توقعات العملاء التي يسعون للحصول عليها نتيجة التعامل مع المستشفى والاستفادة من خدماتها، وبالتالي كسب رضاهم، حيث يعتبر رضاهم عن الخدمة المقدمة بمثابة المقياس لجودة الخدمة الصحية التي قُدمت لهم (Akbar & Jaya, 2017).

١ - مشكلة الدراسة:

مع دخول التكنولوجيا وغزوها لعالمنا بشكل كبير وتأثيرها على جميع مناحي حياتنا، أخذ الباحثون والعلماء بتطوير هذه التكنولوجيا بهدف تسخيرها في كافة المجالات ومنها مجال الخدمة الصحية، وبحسب أمين (٢٠٢٢) فوضعت المؤسسات الصحية والمستشفيات كل تركيزها في هذا الإطار، وتنافست فيما بينها لتقديم أفضل الأدوات التكنولوجية فأسهمت في تغيير واقع المستشفيات؛ والمنافسة هنا تحولت الى علاقة تكامل تهدف الى الحصول على أفضل جودة للخدمات الصحية يستفيد منها المريض بالدرجة الأولى.

وتواجه العديد من المؤسسات الصحية والمستشفيات، لاسيما المستشفيات الحكومية، مشاكل وعقبات تتعلق بصعوبة تحقيق الأهداف والرؤى التي تسهم في تحقيق الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية، فالعديد من مؤسسات القطاع الصحي تجد نفسها عاجزة عن التنمية والتطوير، وبحسب سعد (٢٠٢٢) فإن ذلك يرجع إلى الهدر الحاصل في مواردها المادية والبشرية، وعدم قدرتها على مواكبة التطور وتوافر التكنولوجيا فيها.

وقد وضعت المملكة العربية السعودية، جل اهتمامها بجودة الخدمة الصحية، لأهميتها وارتباطها بصحة الانسان، ودعمت بشكل كبير المؤسسات الصحية والمستشفيات الحكومية فيها بأحدث التكنولوجيا والموارد المادية والبشرية، وقد بينت بعض الدراسات الآثار الإيجابية للتكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية في عدة دول ومنها دراسة الوافي وحومر (٢٠٢٢)، ودراسة خان وآخرون (٢٠٢١) إلا أن أثر تلك التكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية ما زال غير واضح وغير ملموس في الكثير من المستشفيات السعودية ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض؟

وتنبثق من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة للمراجعين بأبعادها (الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، الاستجابة) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟

٢- أهداف الدراسة:

يكمّن هدف البحث الرئيسي في التعرف على أثر تطبيق التكنولوجيا في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

- ومن هذا الهدف سعى البحث الحالي إلى التعرف على الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف على مستوى تطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمراجعين بأبعادها (الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، الاستجابة) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.

٣- أهمية الدراسة:

للبحث أهمية علمية وأهمية عملية على النحو التالي:

الأهمية العلمية: تكمن أهمية البحث العلمية في كونه من البحوث النادرة (حسب علم الباحث) التي تتناول أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية السعودية، فالبحث الحالي يقدم مادة علمية حديثة تثري المكتبة العلمية المحلية والعربية وتفيد الباحثين في اجراء دراسات بالاعتماد على نتائج الدراسة الحالية.

الأهمية العملية: تنبع أهمية البحث العملية في تطبيق التكنولوجيا للوصول الى أعلى مستويات الجودة مما يساهم في تطوير وتحسين واقع الخدمة الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحقيقاً لرؤية ٢٠٣٠ للنهوض بواقع القطاع الصحي وصحة الأفراد، ويمكن تلخيص أهمية البحث بالتالي:

٤- توجيه المستشفيات الحكومية الى زيادة الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.

٥- تفيد المستشفيات الحكومية السعودية في بيان مواقع الضعف في التكنولوجيا المستخدمة مواطن القوة فيها بما يعزز جودة الخدمة الصحية المقدمة.

٦- منهجية الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعرف على أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية

٧- حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة التعرف على أثر نظام الترقيات على مستوى أداء العاملين بإدارة التعليم.
- **الحدود البشرية:** العاملين بالمستشفيات الحكومية
- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الاول لعام ١٤٤٥ هـ
- **الحدود المكانية:** المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض

٨- عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من () من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض تم اختيارهم بالطريقة العشوائية لجمع بيانات الاستبانة التي ستقوم الباحثة بتوزيعها إلكترونياً على مجتمع الدراسة.

٩- نموذج ومتغيرات الدراسة:

متغيرات الدراسة:

أولاً، المتغير المستقل: التكنولوجيا.

ثانياً، المتغير التابع: جودة الخدمة الصحية ويشمل الأبعاد التالية:

✓ الاعتمادية.

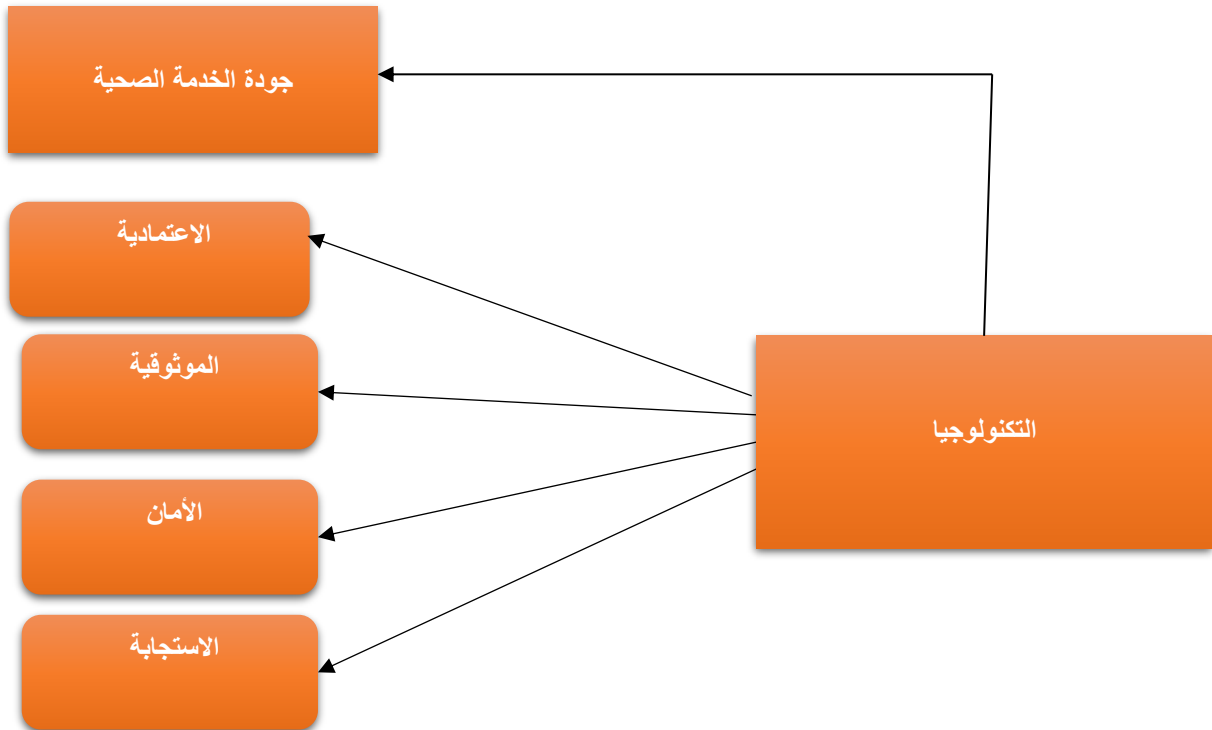
✓ الموثوقية.

✓ الأمان.

✓ الاستجابة.

نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمراجعين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاعتمادية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الموثوقية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الأمان في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاستجابة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

١٠- مصطلحات الدراسة:

التكنولوجيا: تعرف التكنولوجيا بأنها "الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية" (الدوسري، ٢٠٢٣، ص ٥٠٢).

جودة الخدمات الصحية: تُعرّف جودة الخدمات الصحية بشكل عام بأنها كافة الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للشخص أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأشخاص وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض (السيد، ٢٠٢٢).

ثانيا: الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عددا من الدراسات السابقة والتي تناولت اثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية وسيتم تقديم ملخص عن كل دراسة يشمل الباحث ، والهدف من الدراسة، والمنهج المتبع واداة الدراسة والمجتمع والعينة، واهم النتائج والتوصيات، وفي النهاية سيقوم الباحث بالتعقيب على الدراسات السابقة موضحا أوجه الاتفاق والاختلاف وتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

أولا: الدراسات العربية:

دراسة الوافي وحومر (٢٠٢٢) بعنوان "دور تكنولوجيا الإتصالات الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد بعين البيضاء ولاية أم البواقي، الجزائر، ومعرفة ما إذا ساهمت هذه التكنولوجيات في الرفع من جودة الخدمة الصحية المقدمة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان وأسلوب المقابلة كأدوات لجمع البيانات، وقد وزعت الاستبيانات على عينة طبقية مكونة من (١٠٠) من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد بعين البيضاء ولاية أم البواقي، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا، إلا انها تميزت بالكفاءة والسرعة والفاعلية والدقة في الأداء وتنظيم العمل واختصار للوقت والجهد، بالإضافة إلى أن استخدام المؤسسة لها خلال الجائحة كان بشكل كبير وتأثيرها إيجابي عليها. كما أشارت النتائج إلى أنه ساهمت هذه التكنولوجيات في تحسين الخدمة الصحية والرفع من جودتها وتقديم تسهيلات لمستخدميها في القيام بعملهم. وأوصت الدراسة بانه وجب على هذه المؤسسة أن تعطي أولوية وأهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأن تعمم استخدامها بشكل أكبر ليس فقط في فترات الأمراض والأوبئة، بل لمجارات المؤسسات الصحية العالمية في تقديم خدمات صحية بجودة عالية، واحتياطا منها لما يحدث مستقبلا وأن تكون على أتم الاستعداد للمجابهة والتصدي.

دراسة خان وآخرون (٢٠٢١) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة، الجزائر، حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزع على عينة مكونة من (٩٣) من الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة. كما أشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (٧,٧٪) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة، وتحديدًا في تفسير بعد الضمان والتعاطف. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير المتطلبات اللازمة لتسهيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وأوصت باعتماد تكنولوجيا الطب عن بعد، كما أوصت الدراسة بتطوير شبكة الانترنت وتوسيعها، وإنشاء شبكة معلومات خارجية، ووضع سجل صحي إلكتروني خاص بكل مريض.

دراسة الصادق ومهلل (٢٠٢٢) بعنوان تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية.

هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية نظام إدارة بنوك الدم e-Delphyn المستخدم في بنوك الدم المصرية فيما يخص إمكانيات إدارة السجلات الصحية الإلكترونية لمرضى الوحدة العلاجية. وجرى البحث في الدراسة داخل المركز الإقليمي لخدمات نقل الدم بالإسكندرية. واتبعت منهج دراسة الحالة لتقييم نظام السجلات الصحية الإلكترونية بالنظام. وأظهرت النتائج أن نظام e-Delphyn لا يدعم السجلات الصحية الإلكترونية بشكل متقدم ولا تتكامل بنوك الدم المصرية الفرعية مع بعضها من خلاله، بالإضافة إلى عدم استخدامه لأساليب التحليل الكمي والإحصائي، حيث لا يقدم النظام أية إحصائيات أو أرقام تخص المرضى وكذلك التقارير التي تدعم اتخاذ القرار، فلا يمكن الاعتماد عليه في الاستدلال عن العلاقات بين البيانات ولا سيما المعلومات التفصيلية عن نشاط الوحدات العلاجية في تقديم الخدمات الصحية، كما أن من أهم نتائج الدراسة هو نجاح نموذج الاستعلام في استخراج تقرير مفصل عن مرضى الوحدة العلاجية مع حصر أعداد مرضى الوحدة العلاجية وتصنيفهم. وأوصت

الدراسة بضرورة الاستفادة من البيانات الضخمة المخزنة في بنوك الدم المصرية الفرعية لبناء إطار عمل يعتمد على معمارية البيانات الضخمة في تحليل البيانات بطريقة سلسة.

دراسة صلاح واليوزبكي (٢٠٢٢) بعنوان إمكانية تبني أنترنت الأشياء في الخدمات الصحية من منظور الكادر الطبي في مستشفيات محافظة نينوى.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قبول مقدمي خدمات الرعاية الطبية لتقنيات انترنت الأشياء في المؤسسات الصحية في محافظة نينوى. وتكونت عينة الدراسة من (٣١٤) من مقدمي الرعاية الطبية. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي. واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن الملائمة الوظيفية واثبات النتيجة لهما تأثير كبير على الفائدة المدركة من استخدام تقنية انترنت الأشياء في المجال الطبي، إلا أن النتائج أوضحت أن المكانة الوظيفية وجودة المخرجات وسهولة الاستخدام المدركة والمعيار الذاتي ليس لها تأثير مباشر في الفائدة المدركة من استخدام هذه التقنية في المجال الطبي، كما تبين أن النية السلوكية والمعيار الذاتي وسهولة الاستخدام المدركة أثرت على نحو كبير في موقف الأطباء من استخدام تقنية انترنت الأشياء وعلى المكانة الوظيفية للكوادر الطبي وعلى نية الأطباء السلوكية في الاستخدام. وأوصت الدراسة بضرورة إقامة دورات تدريبية وتنظيم رحلات ابتعاث خارجية لتوضيح أهمية ومميزات تقنية انترنت الأشياء في مجال الرعاية الصحية، وتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل تقنية انترنت الأشياء في المستشفى.

دراسة دره وآخرون (٢٠١٧) بعنوان "تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي"

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في الأردن، وتحديد المتطلبات والوسائل والآليات الواجب اتباعها لتطبيق هذا النظام، ومعرفة مستوى إدراك الموظفين لأهمية تطبيق نظام الصحة الإلكترونية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (١٠٥) من الموظفين من خمسة تخصصات وظيفية هي (الأطباء، الممرضين، الإداريين، الفنيين، الصيادلة) يعملون في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في الأردن. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق نظام الصحة الإلكترونية في هذه المستشفى منخفض نوعا ما وأن هناك تفاوت في تطبيق أبعاد الصحة الإلكترونية حيث تبين أن أكثر هذه الأبعاد تطبيقا هو نظام تطوير الخدمات الصحية يليه نظام السجلات الطبية الإلكترونية وأخيرا نظام الطب الاتصالي. وأوصت الدراسة بضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية في

المستشفى تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقوم بتوعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق معاملات الصحة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Yulianto et al, ٢٠٢٢) بعنوان " Ease of Use Technology as a Dominant Factor in Technology Acceptance Hospital Information System by Officers at the " Jambi Provincial Government Hospital

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على قبول نظام معلومات المستشفى (HIS) من قبل موظفيها المملوكين من قبل حكومة مقاطعة جامبي، أندونيسيا. استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا؛ وهو أحد النماذج الصالحة لتحليل العوامل التي تؤثر على قبول المعلومات التكنولوجية تمامًا في المستشفيات. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي المقطعي عن طريق أخذ عينات هادفة بمعيار مستشفيات من النوع B مملوكة من قبل حكومة مقاطعة جامبي، وهي مستشفى مقاطعة رادين مطاهر ومستشفى منطقة حنفي، في عام ٢٠١٩. تم اختيار السكان والعينة من طاقم المستشفى بناءً على أخذ عينات هادفة لما يصل إلى (١٠٤) مستجيبين، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٣، للتوصل إلى النتائج. أظهرت النتائج أن العوامل الثلاثة (سهولة إدراك الاستخدام، وإدراك الفائدة، وتحفيز الموظفين) تؤثر بشكل كبير على قبول نظام معلومات المستشفى لموظفي المستشفى. كان التأكيد على الجانب الملائم لتطبيق نظام معلومات المستشفى لدعم عمل وأداء الموظفين أمراً ملحقاً لإدارة المستشفى وحكومة مقاطعة جامبي.

دراسة (Yan et al, ٢٠٢٠) بعنوان " How hospitals in mainland China responded to the outbreak of COVID-19 using information technology-enabled services

هدفت الدراسة إلى التحري كيف ساعدت تكنولوجيا المعلومات (IT) المستشفيات في الصين القارية على الاستجابة بشكل أفضل لتفشي وباء كورونا. أجرت الدراسة تحليلاً لمحتوى الصفحات المنشورة على مواقع الويب لأفضل ٥٠ مستشفى في البر الرئيسي للصين بين ٢٢ يناير و ٢١ فبراير ٢٠٢٠، حيث تم تحليل ٣٦٨ صفحة نشرتها المستشفيات خلال الأيام الأولى لوباء COVID-19، وذلك بغرض تحديد الموضوعات المشتركة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل هذه المستشفيات استجابة لتفشي الوباء. حددت الدراسة ٥ موضوعات محورية عبر صفحات الويب التي نشرتها المستشفيات، بما في ذلك (١) تعليم العلوم الطبية الشعبية، (٢) عمليات المستشفى الرقمية، (٣) إدارة المعرفة للمهنيين الطبيين، (٤) التطبيب عن بعد، و (٥)

مبادرات تكنولوجيا المعلومات الجديدة لخدمات الرعاية الصحية، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. كشفت نتائج الدراسة أن المستشفيات الصينية بذلت جهودًا أكبر في الترويج لتعليم العلوم الطبية الشعبية في المراحل الأولى من فترة الدراسة والمزيد على التطبيق عن بُعد في المراحل الأخيرة. وأوصت الدراسة بضرورة توفير رؤية غنية للمستشفيات من أجل استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل وإتاحة بعض التوصيات لصانعي السياسات لدعم المستشفيات بشكل أفضل في المستقبل.

الفجوة البحثية:

تناولت الدراسة الحالية أثر التكنولوجيا بمتغيراتها التي تم دراستها في الدراسة الحالية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة ندرة في الدراسات التي تتناول موضوع الدراسة الحالي في المستشفيات الحكومية وقد تكون الأولى التي يتم تناولها في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة ، فقد تناولت الدراسات السابقة موضوع التكنولوجيا بفروع وبطرق مختلفة فقد تناولت دراسة الوافي وحومر (٢٠٢٢) بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصالات تحديداً لبيان أثرها في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا، أما دراسة خان وآخرون (٢٠٢١) فبحث في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وهي تختلف عن دراستنا في أنها محددة في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية بالجزائر ودراستنا تبحث في السعودية وهو مجتمع يختلف بالعديد من التفاصيل الثقافية والإدارية والاقتصادية، أما دراسة الصادق ومهلل (٢٠٢٢) بعنوان تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية فهي تختلف في عنوانها ومتغيراتها، وكذلك دراسة صلاح واليوزبكي (٢٠٢٢) التي بحثت في إمكانية تبني أنترنت الأشياء في الخدمات الصحية من منظور الكادر الطبي في مستشفيات محافظة نينوى، وتلاحظ الباحث مما سبق ان الدراسات السابقة تختلف عن الدراسة الحالية في عنوانها ومتغيرات ومجتمعها وعينتها.

مقترحات علمية لسد الفجوات البحثية:

من خلال ما سبق تقترح الدراسة اجراء دراسات على النحو التالي:

١. دراسة التكنولوجيا وأثرها على تحسين مستوى الرعاية الصحية ورضا المرضى.
٢. دراسة التكنولوجيا وأثرها في استقطاب المرضى الى المستشفيات العامة في المملكة عوضاً عن المستشفيات الخاصة.

المراجع:

- أمين، دينا إبراهيم (٢٠٢٢). المحور السادس (تطبيقات الثورة التكنولوجية في المجال الطبي لحماية الانسان) الابتكارات التكنولوجية الحديثة في المجال الطبي. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 1-55.8(1)
- الدوسري، لمياء باتل (٢٠٢٣). دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير بعض المهارات العقلية لدى طفل الروضة من وجهة نظر المعلمات. المجلة العربية لإعلام وثقافة الطفل، 6(24)، 498-524
- الصادق، الآء جعفر، مهلل، رانيا. (٢٠٢٣). تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. 10(1)، 170-208
- الوافي، مريم، وحومر، خديجة (٢٠٢٢). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- باديس، خديجة (٢٠١٥). تكنولوجيا الإعلام الحديثة ودورها في تطوير الأداء الإعلامي. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- جواد، ندى عبد الحسن (٢٠٢٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي العراقي. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، 6(1)، 1-16
- خان، أحلام، وخير الدين، جمعة، ومباركي، صالح (٢٠٢١). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لأراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 8(1)، 77-92
- خروبي، فاطمة، يونس، جمانة وعباس، نبيلة (٢٠٢١). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. المجلة العربية للنشر العلمي، 2(31)، 437-453.
- دره، عمر محمد، وسيف، ناصر، وخضور، ناصر (٢٠١٧). تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى امملك المؤسس عبد الله الجامعي. المجلة العربية للإدارة، 37(2)، 3-23
- زديرة، شرف الدين (٢٠١٧)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية. أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر.
- سعد، محمد علي (٢٠٢٢). قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الحدود الشمالية (عرعر) من منظور المرضى. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 3(2)، 779-809.
- مؤمنة، اعتماد محمد (٢٠٢٢). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، 12(2)، 1-20

Ayanian, J. & Markel, H. (2016). Donabedian's lasting framework for health care quality. *The New England journal of medicine*, ۳۷۰-۳۷۵, (۳)۳۷۵

Yan, A., Zou, Y., & Mirchandani, D. A. (2020). How hospitals in mainland China responded to the outbreak of COVID-19 using information technology-enabled services: An analysis of hospital news webpages. *Journal of the American Medical Informatics Association*, ۲۷(۷), ۹۹۹-۹۹۹