

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص إدارة مشاريع

عنوان البحث

أثر تطبيق نظام رابط (RABET) لإدارة المواعيد في المنشآت الصحية التابعة
لمدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض

إعداد الطالب/
رضوة يحي مدخلي

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2023

الفصل الاول

مقدمة:

إن التطور العلمي والتقني الذي يشهده العالم بأسره في جميع المجالات وخصوصاً مجال الصحة اوجب على الحكومات والمجتمعات السعي لمواكبة هذا التطور وبذل الجهود الكبيرة والمثمرة من اجل أن تكون المنشآت الصحية بجميع المجالات سواء في القطاع العام أو الخاص قادرة على تقديم أحدث الخدمات وأفضلها للمرضي وتوفير سبل الراحة التي يستحقها

إن إيجاد نظام رابط في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية امر مهم بل أصبح ضرورة ملحة وذلك لضمان تحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة وتقديم خدمات صحية متميزة في المستشفيات والوحدات الصحية ويستخدم نظام رابط لتسهيل عملية حجز المواعيد وإدارتها بشكل أفضل وأكثر كفاءة، ويسمح هذا النظام للمستخدمين بحجز المواعيد وتعديلها وإلغائها بكل سهولة ويسر، وذلك عن طريق استخدام تطبيقات الهواتف الذكية أو المواقع الالكترونية التي تقدم هذه الخدمة

ويعتمد نظام رابط على قواعد بيانات تخزن جميع المعلومات المتعلقة بالمواعيد، مثل تواريخ وأوقات الحجز ومواقع العيادات أو المراكز الطبية، وتتيح هذه البيانات للمستخدمين الاطلاع على الأوقات المتاحة وحجز المواعيد المناسبة وفقاً لاحتياجاتهم

ويتميز نظام حجز رابط بالعديد من المزايا، منها توفير الوقت والجهد المبذول في عملية حجز المواعيد، وتحسين تجربة المستخدم وتفاعله مع الخدمة المقدمة، وخدمة التذكير بالمواعيد عن طريق الرسائل وتحسين جودة الخدمة بشكل عام وتقليل الأخطاء التي يمكن أن تحدث في حال تم إدارة المواعيد يدوياً ايضاً يساعد النظام الموظفين القائمين على العمل عليه سرعة إتمام تسجيل ودخول المرضى للعيادات بكل سهولة وسلاسة

وايضاً يتيح النظام معرفة جميع التابعين في الملف الموحد لرب الاسرة مما يساعد في خدمة جميع أفراد الاسرة الواحد في جميع الحالات سواء كانوا يحملون ارقامهم الطبية ام لا فبمجرد ادخال هوية الاب او رقم هاتفه تظهر جميع بيانات أفراد الاسرة وبذلك يتم خدمتهم علي أكمل وجه داخل المنشأة.

الفصل الثاني

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

لا تزال أهمية إدارة حجز المواعيد غير ناضجة على نطاق واسع لدى كثير من العاملين في المنشآت الصحية لذلك فإن المشكلة الأساسية التي تطرحها هذا الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة حجز المواعيد يتطلب بالضرورة إدراك العاملين في المستشفيات لأهمية تطبيق نظام رابط لحجز المواعيد، ويمكن تحديد طبيعة

مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

* ما هو دور نظام رابط في تحقيق الميزة التنافسية بالمنشآت الصحية سواء العامة أو الخاصة؟

ما مدى إدراك العاملين في المستشفيات لأهمية تطبيق نظام رابط؟

* ما مدى إدراك المرضى في كيفية استخدام تطبيق المواعيد بشكل جيد؟

* ما مدى وجود فروقات معنوية لدى العاملين في المستشفيات نحو إدراك أهمية تطبيق نظام رابط طبقا للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الحجم - النوع)؟

* ماهي المشكلات المزمنة بالية تسجيل وحجز المواعيد؟

* ماهي أسباب فشل الحلول المختلفة السابق طرحها في إنهاء هذه المشكلات؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدم للمرضى، وهو الأساس الذي يضمن نجاح وتميز المستشفيات التي تهتم بذلك مما يزيد من قدرتها على تحقيق الميزة التنافسية ويمكن إجمال أهمية الدراسة بما يأتي:

1 - أهمية مفهوم إدارة الحجوزات والمواعيد بالنسبة للباحثين والعاملين والمدراء في المجالات الإدارية الصحية، وكواحد من الأساليب الحديثة والمهمة الذي يتضمن تحقيق جودة الخدمات العلاجية المقدمة للمريض.

2 - زيادة إدراك إدارات المستشفيات لأهمية تطبيق نظام رابط في تسهيل عملية ادارة الحجوزات والتسجيل خاصة في ظل ازدياد حدة التنافس، وكخطوة لتعزيز مسعى المنشآت الصحية في تقديم خدمات علاجية يتلاءم مع احتياجات، وتوقعات المرضى والمراجعين كأساس تنافسي يضمن تقديم الخدمة العلاجية بدرجة عالية الجودة وبأقل التكاليف.

3 - تحسين كفاءة العمل الإداري، حيث يتم تحسين ادارة المواعيد من التقليل من معدلات الالغاء والتأجيل، وبالتالي تحسين الكفاءة الإدارية وتوفير الجهد والوقت المبذول.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة بالنقاط التالية:

- التعرف على إدراك العاملين نحو دور نظام الحجوزات في المنشآت الصحية.
- تحليل طبيعة العلاقة التي تربط بين تطبيق نظام الحجوزات الإلكترونية الذاتية ورفع كفاءة الرعاية الصحية لدى المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- إدراك أثر التغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي) على تطبيق نظام رابط داخل المنشآت الصحية بالسعودية.
- تقديم التوصيات اللازمة لمتخذي القرار داخل المنشآت الصحية بناء على النتائج العملية للدراسة مما يساهم في وضع آلية لرفع كفاءة تقديم الرعاية الصحية مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنشآت الصحية السعودية.
- خفض من الاعتذارات المفاجئة مع ميزة التذكير بمواعيد المرضى.
- لا يوجد حجوزات مكررة ولا مزيد من وقت الانتظار.
- الحصول من المريض على معلومات مسبقة لتسهيل إدارة المواعيد.

فروض الدراسة:

- ❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ الالتزام الإداري وتحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ التحسن المستمر وتحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبدأ مشاركة الموظفين وتحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ لا تختلف اتجاهات العاملين في المنشآت الصحية نحو إدراكهم لأهمية تطبيق نظام رابط تعود للمتغيرات الديموغرافية، وتتفرع منها عدة فرضيات فرعية هي: -
 - لا تختلف اتجاهات الموظفين في المنشآت الحكومية نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة المواعيد تعود لمتغير الخبرة الوظيفية.
 - لا تختلف اتجاهات الموظفين في المنشآت الحكومية نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة المواعيد تعود لمتغير المستوى التعليمي.
 - لا تختلف اتجاهات الموظفين في المنشآت الحكومية نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة المواعيد تعود لمتغير المستوى الوظيفي.

الدراسات السابقة:

تم استخدام عدد من الأنظمة السابقة لإدارة المواعيد داخل مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية حيث انه قدمت خدمات العاملين والمراجعين لا بأس بها إلا أنا النظام كان ينقصه الكثير لمواكبة التطورات السريعة التي كان لابد من استبداله بالنظام سيرنر الأمريكي (رابط)، من ضمن تلك الأنظمة التالي:-

1. Mainframe.
2. OPAMS.
3. Cerner.

الفصل الثالث

المنطلقات النظرية للدراسة:

بعض التطبيقات التي تم تطويرها وتحسينها ورفع كفاءتها الخاصة بحجز المواعيد بالمستشفيات والمراكز الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث تم توفير هذا الخدمات من خلال مواقع الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية حيث تتيح هذه الخدمة للمرضي تحديد المواعيد المناسبة وفقاً لطلباتهم واحتياجاتهم بجودة ممتازة وكفاءة عالية، كما تمكنهم من معرفة اوقات العيادات والمراكز الطبية المتاحة بشكل دائماً مما تساعد في تقليل وقت الانتظار وسرعة الخدمة، منها ما يلي: -

1. تطبيق صحتي (Sehhaty) الخاص بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية
2. تطبيق حكيم كير (Hakeem Care) يخدم جميع المستشفيات اعلي مستوى المملكة.
3. تطبيق موعدي (Mawid) التابع لوزارة الصحة السعودية.
4. تطبيق Saudi German Health الخاص بالمستشفى السعودي الألماني.

المنهجية وطرق البحث:

المنهج المستخدم هو المنهج (الوصفي التحليلي) الذي يعتمد على الوصف والتحليل، بوصفه المنهج الأكثر ملائمة للدراسة الحالية حيث انها تحليل لواقع عملي داخل إطار مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية، وسيتم استخدام الاستبيان كوسيلة اولية واساسية لجمع البيانات، بالإضافة الى المقابلات الشخصية والمتابعة الميدانية والاطلاع على الاجراءات الادارية والمتابعات اليومية.

اسلوب جمع البيانات: -

- سوف تعتمد الدراسة في جمع البيانات، والمعلومات اللازمة للدراسة على عدة مصادر هي: - المصادر الاولى: وقد تتمثل في الاستبيان التي سوف يتم تصميمها لغرض جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

المصادر الجانبية: وتتمثل في المقابلات الشخصية والمتابعة الميدانية والاطلاع على الاجراءات الادارية والمتابعات اليومية وتوثيقها من خلال نماذج خاصة متضمنة المحتويات والنقاط الرئيسية المنوط رصدها.

مجتمع الدراسة: -

يتألف مجتمع الدراسة من جميع المراكز والوحدات الصحية التابعة لمدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض

وسيتم اختيار عدد 5 هذه المراكز لتكون عينة الدراسة، وذلك وفقا لمعيار الحجم، (وقد تم تحديد الحجم على أساس عدد الأسرة وعدد الموظفين وكم الخدمات المتوفرة لديها).

عينة الدراسة: -

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية من مختلف المستويات الإدارية والفنية والعاملين والمرضى والعلماء، ممثلة لمجتمع الدراسة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: -

يتم الاعتماد على التحليلات الإحصائية من خلال البرامج الإحصائية الإلكترونية المتخصصة مثل برنامج (spss)

أدوات الدراسة:

سيتم الاستعانة بما يلي: -

1. الاستبيان.
2. الملاحظات.
3. المقابلات.
4. الاختبارات.
5. المتابعة الميدانية.

حدود الدراسة:

يمكن تقسيمها ضمن الحدود التالية:

1. الحدود الموضوعية: - تحليل الموقف الحالي لمستوى الخدمات الطبية ببعض المستشفيات والوحدات الصحية التابعة للخدمات الطبية السعودية وإعادة التقييم والمراجعة والتحليل في ذات الوحدات بعد تطبيق افتراضي لنظم رابط بها لفترة زمنية محددة.
2. الحدود البشرية: - تقتصر هذه الدراسة على المشرفين والمدراء والمسؤولين والعاملين في المنشأة الصحية وكذلك قياس رضا العاملين والمرضى عن مستوى الخدمة داخل المنشآت الصحية.
3. الحدود المكانية: - دور استخدام نظام رابط في تحقيق الميزة التنافسية بالمنشآت الصحية.
4. الحدود الزمنية: - سيتم تطبيق هذه الدراسة خلال عامي (23-24) ميلادي

المراجع: -

1. مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض قسم (information technology) أ. خالد الرضيان (Kalrudhayan@pscc.med.sa)
2. مشروع 29: نظام الحجز في المستشفيات في كلية الحاسبات وتقنية المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بالرياض Cont.... > <https://computing.kau.edu.sa>
3. كيف يعمل نظام الحجوزات الطبية في السعودية datatime4it.com
4. نظام جدولة مواعيد زيارة المرضى في العيادات الخارجية للمستشفى الاهلي (جامعة بوليتكنك فلسطين) <https://scholar.ppu.edu>