

الموضوع

"تأثير تطبيق نظام السجلات الطبية الإلكترونية على أداء الإدارة في مستشفيات الحرس الوطني بمدينة عرعر: دراسة تحليلية

The impact of implementing the electronic medical registration system on management "performance in Arar National Guard hospitals: an analytical study.

أسم الطالب

حمود قريان الرويلي

الرقم الجامعي

2021202982

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

لقد استخدم الإنترنت وحتى وقت قريب بداية التسعينات الميلادية" من قبل الأكاديميين والأشخاص المهتمين بتقنية المعلومات والحاسب بشكل عام. ولكن في الوقت الحاضر زاد الاهتمام بالإنترنت على نطاق واسع خاصة في المجال التجاري والاستعمالات التجارية " الفرع التجاري"، وواحدة من استخدامات الإنترنت تعرف بالتجارة الإلكترونية.

وتعتبر التجارة الإلكترونية أسلوباً تقنياً حديثاً تستخدم فيه التقنية (التكنولوجيا) لتغيير وتسريع المعاملات التجارية ليس ذلك فحسب بل إيجاد أسواق ومنافذ توزيع لا تعترف بحدود زمانية أو مكانية ومنافذ تعمل على مدار الساعة في جميع أنحاء العالم. وتجني الشركات التي تستخدم التجارة الإلكترونية إلى طرقهم الحالية في العمليات التجارية فوائد محدودة بينما أولئك الذين غيروا طريقة عملهم الحالية لتواكب التجارة الإلكترونية سوف يحصدون فوائد

غير محدودة. ولا تزال التجارة الإلكترونية غير آمنة إلى الآن ولكن سوف تصبح أكثر أمناً في تمثل نظم المعلومات الصحية أحد أهم الأركان الأساسية التي يعتمد عليها في تصميم وتقديم خدمات صحية متممة بالجودة ولها من القدرات والمميزات ما يمكنها من تلبية الطلب المتزايد على النوعية المتميزة من الخدمات الصحية . تتجسد مهمة السجل الطبي الرئيسية في أنه يقدم ويوفر البنية الأساسية اللازمة للمعلومات الصحية ، و التي يعتمد عليها الدعم المعلوماتي لكل من الشق الإداري والفني اللذان يقتسمان النجاح في توفير وتقديم الخدمات الطبية للمريض بالمستشفيات . ومن أجل أن تتمكن إدارة السجلات الطبية بالمستشفيات من تحقيق الأهداف المناط بها تحقيقها تحتاج للعديد من الضوابط التي تتحكم في الأداء العام بتوصيف لوائح وشروط الإجراءات والنقاط الجوهرية التي تضمن تسيير العمل بوضع السياسات التي تخدم الدور الأساسي في قيادة و تنظيم أنشطة ومهام إدارة السجلات الطبية وتوجيهها من أجل تحقيق هدفها الرئيسي بكفاءة تامة . بالاستفادة من القفزة الهائلة في الاتصالات وما يتصل بها من التقنيات والبرمجيات الحاسوبية والمعلوماتية ، و المزوجة بين التقنية والعلوم الطبية والطبية التطبيقية التي أحدثت طفرة في المعلوماتية الصحية و الأسلوب الذي تعمل وتدار به المستشفيات والأطباء والطريقة التي تعالج بها الأمراض إن أول مجالات الرعاية الصحية المستفيدة من تطور تطبيقات المعلوماتية الصحية هو مجال السجلات الطبية ، والتي تلعب السياسات الحديثة في تسيير أعمالها دوراً أساسياً في تعظيم استفادة النواحي الإدارية للخدمات الصحية من هذه التطبيقات، فبتدفق وتتراكم البيانات على هذه السجلات كنتاج للمتابعة اليومية للمرضى بالمستشفيات يتوفر قدراً جيداً من المعلومات تهيئ وتقدم أرضية ممتازة يستفاد منها في التخطيط الصحي و ضبط جودة الخدمات بالمستشفيات والمرافق الصحية وتوفر تغذية راجعة من البيانات والمعلومات الإحصائية والدلائل الموضحة لحجم الاستفادة من خدمات المستشفيات وأعداد وأنواع الأمراض وملاحم الاعتلال وتقييم أداء المرافق السريرية والعائد الناتج منها مما يعين إدارة المستشفى من أجل اتخاذ القرارات الإدارية الهامة.

كما تلعب السياسات الحديثة للسجلات الطبية أيضاً دوراً أساسياً في تمكين نظام المعلومات والمعلوماتية الصحية من تقديم الدعم اللازم للجانب الفني لاتخاذ القرارات الطبية من خلال توفير ووضع أسس ترتيب وتنظيم البيانات

الإدارية والطبية والتمريضية للمرضى والفحوصات والاختبارات التي تعتبر مؤشرات موجهة تساعد الكادر الطبي وتمكنه من إتمام وأداء مهمته باقتدار وحرفية وتقلل هامش الخطأ الطبي. وقد حولت تقنية المعلومات طريقة ومخطط عمل الخدمات الصحية وساعدت على تقديم خدمات بطريقة أفضل وأسرع. وتعتبر العلاقات مع العملاء والمرضى القوة المحركة لهذا التغيير . والمجتمعات الطبية في عدد من الدول لا زالت متماسكة في رفضها لاستخدام الوسائط الرقمية في الطب. ومقارنة مع مع الولايات المتحدة، فإن بيئة الخدمات الصحية في أوروبا تتباطأ في تطبيق واستخدام الإنترنت أو ما يعرف بالثورة الإلكترونية وليس مستغرباً أن يتسرب هذا التباطؤ إلى الكثير من دول العالم النامي. وقد كشفت دراسة التويجري، ٢٠١٠م) أنه رغم التقدم الملحوظ في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وحصول بعض المستشفيات على اعتراف دولي، إلا أنه لا يوجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية، والتي تمثل ضرورة من ضروريات المستشفيات لتحسين نوعية الرعاية الصحية وخفض التكاليف والوقت اللازمين لتقديم الرعاية الصحية، كما قدمت الدراسة مقترحاً لخطة الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. وهناك اهتمام ونمو بحثي مطرد منذ العقد الماضي منسب على تطور وأثر وفوائد وعوائق نوع واحد من أنواع التجارة الإلكترونية هو التعامل بين الشركات. وهذه الاهتمامات والدراسات منصبة على الشركات التجارية وتجارة الجملة والتجزئة مهمة ومتناسية صناعة مهمة وحيوية ينبغي دراستها بتفحص وتمعن هي صناعة الخدمات الطبية. والخدمات الصحية في الولايات المتحدة في نمو مطرد وتتجه نحو استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية وتستعد لخوض المعركة الإلكترونية بتغيير شامل لمخطط الأعمال الصحية فيها من خلال امتصاص تأثير الإنترنت والاندماج في العمل الإلكتروني في كلا من العمل وبيئته والمنظمة وبيئتها. ولمساعدة نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية للإمساك بحصته من العالم الإلكتروني سوف تقوم الدراسة الحالية بدراسة اتجاهات الخدمات في المجال الصحي وتطوره ومعرفة دور الأعمال الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية للقيام بالأعمال بسلاسة ويسر داخلياً وخارجياً . لذا فهذا البحث هو محاولة لتقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية لتقديم المساعدة للمستشفيات الحكومية والخاصة لكي تتمكن من تقديم الخدمات الطبية بكفاءة عالية للحاق بالركب وتجاوز العقبات وجني الفوائد للارتقاء بالمجال الصحي عامة من جهة ومحاولة جديدة لتسليط الضوء على مدى إمكانية تطبيق هذه التقنية في المستشفيات السعودية. وستحاول هذه الدراسة تحديد درجة الاستعداد والجاهزية للمستشفيات في المملكة العربية السعودية لخوض المضمار التقني.

مشكلة البحث:

نظراً للفوائد العديدة من استخدام التقنية في الأعمال الإلكترونية في المنظمات الحكومية والخاصة، ولما لها من دور مادي وربحي واسع في جميع المجالات، لذا فإن استخدام التقنية يساعد في تحسين منظومة العمل. وبالرغم من الدعم الحكومي اللامحدود لاستخدام التقنية وتطبيقاتها في القطاع الصحي السعودي إلا أن المستشفيات السعودية مازالت تعاني من نقص في استخدام الأعمال الإلكترونية وبالتالي يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بمدينة عرعر ؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث في أنه يأتي استجابة للتطور السريع في عالم الاتصالات والتوجه نحو الأعمال الإلكترونية في كافة الأنشطة الإنسانية التجارية منها والصناعية والصحية، فالتوجه نحو الأعمال الإلكترونية بات ضرورة حتمية على المجتمعات في كافة القطاعات، ومن بين هذه القطاعات القطاع الصحي، كما أن الصحة الإلكترونية انتشرت انتشارًا كبيرًا في أمريكا، مما يتطلب دراسة واقع استخدام الصحة الإلكترونية في المستشفيات السعودية، تمشيًا مع الاتجاهات الدولية. كما تتمثل أهمية هذا البحث في تقديمه لأهم الأعمال الإلكترونية التي يمكن أن تستخدم في المستشفيات، وأسباب استخدامها.

وتتمثل أهمية هذا البحث فيما يلي:

- (١) الوقوف استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية مما يخدم صاحب القرار في اتخاذ قرارات صائبة في تحسين مستوى الخدمة بالمستشفيات السعودية.
- (٢) المساعدة في تحديد دور الأعمال الإلكترونية في تطوير ومساعدة المستشفيات للقيام بالأعمال بسلاسة ويسر داخليا وخارجيا.
- (٣) المساعدة في تحديد إمكانات المستشفيات السعودية لتمكينها من تقديم الخدمات الطبية الإلكترونية بكفاءة عالية.
- (٤) المساعدة في تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة.
- (٥) المساعدة في تجاوز العقبات للارتقاء بالخدمات في المجال الصحي وتحفيز المدراء على تطبيق الأعمال الإلكترونية عند معرفة الإيجابيات والسلبيات وكيفية التطبيق.

أسئلة البحث:

- (١) ما واقع استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات الحكومية والخاصة في منطقته عرعر بالمملكة العربية السعودية ؟
- (٢) هل توجد فروق دالة إحصائية في أسباب استخدام الأعمال الإلكترونية وضغوط من الشركات الموردة للمعدات والأدوية الطبية، وضغوط من وزارة الصحة على المستشفيات الحكومية والأهلية، والرغبة في تقديم خدمات متميزة للعملاء، والرغبة في تخفيض التكاليف في تنفيذ الطلبات وتخفيض الأخطاء في إصدار أوامر التوريد، والرغبة في السرعة في إنهاء المعاملات التجارية والسرعة في التوريد؟
- (٣) هل توجد فروق دالة إحصائية بين استخدام وعدم استخدام الأعمال الإلكترونية في الرغبة في خفض وقت إنهاء المراجعات وتقديم المعلومات المناسبة لمتخذ القرار والرغبة في تقليل المراجعات بين الرئيس والمروءوس؟
- (٤) هل يوجد اختلاف في ترتيب المشكلات بإدارة الحاسب الآلي في أداء عملها باختلاف المستشفيات العامة - الخاصة؟
- (٥) هل يوجد اختلاف في ترتيب المشكلات والفوائد من استخدام نظم المعلومات باختلاف المستشفيات العامة - الخاصة؟
- (٦) هل يوجد اختلاف في ترتيب أسباب استخدامات تطبيقات الحاسب الآلي باختلاف المستشفيات (العامة - الخاصة)؟
- (٧) هل يوجد اختلاف في ترتيب المقترحات حول تحسين استخدام الحاسب الآلي باختلاف المستشفيات العامة - الخاصة؟

أهداف البحث:

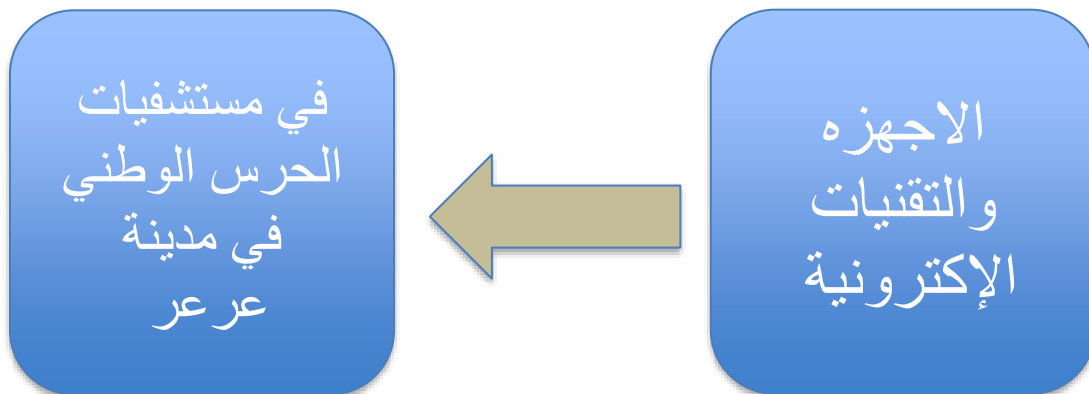
سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (١) الوقوف على استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية.
- (٢) تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في منطقته
عرعر .
- (٣) التعرف على مدى قدرة نظام الصحة الإلكترونية على تحسين العلاقة بين المستشفيات
وعملائها المرضى وشركات التأمين وشركات الأدوية والصيديات وكذلك المعاهد الطبية
والمؤسسات التنظيمية الحكومية.
- (٤) دراسة البنية التحتية للمستشفيات في المملكة العربية السعودية لمنطقه عرعر بالتخصيص
لتقديم معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات للأعمال الإلكترونية.

فرضيات البحث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لاستخدام الأجهزة والتقنيات الإلكترونية
كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مستشفيات الحرس الوطني بمدينة
عرعر.

نموذج البحث:



منهجية البحث:

أنطلاقاً من طبيعة مشكلة وأهداف الدراسة؛ فقد رأى الباحث أن المنهج الوصفي التحليلي يعد المنهج الأنسب لإعداد الدراسة. حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه منهج بحثي على أنه طريقة علمية تستخدم لوصف الظاهرة أو الحدث محل الدراسة، ومن ثم تصوير هذه الظاهرة بصورة كمية رقمية، والعمل على وصفها بطريقة وصفية تفسيرية، من خلال جمع المعلومات المقننة حول المشكلة وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة، وذلك للتوصل إلى دلالات ومؤشرات ذات صلة (سلاطينية؛ والجيلاني، ٢٠١٢م).

ولتحليل الاستجابات التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة، استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS ٢٤) والاختبارات الإحصائية التي استخدمها الباحث هي معاملات الارتباط بيرسون، معامل ألفا كرونباخ المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، اختبار مربع كاي واختبار تحليل الانحدار الخطي.

الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة الدراسة:

وصف العمراني (٢٠١٢م) مجتمع الدراسة بأنه مصطلح يعبر عن جميع المفردات ذات الصلة بالظاهرة محل الدراسة، كما وصف العينة بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث يقوم الباحث باختيارها من خلال الاستناد إلى الأساليب العلمية المختلفة، بحيث تكون العينة ممثلة بشكل دقيق للمجتمع ومجتمع هذه الدراسة يتكون من كافة العاملين في مستشفى الحرس الوطني في مدينة عرعر ، بمختلف تخصصاتهم الوظيفية من الأطباء التمريض الإداريين، الفنيين)، ويبلغ عدد العاملين في مستشفى الحرس الوطني في مدينة عرعر اختيار تقريبي للعدد بحيث لم اجد العدد الحقيقي لهم (١٩٦٨) موظف. وتم إختيار العينة العشوائية البسيطة، وذلك عند مستوى الدلالة ٠,٩٥ ، نسبة الخطأ (٥) ، وقد استخدم الباحث في تحديد عينة الدراسة معادلة ريتشارد جيجر الإحصائية الموضحة في الشكل رقم (٢) ، وباستخدام جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Morgan & 1970) ومن خلال استخدام المعادلة والجدول تبين لنا أن حجم عينة الدراسة الحالية بلغ (٣٢٢) موظف، والجدول التالي رقم (١) يوضح توزيع مجتمع وعينة الدراسة بصورة كاملة.

$$n = \frac{(Z/d)^2 \times p(1-p)}{1 + \frac{1}{N}[(Z/d)^2 \times p(1-p) - 1]} \quad (5)$$

شكل رقم (2): معادلة ريتشارد جيجر

حيث أن: n = العينة، N = المجتمع، Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96 ، d = نسبة الخطأ (5%)، p = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

جدول رقم (1): مجتمع وعينة الدراسة

الفئة	المجتمع	النسبة المئوية	العينة
الأطباء	367	18.7%	60
التمريض	733	37.2%	120
الإداريين	684	34.8%	112
الفنيين والأخصائيين	184	9.3%	30
الإجمالي	1968	100%	322

المراجع:

- ابن قسبي طارق (٢٠١٧م). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد ٢ العدد ٢ الصفحات ٢٣-٣٨.
- أبو شكر ، أحمد وليد (٢٠١٢م). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات (دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان من وجهة نظر الموظفين والمرضى). (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- أبو عليم، طالب محمد (٢٠١٤م). أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان (رسالة ماجستير) جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- أحمد، السيد الحاج محمد (٢٠١٧م). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في المستشفيات دراسة حالة مستشفى الأمل ٢٠٠٥م - ٢٠١٦م أطروحة دكتوراه)، جامعة أم درمان الإسلامية السودان.
- أحمد ، محمد أحمد إبراهيم (٢٠١٧م). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء في مستشفى النخبة المملكة العربية السعودية (٢٠١٠-٢٠١٦) (رسالة ماجستير)، جامعة أم درمان الإسلامية السودان.
- بن صالح، وسام وبوقلقول الهادي (٢٠١٨م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة سكيكة . الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر .
- حاج حمد، غفاري حسن (٢٠١٤م). أثر استخدام الحاسوب في إدارة المشافي بالتطبيق على مركز المبارك الطبي - ولاية كسلا. مجلة جامعة كسلا، المجلد ٤، العدد ٥ الصفحات ٢٥٢-٢٧٣.
- الحراحشة، عبد الحكيم أحمد (٢٠١٤م). أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت الاردن.

- الزعبي، محمد ممدوح يوسف (٢٠٢٠م). إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في إقليم
- الشمال في الأردن (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن. سالم، عادل طالب ؛ وحسين، حفصة عطا الله (٢٠١٣م). نظم المعلومات وعلاقتها في تقويم الأداء الاستراتيجي للمنظمات الصحية.
- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٣٧، الصفحات ١٨٩-٢١٩
- سلاطنية، بلقاسم؛ والجيلاني حسان (٢٠١٢م). المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية. الطبعة الأولى القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- الصومالي، صباح بنت عبد الله؛ زكي، خديجة محمود؛ وباجنيد ، أريج عبد الله (٢٠٢٠م). دور القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين:
- دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٨ ، العدد ٣ الصفحات ٢٦١٢٣٤
- عبد، شذى حسن وعباس فردوس محمود (٢٠١٨م). دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي / العراق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٥٦، الصفحات ١٢١-١٤٤.
- عربي محمود كمال (٢٠٢٠م). واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات القطاع الصحي بجنوب الصعيد من وجهة نظر الأطباء
- وهيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد ٣ الصفحات ٩١-١١٠. العروسي المختار (٢٠١٩م). دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي.: مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد ٤
- العزام، بيان أنور صيتان (٢٠١٨م). أثر جودة نظم المعلومات الطبية على أداء الموظفين في المستشفيات الخاصة الأردنية. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.

- العساف، صالح (١٤١٦ هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية. عطية، محمد ناجي (٢٠١٩ م). كفاءة استخدام أجهزة البصمة الإلكترونية في ضبط دوام العاملين وأثرها على الروح المعنوية لديهم.
- مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٢١، الصفحات ٤٣-٨٤، عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨ م) معجم اللغة العربية المعاصرة. المجلد الأول، الطبعة الأولى عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة القاهرة: مصر .