

الموضوع

تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

(دراسة حالة)

The impact of the Corona pandemic on public health in application at King Abdulaziz Hospital
of the National Guard in Al-Ahsa

(Case Study)

أسم الطالب

(الاسم)

عادل صقار العنزي

الرقم الجامعي

2021200869

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

تمكّنت المملكة العربية السعودية من التعامل مع جائحة كورونا بكفاءة واقتدار، مستعينةً بالله تعالى أولاً، ثم بأدوات عدة من أهمها التقنية، حيث سخّرتها لمواجهة الجائحة، ولتخفيف تداعيات الأزمة الصحية العالمية، وكانت بلا شك إحدى أهم الأدوات الناجعة لمواجهة الأزمة على الصعيد الصحي.

وبادرت وزارة الصحة منذ بدء انتشار الجائحة إلى الارتكاز على التقنية للتعامل مع الأزمة، واستطاعت عبر "تطبيق صحي" الذي استفاد منه أكثر من 24 مليوناً، تقديم خدمات إلكترونية واستشارية فورية بواسطة أطباء معتمدين من الوزارة، عبر المحادثات المرئية والصوتية والنصية بسهولة ويسر، وتقديم خدمة المواعيد والعيادات الافتراضية والإجازات المرضية. ويقدم "تطبيق صحي" خدمة البحث عن الدواء، ومتابعة وقراءة المؤشرات الحيوية، وحجز مواعيد لإجراء فحوصات وأخذ لقاحات كورونا، ومحفظة صحي، والتطعيمات عموماً، ويعكف المسؤولون في وزارة الصحة على إضافة خدمات إلكترونية جديدة ضمن الخطط المستقبلية تبعاً لحاجة المستفيدين.

وبناءً على بيانات وزارة الصحة؛ تمكّن التطبيق من حجز ما يزيد على 3.8 ملايين موعد، وتقديم 1.5 مليون استشارة طبية، وإصدار أكثر من 9.5 ملايين تقرير وإجازة مرضية، وتجاوزت الجرعات المعطاة 59 مليوناً.

واستكمالاً لهذه الخدمات الإلكترونية؛ يأتي "تطبيق موعد" الذي أطلقته وزارة الصحة لتمكين المستفيدين من حجز مواعيدهم في مراكز الرعاية الصحية الأولية، وإدارتها بتعديلها أو إلغاؤها، وكذلك إدارة مواعيدهم الأخرى في أي مستشفيات تتم إحالتهم إليها.

وقدّم "تطبيق موعد" (خدمة كورونا)؛ وهي استبيان يوضح للمستفيد بناءً على معطياته المدخلة حالته الصحية، ويزوده بالمعلومات والتعليمات التوعوية التي يجب عليه تطبيقها، وأسهمت الخدمة في تصحيح كثير من المعلومات وفندت الشائعات المتداولة الخاصة بالجائحة أو اللقاحات المستخدمة، إضافة إلى مساهمتها في اكتشاف أكثر من 70 ألف حالة ومواقع تفشٍ، واستفاد من التطبيق 25 مليون مستفيد، بإجمالي 100 مليون موعد.

وحرصاً على تقديم الحماية والرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين المحليين إلى العزل المنزلي، وتعزيز إجراءات تعافهم؛ أطلقت وزارة الصحة "تطبيق تطمّن" الذي يحتوي على أيقونة للخدمات تضم مكتبة المحتوى التثقيفي، ونتائج الفحوص، وتحديث بيانات المخالطين، والمتابعة

اليومية للحالة الصحية، وارتباطات دعم التقصي الوبائي، ومؤشر العدد التنازلي للعزل الصحي، والتنبيه بالإشعارات والمكالمات الآلية، كما يتضمن أيقونة المستفيدين وهم: "القادمون من السفر، والمخالطون لحالات مصابة".

ويتيح التطبيق للمعزولين الاتصال المباشر مع الأطباء في وزارة الصحة، وطلب المساعدة من خلال أيقونة للاستفسار المستمر حول أوضاعهم، ومراقبة تطور حالاتهم. ويمكن التطبيق المشتبه بإصابته بالفيروس من الاطلاع على نتائج الفحوص التي أجريت له من قبل الجهات الصحية. وانطلاقاً من حرص وزارة الصحة على التسهيل على جميع المواطنين والمقيمين، وسرعة الحصول على الخدمات الصحية؛ دمجت الوزارة مطلع هذا العام 2022 تطبيقاتها (صحة، موعد، تطمّن)، لتصبح في التطبيق الموحد "صحتي"، وبشعار "كل الصحة في صحتي".

"سدايا". مبادرات رقمية وطنية بمواصفات عالمية استمراراً للجهود والخطوات الاستباقية منذ بداية الجائحة، وتنفيذاً لتوجيهات قيادة المملكة، وفي تناغم وتوافق ديناميكي بين الجهات الحكومية لمواجهة هذه الجائحة العالمية، وتخفيف تداعياتها على الصعيد الصحي؛ أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" مبادرات وخدمات إلكترونية، أسهمت في احتواء الأزمة؛ وتخفيف أضرارها صحياً، ومنها: "مؤشر كوفيد - 19 السعودي"، الذي يهدف إلى تحليل واستشراف انتشار فيروس كورونا المستجد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات الإحصائية المتقدمة، حيث ساعد على اكتشاف أول إصابة بكورونا في المملكة، وهو مشروع بين "سدايا" ووزارة الصحة.

وعلى الرغم من أن جائحة كورونا (كوفيد - 19) ألقت بظلالها على كل مناحي الحياة في عالمنا المعاصر، وجعلت دول العالم، تترشح تحت وطأة المعاناة والخسائر البشرية والمادية؛ والمملكة العربية السعودية لم تكن بمنأى ومعزل عن هذا العالم، إلا أن المملكة استطاعت بفضل الله ثم بحكمة وتوجيهات القيادة الرشيدة إضافة مفاهيم مبتكرة في إدارة الأزمات، وطوّعت أحدث الوسائل التقنية في سبيل احتواء الجائحة، مقدّمةً للعالم أجمع أنموذجاً فريداً في التعامل مع الأزمة العالمية.

الدراسة الميدانية: تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

توصيف عينة الدراسة:

1 - الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٨	٦,١
انثى	١٢	٥
2 - العمر		
من ٢٠ الى ٢٩	١٦	٥,١
من ٣٠ الى ٣٩	٩	١,٥
من ٤٠ الى ٤٩	١٠	٣,٥
3 - المؤهل التعليمي		
ابتدائي	-	
ثانوي	-	
دبلوم	-	
بكالوريوس	١٨	٦,٥
ماجستير	٩	٣,١
دكتوراه	١٠	٤,٥

- صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه العساف، 1995: (429)، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون 2001 (179) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

الصدق الظاهري للأداة:

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم في:

- 1-مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله.
 - 2-مدى وضوح صياغة العبارات.
 - 3-مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.
 - ٤- مدى كفاية العبارات لتغطية كل متغير من متغيرات الدراسة.
 - 5- اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل أو حذف أو إضافة.
- وقد قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة.

مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا لدى موظفي وموظفات مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.

- دراسة نظرية تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، لبناء الإطار النظري.
- دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب الاستقصاء. وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

مناقشة وتحليل النتائج:

للإجابة عن السؤال البحثي الرئيس من خلال الأسئلة البحثية السابقة، قام الباحث باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي التي تمثلت في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علاوة على استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا كما سيرد فيما يلي:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على الآتي:

ما إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا؟

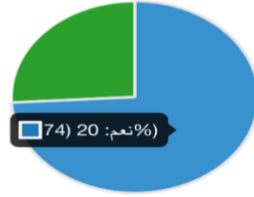
للإجابة عن هذا السؤال تم عرض استجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تشمل: العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، تطبيق القيادة الإلكترونية، والتكامل الرقمي، وجاءت النتائج كما هو مبين.

1. هل النظام الإلكتروني المشغل في المرفق متكامل
ام يتم استخدام عدة برامج او تطبيقات للتعامل
مع بيانات المرضى؟

[More Details](#)

[Insights](#)

نعم	20
لا	0
ربما	7

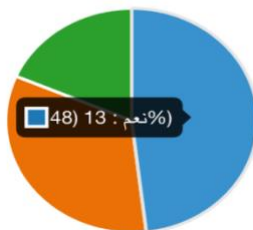


أظهرت النتائج بهذا الجدول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال إعادة هندسة الأعمال أن الدراسة قد أظهرت أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت الدراسة أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك تمثلت في أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة من استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 74% ، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً؛ حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 74% علاوة على ذلك استطاع العاملون استخدام تسلسل إلكتروني جديد للعمليات الصحية بناء على الخطورة والأولية لتلقي العلاج بالمدينة الطبية.

2. هل يتبادل المرفق الصحي بيانات المرضى مع
وزارة الصحة باستخدام النظام؟

[More Details](#)

نعم	13
لا	9
ربما	5

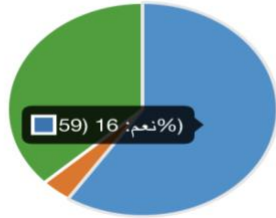


بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء والمتعلقة بأثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يستخلص أن النتائج قد كشفت أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن أهمها أن هناك حرصا وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة، حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسبه **48%**

3. هل التوجه لاستخدام النظام الالكتروني في تقديم الخدمة ادى الى جودتها ؟

[More Details](#)

نعم	16
لا	1
ربما	10



توضح النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء والمتعلقة بأثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية أن هناك مؤشرات عديدة تشير إلى أثر ذلك. ومن أهم تلك المؤشرات فقد بينت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك **59.7%**. كما أن استخدام التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقيمة قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك **59%**.

4. ما مدى تأثير استخدام النظام على القرار الطبي ؟

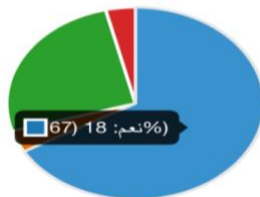
[More Details](#)



بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير آراء العاملين مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء حول مستوى تقديم الخدمات، فقد كشفت النتائج أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة بنسبة ٧٦٪.

5. هل يتشارك المريض مع المرفق الصحي في بياناته ؟

[More Details](#)



كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتماماً بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه ودون أي تأخير خلال الجائحة، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن. كما جاءت الأهمية النسبية لكل تلك الخدمات المذكورة على النحو الآتي: ٦٧٪.

اختبار الفرضيات

يسعى الباحث في هذا الجزء من تحليل بيانات الدراسة إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة، وتم استخدام اختبارات للعينة الواحدة لاختبار فرضيات الدراسة: الأولى والثانية والثالثة والرابعة، بينما لاختبار الفرضية الخامسة:

اختبار الفرضيات بالسؤال الأول :

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٠٥).

كشفت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في الأحساء تجاه أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن آراء العينة قد تباينت حول أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن ثم فإن النتيجة المذكورة تدعم قبول الفرضية الأولى من الدراسة

اختبار الفرضيات بالسؤال الثاني:

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المذكورة، وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء تجاه أثر إعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن هناك تبايناً بين آراء العاملين حول أثر إعادة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء.

اختبار الفرضيات بالسؤال الثالث:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. تجاه أثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يبين أن هناك علاقة بين تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء، مما يتطلب الحرص على تطبيق القيادة الإلكترونية بشكل مهني وفعال. ولذلك فإن هذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثالثة من الدراسة.

اختبار الفرضيات بالسؤال الرابع:

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء تجاه أثر التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. ما عدا استخدام التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات

الطبية كمقار السعرات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم ومن ثم فإن تباين الآراء إنما يعود إلى اختلاف أفراد العينة من حيث المؤهل التعليمي، حيث إن منسوبي القطاع الصحي يختلفون من حيث درجة المعرفة بين الأطباء والإداريين والفنيين ... الخ.

اختبار الفرضيات بالسؤال الخامس:

تم استخدام اختبارات لاختبار مدى وجود فروق في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبد الله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، بينما تم استخدام اختبار كروسكال واليس لاختبار دلالة الفروق باختلاف العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي، وجاءت النتائج:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار ت حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لأثرها الواضح في تحسين ورفع مستوى تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية تعزى إلى اختلاف الفئة العمرية، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار كا ٢ ؛ حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أن اختلاف العمر لدى منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. لا يعد عاملاً يؤدي إلى وجود تباين بين اتجاهاتهم نحو أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مستوى تقديم الخدمات

نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

هدفت الدراسة الحالية بشكل رئيس إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها الأربعة العمل عن بعد إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية بمدينة الأحساء. وبعد تحليل نتائج الدراسة فقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج. ومن بين أهم النتائج أن تطبيق أسلوب العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية قد أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العمل عن بعد في مدينة الملك عبد العزيز الطبية ومستوى تقديم الخدمات الصحية. حيث أشارت النتائج أن العمل عن بعد قد أسهم بدرجة كبيرة في تمكين العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية كما مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وتتفق هذه النتائج للدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات التي تم القيام بها في مجال موضوع الدراسة. ومن بين تلك الدراسات دراسة شعيب حنين محمد (٢٠٢١م)، حيث خلصت إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وفي السياق نفسه اتفقت النتائج المذكورة للدراسة الحالية مع نتائج دراسة أصرف حامد جودت (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي، حيث أسفرت نتائجها عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) ومستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي.

وفي السياق نفسه، كشفت الدراسة الحالية أن أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء تمثل في التكامل الرقمي كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث حاز على المرتبة الأولى. كما أشارت النتائج أن تطبيق التكامل الرأسي يسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ). كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق التكامل الرأسي على مستوى تقديم الخدمات الصحية لدى المرضى بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. وتتفق النتائج السابقة لدراستنا الحالية مع ما خلصت إليه نتائج العديد من الدراسات. ومن بين هذه الدراسات دراسة التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف، حيث أوصت الدراسة بضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية. وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته. وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، حيث تبين أن لها دوراً في تطوير مستوى تقديم الخدمات في جميع القطاعات الحكومية وخاصة الخدمة منها.

كما توصلت الدراسة الحالية إلى أن تطبيق القيادة الإلكترونية في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء كان له أثر إيجابي على مستوى تقديم الخدمات الصحية، وذلك من خلال عدة مؤشرات تمثلت في حرص المديرين على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، وعقد الاجتماعات إلكترونياً بصورة مستمرة والحرص على تطبيق نظام رقمي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت الإنجاز خلال الجائحة. وعلى الرغم من ذلك فقد بينت النتائج أن أثر تطبيق القيادة الإلكترونية لم يكن بشكل فعال على تطور مستوى تقديم

الخدمات الصحية، مما يدل على عدم توفر علاقة ارتباط بين درجة تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء وهذا قد يعزى إلى افتقار القيادات الإلكترونية للرؤية الكاملة مما يتطلب تدريب المديرين في جميع المجالات الإلكترونية والتقنية من أجل التطبيق السليم للعمل الإلكتروني. وتختلف هذه النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة عبد شذى؛ ومحمود، فردوس (٢٠١٨م). والتي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي / العراق، حيص توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية.

وفي المسار نفسه أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال جاء بدرجة كبيرة خلال جائحة فيروس كورونا بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء. إلا أن النتائج قد بينت أن تأثير تطبيق إعادة هندسة الأعمال لم يؤثر بشكل فعال على مستوى تقديم الخدمات بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء. وهذا يفسر عدم وجود علاقة ارتباط جوهرية بين تطبيق إعادة هندسة الأعمال ومستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا. مما يتطلب وجود درجة عالية من الحرص على تدريب المنسولين على الأعمال الإلكترونية التي تدعم تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين منها. وتختلف النتيجة المذكورة للدراسة الحالية عما أسفرت عنه دراسة حمزة، جوبر. (٢٠١٧م) والتي هدفت إلى التعرف على مشروع الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهه في تحسين الخدمات الصحية، حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية ولذلك أوصت بتحسين كفاءة العاملين من خلال التدريب، وتزويد المؤسسة بأجهزة وبرامج حديثة وربطها من خلال الشبكات. وتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني.

الخاتمة:

1. أظهرت نتائج الدراسة أنه فيما يتعلق بأثر تطبيق العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، أن من الجوانب الإيجابية المؤثرة الناتجة من ذلك أن العمل عن بعد قد مكن العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما تبين أن العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. كشفت نتائج الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧ % ، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً.
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى الخدمات الصحية. ومن أهمها وجود حرص وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣ % ، ٦٥.٧ % و ٦٠ % على التوالي.
- ٣- بينت نتائج الدراسة أن تطبيق التكامل الرقمي قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، ومن أهم ما يدعم ذلك أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧ . كما أن استخدام التكنولوجيا الرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣ %.
- ٤- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتمام بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه وبدون أي تأخير، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت بدون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن.
- ٥- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أهم العوامل التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية في مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تمثل في التكامل الرقمي؛ حيث حاز على المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية العمل عن بعد. وهذا يبين وجود علاقة ارتباط إيجابي بين التكامل الرقمي والعمل عن بعد كعوامل مستقلة مع مستوى تقديم الخدمات الصحية.
- ٦- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها التي تشمل العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

٧- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، الفئة العمرية والمركز الوظيفي.

٨- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى عبد العزيز بمدينة الأحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي للمنسوبيين وسنوات خبرتهم. كما أشارت النتائج أن الفروق المتعلقة بالمؤهل التعليمي تعود لصالح حملة الدكتوراه، بينما الفروق الخاصة بسنوات الخبرة تعود لصالح المنسوبيين ذوي الخبرة العالية.

توصيات الدراسة:

- 1 - ضرورة الحرص على تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي حتى يتحقق الهدف الرئيس من التطبيق وهو تطوير وتحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية للعملاء من مرضى وزائرين وغيرهم مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.
- 2 - الحرص على أهمية التركيز على إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وذلك لضعف تأثيرها في مستوى تقديم الخدمات الصحية، مع أهمية تدريب عدد وافر من منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء على كل الأعمال التي تتم إلكترونياً.
- 3 - للتكامل الرقمي دور حيوي ومهم في تطوير الخدمات الصحية وغيرها المقدمة للعملاء وذلك لوجود العديد من الآليات التي تساعد على ذلك لزيادة الارتباط مع المستفيدين من الخدمة، لذلك يجب تعزيز هذا الدور بمزيد من الجهود.
- 4 - أهمية الحرص على استمرار تقديم بعض الخدمات عن بعد وتفعيلها بدرجة أكبر والتوسع في استخدام التقنيات الممكنة لها وزيادتها ، خدمة للمرضى وتخفيفاً لحدة الزحام بالحضور إلى المستشفيات، وتقليل وقت الانتظار ، كخدمة توصيل الأدوية وإعادة صرفها.
- 5 - ضرورة العمل على إعداد البنى التحتية ووضع الخطط لتطوير أساليب الإدارة الإلكترونية مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء مستقبلاً بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة والحوسبة السحابية لما لها من مزايا يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية في مجال الإدارة كاستخدامها لإعادة هندسة الأعمال، وتطوير أساليب القيادة والرقابة الإلكترونية من خلال النظم الخبيرة، وتجاوز العقبات التي تحول دون زيادة الاعتماد على العمل عن بعد في المجال الطبي وذلك بتطوير التقنيات الطبية التي تعمل بواسطة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، حيث أن أساس عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي هو محاكاة طريقة استيعاب وتفاعل البشر مع العالم من حولهم، مما يجعله ركيزة أساسية للتطور والابتكار.

مقترحات لدراسات مستقبلية :

اعتمادًا على نتائج الدراسة، التي بينت أهم النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لإجراء بعض الدراسات والبحوث المستقبلية، يقدم الباحث عددًا من المقترحات البحثية وهي على النحو الآتي:

- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية كدراسة تطبيقية على المستفيدين من الخدمات الصحية لمدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة خلال جائحة فيروس كورونا. .
- إجراء دراسة عن متطلبات تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية
- إجراء المزيد من الدراسات على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا مع متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير عليه.

المراجع:

- العمري، مغرم محمد (2013) الاستثمار في القطاع الصحي بمنظور صحي السعودية معهد الإدارة العامة.
- الجوادي، محمد (2004) الصحة والطب والعلاج في مصر القاهرة الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- الخياط، محمد هيثم (2007) الإدارة الصحية جنيف المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية.
- بدران، إبراهيم جميل (2008). نحو منظومة صحية عربية متكاملة الأردن: دار الفارس للنشر والتوزيع.
- بشاي، وماهر؛ واسترويك هارولد (2000). المرشد الحديث في التوعية الصحية لبنان: دار الشرق الأوسط.
- خطاب، مديحة محمود (2010). أولويات الإنفاق في مصر والدول العربية: تحديد أولويات الإنفاق العام في مجال الصحة القاهرة كلية الطب جامعة القاهرة. ربحان محمد. (2011) التسويق لخدمة الرعاية الصحية القاهرة المركز الطبي للمقاولون العرب.
- زهران مصر (2007). إدارة المستشفيات والرعاية الصحية عمان: دار زهران للنشر والتوزيع
- كارولين بور نشاتس، وآخرون. (2008) الدليل القومي لمكافحة العدوى الاحتياجات القيادية لمكافحة العدوى، ترجمة خالد عبد العزيز أبو السعد القاهرة: وزارة الصحة والسكان.
- جمعية صحة مصر . (2013). إصلاح النظام المصري القاهرة جمعية صحة مصر. منظمة الصحة العالمية (2014). التقرير الخاص بالصحة في العالم المرأة والصحة المكتب الإقليمي الشرق الأوسط، جنيف، مصر.
- المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية (2015). الصحة بين الاتفاق الحكومي والخاص القاهرة المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية.

- رزق، محمد. (د. ت). تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي المصري القاهرة المركز الديمقراطي العربي. مجلس الوزراء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات (2020) فيروس كورونا المستجد وانتشاره محلياً وعالمياً.
- القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات. المجلس المصري للشئون الخارجية (2020) **ECFA** الاقتصاد المصري وأزمة فيروس كورونا المستجد القاهرة المركز المصري للشئون الخارجية.
- الأعرجي، عاصم وعلاونة، علي (2012) واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية»، المجلة العربية للإدارة، مجلد 22، عدد 1.
- البحيصي، عصام (2016) . تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني»، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية غزة مجلد 14 عدد 1.
- البشاشة، سامر (2015) أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني»، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين عمان، المجلد 10 عدد 1
- الحسين محمد . (2016). أثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، سوريا: مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 28 عدد 3
- الربيق محمد (2004) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت والقوة الخاصة لأمن الطرائق»، رسالة ماجستير غير منشورة السعودية أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- السالم، مؤيد سعيد ومكاوي، نازم محمود (2004). أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 7 ، ع 1 الصباغ، عماد (2010). نظم المعلومات : ماهيتها ومكوناتها عمان: دار الثقافة للنشر.
- الكردي، منال والعبد، جلال . (2013) مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- المعشر، زياد ؛ والخصبة محمد . (2016) أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال عمان، مجلد 2 عدد 4
- حنفي عبد الغفار (2012) السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- أحمد، ميسر إبراهيم (٢٠٠٧) اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية. المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية الجزائر.
- أصرف، حامد جودت (٢٠٢١) عجمان مجلة الفكر الشرطي، مج ٣٠، ع (١١٦).
- التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير