



"أثر التحول الرقمي في السجلات الطبية على كفاءة خدمات المرضى: دراسة بحثية بالمستشفى الجامعي"

مشروع تخرج

إعداد الطالبة/ رهام عبد الرحمن سليمان

الرقم الجامعي: 251002108

إشراف الدكتور: أ.د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفصل الأول المدخل

العام للبحث

مقدمة:

في بيئة الرعاية الصحية سريعة التطور اليوم، أصبح دمج التقنيات الرقمية في أنظمة السجلات الطبية أمراً ضرورياً لتحسين جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية. ومع سعي مؤسسات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات المرضى المزايدة والتكيف مع المعايير التكنولوجية المتطورة، يبرز التحول الرقمي ليس فقط كأداة للتحديث، بل كضرورة للبقاء. فالسجلات الطبية، التي كانت تُحفظ في السابق في ملفات ورقية خلف مكاتب الموظفين، تخضع الآن لإعادة تصور من خلال السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs)، مما يتيح الوصول الفوري إليها، وتحسين دقة البيانات، والتواصل السلس بين الأقسام. ومن المحتمل أن يؤثر هذا التحول بشكل كبير على كفاءة خدمات المرضى، ليس فقط على المستوى التقني، بل أيضاً في الإطار الأوسع لتقديم الرعاية الصحية ورضا المرضى (العزي، 2021).

من منظور إداري، لا يقتصر التحول الرقمي على اعتماد برامج جديدة أو رقمنة ملفات المرضى فحسب، بل يشمل إعادة تعريف سير العمل، ومسؤوليات الموظفين، ونماذج تقديم الخدمات. وعند تطبيقه استراتيجياً، يمكن للأنظمة الرقمية أن تقلل من التكرار، وتقلل من الأخطاء البشرية، وتسرع عمليات التشخيص والعلاج. ومع ذلك، تعتمد هذه الفوائد بشكل كبير على الجاهزية الإدارية، وتدريب الموظفين، وتكامل الأنظمة. ويلعب الإداريون دوراً حاسماً في سد الفجوة بين التكنولوجيا ونتائج الخدمة، وضمان توافق الأدوات الرقمية مع أهداف المؤسسة ومعايير الرعاية الصحية (حسنين، 2023).

على المستوى الوجودي، يلامس التحول الرقمي للسجلات الطبية أبعاداً أعمق تتعلق بالتجربة الإنسانية في مجال الرعاية الصحية. يسعى المرضى إلى الطمأنينة والثقة والتعاطف، وبينما قد تُحسن التكنولوجيا السرعة والكفاءة، فإنها تُخاطر أيضاً برع الطابع الشخصي عن الرعاية إذا لم تُوازن بعناية. ويجب على العاملين في مجال الرعاية الصحية أيضاً التعامل مع الديناميكيات المتطورة لأدوارهم إيجاد الهدف والهوية المهنية في بيئة تهيمن عليها الخوارزميات والشاشات بشكل مزايد. يُعد فهم هذه العناصر الوجودية أمراً

بالغ الأهمية لتطوير استراتيجيات تحول رقمي تُعزز ليس فقط الأداء التقني، ولكن أيضًا جودة الرعاية الإنسانية (البدرى، 2022).

وبالتالي، فإن دراسة تأثير التحول الرقمي على كفاءة خدمات المرضى تتطلب منظورًا مزدوجًا إداريًا

ووجوديًا. يستكشف هذا البحث كيفية تأثير أنظمة السجلات الرقمية على تقديم الخدمات من كلا الجانبين، بهدف توفير فهم شامل لآثار هذا

التحول المستمر. ويضع البحث تحليله في سياق مؤسسات الرعاية

الصحية الحديثة، مؤكدًا على الترابط بين الكفاءة الإدارية والرعاية المتمحورة حول الإنسان في تحقيق التقدم الحقيقي (الشيخ، 2020).

مشكلة البحث:

على الرغم من التطورات السريعة في التقنيات الرقمية وانتشارها الواسع في مختلف القطاعات، لا تزال العديد من مؤسسات الرعاية

الصحية تواجه تحديات كبيرة في الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي في السجلات الطبية لتعزيز كفاءة خدمات المرضى. وبينما

صُممت السجلات الطبية الإلكترونية (EMRs) لتبسيط عملية التوثيق، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسهيل مشاركة البيانات، إلا أن التطبيق

العملي غالبًا ما يكشف عن ثغرات تتعلق بالجاهزية الإدارية، وتدريب الموظفين، وتكامل النظام. وعلى وجه الخصوص، لا

يزال هناك نقص في الفهم الواضح لكيفية تأثير هذه التحولات الرقمية على سير العمل التشغيلي وتجربة المريض بشكل عام. بالإضافة

إلى ذلك، يُعرب العديد من العاملين في مجال الرعاية الصحية عن مخاوفهم بشأن زيادة العبء الإداري، وفقدان التفاعل

الشخصي مع المرضى، والمشكلات التقنية التي تُعطل تقديم الرعاية بدلًا من دعمها. تثير هذه العوامل تساؤلات مهمة حول ما إذا كان

التحول الرقمي للسجلات الطبية يُسهم حقًا في كفاءة الخدمة أم أنه يُغير طبيعة المشكلات القائمة فحسب. لذلك، يهدف هذا البحث إلى

دراسة مدى تحسين التحول الرقمي في السجلات الطبية لكفاءة خدمات المرضى،

من خلال استكشاف كل من الأداء الإداري والجوانب الوجودية الأعمق لممارسة الرعاية الصحية في العصر الرقمي
(العدوان، 2020).

أسئلة البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة البحثية الرئيسية التالية:

1. إلى أي مدى ساهم التحول الرقمي في السجلات الطبية في تحسين كفاءة خدمات المرضى في مؤسسات الرعاية

الصحية؟

2. كيف يرى الموظفون الإداريون تأثير السجلات الطبية الإلكترونية على سير العمل والتنسيق

وتقديم الخدمات؟

3. ما هي التحديات التي يواجهها أخصائيو الرعاية الصحية عند التكيف مع أنظمة السجلات الطبية الرقمية، وكيف

تؤثر هذه التحديات على كفاءة الخدمة؟

4. من منظور وجودي، كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية على التجربة الإنسانية لكل من المرضى ومقدمي الرعاية

الصحية؟

5. ما هي العوامل الرئيسية التي تعزز أو تعيق نجاح جهود التحول الرقمي في مجال السجلات الطبية؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تركيزها المزدوج على البعدين الإداري والوجودي للتحول الرقمي في السجلات الطبية. ومع استمرار مؤسسات

الرعاية الصحية في رقمنة عملياتها، يصبح فهم الأثر الحقيقي لهذه التحولات أمراً بالغ الأهمية لضمان توافق التطورات التكنولوجية

مع أهداف المؤسسة وقيمتها المتمحورة حول المريض. من خلال دراسة العلاقة بين السجلات الطبية الرقمية وكفاءة خدمات

المرضى، يُقدم هذا

البحث رؤى قيمة لمديري المستشفيات وصانعي القرار وواضعى السياسات الذين يسعون إلى تحسين أداء الرعاية الصحية من خلال حلول ذكية ومستدامة (الصانع، 2019).

علاوة على ذلك، تسهم هذه الدراسة في سد فجوة في الدراسات السابقة من خلال تناولها ليس فقط النتائج التقنية والتشغيلية للتحويل الرقمي، بل أيضًا التجارب المعيشية لمقدمي الرعاية الصحية والمرضى. كما

تسلط الضوء على كيفية تأثير الأنظمة الرقمية على الجوانب العاطفية والنفسية والتفاعلية للرعاية، مما يعزز الوعي بالحاجة إلى نهج متوازن يُقدّر الكفاءة والتعاطف. وبذلك، تدعم تطوير استراتيجيات رقمية أكثر شمولية تراعي الجانب الإنساني للرعاية الصحية (الحمادي، 2022).

في ظل تزايد الطلب على الرعاية الصحية عالية الجودة ومحدودية الموارد، يُعدّ هذا البحث مناسبًا وذا صلة لتحسين تخصيص الموارد، وتقليل الهدر الإداري، وضمان أن تُحقق الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية فوائد ملموسة. كما يُساعد على توضيح عناصر التحويل الرقمي التي تُحسن تقديم الخدمات بشكل حقيقي، وتلك التي قد تحتاج إلى إعادة تقييم أو إعادة تصميم لخدمة المرضى ومقدمي الخدمات بشكل أفضل (الخالدي، 2021).

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تقييم أثر التحويل الرقمي في السجلات الطبية على كفاءة خدمات المرضى في مؤسسات الرعاية الصحية.
2. تحليل الجوانب الإدارية لتطبيق السجلات الطبية الإلكترونية (EMRS)، بما في ذلك سير العمل والتنسيق وعمليات اتخاذ القرار.
3. تحديد التحديات التي يواجهها أخصائيو الرعاية الصحية أثناء التحويل إلى الأنظمة الرقمية، وكيف تؤثر على جودة الخدمة وأداء الموظفين.

4. استكشاف الآثار الوجودية للتحول الرقمي على التجربة الإنسانية في مجال الرعاية الصحية، من منظور كـ «لـ من المريض ومقدم الخدمة.

5. اقتراح توصيات استراتيجية لتعزيز فعالية مبادرات التحول الرقمي في مجال السجلات الطبية، بما يضمن التوازن بين الكفاءة والرعاية المتمحورة حول الإنسان.

فرضيات البحث:

بناءً على أسئلة البحث وأهدافه، تقترح الدراسة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي للسجلات الطبية وكفاءة خدمات المرضى في مؤسسات الرعاية الصحية.
2. يساهم اعتماد السجلات الطبية الإلكترونية في تحسين سير العمل الإداري والتنسيق واتخاذ القرارات.
3. يواجه العاملون في مجال الرعاية الصحية تحديات كبيرة خلال عملية التحول الرقمي، مما يؤثر سلباً على كفاءة الخدمات.
4. للتحول الرقمي للسجلات الطبية تأثير ملموس على التجربة الحياتية لمقدمي الرعاية الصحية والمرضى.
5. يحسن التوافق الاستراتيجي وتدريب الموظفين العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة خدمات المرضى.

نموذج البحث:

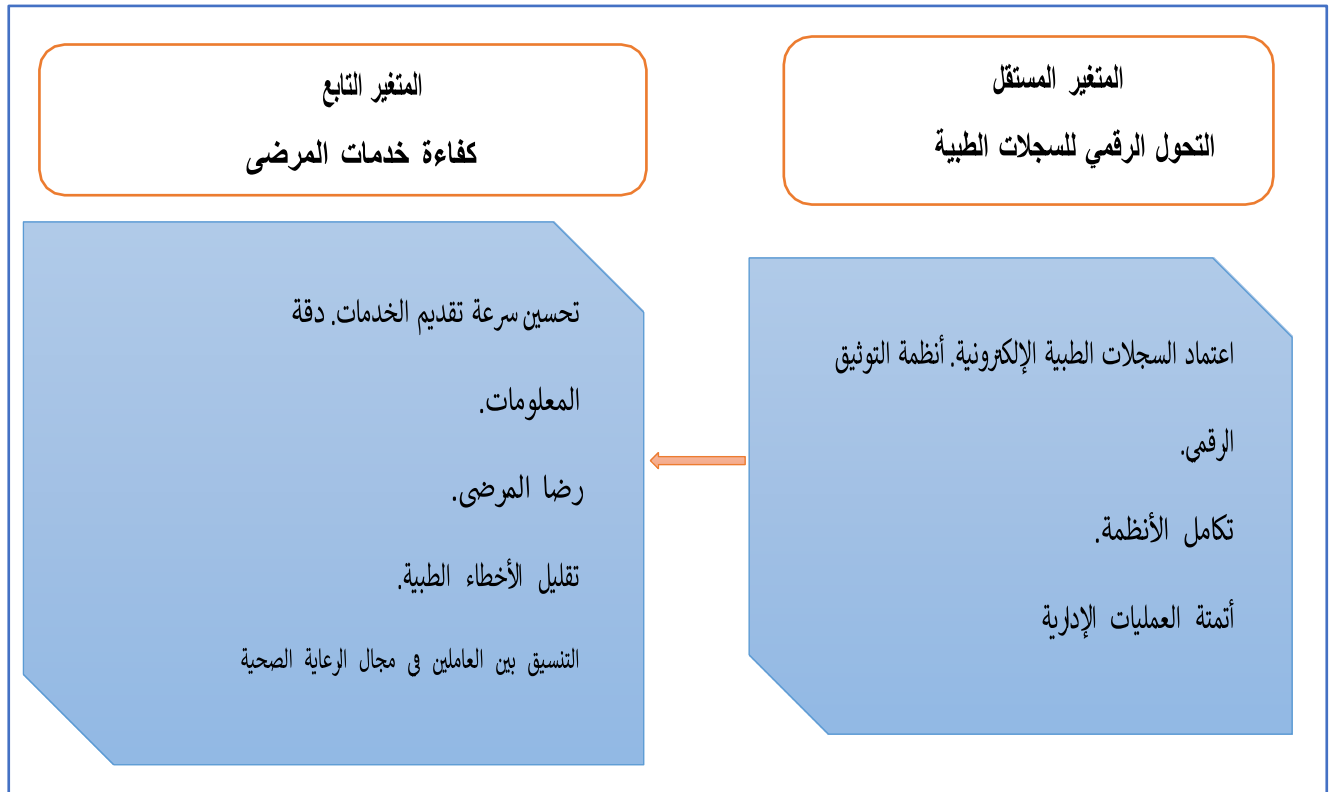
المتغير المستقل: التحول الرقمي للسجلات الطبية

يشمل ذلك: (اعتماد السجلات الطبية الإلكترونية، وأنظمة التوثيق الرقمي، وتكامل الأنظمة، وأتمتة العمليات الإدارية).

المتغير التابع: كفاءة خدمات المرضى

يشمل ذلك: (تحسين سرعة تقديم الخدمات، ودقة المعلومات، ورضا المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية، والتنسيق بين العاملين في مجال الرعاية الصحية).

أنموذج البحث



شكل رقم (1-1)

نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة

حدود البحث وقيوده:

الحدود الموضوعية (نطاق الدراسة): تركز هذه الدراسة تحديدًا على تأثير التحول الرقمي في السجلات الطبية على كفاءة خدمات المرضى. ولا تشمل مجالات أخرى للتحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية، مثل التطبيب عن بُعد أو التشخيص الرقمي.

الحدود المكانية (النطاق الجغرافي): يقتصر البحث على مؤسسات الرعاية الصحية الواقعة في جدة، المملكة العربية السعودية،

قد لا تُعمم النتائج على المؤسسات العاملة في بيئات إدارية أو ثقافية أو تنظيمية مختلفة.

الحدود الزمنية (الإطار الزمني): سيتم جمع بيانات هذه الدراسة خلال العام الحالي 2025. لا تشمل هذه الدراسة أي تغييرات

في البنية التحتية الرقمية أو سياسات الرعاية الصحية بعد هذه الفترة.

التحديد البشري والمؤسسي: تستهدف الدراسة العاملين في مجال الرعاية الصحية، بمن فيهم الموظفون

الإداريون والأطباء والمرضى الذين يتعاملون مع أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية. ويستثنى المرضى ومطورو تكنولوجيا المعلومات من

نطاق جمع البيانات المباشر.

الدراسات السابقة

أولاً: دراسات سابقة تناولت التحول الرقمي للسجلات الطبية:

دراسة العائزي (2021):

عنوان الدراسة: أثر التحول الرقمي في السجلات الطبية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية.

تبحث الدراسة في تأثير التحول الرقمي في السجلات الطبية على جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية

بالمملكة العربية السعودية. ينبع هذا البحث من الطلب المتزايد على تحديث أنظمة الرعاية الصحية بما يتماشى مع رؤية 2030،

حيث تُعتبر الرقمنة ركيزة أساسية لإصلاح قطاع الصحة. كان الهدف الرئيسي من الدراسة تقييم كيفية تأثير اعتماد أنظمة السجلات

الطبية الإلكترونية (EMR) على مؤشرات جودة الخدمة، مثل دقة بيانات المرضى، وسرعة تقديم الخدمة، وتقليل الأخطاء

الطبية، والرضا العام لكل من مقدمي الرعاية الصحية والمرضى.

اعتمدت الدراسة على منهجية كمية باستخدام استبيانات منظمة موزعة على الكادر الطبي والإداري في العديد من المستشفيات الحكومية. وشمل هؤلاء المشاركون أطباء وممرضين وموظفي سجلات تفاعلوا بنشاط مع الأنظمة الرقمية في مهامهم اليومية. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الاستخدام الفعال للسجلات الطبية الإلكترونية وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية. أفاد الموظفون بأن السجلات الرقمية أتاحت وصولاً أسرع إلى سجلات المرضى، وعززت التنسيق بين الأقسام، وقللت من تكرار الإجراءات وأخطاء التوثيق. علاوة على ذلك، وُجد أن القدرة على استرجاع المعلومات وتحديثها آنياً تُعزز بشكل كبير عملية اتخاذ القرارات السريرية.

ورغم الفوائد الجلية، يُسلط العري الضوء أيضاً على تحديات حرجة تُحد من الإمكانيات الكاملة للتحويل الرقمي. وتشمل هذه التحديات عدم اتساق البنية التحتية التقنية في جميع المؤسسات، ونقص التدريب المستمر للموظفين، ومقاومة التغيير من قبل بعضهم، وانقطاعات النظام العرضية. علاوة على ذلك، أثرت مخاوف بشأن أمن البيانات وخصوصية المرضى، لا سيما في المؤسسات التي تفتقر إلى بروتوكولات قوية للأمن السيبراني. وتختتم الدراسة بالتوصية بدمج الاستراتيجيات الرقمية ضمن خطط التطوير المؤسسي الأوسع، وتوفير التدريب والدعم الكافيين للمستخدمين، ووضع أطر سياسات تُعنى بالأمن والتوافق التشغيلي وتجربة المستخدم. ويؤكد العري أن التحويل الرقمي في السجلات الطبية ليس مجرد تقدم تكنولوجي، بل هو نقلة نوعية تتطلب جاهزية مؤسسية ونكيها ثقافياً واستثماراً مستداماً. **دراسة البدري (2022):**

عنوان الدراسة: التحويل الرقمي في المؤسسات الصحية: التحديات والفرص في إدارة السجلات الطبية

تستكشف الدراسة التأثير متعدد الجوانب للتحويل الرقمي على إدارة السجلات الطبية داخل مؤسسات الرعاية الصحية، مُسلّطاً الضوء على الفرص التي تُتيحها الرقمنة والتحديات التي تُعيق فعاليتها. وقد دُفِعت هذه الدراسة إلى التوسع السريع للتقنيات الرقمية في قطاع الرعاية الصحية والدور الحاسم الذي

تعبه السجلات الطبية في دعم القرارات السريرية، وتحسين العمليات الإدارية، وتعزيز نتائج المرضى. وباستخدام نهج وصفي نوعي، ركز البحث على عينة من مديري المستشفيات، وموظفي تكنولوجيا المعلومات، والطاقم الطبي لاكتساب فهم شامل لكيفية تطبيق أنظمة السجلات الرقمية وصيانتها واستخدامها في بيئات العمل الواقعية.

كشفت الدراسة أن التحول الرقمي لديه القدرة على تبسيط إدارة السجلات الطبية بشكل كبير من خلال تحسين إمكانية الوصول إلى البيانات، وتقليل الأعمال الورقية، وتقليل أخطاء التوثيق، وتسهيل التنسيق بشكل أفضل بين فرق الرعاية الصحية. وأشار المشاركون إلى أن الأنظمة الإلكترونية أتاحت استرجاعاً أسرع لمعلومات المرضى، وتوثيقاً أكثر دقة، وزيادة الموثوقية في حفظ السجلات على المدى الطويل. ومع ذلك، أكدت الدراسة أيضاً أن الانتقال إلى الأنظمة الرقمية ليس خالياً من العقبات. شملت التحديات الرئيسية محدودة البنية التحتية التقنية في بعض المستشفيات، وعدم كفاية مخصصات الميزانية، ونقص برامج التدريب المتخصصة للكوادر الطبية والإدارية. علاوة على ذلك، أعرب بعض المتخصصين في الرعاية الصحية عن عدم ارتياحهم لهذا التحول، مشيرين إلى زيادة وقت استخدام الشاشات وفقدان التفاعل المباشر مع المرضى. ويخلص البدرى إلى أنه على الرغم من وضوح فوائد التحول الرقمي، إلا أن التنفيذ الناجح يتطلب استراتيجية شاملة تجمع بين الاستثمار التكنولوجي وإدارة التغيير، وتمكين الموظفين، ورؤية طويلة المدى تتماشى مع الأهداف المؤسسية.

دراسة حسن (2020):

عنوان الدراسة: أثر استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في المستشفيات

تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير اعتماد السجلات الصحية الإلكترونية على كفاءة وأداء موظفي

المستشفيات بشكل عام. وإدراكاً للاعتماد المتزايد على الأدوات الرقمية في بيئات الرعاية الصحية، يهدف البحث إلى تحديد ما إذا كان

استخدام أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية يؤدي إلى تحسينات ملموسة

في الإنتاجية والتواصل والدقة في سير العمل بالمستشفى. ويركز البحث على العاملين الطبيين والإداريين في الخطوط الأمامية الذين يتفاعلون بانتظام مع أنظمة معلومات المرضى.

تستخدم الدراسة تصميم بحث كمي، باستخدام استبيانات هيكلة موزعة على عينة من العاملين في مجال الرعاية الصحية من مختلف الأقسام، بما في ذلك الأطباء والمرضى والموظفين الإداريين. وتركز البيانات التي جمعت على مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل وقت إنجاز المهام، ومعدلات الخطأ، وسهولة الوصول إلى معلومات المرضى، ورضا الموظفين عن الأنظمة الرقمية المطبقة. وقد وجدت الدراسة تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية على كفاءة الموظفين. وأفاد المشاركون بأن الأنظمة الإلكترونية أتاحت لهم اسعراج سجلات المرضى بسرعة أكبر، وتقليل التوثيق المكرر، وتنسيق الرعاية بشكل أكثر فعالية بين الأقسام. علاوة على ذلك، تؤكد الدراسة أن السجلات الصحية الإلكترونية قد حسنت التواصل بين الفرق الطبية والوحدات الإدارية، مما مكن من اتخاذ قرارات أسرع وتقليل التأخير في رعاية المرضى. ومن خلال تقليل

الوقت المستغرق في الأعمال الورقية اليدوية وتقليل خطر فقدان البيانات أو إساءة وضعها، تمكن الموظفون من إعادة توجيه تركيزهم نحو أنشطة أكثر تركيزاً على المرضى. ومع ذلك، يحدد البحث أيضاً تحديات ملحوظة: واجه بعض الموظفين في البداية صعوبة في التكيف مع الأنظمة الجديدة بسبب نقص

التدريب ونقص الخبرة السابقة في المنصات الرقمية. كما تم ذكر الأعطال الفنية وعدم اتساق استخدام

النظام عبر الأقسام كعوائق أمام تحقيق مكاسب كاملة في الكفاءة.

وتخلص الدراسة إلى أنه على الرغم من أن السجلات الصحية الإلكترونية تتمتع بإمكانات كبيرة لتحسين أداء الموظفين في المستشفيات، إلا أن نجاحها يعتمد بشكل كبير على التعليم المستمر للموظفين، وتوحيد النظام، ودعم المستخدمين. وتوصي الدراسة بأن تستثمر المستشفيات ليس فقط في التكنولوجيا نفسها،

ولكن أيضًا في استراتيجيات إدارة التغيير التي تعزز مشاركة المستخدمين، وتقلل من المقاومة، وتضمن تجهيز جميع الموظفين بشكل كافٍ للعمل في بيئة رعاية صحية رقمية.

دراسة الصانع (2019):

عنوان الدراسة: تقييم مستوى رضا الكوادر الصحية عن نظام السجلات الطبية الإلكترونية في مستشفى الملك فهد

أجريت هذه الدراسة كدراسة مركزية لتقييم مستوى رضا العاملين في مجال الرعاية الصحية عن نظام السجلات الطبية الإلكترونية (EMR) المطبق في مستشفى الملك فهد. يكمن الدافع وراء هذا البحث في الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية في مجال الرعاية الصحية، والإدراك بأن نجاح هذه الأنظمة يعتمد بشكل كبير على قبول المستخدمين ورضاهم. هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا الأطباء والممرضين والكوادر الإدارية عن سهولة استخدام نظام السجلات الطبية الإلكترونية، ووظائفه، وكفاءته في عملياتهم السريرية والإدارية اليومية.

اعتمدت الدراسة منهجية وصفية كمية، ووُضعت استبيانات مُنظمة على عين «مُتنوعة» من العاملين في مجال الرعاية الصحية الذين تفاعلوا مُباشرةً مع منصة السجلات الطبية الإلكترونية. قاس الاستبيان مستوى الرضا عبر عدة أبعاد: سرعة النظام وسهولة الوصول إليه، ودقة التوثيق، وسهولة الاستخدام، وموثوقية النظام، وتأثيره المُتصور على سير العمل ورعاية المرضى. كشفت النتائج أن غالبية المُستجيبين أعربوا عن مستوى رضا مُتوسط إلى مُرتفع عن نظام السجلات الطبية الإلكترونية. لاحظ العديد من المشاركين تحسنًا في سرعة الوصول إلى سجلات المرضى، وانخفاضًا في أخطاء التوثيق، وإمكانية تتبع السجلات الطبية بشكل أشمل.

ومع ذلك، كشفت الدراسة أيضًا عن العديد من المخاوف لدى الموظفين. فقد شعر بعض المستخدمين أن واجهة النظام لم تكن سهلة الاستخدام بما يكفي، لا سيما لمن لديهم خبرة محدودة في استخدام الحاسوب. وأشار آخرون إلى حدوث تأخيرات أثناء توقف النظام، ونقص في الدعم الفني في الوقت المناسب، ونقص في التدريب خلال مرحلة التنفيذ الأولية. وأعرب الممرضون، على وجه الخصوص، عن إحباطهم من عمليات إدخال البيانات التي شعروا أنها أثقلت كاهلهم.

وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من أن نظام السجلات الطبية الإلكترونية في مستشفى الملك فهد قد حسن بشكل عام جودة وسرعة تدفق المعلومات، إلا أن الدعم المستمر والتحسينات التي تركز على المستخدم ضرورية للحفاظ على رضا الموظفين. وأوصت الدراسة ببرامج تدريبية مستمرة، وتقييمات دورية للنظام، وزيادة مشاركة المستخدمين النهائيين في التحديثات أو التوسعات المستقبلية للنظام الرقمي لضمان فعاليته وقبوله على المدى الطويل.

دراسة الخالدي (2021):

عنوان الدراسة: الإدارة الرقمية للسجلات الطبية وأثرها في تحسين اتخاذ القرار الإداري في القطاع الصحي

يستكشف الدراسة دور إدارة السجلات الطبية الرقمية في دعم وتعزيز عمليات اتخاذ القرارات الإدارية في قطاع الرعاية الصحية. وقد انطلقت الدراسة من الحاجة المعقدة للحكومة القائمة على البيانات في مؤسسات الرعاية الصحية، والأهمية الحاسمة للمعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب في صياغة قرارات

إدارية فعالة. وتُركز الدراسة على كيفية مساهمة أنظمة السجلات الطبية الرقمية وخاصة التخزين والاسترجاع والتحليل الإلكتروني في تعزيز التخطيط وتخصيص الموارد وتقييم الأداء والرقابة الاستراتيجية.

وباستخدام نهج متعدد الأساليب، جمع الخالدي بيانات كمية ونوعية من مديري المستشفيات ورؤساء الأقسام وأخصائيي تكنولوجيا المعلومات العاملين في مؤسسات الصحة العامة. وبحث الدراسة في كيفية تأثير الوصول إلى بيانات المرضى الرقمية، ولوحات معلومات التقارير، وأدوات التوثيق الآلية على سرعة وجودة القرارات التي تتخذها الإدارة. وتشير النتائج بقوة إلى أن أنظمة الإدارة الرقمية تُزود قادة الرعاية الصحية بمعلومات أكثر موثوقية وفورية، مما يُمكن من اتخاذ قرارات أكثر استجابة واستنارة.

أفاد المشاركون بأن السجلات الرقمية سهلت مراقبة أنشطة المستشفى بشكل أفضل، وساعدت في تحديد أوجه القصور، وسمحت لصانعي القرار بالتصرف بشكل أكثر استباقية في إدارة الأزمات وتخطيط الموارد. علاوة على ذلك، سهلت مركزية البيانات وتكاملها بين الأقسام إجراء تحليلات الأداء، ودعم الامتثال للوائح الصحية، وتوجيه صياغة السياسات طويلة الأجل.

ومع ذلك، أشارت الدراسة أيضًا إلى العديد من القيود التي قد تؤثر على تأثير الأنظمة الرقمية على عملية صنع القرار. وشملت هذه القيود التباينات في استخدام النظام بين الأقسام، ومحدودية قدرات الموظفين في تفسير البيانات، وعدم كفاية الأدوات التحليلية المدمجة في بعض منصات السجلات الطبية الإلكترونية. وأكد الخالدي أنه على الرغم من أهمية البنية التحتية التكنولوجية، إلا أن قيمتها الحقيقية تكمن في مدى دعمها للرؤية الإدارية والتعلم التنظيمي.

وتختتم الدراسة بالتوصية بزيادة الاستثمار في أدوات ذكاء الأعمال، وتعزيز التدريب على تحليلات البيانات لمسؤولي الرعاية الصحية، وتطوير أنظمة بيئية رقمية توائم التوثيق السري مع الأولويات الإدارية. ويؤكد الخالدي في النهاية أن إدارة السجلات الطبية الرقمية يجب ألا تقتصر على تلبية الاحتياجات السريية فحسب، بل أن تُشكل أيضًا أساسًا للقيادة الاستراتيجية في قطاع الرعاية الصحية.

التعقيب علي الدراسات التي تناولت المتغير المستقل (التحول الرقمي).

تؤكد الدراسات المراجعة مجتمعة على الأهمية المتنامية للتحول الرقمي في تعزيز كفاءة وجودة خدمات الرعاية الصحية، لا سيما من

خلال تطبيق السجلات الطبية الإلكترونية. وقد أكد كلٌّ من العري (2021) وحسن (2020) على وجود علاقة إيجابية قوية بين

الأنظمة الرقمية وتحسين نتائج الأداء، سواءً من حيث جودة الخدمة أو كفاءة الموظفين. وبالمثل، سلط البدري (2022)

والخالدي (2021) الضوء على المزايا الإدارية والاستراتيجية لأنظمة السجلات الرقمية، لا سيما في تسهيل التنسيق بشكل أفضل، واتخاذ

القرارات القائمة على البيانات، والتخطيط طويل المدى.

ومع ذلك، وعلى الرغم من هذه النتائج الإيجابية المشتركة، فقد تم تحديد العديد من التحديات المشتركة باستمرار في جميع الدراسات.

وتشمل هذه التحديات محدودية البنية التحتية، ونقص التدريب، ومقاومة التغيير بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، والمخاوف

بشأن سهولة استخدام النظام وأمن البيانات. على سبيل المثال، أكد الصانع (2019) على ضرورة تحسين رضا المستخدمين من

خلال تصميم واجهة أفضل ودعم فني مستمر، بينما أشار الخالدي (2021) إلى ضرورة دمج الأنظمة الرقمية مع الأدوات

التحليلية لإطلاق العنان لإمكاناتها الكاملة في صنع القرارات الإدارية.

ومن نقاط القوة البارزة في الدراسات التي تمت مراجعتها تنوع وجهات النظر من الكادر الطبي إلى القيادة الإدارية مما يوفر فهماً شاملاً

لتأثير التحول الرقمي. ومع ذلك، هناك ثغرات ينبغي أن تتناولها الأبحاث المستقبلية. فقد استخدمت معظم الدراسات أساليب المسح

المقطعي، والتي قد لا تلتقط بشكل كامل الآثار الطولية للتطبيق الرقمي. علاوة على ذلك، لا تزال الأبعاد الوجودية والتمحورة حول

الإنسان للتحول الرقمي، مثل تأثيره على معنويات الموظفين، والهوية المهنية، أو علاقات المرضى بمقدمي الرعاية، غير

مستكشفة بشكل كافٍ.

باختصار، في حين أن مجموعة الأبحاث الحالية توفر دعماً تجريبياً قوياً لفوائد السجلات الطبية الإلكترونية، إلا أنها تكشف أيضاً عن الحاجة إلى مناهج أكثر شمولية تجمع بين الابتكار التكنولوجي والتغيير التنظيمي والعوامل البشرية والاستعداد الثقافي. يمكن أن تستفيد الدراسات المستقبلية من دمج المنهجيات النوعية لاستكشاف رؤى أعمق حول كيفية تجربة الأنظمة الرقمية والتنقل فيها من قبل المستخدمين على المستويين الوظيفي والعاطفي.

ثانياً: الدراسات التي تناولت كفاءة خدمات المرضى

دراسة الحربي، سارة (2020)

عنوان الدراسة: قياس كفاءة خدمات المرضى في المستشفيات الحكومية السعودية: دراسة تحليلية باستخدام بطاقة الأداء

المتوازن

هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة خدمات المرضى في المستشفيات الحكومية السعودية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لتقييم الأداء. وإدراكاً منها أن جودة خدمات الرعاية الصحية تتجاوز مجرد النتائج المالية، اعتمدت الدراسة نهجاً متعدد الأبعاد شمل رضا المرضى، ووقت الانتظار، وتقليل الأخطاء، والاستجابة التشغيلية. واستخدمت منهجية تحليلية كمية لجمع البيانات من عدة أقسام، بما في ذلك العيادات الخارجية، ووحدات الطوارئ، وخدمات المرضى الداخليين، مع التركيز على المؤشرات الرئيسية المستمدة من أربعة مناظير لبطاقة الأداء المتوازن: المالية، والعلاء (المرضى)، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو.

وأكدت الدراسة على أن منظور "العميل" هو جوهر تقديم خدمات الرعاية الصحية. واستخدمت مقاييس

مثل متوسط وقت الانتظار، وتكرار الشكاوى، والوقت اللازم للتشخيص، ودقة البيانات لتقييم كفاءة

الخدمة. وكشفت النتائج أنه في حين تفوقت بعض المستشفيات في كفاءة العمليات الداخلية وسرعة

التوثيق، واجهت مستشفيات أخرى تحديات في مجالات تؤثر بشكل مباشر على تجربة المريض، مثل

التأخير في الاستجابة، وعدم اتساق التواصل، وضعف التكامل بين وحدات الخدمة.

كما سلّطت الدراسة الضوء على غياب معايير قياس الأداء الموحدة في جميع المؤسسات، مما أضعف جهود رصد جودة الخدمات وتطبيق تحسينات فعالة. وأكدت أن غياب معايير موحدة يُصعب على مسؤولي المستشفيات تحديد فجوات الأداء ووضع حلول عملية.

كما أوصت الدراسة باعتماد بطاقة الأداء المتوازن في جميع مرافق الرعاية الصحية لدعم التخطيط الاستراتيجي، ومواءمة الأداء، وتحسين الجودة. ودعت أيضًا إلى تعزيز تدريب الكادر الطبي والإداري على مؤشرات الأداء الرئيسية، وحثت على العزم أقوى من جانب القيادة بالرعاية التي تُركز على المريض كأساس لتحسين كفاءة تقديم الخدمات.

دراسة البقي، محمد (2019)

عنوان الدراسة: دور القيادة الإدارية في تحسين كفاءة خدمات المرضى: دراسة ميدانية على مستشفيات وازرة

الصحة

استكشفت الدراسة دور القيادة الإدارية في تعزيز كفاءة خدمات المرضى داخل المستشفيات التابعة لوزارة الصحة. وانطلقت من فرضية أن ممارسات القيادة تلعب دورًا حاسمًا ليس فقط في الإدارة التنظيمية، بل أيضًا في جودة واستجابة تقديم الرعاية الصحية. واستخدم البحث منهجية كمية ميدانية، استهدفت مديري المستشفيات ورؤساء الأقسام وموظفي الخطوط الأمامية لتقييم كيفية تأثير سلوكيات القيادة المختلفة على نتائج أداء الخدمة.

ركزت الدراسة على عدة أبعاد قيادية، بما في ذلك تمكين الموظفين، والتواصل، والمشاركة في صنع القرار، ومراقبة الجودة، والتوجيه الاستراتيجي. وأشارت النتائج إلى أن المستشفيات ذات القيادة النشطة

والتشاركية قد حققت مستويات أعلى من الكفاءة في خدمات المرضى، مثل تقليل أوقات الانتظار،

وتحسين تنسيق الموظفين، وزيادة الاستجابة لاحتياجات المرضى. وارتبطت أساليب القيادة التي شجعت على التواصل المفتوح وتفويض الصلاحيات بشكل خاص بتسريع سير العمل السريري وتقليل انقطاعات الخدمة.

كشفت الدراسة أنه عندما استثمر القادة في التطوير المستمر للموظفين وعززوا ثقافة المساءلة، تحسن رضا المرضى وكفاءة الخدمة بشكل ملحوظ. في المقابل، غالبًا ما شهدت المؤسسات ذات الهياكل القيادية الأكثر صرامة، والتي تُدار من أعلى إلى أسفل، بطءًا في الاستجابة الإدارية، وتزايدًا في إرهاق الموظفين، وانعدامًا في كفاءة تقديم الرعاية.

خلصت الدراسة إلى أن القيادة الإدارية ليست عاملًا هامشيًا، بل هي محرك أساسي في تشكيل جودة خدمات الرعاية الصحية وكفاءتها. وأوصت بأن تُعزز مؤسسات الرعاية الصحية نماذج القيادة القائمة على التعاون والشفافية والتخطيط المركز على الأداء. بالإضافة إلى ذلك، شددت على أهمية برامج

تدريب القيادة التي تُزود مديري المستشفيات بالمهارات اللازمة لإدارة التغيير، وتحسين الموارد، وقيادة

فرق متعددة التخصصات نحو نتائج تُركز على المريض.

دراسة شعيب، مكي (2021)

عنوان الدراسة: تأثير استخدام تقنيات lean six sigma في رفع كفاءة خدمات المرضى في المستشفيات الجامعية

تناولت الدراسة أثر تطبيق تقنيات لين ستة سيجما (LSS) على تحسين كفاءة خدمات المرضى في المستشفيات الجامعية. وقد طبقت لين ستة سيجما، وهي منهجية تُستخدم تقليديًا في البيئات الصناعية والتجارية، في سياق الرعاية الصحية لتحديد أوجه القصور، وتقليل تأخيرات الخدمة، وتحسين الجودة الشاملة لرعاية المرضى. وهدف البحث إلى تقييم مدى قدرة أدوات تحسين الجودة المهيكلية على تحقيق

نتائج قابلة للقياس في بيئات الخدمات الطبية، وخاصة في أقسام العيادات الخارجية حيث غالبًا ما يواجه تدفق المرضى تحديات بسبب الاكتظاظ والاختناقات الإدارية.

وُظفت منهجية دراسة حالة، مع التركيز على تطبيق أدوات لين ستة سيجما، مثل رسم خرائط العمليات، وتحليل الأسباب الجذرية، وتتبع مقاييس الأداء، داخل مستشفى جامعي كبير. وجمعت البيانات قبل وبعد التدخل لقياس التغيرات في مؤشرات الأداء الرئيسية، بما في ذلك متوسط وقت الخدمة، وفترات انتظار المرضى، ومعدل تكرار الأخطاء، ودرجات الرضا.

كشفت الدراسة عن تحسينات كبيرة بعد اعتماد تقنيات لين ستة سيجما. فقد انخفض متوسط الوقت اللازم لإتمام خدمات المرضى بأكثر من 30%، وأصبحت عمليات الخدمة أكثر توحيدًا وقابلية للتنبؤ. بالإضافة

إلى ذلك، أفاد الموظفون بتحسين التنسيق بين الوحدات، وقلّت أوقات انتظار المرضى ووضّحت عملية

التواصل. وأشارت الدراسة أيضًا إلى أن مبادرات لين ستة سيجما ساعدت إدارة المستشفى على تحديد أوجه القصور الخفية وإعادة تخصيص الموارد بفعالية أكبر.

ومع ذلك، أكدت الدراسة أن نجاح لين ستة سيجما في بيئة الرعاية الصحية يعتمد بشكل كبير على جاهزية المؤسسة وانخراط

الموظفين. وتم تحديد مقاومة التغيير، ونقص التدريب، ونقص الدعم من القيادة

كعوائق محتملة. لذلك، أوصت الدراسة بالتطبيق التدريجي لبرامج لين ستة سيجما، مدعومًا بثقيف مستمر للموظفين ومراقبة مستمرة للنتائج لضمان الاستدامة.

أظهرت الدراسة أن لين ستة سيجما يمكن أن يكون بمثابة إطار عمل فعال لرفع كفاءة خدمات المرضى في المؤسسات الطبية

الأكاديمية، شريطة أن يكون جزءًا لا يتجزأ من ثقافة التحسين المستمر ومدعومًا بقيادة استراتيجية.

عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في كفاءة الخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة ميدانية في العراق

تناولت الدراسة العوامل المؤثرة على كفاءة خدمات الرعاية الصحية من منظور المرضى، مع التركيز على المستشفيات العامة في العراق. وخلافا للعديد من الدراسات التي تُقيّم جودة الخدمة من منظور إداري أو مُركز على مُقدم الخدمة، ركزت هذه الدراسة على تجربة المريض كمعيار أساسي لتقييم كفاءة الخدمة. واعتمدت على نهج كمي ميداني، بالاعتماد على استبيانات مُنظمة وُزعت على مجموعة مُتنوعة من المرضى في مُختلف أقسام المُستشفيات، بما في ذلك وحدات الطوارئ والعيادات الخارجية وأجنحة الجراحة.

استكشفت الدراسة أبعادا مُتعددة للكفاءة المُتصورة، بما في ذلك سرعة الخدمة، واستجابة الموظفين، ودقة الإجراءات الطبية، ووضوح التواصل، والخصوصية، والنظافة، وسهولة الوصول إلى الخدمات. طُلب من المرضى تقييم أحدث تجاربهم، مُقدمين تقييمات وتعليقات سرديّة. كشف التحليل أن المرضى يربطون الكفاءة ليس فقط بسرعة تقديم الخدمة لهم، ولكن أيضًا بمدى تنظيم العملية واحترامها ووضوحها طوال تفاعلهم مع النظام.

أظهرت النتائج الرئيسية أن الرعاية في الوقت المُناسب والتواصل الفعال كان لهما الأثر الأكبر على تصورات المرضى لكفاءة الخدمة. ارتبط التأخير، والإجراءات المتكررة، والتعليمات غير الواضحة، أو إهمال الموظفين باستمرار بانخفاض درجات الكفاءة. من ناحية أخرى، حتى في البيئات محدودة الموارد، عندما يتواصل الموظفون بوضوح ويتصرفون باحترام، يُقيّم المرضى الخدمات بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة إلى أن العوامل غير السريرية مثل نظافة أماكن الانتظار، واللافتات، وأنظمة جدولة المواعيد أثرت بشكل كبير على تصورات المرضى للكفاءة المؤسسية.

وخلصت الدراسة إلى أن تحسين كفاءة خدمات الرعاية الصحية يتطلب نهجاً يركز على المريض يتجاوز الأداء الفني. وأوصت بتعزيز مهارات التواصل بين الموظفين، وتبسيط إجراءات الخدمة، وتحسين البيئة

المادية لمرافق الرعاية الصحية، ودمج ملاحظات المرضى في تقييمات الأداء. وفي النهاية، أبرزت الدراسة أهمية الاستماع إلى المرضى كاستراتيجية رئيسية لتحقيق خدمات صحية أكثر استجابة وفعالية.

دراسة (Alshammari, F (2021)

عنوان الدراسة: تقييم كفاءة خدمات المرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة بالرياض

هدفت الدراسة إلى تقييم ومقارنة كفاءة خدمات المرضى بين المستشفيات العامة والخاصة في الرياض، المملكة العربية السعودية. ركزت الدراسة على تحديد فجوات الأداء واستكشاف العوامل التي تسهم في اختلاف جودة تقديم الخدمات بين القطاعين. اعتمد البحث على منهجية كمية مقارنة، باستخدام استبيانات هيكلة وبيانات أداء المستشفيات لقياس مؤشرات الكفاءة الرئيسية، مثل وقت انتظار المرضى، واستجابة الموظفين، واستمرارية الخدمة، ورضا المرضى.

وخلصت الدراسة إلى أن المستشفيات الخاصة تتفوق عمومًا على المستشفيات العامة في العديد من مقاييس الكفاءة. وأفاد المرضى في المرافق الخاصة بأوقات انتظار أقصر، ورعاية أكثر تخصيصًا، ومعالجة إدارية أسرع، وتواصل أفضل مع الكادر الطبي. وعزت الدراسة ذلك إلى هياكل تنظيمية أقوى، واستقلالية أكبر للموظفين، ومرونة أكبر في تخصيص الموارد في القطاع الخاص. بالإضافة إلى ذلك، اتجهت المستشفيات الخاصة إلى زيادة الاستثمار في تدريب الموظفين والبنية التحتية الرقمية، مما ساهم في سلسلة سير العمل وزيادة كفاءة دورات الخدمة.

وعلى النقيض من ذلك، وجد أن المستشفيات العامة تعاني من جمود الإجراءات البيروقراطية، وقيود الموارد، وضغط العمل الزائد، مما أدى في كثير من الأحيان إلى تأخير في تقديم الخدمة وانخفاض رضا

المرضى. على الرغم من هذه التحديات، أظهرت بعض المستشفيات العامة كفاءة عالية في الأقسام المتخصصة، حيث كانت القيادة قوية والأنظمة أفضل تنظيمًا.

وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز الكفاءة في المستشفيات العامة يتطلب معالجة القيود الهيكلية، والاستثمار في إعادة تصميم العمليات، وتمكين الموظفين من خلال التدريب ومنحهم سلطة اتخاذ القرار. وأكدت على الحاجة إلى إصلاحات سياسية تدعم المرونة التشغيلية وتعزز ثقافة المساءلة والرعاية التي تركز على المريض في جميع أنحاء نظام الرعاية الصحية.

التعقيب على الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل (كفاءة خدمات المرضى)

قدمت الدراسات المراجعة التي تركز على كفاءة خدمة المرضى فهما دقيقًا للمتغيرات التي تشكل جودة واستجابة تقديم الرعاية الصحية. وقد ركزت معظم هذه الدراسات على مؤشرات قابلة للقياس، مثل أوقات الانتظار، وسرعة الخدمة، واستجابة الموظفين، ورضا المرضى. وقد سلط الضوء باستمرار على هذه العناصر كمعايير أساسية لتقييم كفاءة تقديم الخدمات، وخاصة من منظور المريض.

كانت الدراسات التي اعتمدت مناهج متركزة على المريض مثل تلك التي تستخدم استبيانات الرضا أو أطر بطاقة الأداء المتوازن فعالة بشكل خاص في تسليط الضوء على الفجوة بين مقاييس الأداء المؤسسي وتجارب المرضى الفعلية. علاوة على ذلك، أظهرت الدراسات التي استكشفت دور القيادة وتقنيات تحسين الجودة، مثل منهجية لين سيكس سيجما، أن التغييرات الهيكلية وتحسين العمليات لها تأثير ملموس على نتائج تقديم الخدمات.

ومع ذلك، وعلى الرغم من مساهماتها، اقتصر العديد من هذه الدراسات على التركيز الضيق على العوامل التشغيلية، وغالبًا ما أغفلت الجوانب الأوسع والأكثر تركيزًا على الإنسان في كفاءة الرعاية الصحية. لم تتناول دراسات كثيرة الأبعاد العاطفية أو النفسية، كالثقة، والكرامة المتصورة، واستمرارية الرعاية، والتي تؤثر بدورها على كيفية إدراك المرضى لفعالية الخدمات. علاوة على ذلك، وبينما أقرت

بعض الأبحاث بدور التكنولوجيا، لا يزال هناك بحث محدود حول كيفية تفاعل الأنظمة الرقمية، كالسجلات الطبية الإلكترونية، مع الكفاءة المتصورة لدى المرضى أو تعزيزها.

بشكل عام، تُقدّم الدراسات الحالية رؤى أساسية قوية حول ما يجعل خدمات الرعاية الصحية أكثر كفاءة،

لا سيما من حيث السرعة والتنسيق. ومع ذلك، فإنها تكشف أيضًا عن فجوات في معالجة التفاعل بين

التحول الرقمي، ومشاركة الموظفين، ورضا المرضى. وهذا يُتيح فرصة واضحة لإجراء أبحاث أكثر

تكاملاً مثل الدراسة الحالية لدراسة كيف يمكن للأدوات الرقمية، عند إدارتها بفعالية، أن تُسهم ليس فقط في الأداء التنظيمي، بل أيضًا في

تحسينات ملموسة في تجربة المريض.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. تُسلط الدراسات التي تتناول التحول الرقمي في السجلات الطبية الضوء باستمرار على إمكاناته في تحسين عمليات الرعاية الصحية من خلال تحسين الوصول إلى البيانات، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسريع عملية اتخاذ القرارات. ومع ذلك، غالبًا ما تعتمد هذه الفوائد على جاهزية البنية التحتية، وتدريب المستخدمين، وثقافة المؤسسة.
2. على الرغم من التركيز التكنولوجي، أغفلت العديد من الدراسات الأبعاد الإنسانية والوجودية للتحول الرقمي، مثل كيفية تأثيره على أدوار الموظفين، والهوية المهنية، وعلاقة المريض بمقدم الخدمة.
3. ركزت الدراسات المتعلقة بكفاءة خدمة المرضى على مؤشرات قابلة للقياس مثل أوقات الانتظار، واستجابة الموظفين، ورضا المرضى. ووجدت هذه الدراسات عمومًا أن القيادة الإدارية، والتواصل الفعال، وأدوات تحسين الجودة تلعب دورًا هامًا في تحسين نتائج الخدمة.

4. ومن أوجه القصور المتكررة في هذه الدراسات الميل إلى اعتبار كفاءة الخدمة نتيجة تشغيلية بحتة، مع محدودية استكشاف

العوامل العاطفية والتجريبية التي تُشكل كيفية إدراك المرضى لجودة الرعاية.

5. في حين يُقدّم كلا المجالين البحثيين رؤى قيمة، إلا أن هناك فجوة ملحوظة في الأدبيات المتعلقة بكيفية مساهمة التحول

الرقمي بشكل مباشر في تحسين كفاءة خدمة المرضى، خاصة عند النظر إليها من منظور مُركّز على المريض. قليلة هي

الدراسات التي تُقدّم نهجاً متكاملًا يتناول التداخل بين الأدوات الرقمية وأداء تقديم الخدمات. وهذا يُبرز الحاجة إلى

أبحاث تجمع بين الابتكار التكنولوجي والتطوير التنظيمي ونماذج الرعاية المُركّزة على الإنسان.

**"The Impact of Digital Transformation in Medical Records on the
Efficiency of Patient Services: A Study from an Administrative and
Existential Perspective"**

Prepared by:

Reham Sulaimani

**Supervised by:
Dr. Fayez Jarad**

2025