

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير تقنية مالية



عنوان البحث

"التحول الرقمي في وزارة الصحة: التحديات والفرص في تحسين الخدمات الصحية"

"Digitalization in the Ministry of Health: Challenges and opportunities to improve health services"

إعداد الطالبه/ حصه راشد السلیمان

رقم الطالب/ 24300061

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد العالم تقدماً رقمياً متسارعاً في كل المجالات، ويبرز القطاع الصحي كأحد أبرز المستفيدين من هذه الطفرة الرقمية. يمثل التغيير الرقمي في قطاع الصحة تحولاً كلياً يشمل دمج التقنيات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، السجلات الصحية الإلكترونية والطب عن بعد بهدف رفع مستوى الخدمات الصحية و تيسير الوصول إليها.

يساهم التغيير الرقمي في خفض المصاريف وزيادة فعالية الخدمات الطبية تسريع إجراءات التشخيص والعلاج، وتعزيز دقة المعلومات الصحية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية للمواطنين. كما أنه يعزز الشمول الصحي ويقلل الأخطاء الطبية و يحقق الربط بين مختلف المؤسسات الصحية مما يتيح تبادل البيانات بسرعة و أمان.

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور التغيير الرقمي في وزارة الصحة وإبراز الفرص التي يتيحها والعوائق التي تحد من تطبيقه بشكل كامل. كما يناقش البحث أثر التغيير الرقمي على جودة الخدمات الصحية ومدى نجاح المبادرات الرقمية في تحسين الرعاية الصحية، مع تقديم بعض التوصيات لتعزيز التغيير الرقمي في القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة:

ماهو أثر التحول الرقمي في وزارة الصحة على رفع مستوى الخدمات الصحية؟ وما هي أبرز العقبات التي تعترض تنفيذه وما الإمكانيات المتاحة لتحقيق النجاح؟

بالرغم من سعي وزارة الصحة لاعتماد التحول الرقمي وتوظيف التقنيات الحديثة إلا أن هذا التطبيق يصطدم بصعوبات تؤثر على كفاءة وجودة الخدمات من بين هذه العقبات: البنية التحتية التقنية ، التكلفة المرتفعة ، رفض التغيير من بعض الموظفين القلق بشأن أمان البيانات، وعدم الترابط بين الأنظمة الصحية الرقمية المتنوعة.

أهمية الدراسة:

تساعد هذه الدراسة في فهم أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية، تحديد التحديات التي تواجهه، ودعم صناع القرار في وزارة الصحة لاتخاذ خطوات استراتيجية لتعزيز نجاح التحول الرقمي وتحقيق الاستفادة القصوى منه تأتي أهمية هذه الدراسة من النقاط التالية:

1. تحسين جودة الخدمات الصحية
2. دعم متخذي القرار في وزارة الصحة
3. تحديد التحديات والعقبات
4. الاستفادة من التجارب العالمية
5. تعزيز الأبحاث في مجال الصحة الرقمية

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مدى نجاح التحول الرقمي في وزارة الصحة، تحديد أبرز التحديات التي تواجهه، واستكشاف الفرص المتاحة لتطوير القطاع الصحي من خلال التكنولوجيا الحديثة، مع تقديم توصيات قابلة للتطبيق لدعم عملية التحول الرقمي بفعالية. ويمكن تلخيص الأهداف الرئيسية على النحو التالي:

1. تحليل مفهوم التحول الرقمي في القطاع الصحي
2. تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية
3. استكشاف التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في وزارة الصحة
4. تحديد الفرص المتاحة لتعزيز التحول الرقمي في القطاع الصحي
5. تقديم توصيات لتعزيز نجاح التحول الرقمي في وزارة الصحة

تساؤلات الدراسة

تتمحور هذه الدراسة حول تحليل واقع التحول الرقمي في وزارة الصحة من خلال الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمفهومه، تأثيره على جودة الخدمات، التحديات التي تعوقه، الفرص المتاحة لتعزيزه، والاستراتيجيات المقترحة لضمان نجاحه ويمكن صياغة التساؤلات البحثية كما يلي:

1. ما مفهوم التحول الرقمي في القطاع الصحي؟
2. ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه التحول الرقمي في وزارة الصحة؟
4. ما الفرص المتاحة لتعزيز نجاح التحول الرقمي في وزارة الصحة؟
5. ما الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز التحول الرقمي في وزارة الصحة؟

فروض الدراسة:

تفترض هذه الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية، لكنه يواجه تحديات تقنية ومالية وإدارية تحتاج إلى حلول مبتكرة. كما تفترض أن استغلال الفرص المتاحة وتبني استراتيجيات مناسبة يمكن أن يعزز نجاح هذا التحول في وزارة الصحة.

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفروض التي تسعى إلى اختبارها من خلال البحث والتحليل، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

1. هناك تأثير إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة.
 - التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة الخدمات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية.
 - يؤدي استخدام التقنيات الحديثة إلى تسريع عمليات التشخيص والعلاج وتحسين تجربة المرضى.
2. يواجه التحول الرقمي في وزارة الصحة عدة تحديات تؤثر على فعاليته تطبيقه.

- ضعف البنية التحتية الرقمية يشكل عائقًا أمام تنفيذ التحول الرقمي بكفاءة.
- التكلفة العالية للتحول الرقمي تحدّ من قدرات الوزارة على تبنيه بشكل شامل.
- هناك مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين في القطاع الصحي تؤثر على نجاح التحول الرقمي.
- قضايا أمن البيانات والخصوصية تعد من التحديات الرئيسية التي تواجه تنفيذ الأنظمة الرقمية الصحية.

3. يمكن استغلال الفرص المتاحة لتعزيز نجاح التحول الرقمي في وزارة الصحة.

- تبني الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء يساعد في تحسين دقة التشخيص والخدمات الصحية.
- تطوير استراتيجيات لتكامل الأنظمة الرقمية يساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية أفضل.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في التحول الرقمي يساعد في التغلب على التحديات الحالية.

4. هناك علاقة بين التحول الرقمي وزيادة رضا المرضى عن الخدمات الصحية.

- تساهم الخدمات الإلكترونية، مثل التطبيب عن بُعد والسجلات الصحية الإلكترونية، في تحسين تجربة المرضى وسهولة الوصول إلى الرعاية الصحية.
- التحول الرقمي يقلل من وقت الانتظار للمرضى ويحسن من مستوى المتابعة الصحية.

5. يمكن لوزارة الصحة تعزيز التحول الرقمي من خلال تبني سياسات واستراتيجيات مناسبة.

- الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية يساعد على تحقيق تحول رقمي ناجح.
- تعزيز إجراءات حماية البيانات الصحية يزيد من ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية.

الدراسات السابقة:

شهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً ملحوظاً، خاصة في إطار رؤية 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تبني التقنيات الحديثة. وقد أُجريت العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانب متعددة. فيما يلي استعراض لأبرز هذه الدراسات:

1. مبادرة الصحة الإلكترونية في التحول الرقمي (رؤية 2030)
2. برنامج تحول القطاع الصحي - رؤية السعودية 2030
3. أثر التحول الرقمي في مواجهة تداعيات جائحة كوفيد-19 في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية
4. دور جائحة كورونا في تسريع وتيرة التحول الرقمي في المملكة
5. التحول الرقمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية
6. السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المنطلقات النظرية التي تساعد في بناء إطار علمي متكامل لفهم التحول الرقمي في وزارة الصحة، والتحديات التي تواجهه، والفرص المتاحة لتعزيزه. يمكن تلخيص المنطلقات النظرية فيما يلي:

1. الإطار النظري للتحول الرقمي

- التحول الرقمي هو عملية تحويل الخدمات والعمليات التقليدية إلى حلول رقمية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لزيادة الكفاءة وتحسين جودة الأداء.

- يركز التحول الرقمي في القطاع الصحي على دمج التقنيات الرقمية مثل :

- السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs).
- الذكاء الاصطناعي (AI) في التشخيص والعلاج.
- إنترنت الأشياء (IoT) لمراقبة المرضى عن بُعد.
- الروبوتات والواقع المعزز في العمليات الجراحية.

2. النظريات المفسرة للتحول الرقمي في القطاع الصحي

- نظرية الابتكار التكنولوجي (Diffusion of Innovation Theory)
- نظرية النظم الصحية (Health Systems Theory)
- نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)
- نظرية التغيير التنظيمي (Organizational Change Theory)

3. الإطار المؤسسي للتحول الرقمي في وزارة الصحة

- السياسات والاستراتيجيات الحكومية، مثل رؤية السعودية 2030 التي تدعم التحول الرقمي في القطاع الصحي.
- الدعم المالي والتقني من الجهات المختصة لضمان تطبيق التكنولوجيا الحديثة بفعالية.
- تدريب وتأهيل الكوادر الصحية لمواكبة التطورات التكنولوجية.
- تعزيز الأمان السيبراني وحماية البيانات الصحية لضمان الخصوصية وسرية المعلومات.

4. دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية

- تحسين كفاءة الخدمات الطبية من خلال تقليل الأخطاء الطبية وزيادة سرعة التشخيص والعلاج.
- تمكين المرضى من الوصول إلى خدمات صحية أفضل من خلال التطبيقات الذكية والتطبيب عن بُعد.
- تحقيق ربط إلكتروني فعال بين المستشفيات والجهات الصحية لتسهيل تبادل المعلومات الصحية.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد البحث على مزيج من المناهج البحثية للحصول على فهم شامل للتحول الرقمي في وزارة الصحة، وتشمل:

1. المنهج المستخدم في الدراسة

- المنهج الوصفي التحليلي: (Descriptive-Analytical Method)

○ يستخدم لوصف واقع التحول الرقمي في وزارة الصحة، والتحديات التي تواجهه، والفرص المتاحة لتعزيزه.

○ يعتمد على تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالتحول الرقمي في المجال الصحي.

• المنهج الاستقرائي: (Inductive Method)

○ يُستخدم لاستنتاج العوامل المؤثرة على نجاح التحول الرقمي من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة.

○ يساعد في استخلاص أفضل الممارسات والتوصيات لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي.

• المنهج الكمي والنوعي: (Mixed Method)

○ يعتمد البحث على البيانات الكمية (الإحصاءات والتقارير الرسمية) والبيانات النوعية (تحليل الخبرات والتجارب).

○ يساعد هذا الأسلوب في تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية بناءً على بيانات واقعية.

2. أدوات جمع البيانات

يعتمد البحث على عدة أدوات لجمع البيانات لضمان دقة النتائج، ومنها:

1. المصادر الثانوية: (Secondary Sources)

○ تحليل الأدبيات السابقة: مراجعة الدراسات السابقة والتقارير الحكومية حول التحول الرقمي في القطاع الصحي.

○ الإحصاءات الرسمية: استخدام بيانات وتقارير وزارة الصحة المتعلقة بالتحول الرقمي.

2. المصادر الأولية: (Primary Sources)

○ الاستبيانات: (Surveys)

▪ سيتم توزيع استبيانات على موظفي وزارة الصحة والعاملين في القطاع الصحي لقياس مدى تقبلهم للتحول الرقمي، والتحديات التي يواجهونها، والفرص المحتملة.

○ المقابلات: (Interviews)

▪ سيتم إجراء مقابلات مع مسؤولين في وزارة الصحة ومتخصصين في التكنولوجيا الصحية لاستكشاف آرائهم حول مستقبل التحول الرقمي.

3. أساليب تحليل البيانات

• التحليل الإحصائي: (Statistical Analysis)

○ استخدام برامج تحليل البيانات مثل SPSS أو Excel لتحليل استجابات الاستبيانات ومعالجة البيانات الكمية.

○ تحليل التوزيعات التكرارية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لفهم الاتجاهات السائدة.

• التحليل النوعي: (Qualitative Analysis)

○ تحليل ردود المشاركين في المقابلات لفهم وجهات النظر والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في وزارة الصحة.

- استخلاص الأنماط والأفكار الرئيسية من البيانات النوعية.
- المقارنة مع الدراسات السابقة:
 - سيتم مقارنة النتائج مع دراسات وتجارب دولية لفهم الفروق وأوجه التشابه في تطبيق التحول الرقمي الصحي.
- 4. مجتمع الدراسة وعينها
 - يشمل الموظفين العاملين في وزارة الصحة، الأطباء والممرضين، الإداريين والمتخصصين في التقنية الصحية.
 - سيتم اختيار عينة عشوائية تشمل عددًا من الموظفين والكوادر الصحية في منشآت حكومية مختلفة للحصول على بيانات ممثلة ودقيقة.

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وتحليلها بشكل دقيق وموضوعي. تتنوع الأدوات بين المصادر الأولية التي تُجمع من المشاركين في الدراسة، والمصادر الثانوية التي تُستخدم في دعم الفهم النظري للتحديات والفرص في التحول الرقمي. فيما يلي الأدوات التي ستُستخدم في هذه الدراسة:

1. الأدوات الأولية:
 - الاستبيانات: (Surveys)
 - المقابلات الشخصية: (Interviews)
 - المجموعات التركيزية: (Focus Groups)
2. الأدوات الثانوية:
 - مراجعة الأدبيات السابقة: (Literature Review)
 - البيانات والتقارير الحكومية: (Official Reports)
 - المؤتمرات والندوات: (Conferences and Seminars)
3. أدوات التحليل:
 - التحليل الإحصائي: (Statistical Analysis)
 - التحليل النوعي: (Qualitative Analysis)

حدود الدراسة:

- تحدد حدود الدراسة إطار العمل الذي يوضح نطاق البحث وتركيزه في مجالات معينة. وتشمل هذه الحدود الزمنية، الجغرافية، الموضوعية، والعينية. وفيما يلي تفاصيل حدود الدراسة الخاصة بالتحول الرقمي في وزارة الصحة:
- الزمنية: تقتصر الدراسة على فترة من 2015 إلى 2025.
 - الجغرافية: تركز على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية والمرافق الصحية الحكومية في المدن الرئيسية.
 - الموضوعية: تركز على التحول الرقمي في وزارة الصحة، وتحديدًا في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال التقنيات الحديثة.

- العينية: تشمل عينة من موظفي وزارة الصحة في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية.

المراجع:

1. المراجع العلمية (الدراسات السابقة):
 - أبو الفتوح، ن. (2020). التحول الرقمي في القطاع الصحي: التحديات والفرص". مجلة الإدارة الصحية، 33(1)، 54-69.
 - محمد، ع. (2019). دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية". مجلة الصحة العامة والتكنولوجيا، 27(2)، 120-135.
2. التقارير الحكومية:
 - وزارة الصحة. (2022). التقرير السنوي عن التحول الرقمي في القطاع الصحي". وزارة الصحة السعودية.
 - وزارة الصحة. (2021). مراجعة الاستراتيجيات الرقمية في وزارة الصحة السعودية". تقرير داخلي.
 - المركز الوطني للتكنولوجيا الصحية. (2023). التحديات والفرص في تطبيق التحول الرقمي في الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.
 - رؤية السعودية 2030. (2016). تحقيق التحول الرقمي في جميع القطاعات الحكومية". وزارة الاقتصاد والتخطيط، المملكة العربية السعودية.
 - السرحان، م. (2020). التحول الرقمي في القطاع الصحي: الأساسيات والتطبيقات". دار الفكر للنشر.
 - زكريا، أ. (2019). إدارة تكنولوجيا المعلومات في الرعاية الصحية". دار المعرفة الجامعية.
3. القوانين والسياسات الحكومية:
 - اللائحة التنفيذية للبيانات الصحية. (2020) وزارة الصحة السعودية.
 - سياسة الأمان السيبراني في وزارة الصحة. (2021) وزارة الصحة السعودية.