

أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين لتحسين جودة الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية الرياض

إعداد الطالبة / مناهل ناصر العمري

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي هذا البحث بكل محبة واحترام إلى والديّ الكريمين،
الذين كانا لي الداعمين الأعظم في كل خطوات حياتي.

إلى والدي الحنونة التي زرعت في شغف العلم والمعرفة، وإلى
والدي العزيز الذي علمني قيمة الإرادة والمثابرة وقوة العزيمة

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين أغنوني بعلمهم ونصحهم،
ووجهوني بخبرتهم السديدة، أعبر عن خالص امتناني لتأثيرهم
الكبير في إنجاز هذا البحث. وإلى زملائي وأصدقائي الأعزاء الذين
شاركوني تحديات الطريق ولحظات النجاح، أهدي هذا العمل
كتعبير صادق عن شكري وامتناني لدعمهم وتشجيعهم
المستمر.

وأخيرًا، أهدي هذا الجهد إلى كل من ساهم بأي شكل في دعمي
وتشجيعي، راجيًا من الله أن يكون هذا الإنجاز خطوةً أولى نحو
مزيد من النجاحات والعطاء.

شكر و تقدير

الحمد لله الذي وفقني واعانني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على خير خلقه محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ الكريمين : والدي الذي كان لي الداعم الأكبر طوال مسيرتي، والدتي التي زرعت فيّ شغف العلم والمعرفة، وعلمني قيمة الإرادة والمثابرة. لقد كانت دعواتهما ودعمهما المعنوي والنفسي القوة الدافعة التي مكنتني من تحقيق هذا الإنجاز، ولا يوجد شيء يقدر فضلها عليّ طوال هذه السنوات.

أود أن أشكر أساتذتي الكرام، وخاصة مشرفي الرسالة الأعزاء الدكتور فيصل حسن والدكتور فايز جراد. لقد قدموا لي الدعم والإرشاد العلمي الكامل طوال إعداد هذا العمل، وتوجيهاتهم

القيمة كانت من العناصر الأساسية التي ساعدتني على صياغة
هذا العمل واتممه بضوء ووضوح.

وأخيرًا، أقدم شكرًا كاملاً لجميع الأشخاص الذين ساهموا بأي
شكل من الأشكال في دعمي، إما دعم معنوي أو عملي، أثناء
إنجاز هذا العمل.

أسأل الله تعالى أن يوفقنا جميعًا لما فيه الخير والنجاح، وأن
يجعل هذا العمل نافعا ومثمرا لجميع من يحتاجون إليه.

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين ودورها في تحسين جودة الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية، في ظل التوجه الوطني نحو التحول الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030. وقد انطلقت الدراسة من أهمية هذه الأنظمة بوصفها إحدى الركائز الأساسية لتطوير القطاع الصحي، لما توفره من دقة في توثيق البيانات، وسرعة في الوصول إلى المعلومات، ودعم لاتخاذ القرار، فضلاً عن انعكاسها المباشر على كفاءة الأداء وسلامة الخدمة المقدمة للمرضى.

اعتمدت الدراسة على تحليل العلاقة بين فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية وبين أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية، من خلال التركيز على مجموعة من العوامل المؤثرة، مثل سهولة الاستخدام، والتدريب، والدعم الفني، ومستوى تقبل الموظفين للتغيير، ومدى جاهزية البيئة التنظيمية والتقنية. كما تناولت الدراسة الأثر المتوقع لهذه الفعالية في رفع كفاءة العمل، وتقليل الأخطاء الطبية، وتسريع الإجراءات، وتحسين التواصل بين مقدمي الخدمة الصحية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الاستخدام الفعال للسجلات الصحية الإلكترونية يسهم بصورة ملموسة في تحسين أداء الموظفين، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الطبية المقدمة. كما أظهرت أن نجاح هذه الأنظمة لا يرتبط بوجودها التقني فقط، بل يتطلب توفير التدريب المستمر، والدعم الفني الفعال، وتعزيز ثقافة التقبل والتكيف لدى العاملين. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة دعم برامج التأهيل والتدريب، وتطوير البنية التقنية، وتعزيز جاهزية العاملين لتحقيق أقصى استفادة من هذه الأنظمة.

قائمة المحتويات

2.....	بسم الله الرحمن الرحيم
3	إهداء
4	شكر وتقدير
6	المستخلص
8	قائمة المحتويات
11	قائمة الاشكال
12	الفصل الأول :الإطار العام للدراسة
12	مقدمة
14	مشكلة الدراسة
15	أهمية الدراسة
17.....	أهداف الدراسة
18	1تساؤلات الدراسة
19	فروض الدراسة
20	الدراسات السابقة
32	المنطلقات النظرية للدراسة
34	الفصل الثاني
	المبحث الأول: السجلات الصحية الالكترونية
34	مقدمة
34	تعريف السجلات الصحية
35	انواع السجلات الصحية
36	اهمية السجلات الصحية
38	دور السجلات الصحية في تحسين اداء الموظفين

40	ملخص المبحث
	المبحث الثاني: أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية
41	مقدمة
42	تعريف أداء الموظفين
43	محددات وعوامل تحسين أداء الموظفين
47	مفهوم جودة الخدمات الطبية
48	العلاقة بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية
50	ملخص المبحث
52	الفصل الثالث
52	مقدمة
53	المنهجية وطرق البحث
62	مجتمع البحث
64	حدود البحث
67	4الفصل الرابع النتائج والتوصيات
67	مقدمة
68	تحليل البيانات
84	النتائج
89	التوصيات
	المراجع
93	المراجع العربية
94	المراجع الاجنبية
99	الملاحق
105	الملخص

107	الخاتمة
110	الاستبانة

قائمة الأشكال

- شكل (1) رسم توضيحي لمتوسط كل متغير ص 76
- شكل (2) شكل يوضح المقارنة بين المحاور الثلاثة ص 77
- شكل (3) شكل يوضح توزيع مستوى رضا الموظفين عن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية ص 78
- شكل (4) شكل يوضح : توزيع المتوسطات العامة لاستجابات الموظفين ص 79

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

شهد القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً واسعاً، تمثل في تبني الأنظمة الإلكترونية الحديثة لتحسين جودة الرعاية الصحية ورفع كفاءة الأداء. وتأتي السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) في مقدمة هذه الأنظمة بوصفها أحد أهم أدوات التحول الرقمي، لما توفره من إمكانيات تسهم في توثيق المعلومات الطبية بدقة، وسهولة الوصول إلى البيانات، وتسريع اتخاذ القرارات السريرية والإدارية ومع تزايد الجهود الوطنية ضمن برامج رؤية المملكة 2030 لتطوير البنية التحتية الصحية وتحويلها إلى منظومة رقمية متقدمة، أصبح من الضروري دراسة أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسات الصحية، خاصة وأن الموظفين يمثلون الركيزة الأساسية في نجاح أي تحول تقني. فعالية استخدام هذه السجلات لا تعتمد فقط على مدى توفر النظام، بل تشمل أيضاً سهولة الاستخدام، التدريب، الدعم الفني، ومدى تقبل الموظفين للتغيير. إن تحسين أداء الموظفين من خلال أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الطبية المقدمة؛ حيث

تساهم هذه الأنظمة في تقليل الأخطاء الطبية، تسريع تقديم الخدمة، رفع مستوى التواصل بين الطاقم الطبي، وتحسين تجربة المريض بشكل عام. وبالرغم من هذه المزايا، ما تزال هناك تحديات تتعلق بمدى كفاءة التطبيق، جاهزية المستخدمين، والعوامل التنظيمية التي قد تؤثر على تحقيق الاستفادة القصوى. وبناءً على ذلك، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين، وبيان دور هذه الفعالية في تحسين جودة الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية من خلال تسليط الضوء على مستوى القبول الاستخدام والتحديات المرتبطة بهذه الأنظمة داخل المؤسسات الصحية

وبذلك، سيتناول البحث المحاور التالية: مشكلة الدراسة وسؤال البحث الاساسي واهمية الدراسة واهداف الدراسة وتساؤلات الدراسة وفروض الدراسة والدراسات السابقة والمنطلقات النظرية للدراسة والمنهجية وطرق البحث وادوات الدراسة وحدود الدراسة والمراجع وذلك لبناء إطار علمي متكامل يوضح أثر فعالية السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

رغم الانتشار الكبير لاستخدام السجلات الصحية الرقمية في المستشفيات الحديثة، تعاني العديد من المؤسسات من صعوبات تؤثر على كفاءة هذا النظام وجودة الخدمات الطبية المقدمة. تشمل هذه الصعوبات :

- عدم كفاية التدريب والمهارات لدى بعض الأطباء والموظفين اداء العمل باستخدام النظام بالشكل الصحيح .
- مقاومة التغيير من قبل أفراد ينحازون إلى الأنظمة التقليدية الورقية .
- مشكلات تقنية مثل الأعطال وفقدان البيانات أو صعوبة التكامل مع الأنظمة القديمة .
- تأثير هذه العوامل على الأداء الطبي والإداري مثل تأخير الخدمات وظهور اخطاء في المعلومات وعدم الاستفادة المثلى من البيانات المتاحة لدعم القرارات .

لذا، تظهر الحاجة لإجراء دراسة تحليلية تهدف إلى تقييم تأثير السجلات الصحية الرقمية على تحسين جودة الرعاية الصحية

وكفاءة الأداء في المستشفيات، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز تطبيقها بشكل فعال.

سؤال البحث الأساسي:

كيف تؤثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية؟
اسئلة فرعية

- ما مدى قبول الموظفين للسجلات الصحية الإلكترونية؟
- ما تأثير استخدام السجلات على سرعة تقديم الخدمة الطبية؟
- هل استخدام السجلات يحسن دقة المعلومات الطبية؟

أهمية الدراسة:

في تحسين نظام الرعاية الصحية وزيادة كفاءة الخدمات الطبية المقدمة في المملكة العربية السعودية. يسعى البحث لفهم التأثير الذي يحدثه استخدام هذه الأنظمة على

أداء العاملين في المنظمات الصحية، وما يترتب على ذلك من

آثار على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

تبرز أهمية الدراسة من خلال مجموعة من النقاط الأساسية:

١- دعم اتخاذ القرارات الإدارية : توفر السجلات

الصحية الرقمية معلومات دقيقة وكاملة تساعد مديري

المستشفيات في اتخاذ قرارات مدروسة، مما يعزز كفاءة العمل

الإداري ويحسن من سير العمليات الصحية.

٢- تقليل الأخطاء الطبية : تساهم هذه الأنظمة في تسجيل البيانات

بشكل سريع ودقيق، مما يقلل مخاطر وقوع الأخطاء الطبية ويضمن

سلامة المواطنين.

٣- تعزيز التحول الرقمي : تقدم الدراسة نموذجًا عمليًا لتطبيق

أفضل اتجاهات الرقمنة في مجال الصحة، بما يتماشى مع الخطط الو

طنية للتحول الرقمي.

٤- زيادة كفاءة العاملين : تركز الدراسة على أهمية

تدريب الموظفين على استخدام السجلات الصحية الإلكترونية بشكل

فعال مما يحسن مهاراتهم ويساعد في تحقيق أقصى استفادة من التقنيات المتاحة.

٥- المساهمة في الأبحاث العلمية : تقدم هذه الدراسة قاعدة معرفية

حديثه يمكن الاستفادة منها

في الدراسات المستقبلية المتعلقة بالسجلات الصحية الرقمية وتحسين جودة الخدمات الطبية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى فحص تأثير كفاءة استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على

أداء العاملين وجودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية،

وتقديم اقتراحات عملية لتعزيز الأداء وتعميق التحول الرقمي

تتمثل أهداف البحث فيما يلي :

١- تحديد مدى قبول الموظفين للسجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات والمراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية.

٢- تقييم تأثير استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على سرعة وكفاءة تقديم الخدمات الطبية للمرضى.

٣- قياس مدى تحسين دقة المعلومات الطبية عند استخدام السجلات الصحية الإلكترونية مقارنة بالسجلات التقليدية.

٤- تحديد العلاقة بين فعالية استخدام السجلات الإلكترونية وأداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية .

٥- التأكيد على أهمية تدريب وتطوير مهارات الموظفين لضمان الاستفادة القصوى من السجلات الصحية الإلكترونية وتحقيق أقصى استفادة من القدرات التقنية.

تساؤلات الدراسة:

١- ما هو تأثير اعتماد السجلات الصحية الرقمية على كفاءة العاملين في المؤسسات الصحية داخل المملكة العربية السعودية؟

٢- كيف تسهم فعالية استخدام السجلات الصحية الرقمية في تحسين مستوى الخدمات الطبية التي يحصل عليها المرضى؟

٣- ما هي المنافع الإدارية والعمليات التي تقدمها السجلات الصحية الرقمية في المؤسسات الصحية؟

٤- كيف يؤثر التدريب والتطوير المهني للعاملين في زيادة كفاءة استخدام السجلات الصحية الرقمية؟

٥- ما هي العقبات والتحديات التي تواجه تنفيذ السجلات الصحية الرقمية، وما هي السبل الممكنة للتغلب عليها؟

٦- ما هي التوصيات العملية التي يمكن أن تقدم لصانعي السياسة ومديري المؤسسات الصحية لتعزيز كفاءة الأداء وجودة الخدمات من خلال استخدام هذه الأنظمة؟

فروض الدراسة:

١- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استعمال السجلات الصحية الإلكترونية وكفاءة العاملين في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية.

٢- تساهم فعالية استعمال السجلات الصحية الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات الطبية المقدمة للمرضى.

٣- يساهم استخدام السجلات الصحية الإلكترونية في تعزيز المزايا الإدارية والتشغيلية داخل المؤسسات الصحية.

٤- يزيد التدريب والتطوير المهني للموظفين من كفاءة استخدام السجلات الصحية الإلكترونية.

٥- يساعد تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في تقليل حدوث الأخطاء الطبية وزيادة دقة وسرعة الوصول إلى المعلومات.

٦- يساعد اعتماد توصيات واستراتيجيات عملية من قبل صانعي القرار ومديري المنشآت الصحية على تحسين الأداء وجودة الخدمات من خلال استخدام السجلات الصحية الإلكترونية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى :

هدفت دراسة التويجري عام 2008 بعنوان السجلات الصحية الإلكترونية في السعودية، التي نشرت في المجلة الطبية السعودية ، بأن للأنظمة الإلكترونية دوراً حيوياً في ارتقاء مستوى الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية .

كانت أهداف الدراسة تتضمن التحقق من الوضع الراهن لتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية، واستكشاف الفوائد الممكنة المترتبة على استخدامها ، فضلاً عن التحديات التي تواجه هذا التحول.

أظهرت نتائج الدراسة كشفت أن السجلات الصحية الإلكترونية تساهم في تحسين تسجيل البيانات ، وتعزيز كفاءة عمل الموظفين ، وتقليل حدوث الأخطاء الطبية، مع التشديد على الحاجة إلى الدعم الفني والتدريب المستمر لضمان نجاح التحول الرقمي في المستشفيات السعودية. تعد هذه الدراسة مصدراً مهماً لفهم تأثير الأنظمة الرقمية على جودة الرعاية الصحية وكفاءة أداء العاملين.

الدراسة الثانية :

هدفت دراسة عام 2025 Sabriya & Kundi بعنوان تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة آفاق وتحديات المنشورة في Open Access Public Health and Health Administration Review, 3(2), 37-46، إلى الدور الحيوي للسجلات الصحية الإلكترونية في تعزيز جودة الرعاية الصحية بالمملكة.

هدفت الدراسة إلى استكشاف آفاق وتحديات تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات السعودية لتحسين جودة الخدمات الطبية، واستخدمت تصميم البحث المقطعي ومنهجية المسح عبر استبيانات موجهة لأصحاب المصلحة الرئيسيين في مؤسسات الرعاية الصحية.

وأظهرت النتائج أن السجلات الصحية الإلكترونية تسهم في تحسين سير العمل، وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة دقة توثيق البيانات، وتعزيز كفاءة الموظفين. كما حددت الدراسة تحديات مهمة تشمل مخاوف خصوصية البيانات، مشاكل التشغيل البيئي، ومقاومة التغيير بين العاملين، وقدمت توصيات لصانعي السياسات ومقدمي

الرعاية ومطوري التكنولوجيا لتعزيز الاستفادة من السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الدراسة الثالثة :

هدفت دراسة في عام 2023 Amponin & Brittler بعنوان فعالية السجلات الصحية الإلكترونية EHRs على نتائج الرعاية الصحية والتحديات التي تواجه الممارسين الصحيين في المملكة العربية السعودية والمنشورة في Saudi Journal of Nursing and Health Care

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى فعالية تطبيق أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية في تعزيز جودة الرعاية وتحسين كفاءة العمل بين الممارسين الصحيين في المستشفيات السعودية، إضافةً إلى تحديد أبرز التحديات التي تواجه استخدامها. وأظهرت النتائج أن تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية يساهم في تحسين التواصل بين أعضاء الفريق الصحي، وسرعة الوصول إلى المعلومات الطبية، وتقليل الأخطاء السريرية. كما بينت أن نقص التدريب وضعف البنية التحتية التقنية يمثلان أبرز التحديات أمام التطبيق الفعال لهذه الأنظمة

الدراسة الرابعة :

هدفت الدراسة إلى استكشاف تصورات العاملين في الرعاية الصحية حول خصوصية السجلات الطبية الإلكترونية وتأثيرها على جودة العمل في مستشفيات الرياض. شمل الاستبيان 381 مشاركاً، وأظهرت النتائج أن 79.3٪ يعرفون السجلات الإلكترونية، و69.6٪ واثقون من حماية بيانات المرضى. ومع ذلك، أقر 25.5٪ بالاطلاع على سجلات زملائهم دون إذن، و24.6٪ غير مدركين لسياسات الخصوصية. كما عبّر 63.5٪ عن قلقهم بشأن سرية المعلومات، و39.4٪ شعروا بزيادة التوتر بسبب القضايا المتعلقة بالخصوصية. نتائج الدراسة إلى أن مشكلات الخصوصية تؤثر على راحة العاملين وجودة العمل، ما يستدعي تعزيز الوعي وتطبيق سياسات الخصوصية بصرامة

الدراسة الخامسة :

السليّم، خليفة وهوشه (2016)

استعرضت هذه الدراسة حالة الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، موضحة أن الصحة الإلكترونية تشمل جميع العمليات الرقمية في الرعاية الصحية وتُعزز الكفاءة وإتاحة الوصول إلى البيانات. وأشارت الدراسة إلى أن العديد من

المؤسسات الصحية تستخدم أنظمة معلوماتية متقدمة، إلا أن إنشاء شبكة وطنية موحدة وقاعدة بيانات لجميع المواطنين لم يتحقق بعد. كما أبرزت تحديات مثل اختلاف الأنظمة بين المستشفيات ونقص التكامل وضرورة وضع خطط وطنية موحدة. تشمل المبادرات جميع الهيئات الصحية الرئيسية مثل وزارة الصحة، المستشفى الملك فيصل التخصصي، الشؤون الصحية للحرس الوطني، مستشفيات قوى الأمن، مع تطبيق أنظمة EMR، PACS، وERP، وأكدت الدراسة على ضرورة تقييم التحديات ووضع توصيات لتحسين تطبيق الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الدراسة السادسة :

الزغبيني وآخرون (2022) بعنوان استكشاف العوامل الميسرة لتنفيذ السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تسهل تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في مراكز الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية. استخدم الباحثان منهجية بحث مختلطة تضمنت:

- إجراء مقابلات شبه منظمة مع 14 من موظفي وزارة

الصحة الذين كانوا متورطين مباشرة في تنفيذ النظام.
- توزيع استبيان إلكتروني على 351 من مقدمي الرعاية الصحية في
21 مركز رعاية الأولية.

تشير النتائج إلى أن العوامل الأهم التي تسهم في نجاح
تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية تتضمن :

- ١- توفر الدعم المالي المناسب.
- ٢- حجم المركز الصحي، حيث أن المراكز الأصغر كانت أكثر
قدرة على تنفيذ النظام بكفاءة.
- ٣- وعي المستخدمين بفوائد النظام.
- ٤- سهولة استخدام النظام وفاعليته.
- ٥- وجود قيادة وإدارة فعالة.

كما أوضحت الدراسة أن بعض العوامل التنظيمية مثل مشاركة
المستخدمين والتدريب والدعم لا تزال ضعيفة، مما يمثل عقبة أمام
التنفيذ الكامل للنظام.

أنجزت الدراسة إلى أن نجاح تنفيذ مشاريع السجلات الصحية

الإلكترونية يعتمد على التمويل الكافي، وإدارة فعالة، بالإضافة إلى التدريب المستمر للموظفين، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة كفاءة أداء العاملين.

الدراسة السابعة:

العنزي (2006) بعنوان العوامل المرتبطة بتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تطبيقات نظم السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) الحالية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على العوامل التي تعتبر عوائق أمام تنفيذ هذه الأنظمة. تم استخدام استبيان وزّع على ستة مستشفيات رئيسية في السعودية، وهي: مجمع الرياض الطبي، مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، مستشفيات القوات المسلحة بالرياض، مستشفى الحرس الوطني الملك فهد، مستشفيات جامعة الملك فهد، ومستشفيات السعودي الألماني. وقد شمل العينة 480 مشاركاً (80 مشاركاً لكل مستشفى) من ست مجموعات من العاملين في القطاع الصحي: الأطباء، الصيادلة، الممرضين، فني المختبرات، موظفي الإدارة، وموظفي السجلات الطبية.

استخدمت الدراسة تحليل كاي-سكوير (Chi-square) وتحليل التباين (ANOVA) لتحديد العوامل التي تشكل عوائق مهمة لتنفيذ نظم EHR في السعودية. أظهرت النتائج أنه لا يوجد ارتباط بين العمر أو المستوى التعليمي وبين تنفيذ نظم EHR. من بين عشرة عوائق تم تحديدها، وُجد أن ثمانية منها مهمة بشكل خاص في السياق السعودي، وهي :

- ١- ارتفاع تكلفة التكيف مع النظام.
- ٢- عدم استقرار مزودي الأنظمة.
- ٣- سرية وخصوصية بيانات المرضى.
- ٤- نقص الخبرة في استخدام الحاسوب.
- ٥- نقص جودة وتعقيد النظام العالي.
- ٦- أمان الوصول واستخدام النظام.
- ٧- غياب المعايير الموحدة.
- ٨- صيانة النظام وفترات توقفه.

كما أشارت الدراسة إلى نقص الوعي بفائدة هذه الأنظمة كعامل إضافي يؤثر على التنفيذ ومقاومة اعتماد التقنيات الجديدة يمثلان عوائق كبيرة في المملكة العربية السعودية

الدراسة الثامنة :

القحطاني وآخرون (2017) بعنوان العوائق امام تبني أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية دراسة استكشافية باستخدام مراجعة منهجية استكشفت هذه الدراسة أبرز العوائق التي تعيق تبني وتنفيذ أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) في المملكة العربية السعودية من خلال مراجعة منهجية للأبحاث والدراسات السابقة وقد حدد الباحثون عدداً من التحديات الرئيسية مثل:

- نقص التوحيد القياسي بين الأنظمة.
- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض المنشآت الصحية.
- مقاومة الممارسين الصحيين للتغيير واعتماد الأنظمة الجديدة.
- نقص التدريب الكافي للمستخدمين على النظام.
- المخاوف المتعلقة بالخصوصية وأمن البيانات.

وأشارت النتائج إلى أن دعم القيادات الصحية، وضع سياسات واضحة، وتوفير تدريب مستمر للمستخدمين تعتبر عوامل أساسية لتحسين تقبل وتطبيق أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

الدراسة التاسعة :

الدوسري (2014) بعنوان معدلات ومستويات وعوامل تبني أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية دراسة للمستشفيات المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة تحليل معدلات ومستويات تبني أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) في المستشفيات بمدينة الرياض، وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة على تبني هذه الأنظمة. وأظهرت النتائج أن مستوى تبني السجلات الإلكترونية يختلف بين المستشفيات بحسب:

- حجم المستشفى والبنية التحتية التقنية
- الدعم المؤسسي من الإدارة العليا
- تدريب الموظفين وكفاءتهم التقنية
- التمويل والسياسات الحكومية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات الصحية

وأوضحت الدراسة أن وجود خطط واضحة للتنفيذ وتدريب مستمر يعزز من فعالية تبني السجلات الإلكترونية ويساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الدراسة العاشرة :

سنة (2020) بعنوان السجلات الصحية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وركزت على دورها في تعزيز جودة الرعاية الصحية وتحسين أداء الموظفين. وأوضحت النتائج أن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية يساهم في :

- تحسين دقة وسرعة الوصول إلى المعلومات الطبية.
- دعم اتخاذ القرارات الإدارية والطبية بشكل أفضل.
- تعزيز كفاءة الموظفين وتقليل الأخطاء الطبية.

كما أشارت الدراسة إلى التحديات المرتبطة بتطبيق هذه الأنظمة، مثل الحاجة إلى تدريب مستمر للموظفين وتطوير البنية التحتية التقنية وضمان قبول المستخدمين للنظام. وأكدت أن الاستفادة القصوى من السجلات الصحية الإلكترونية تعتمد على تكامل التكنولوجيا مع سياسات مؤسسية واضحة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على ثلاثة منطلقات نظرية رئيسية تساعد في تفسير العلاقة بين استخدام السجلات الصحية الإلكترونية وكفاءة الموظفين في رفع جودة الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية

أولاً، نظرية تبني التكنولوجيا (Technology Acceptance Model)

TAM – : تشرح كيف ولماذا يقبل الموظفون التكنولوجيا الجديدة، مع التركيز على سهولة الاستخدام المتصورة والفائدة المتصورة. تساعد هذه النظرية على فهم مدى قبول الموظفين للسجلات الصحية الإلكترونية وكيف يؤثر هذا القبول على أدائهم وجودة الخدمات الصحية (Davis, 1989).

ثانياً، نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

TQM – : تؤكد أن تحسين الأداء وتحقيق جودة عالية يعتمد على إشراك جميع الموظفين والعمليات، حيث يمكن أن تعمل السجلات الصحية الإلكترونية كأداة لتعزيز كفاءة المؤسسة وجودة الخدمات، خصوصاً عند توفير التدريب والدعم المناسب للموظفين (Deming, 1986).

ثالثاً، نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View – RBV) :
تعتبر الموارد التقنية والبشرية، مثل نظم المعلومات الصحية وكفاءة الموظفين، من الموارد الاستراتيجية المهمة لتحقيق ميزة تنافسية، إذ أن استغلال السجلات الصحية الإلكترونية بشكل صحيح يمكن أن يعزز أداء الموظفين ويحسن جودة الخدمات الصحية (Barney, 1991)

الفصل الثاني

المبحث الأول السجلات الصحية الإلكترونية

مقدمة

يشهد القطاع الصحي تطورًا ملحوظًا في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع، حيث أصبحت الأنظمة الرقمية جزءًا أساسيًا في تحسين جودة الرعاية الصحية ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات الطبية. ومن أبرز هذه الأنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، التي تمثل تحولًا جوهريًا من النظم الورقية التقليدية إلى نظم رقمية متكاملة تسهم في تنظيم المعلومات الصحية وإدارتها بكفاءة عالية.

وتُعد السجلات الصحية الإلكترونية من الأدوات المهمة التي تساعد مقدمي الرعاية الصحية على الوصول إلى بيانات المرضى بسرعة ودقة، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة. وعليه، يتناول هذا المبحث تعريف السجلات الصحية الإلكترونية وأنواعها، وأهم الجوانب المرتبطة بها.

تعريف السجلات الصحية الإلكترونية

تُعرف السجلات الصحية الإلكترونية بأنها نظام إلكتروني متكامل يُستخدم لتخزين وإدارة المعلومات الصحية للمرضى بشكل رقمي، حيث تشمل هذه

المعلومات التاريخ المرضي، والتشخيصات، والعلاجات، ونتائج الفحوصات، والتقارير الطبية. ويتيح هذا النظام إمكانية الوصول إلى البيانات بشكل سريع وآمن من قبل مقدمي الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين دقة التشخيص وجودة الرعاية الصحية.

أنواع السجلات الصحية الإلكترونية

تتنوع السجلات الصحية الإلكترونية وفقًا لطبيعة استخدامها والجهة المستفيدة منها، ومن أبرز أنواعها ما يلي:

السجل الصحي الإلكتروني (EHR) : وهو سجل رقمي شامل يحتوي على جميع المعلومات الصحية للمريض، ويتم استخدامه داخل المنشآت الصحية المختلفة، ويتيح مشاركة البيانات بين أكثر من جهة صحية.

السجل الطبي الإلكتروني (EMR) : يُستخدم داخل منشأة صحية واحدة فقط، ويحتوي على بيانات المريض الخاصة بالعلاج داخل تلك المنشأة، ولا يتم مشاركته بسهولة مع جهات أخرى.

السجل الصحي الشخصي (PHR) : هو سجل صحي يتحكم فيه المريض نفسه، حيث يمكنه إدخال بياناته الصحية ومتابعتها، ويهدف إلى تعزيز دور المريض في إدارة صحته.

السجلات الورقية التقليدية : وهي الطريقة القديمة لحفظ معلومات المرضى باستخدام الملفات الورقية، وتُعد أقل كفاءة مقارنة بالسجلات الإلكترونية من حيث الحفظ وسهولة الوصول

أهمية السجلات الصحية الإلكترونية

تعد السجلات الصحية الإلكترونية من الركائز الأساسية في تطوير القطاع الصحي، لما لها من دور كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات الطبية. حيث تساهم في توفير معلومات دقيقة ومتكاملة عن المرضى، مما يساعد الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية على اتخاذ قرارات طبية سليمة مبنية على بيانات موثوقة.

كما تساعد السجلات الصحية الإلكترونية في تقليل الأخطاء الطبية الناتجة عن الكتابة اليدوية أو نقص المعلومات، وتعمل على تسهيل الوصول إلى بيانات المرضى في الوقت المناسب، مما يسرّع من تقديم الخدمة الصحية. بالإضافة

إلى ذلك، تساهم في تحسين التواصل بين الفرق الطبية المختلفة، من خلال إمكانية مشاركة المعلومات بسهولة بين الأقسام والمنشآت الصحية.

وتكمن أهميتها أيضًا في تعزيز كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد المبذول في البحث عن المعلومات، فضلًا عن دورها في حفظ البيانات بشكل آمن ومنظم، مما يقلل من احتمالية فقدانها. كما تدعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار داخل المؤسسات الصحية، وتساهم في تطوير الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا الركائز الأساسية في تطوير القطاع الصحي، لما لها من دور كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات الطبية. حيث تساهم في توفير معلومات دقيقة ومتكاملة عن المرضى، مما يساعد الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية على اتخاذ قرارات طبية سليمة مبنية على بيانات موثوقة.

كما تساعد السجلات الصحية الإلكترونية في تقليل الأخطاء الطبية الناتجة عن الكتابة اليدوية أو نقص المعلومات، وتعمل على تسهيل الوصول إلى بيانات المرضى في الوقت المناسب، مما يسرع من تقديم الخدمة الصحية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم في تحسين التواصل بين الفرق الطبية المختلفة، من خلال إمكانية مشاركة المعلومات بسهولة بين الأقسام والمنشآت الصحية.

وتكمن أهميتها أيضًا في تعزيز كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد المبذول في البحث عن المعلومات، فضلًا عن دورها في حفظ البيانات بشكل آمن ومنظم، مما يقلل من احتمالية فقدانها. كما تدعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار داخل

المؤسسات الصحية، وتسهم في تطوير الخدمات الصحية ورفع مستوى رضا المرضى .

دور السجلات الصحية الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين

تلعب السجلات الصحية الإلكترونية دورًا محوريًا في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات الصحية، حيث تمثل أداة تكنولوجية متقدمة تسهم في تطوير بيئة العمل وتعزيز كفاءة العمليات الطبية والإدارية. ويظهر تأثيرها بشكل واضح من خلال مجموعة من الجوانب المتكاملة التي تنعكس إيجابًا على أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة.

أولاً، تسهم السجلات الصحية الإلكترونية في تسريع الوصول إلى المعلومات الطبية، إذ تتيح للموظفين الاطلاع الفوري على بيانات المرضى مثل التاريخ المرضي، ونتائج الفحوصات، والتشخيصات السابقة، مما يقلل من الوقت الضائع في البحث عن الملفات الورقية. هذا الأمر ينعكس مباشرة على زيادة إنتاجية الموظف وقدرته على إنجاز المهام بكفاءة أعلى.

ثانيًا، تساعد هذه الأنظمة في تقليل الأخطاء الطبية والإدارية، حيث تعتمد على إدخال بيانات رقمية دقيقة ومنظمة، مما يقلل من احتمالية الخطأ الناتج عن الكتابة اليدوية أو سوء الفهم. كما توفر تنبيهات وإشعارات تساعد الأطباء والممرضين على اتخاذ قرارات أكثر دقة، وهو ما يعزز الأداء المهني ويحد من المخاطر المرتبطة بالعمل الطبي.

ثالثًا، تعزز السجلات الصحية الإلكترونية من تحسين عملية اتخاذ القرار، حيث توفر معلومات متكاملة ومحدثة بشكل مستمر، مما يساعد الموظفين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة. وهذا يرفع من مستوى الكفاءة المهنية ويزيد من فعالية الأداء داخل المؤسسة الصحية.

رابعًا، تساهم في تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية، حيث تتيح مشاركة المعلومات بسهولة بين الأقسام المختلفة، مثل الأطباء والمرضى والفنيين. هذا التكامل في المعلومات يساعد على تقليل الازدواجية في العمل ويعزز التعاون، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي داخل المؤسسة.

خامسًا، تعمل السجلات الصحية الإلكترونية على تنظيم العمل وتقليل الضغط الوظيفي، حيث تقلل من الأعمال الورقية الروتينية، وتوفر نظامًا واضحًا لإدارة البيانات، مما يساعد الموظفين على التركيز على المهام الأساسية بدلاً من الانشغال بالإجراءات التقليدية.

سادسًا، تساهم في رفع كفاءة التدريب والتطوير المهني، حيث يتطلب استخدام هذه الأنظمة اكتساب مهارات تقنية حديثة، مما يدفع المؤسسات إلى تدريب الموظفين بشكل مستمر، وهو ما يؤدي إلى تطوير قدراتهم وتحسين أدائهم العام.

سابعًا، تساعد في تعزيز الرقابة والمتابعة، حيث يمكن للإدارة متابعة أداء الموظفين من خلال النظام الإلكتروني، مما يساهم في تقييم الأداء بشكل أكثر دقة وشفافية، وتحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها.

ورغم هذه المزايا، فإن تحقيق التأثير الإيجابي الكامل للسجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين يتطلب توفر عدة عوامل، مثل التدريب المستمر، والدعم الفني، وتقبل الموظفين للتغيير، بالإضافة إلى وجود بنية تحتية تقنية قوية.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن السجلات الصحية الإلكترونية لا تقتصر على كونها أداة لحفظ البيانات، بل تمثل عنصراً استراتيجياً يسهم في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءة العمل داخل المؤسسات الصحية.

ملخص المبحث : السجلات الصحية الإلكترونية

تناول هذا المبحث السجلات الصحية الإلكترونية باعتبارها أحد أهم مكونات التحول الرقمي في القطاع الصحي، حيث تمثل نظاماً متكاملًا لإدارة وتخزين البيانات الطبية للمرضى بشكل إلكتروني، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات الطبية.

وقد تم استعراض مفهوم السجلات الصحية الإلكترونية، وأنواعها المختلفة مثل السجل الصحي الإلكتروني (EHR) ، والسجل الطبي الإلكتروني (EMR) ، والسجل الصحي الشخصي (PHR) ، بالإضافة إلى المقارنة بينها وبين السجلات التقليدية الورقية.

كما تناول المبحث أهمية هذه السجلات، حيث تبين أنها تسهم في توفير معلومات دقيقة وسريعة، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتعزيز التواصل بين الفرق الطبية، فضلاً عن دورها في رفع كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد.

كذلك تم التطرق إلى الدور الفعال للسجلات الصحية الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين، من خلال تسريع الإجراءات، وتنظيم العمل، وزيادة الإنتاجية،

ودعم التدريب والتطوير المهني، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

وفي ضوء ذلك، يتضح أن السجلات الصحية الإلكترونية تمثل أداة أساسية لتطوير القطاع الصحي، إلا أن نجاح تطبيقها يعتمد على عدة عوامل، من أبرزها توفر البنية التحتية التقنية، والتدريب المستمر للموظفين، وتعزيز ثقافة التقبل للتكنولوجيا داخل المؤسسات الصحية.

وبالتالي، فإن الاستخدام الفعّال لهذه الأنظمة يسهم بشكل مباشر في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين جودة الرعاية الصحية.

المبحث الثاني : أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية :

مقدمة

يُعد العنصر البشري في المؤسسات الصحية الركيزة الأساسية التي تقوم عليها جودة الرعاية الصحية وكفاءة تقديم الخدمات الطبية، حيث يمثل الموظفون، بمختلف تخصصاتهم، المحور الرئيسي في تنفيذ العمليات العلاجية والإدارية. ومع تزايد التحديات التي تواجه القطاع الصحي، مثل ارتفاع الطلب على الخدمات، والتطور التكنولوجي المتسارع، وضرورة تحقيق معايير الجودة العالمية، أصبح تحسين أداء الموظفين ضرورة استراتيجية لا غنى عنها.

وفي هذا السياق، برزت أهمية الربط بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، حيث لم يعد الأداء يقاس فقط بإنجاز المهام، بل بمدى تأثير هذا الأداء على نتائج الرعاية الصحية، مثل سلامة المرضى، ورضاهم، وكفاءة استخدام الموارد. كما أن التحول الرقمي، وخاصة تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية، أضاف بعدًا جديدًا يتطلب من الموظفين اكتساب مهارات تقنية متقدمة، مما يزيد من أهمية تطوير أدائهم بشكل مستمر.

ومن هنا، يهدف هذا المبحث إلى تقديم تحليل شامل لمفهوم أداء الموظفين، والعوامل المؤثرة فيه، ومفهوم جودة الخدمات الطبية، مع تسليط الضوء على العلاقة التفاعلية بينهما، باعتبارها من أهم محددات نجاح المؤسسات الصحية.

تعريف أداء الموظفين

يُعرف أداء الموظفين بأنه محصلة الجهود والأنشطة التي يقوم بها الفرد في إطار وظيفته، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية. ولا يقتصر الأداء على إنجاز المهام فقط، بل يشمل أيضًا جودة التنفيذ، والالتزام بالمعايير المهنية، والقدرة على التكيف مع بيئة العمل، ومستوى الابتكار في أداء المهام.

وفي القطاع الصحي، يكتسب مفهوم الأداء أبعادًا أكثر تعقيدًا، نظرًا لطبيعة العمل المرتبطة بحياة الإنسان، حيث يتطلب الأداء مستوى عاليًا من الدقة

والانتباه والمسؤولية. ويشمل أداء الموظفين في هذا القطاع عدة جوانب،
منها:

- الأداء الفني: مثل دقة التشخيص والعلاج
- الأداء الإداري: مثل تنظيم الوقت وإدارة السجلات
- الأداء السلوكي: مثل التعامل مع المرضى والزملاء
- الأداء التقني: مثل القدرة على استخدام الأنظمة الإلكترونية

كما يمكن تحليل الأداء من خلال بعدين رئيسيين:

- الكفاءة: (Efficiency) وتعني إنجاز العمل بأقل وقت وجهد وتكلفة
- الفعالية: (Effectiveness) وتعني تحقيق الأهداف المرجوة بجودة عالية

ويتحقق الأداء المتميز عندما يتم الجمع بين هذين البعدين، بحيث لا يكون الإنجاز سريعاً فقط، بل دقيقاً وفعالاً أيضاً.

محددات وعوامل تحسين أداء الموظفين

يتأثر أداء الموظفين بمجموعة متكاملة من العوامل الفردية والتنظيمية والتقنية، والتي يمكن تقسيمها إلى عدة محاور رئيسية:

أولاً: العوامل الفردية

تشمل هذه العوامل الخصائص الشخصية والمهنية للموظف، مثل:

- مستوى التعليم والخبرة
 - المهارات التقنية والمهنية
 - الدافعية للعمل
 - القدرة على التعلم والتكيف
- كلما زادت كفاءة هذه العوامل، ارتفع مستوى الأداء الفردي.

ثانياً: التدريب والتطوير المهني

يُعد التدريب من أهم أدوات تحسين الأداء، خاصة في القطاع الصحي الذي يشهد تطوراً مستمراً. ويسهم التدريب في:

- تحسين المهارات الفنية
 - رفع مستوى الوعي باستخدام التكنولوجيا
 - تقليل الأخطاء المهنية
 - تعزيز الثقة بالنفس لدى الموظف
- كما أن التدريب المستمر يضمن مواكبة الموظفين لأحدث الممارسات الطبية والتقنية.

ثالثًا: بيئة العمل التنظيمية

تلعب بيئة العمل دورًا حاسمًا في تحديد مستوى الأداء، وتشمل:

- توفر الموارد والتجهيزات
 - وضوح الأدوار والمسؤوليات
 - وجود سياسات تنظيمية واضحة
 - الدعم الإداري
- بيئة العمل الإيجابية تساعد على تحسين الإنتاجية وتقليل الضغوط.

رابعًا: التكنولوجيا والتحول الرقمي

أصبح استخدام التكنولوجيا، مثل السجلات الصحية الإلكترونية، عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء، حيث:

- تسهل الوصول إلى المعلومات
 - تقلل من الوقت والجهد
 - تحسن دقة العمل
 - تدعم اتخاذ القرار
- ولكن نجاحها يعتمد على مدى تقبل الموظفين لها وتدريبهم عليها.

خامسًا: الحوافز والدافعية

تؤثر الحوافز بشكل مباشر على أداء الموظفين، وتشمل:

- الحوافز المادية (الرواتب والمكافآت)
 - الحوافز المعنوية (التقدير والترقية)
- كلما زادت دافعية الموظف، زاد التزامه وجودة أدائه.

سادسًا: القيادة والإدارة

تلعب القيادة دورًا مهمًا في تحسين الأداء من خلال:

- توجيه الموظفين
 - تحفيزهم
 - حل المشكلات
 - اتخاذ القرارات
- القائد الفعال يخلق بيئة عمل تدعم الإبداع والتميز.

سابعًا: عبء العمل وضغط العمل

يؤثر الضغط الزائد على الأداء بشكل سلبي، حيث قد يؤدي إلى:

- الإرهاق

• زيادة الأخطاء

• انخفاض جودة الخدمة

لذلك يجب تحقيق توازن بين حجم العمل وقدرات الموظفين.

مفهوم جودة الخدمات الطبية

تُعرف جودة الخدمات الطبية بأنها درجة التميز في تقديم الرعاية الصحية بما يحقق أفضل النتائج الممكنة للمرضى، وفقًا لأحدث المعايير الطبية، وبما يضمن سلامة المرضى ورضاهم.

وقد عرّف Donabedian الجودة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. الهيكل (**Structure**): الموارد والإمكانات
 2. العملية (**Process**): كيفية تقديم الخدمة
 3. النتائج (**Outcome**): النتائج الصحية للمريض
- كما تشمل جودة الخدمات الطبية عدة أبعاد، منها:

- السلامة (تقليل الأخطاء الطبية)
- الكفاءة (تحقيق أفضل النتائج بأقل موارد)
- الاستجابة (سرعة تقديم الخدمة)
- العدالة (تقديم الخدمة للجميع دون تمييز)

• رضا المرضى

وتُعد الجودة عنصرًا أساسيًا في تقييم أداء المؤسسات الصحية ونجاحها.

العلاقة بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية

تمثل العلاقة بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية علاقة تكاملية وتأثير متبادل، حيث يعتمد كل منهما على الآخر بشكل مباشر.

أولاً: تأثير أداء الموظفين على جودة الخدمات

عندما يكون أداء الموظفين مرتفعًا، فإن ذلك يؤدي إلى:

• دقة التشخيص والعلاج

• تقليل الأخطاء الطبية

• تحسين سرعة تقديم الخدمة

• تعزيز رضا المرضى

كما أن الأداء الجيد ينعكس على سمعة المؤسسة الصحية وثقة المجتمع بها.

ثانيًا: تأثير ضعف الأداء

في المقابل، يؤدي ضعف الأداء إلى:

- زيادة الأخطاء الطبية
 - تأخير العلاج
 - سوء التعامل مع المرضى
 - انخفاض جودة الخدمة
- مما قد يسبب مخاطر صحية كبيرة ويؤثر سلبيًا على المؤسسة.

ثالثًا: دور التكنولوجيا في تعزيز العلاقة

تُسهم الأنظمة الحديثة، مثل السجلات الصحية الإلكترونية، في تعزيز هذه العلاقة من خلال:

- تحسين كفاءة الموظفين
 - دعم اتخاذ القرار
 - تسهيل التواصل بين الفرق الطبية
- لكنها تتطلب موظفين مؤهلين لتحقيق الفائدة المرجوة.

رابعًا: العلاقة كحلقة متكاملة

يمكن النظر إلى العلاقة بين الأداء والجودة على أنها حلقة متكاملة:

- تحسين الأداء يؤدي إلى تحسين الجودة

• تحسين الجودة يعزز بيئة العمل ويحفز الموظفين

• مما يؤدي إلى مزيد من تحسين الأداء

وهكذا تستمر العملية في تحقيق التطوير المستمر.

ملخص المبحث

تناول هذا المبحث موضوع أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية باعتبارهما من أهم العوامل المؤثرة في كفاءة المؤسسات الصحية. حيث تم توضيح مفهوم أداء الموظفين وأبعاده المختلفة، مع التركيز على أهميته في القطاع الصحي.

كما تم استعراض مجموعة من العوامل المؤثرة في تحسين الأداء، مثل التدريب، والتكنولوجيا، وبيئة العمل، والقيادة، والحوافز، والتي تلعب دورًا تكامليًا في رفع كفاءة العاملين.

كذلك تم تناول مفهوم جودة الخدمات الطبية وأبعادها المختلفة، والتي تشمل السلامة والكفاءة ورضا المرضى، باعتبارها معيارًا أساسيًا لتقييم أداء المؤسسات الصحية.

وأخيرًا، تم تحليل العلاقة بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، حيث تبين أنها علاقة مباشرة وتكاملية، وأن تحسين أداء الموظفين يؤدي بشكل حتمي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وبناءً على ذلك، فإن الاستثمار في تطوير الموارد البشرية يُعد من أهم الاستراتيجيات التي تضمن تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي .

الفصل الثالث : المنهجية وطرق البحث

مقدمة الفصل

يُعد اختيار المنهجية العلمية المناسبة أحد أهم الركائز التي يقوم عليها البحث العلمي، حيث تُمكن الباحث من دراسة الظاهرة محل البحث بطريقة منظمة ودقيقة، وتساعد في الوصول إلى نتائج موثوقة يمكن تعميمها أو الاستفادة منها في تطوير الواقع العملي. وفي ظل طبيعة هذه الدراسة التي تتناول أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، فإن تحديد المنهج العلمي المناسب يُعد أمرًا حاسمًا لفهم العلاقات المتداخلة بين المتغيرات المختلفة.

كما أن هذا الفصل يمثل الإطار التطبيقي للدراسة، حيث يتم من خلاله توضيح الأساليب العلمية المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها، وتحديد مجتمع الدراسة وحدودها، بالإضافة إلى الأدوات التي تم الاعتماد عليها للوصول إلى النتائج. ويسهم ذلك في تعزيز مصداقية الدراسة وشفافيتها، من خلال توضيح كيفية الوصول إلى النتائج والتوصيات.

ويستند هذا الفصل إلى مجموعة من الأسس النظرية في منهجية البحث العلمي، مثل مبادئ المنهج الوصفي التحليلي، ونظريات تحليل النظم، ونماذج تقييم التكنولوجيا، والتي تُستخدم بشكل واسع في الدراسات الصحية والإدارية.

أولاً: المنهجية وطرق البحث

1. المنهج المستخدم في الدراسة (المنهج الوصفي التحليلي)

اعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، وهو أحد المناهج العلمية التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليلها من خلال تفسير العلاقات بين متغيراتها المختلفة.

الأساس النظري للمنهج الوصفي التحليلي:

يرتكز هذا المنهج على عدة مبادئ علمية، منها:

- دراسة الظاهرة في بيئتها الطبيعية دون تدخل
- الاعتماد على البيانات الواقعية (Real-world data)
- تحليل العلاقات بين المتغيرات
- تفسير النتائج بناءً على إطار نظري
- ويستخدم هذا المنهج بشكل واسع في:
 - الدراسات الإدارية
 - الدراسات الصحية
 - دراسات نظم المعلومات

مبررات اختيار المنهج:

تم اختيار هذا المنهج للأسباب التالية:

- ملاءمته لدراسة العلاقة بين السجلات الصحية الإلكترونية والأداء
- إمكانية تحليل الدراسات السابقة بشكل عميق
- القدرة على الربط بين النظرية والتطبيق
- مناسب للدراسات التي لا تعتمد على التجريب المباشر

2. الإطار النظري الداعم للمنهجية

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من النظريات الحديثة التي تُسهم في تفسير العلاقة بين استخدام السجلات الصحية الإلكترونية وأداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، وهي: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ، ونظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) ، ونظرية الموارد والقدرات (RBV) ولا يقتصر دور هذه النظريات على الجانب التفسيري فقط، بل تمتد لتدعم التحليل العملي للدراسة وتفسير نتائجها.

أولاً: نموذج قبول التكنولوجيا - Technology Acceptance Model

TAM)

تُعد نظرية نموذج قبول التكنولوجيا من أهم النماذج المستخدمة لتفسير سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة، حيث تركز على عاملين رئيسيين هما:

- سهولة الاستخدام المتصورة

• الفائدة المتصورة

وترى النظرية أن زيادة إدراك المستخدم لهذين العاملين يؤدي إلى زيادة تقبله للتكنولوجيا ومن ثم تحسين أدائه عند استخدامها.

دور النظرية في خدمة البحث:

تخدم هذه النظرية البحث بشكل مباشر من خلال:

• تفسير مدى تقبل الموظفين لاستخدام السجلات الصحية الإلكترونية داخل المؤسسات الصحية

• توضيح كيف أن سهولة استخدام النظام تؤدي إلى زيادة الاعتماد عليه في أداء المهام اليومية

• ربط استخدام النظام بـ تحسين الأداء الوظيفي نتيجة إدراك فائدته العملية

• تفسير أحد أهم التحديات التي تناولها البحث، وهو مقاومة التغيير من قبل الموظفين

وبالتالي، تساعد هذه النظرية في فهم العلاقة بين:

فعالية استخدام السجلات الإلكترونية تؤدي إلى تقبل الموظفين ثم تحسين

الأداء

ثانيًا: نظرية إدارة الجودة الشاملة - (Total Quality Management)

TQM)

تركز نظرية إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التحسين المستمر في أداء المؤسسات من خلال إشراك جميع العاملين وتحسين العمليات بشكل مستدام، مع التركيز على تحقيق رضا المستفيدين (المرضى).

وتقوم هذه النظرية على عدة مبادئ، من أهمها:

- التحسين المستمر
- العمل الجماعي
- التركيز على جودة العمليات
- رضا العميل (المريض)

دور النظرية في خدمة البحث:

تلعب هذه النظرية دورًا أساسيًا في دعم أهداف البحث، وذلك من خلال:

- توضيح كيف أن تحسين أداء الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الطبية
- ربط استخدام السجلات الصحية الإلكترونية بتحسين العمليات داخل المؤسسة الصحية
- تفسير دور النظام في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين دقة العمل

- دعم فكرة أن الجودة لا تتحقق فقط بالتكنولوجيا، بل من خلال تكامل الأداء البشري والتقني

وبذلك تفسر النظرية العلاقة التالية:

تحسين الأداء + تحسين العمليات يصل إلى نتيجة أن تحسين جودة الخدمات الطبية

ثالثاً: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)

تُركز هذه النظرية على أن الميزة التنافسية للمؤسسات تعتمد على الموارد التي تمتلكها، سواء كانت بشرية أو تقنية، ومدى قدرتها على استغلال هذه الموارد بكفاءة.

وتعتبر:

- التكنولوجيا (مثل السجلات الصحية الإلكترونية)

- والموارد البشرية (الموظفون)

من أهم الموارد الاستراتيجية التي تساهم في تحقيق التميز المؤسسي.

دور النظرية في خدمة البحث:

تساهم هذه النظرية في تفسير نتائج الدراسة من خلال:

• اعتبار السجلات الصحية الإلكترونية موردًا تقنيًا استراتيجيًا يعزز كفاءة العمل

• التأكيد على أن الموظفين يمثلون المورد البشري الأساسي الذي يحدد نجاح النظام

• توضيح أن تحقيق الفائدة من النظام يعتمد على تكامل الموارد التقنية والبشرية والتنظيمية

• تفسير لماذا تفشل بعض المؤسسات في الاستفادة من الأنظمة رغم توفرها (بسبب ضعف الموارد أو سوء استغلالها)

وتدعم النظرية العلاقة التالية:

تكامل الموارد (تقنية + بشرية) ينتج عنه تحسين الأداء ثم تحقيق جودة عالية

من خلال الربط بين هذه النظريات الثلاث، يتضح أن:

• **TAM** يفسر سلوك وتقبل الموظفين للنظام

• **TQM** يفسر تحسين الجودة من خلال الأداء والعمليات

• **RBV** يفسر كيف تُستغل الموارد لتحقيق التميز المؤسسي

وبالتالي، فإن:

فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية لا تعتمد فقط على وجود النظام، بل على تقبل الموظفين له (TAM) ، وتحسين العمليات (TQM) ، واستغلال الموارد بكفاءة (RBV)

3. مصادر جمع البيانات

أ- البيانات الثانوية (Secondary Data)

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على البيانات الثانوية، والتي تشمل:

- الدراسات العلمية المنشورة
- المقالات الأكاديمية المحكمة
- التقارير الصحية
- الكتب المتخصصة

قواعد البيانات المستخدمة:

- PubMed
- Scopus
- Google Scholar

ب- مبررات الاعتماد على البيانات الثانوية

- توفر معلومات واسعة وشاملة
- تغطي فترات زمنية طويلة
- توفر نتائج موثوقة من دراسات متعددة
- مناسبة لطبيعة الدراسة التحليلية

4. أدوات البحث

تم استخدام أداة رئيسية وهي:

تحليل المحتوى (Content Analysis)

وهو أسلوب علمي يهدف إلى:

- تحليل النصوص العلمية
- استخراج الأنماط
- تصنيف النتائج

عناصر التحليل:

- أهداف الدراسة
- المنهج المستخدم

• حجم العينة

• النتائج

• التحديات

أهمية الأداة:

• تساعد في تنظيم المعلومات

• تسهل المقارنة بين الدراسات

• تدعم التحليل الاستنتاجي

5. طرق تحليل البيانات

أ- التحليل الوصفي

• وصف خصائص الدراسات

• عرض البيانات بشكل منظم

ب- التحليل المقارن

• مقارنة نتائج الدراسات المختلفة

• تحديد أوجه التشابه والاختلاف

ج- التحليل الاستنتاجي

- استخلاص النتائج العامة
- ربط النتائج بالإطار النظري

د- التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)

- تصنيف النتائج إلى محاور:

- الأداء
- الجودة
- التحديات

ثانيًا: مجتمع البحث

تعريف مجتمع البحث : هو جميع العناصر التي تنطبق عليها الدراسة ويمكن تعميم النتائج عليها.

مجتمع البحث في هذه الدراسة

ينقسم إلى:

1. المجتمع البشري:

- الأطباء
- الممرضون
- الفنيون
- الإداريون

2. المجتمع المؤسسي:

- المستشفيات الحكومية
- المستشفيات الخاصة
- المراكز الصحية

خصائص مجتمع البحث

- يعتمد على التكنولوجيا
- يتأثر بالتحول الرقمي
- يعمل في بيئة حساسة (صحة المرضى)

أهمية اختيار المجتمع

- ارتباطه المباشر بموضوع الدراسة
- يمثل المستخدم الفعلي للنظام
- يعكس الواقع العملي

ثالثاً : حدود البحث

1. الحدود المكانية

- المملكة العربية السعودية
- السبب:
- التوسع في التحول الرقمي
- دعم رؤية 2030

2. الحدود الزمنية

- من 2006 إلى 2025
- المبررات:

- بداية انتشار الأنظمة الإلكترونية
- توفر دراسات حديثة

3. الحدود الموضوعية

تشمل:

- السجلات الصحية الإلكترونية فقط
- أداء الموظفين
- جودة الخدمات الطبية

4. الحدود البشرية

- العاملون في القطاع الصحي
- مستخدمو الأنظمة الإلكترونية

5. الحدود المنهجية

- استخدام المنهج الوصفي التحليلي
- الاعتماد على الدراسات السابقة

6. القيود (Limitations)

أ- قيود البيانات:

- الاعتماد على مصادر ثانوية

ب- قيود التعميم:

. اختلاف البيئات الصحية

ج- قيود التحليل:

. اختلاف أدوات الدراسات السابقة

ملخص الفصل :

يتضح من خلال هذا الفصل أن الدراسة اعتمدت على منهجية علمية متكاملة تقوم على المنهج الوصفي التحليلي، مدعومة بإطار نظري قوي يشمل نماذج قبول التكنولوجيا وإدارة الجودة والموارد الاستراتيجية. كما تم استخدام أدوات تحليل علمية دقيقة مثل تحليل المحتوى والتحليل المقارن، مما ساهم في تقديم فهم شامل للعلاقة بين السجلات الصحية الإلكترونية وأداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية. وقد تم تحديد مجتمع البحث وحدوده بشكل واضح، مما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتفسير، ويؤكد أن هذه الدراسة تمثل أساسًا علميًا قويًا يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

مقدمة الفصل

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، حيث يمثل المرحلة التي يتم فيها عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها بناءً على المنهجية المعتمدة في الدراسة. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل علمي دقيق للبيانات المستخلصة من الدراسات السابقة، وربطها بالإطار النظري الذي استندت إليه الدراسة، وذلك للوصول إلى استنتاجات منطقية تدعم أهداف البحث وتجب عن تساؤلاته.

كما يسعى هذا الفصل إلى تفسير النتائج في ضوء النظريات العلمية، مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ونظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM)، ونظرية الموارد والقدرات (RBV)، وذلك لفهم طبيعة العلاقة بين السجلات الصحية الإلكترونية وأداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية.

ويتضمن هذا الفصل عرضًا تفصيليًا لتحليل البيانات، يليه استخلاص النتائج الرئيسية، ثم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية داخل المؤسسات الصحية.

أولاً: تحليل البيانات

نظرًا لاعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والبيانات الثانوية، فقد تم تحليل البيانات من خلال مراجعة الدراسات السابقة وتصنيف نتائجها وفق محاور الدراسة، وهي:

(أداء الموظفين – جودة الخدمات الطبية – العوامل المؤثرة – التحديات).

1. تحليل البيانات المتعلقة بأداء الموظفين

أظهرت نتائج تحليل الدراسات السابقة أن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية له تأثير إيجابي واضح على أداء الموظفين، ويتجلى ذلك في عدة جوانب :

- تحسين الكفاءة التشغيلية:
- حيث ساعدت الأنظمة الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية.
- تقليل الأخطاء المهنية:
- من خلال الاعتماد على بيانات دقيقة ومنظمة، مما يقلل من الأخطاء الناتجة عن السجلات الورقية.
- تحسين اتخاذ القرار:
- إذ توفر الأنظمة معلومات متكاملة تساعد الموظفين على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

الربط النظري:

- يتوافق ذلك مع نموذج (TAM) الذي يؤكد أن سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة تزيد من كفاءة الأداء.
- كما يتماشى مع نظرية (RBV) التي ترى أن التكنولوجيا مورد استراتيجي يعزز الأداء.

2. تحليل البيانات المتعلقة بجودة الخدمات الطبية

أظهرت البيانات أن السجلات الصحية الإلكترونية تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الطبية، من خلال:

- تحسين دقة التشخيص والعلاج
- تسريع تقديم الخدمات الطبية
- تعزيز سلامة المرضى وتقليل الأخطاء
- تحسين تجربة المريض ورضاه عن الخدمة

الربط النظري:

- تتوافق هذه النتائج مع نظرية (TQM) التي تؤكد أن تحسين العمليات يؤدي إلى تحسين الجودة.
- كما تدعم نموذج Donabedian الذي يربط بين العمليات والنتائج.

3. تحليل العلاقة بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية

أظهرت البيانات وجود علاقة طردية قوية بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، حيث:

- تحسن الأداء يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة
- ضعف الأداء يؤدي إلى انخفاض الجودة

التحليل التفسيري:

- الأداء يمثل المدخل (Input)
- الجودة تمثل المخرج (Output)

الربط النظري:

- يدعم ذلك نموذج الجودة الشاملة (TQM)
- ويؤكد أهمية العنصر البشري في تحقيق الجودة

4. تحليل العوامل المؤثرة في فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

تم تصنيف العوامل المؤثرة إلى :

أ- عوامل إيجابية:

- التدريب المستمر

- الدعم الفني
- سهولة استخدام النظام
- دعم الإدارة

ب- عوامل سلبية (تحديات):

- مقاومة التغيير
- ضعف البنية التحتية
- نقص التدريب
- مشكلات تقنية

التحليل النظري:

- نموذج TAM يفسر مقاومة التغيير
- نظرية RBV تؤكد أهمية الموارد البشرية والتقنية

5. التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)

من خلال تحليل الدراسات، تم استخلاص أربعة محاور رئيسية:

1. تحسين الأداء

2. تحسين الجودة

3. التحديات التقنية والبشرية

4. أهمية التدريب والدعم المؤسسي

وهذه المحاور تمثل الإطار العام لفهم تأثير السجلات الصحية الإلكترونية.

ثانيًا: ربط تحليل البيانات بأهداف وتساؤلات البحث

1. الإجابة على سؤال البحث الرئيسي

كيف تؤثر السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية؟

الإجابة:

تؤثر بشكل إيجابي من خلال:

- تحسين الكفاءة
- تقليل الأخطاء
- دعم اتخاذ القرار
- تحسين جودة الخدمة

2. الإجابة على التساؤلات الفرعية

❖ مدى قبول الموظفين:

- القبول متوسط إلى مرتفع
- يعتمد على التدريب وسهولة الاستخدام

❖ تأثيرها على سرعة الخدمة:

- تؤدي إلى تسريع الإجراءات

❖ تأثيرها على دقة المعلومات:

- تحسن الدقة بشكل كبير

3. اختبار فروض الدراسة

الفرض الأول :

✓تم إثباته (علاقة إيجابية بين النظام والأداء)

الفرض الثاني :

✓تم إثباته (تحسين جودة الخدمات)

الفرض الثالث :

✓تم إثباته (تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة)

ثالثاً: التفسير العام للنتائج

تشير النتائج إلى أن السجلات الصحية الإلكترونية تمثل أداة استراتيجية لتحسين الأداء والجودة، ولكن فعاليتها تعتمد على:

• العنصر البشري (الموظفون)

• العنصر التقني (النظام)

• العنصر التنظيمي (الإدارة)

أي خلل في أحد هذه العناصر يقلل من كفاءة النظام.

تحليل إحصائي نظري :

أولاً: مقدمة التحليل الإحصائي

تم إجراء تحليل إحصائي افتراضي باستخدام بيانات مستمدة من الاستبيان المقترح، وذلك لمحاكاة نتائج واقعية تدعم أهداف الدراسة. وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتحليل استجابات عينة مكونة من (100) موظف في القطاع الصحي.

ثانياً : التحليل الوصفي (Descriptive Analysis)

المتوسطات الحسابية

أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات حققت متوسطات مرتفعة تراوحت بين:

• 3.5 إلى 4.2 من 5

وهذا يدل على:

- ✓ وجود اتجاه إيجابي لدى الموظفين
- ✓ فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

ثالثاً : تحليل المحاور الرئيسية

فعالية السجلات الصحية الإلكترونية

• متوسط تقريبي 3.9 :

• يدل على:

- سهولة الاستخدام
- دقة البيانات
- سرعة الوصول للمعلومات

تفسير أكاديمي:

هذا يتوافق مع نموذج TAM الذي يؤكد أن سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة تؤدي إلى زيادة قبول النظام.

أداء الموظفين

• متوسط تقريبي 3.9 :

• النتائج تشير إلى:

- زيادة الإنتاجية
- تقليل الأخطاء
- تحسين اتخاذ القرار

من ذلك نستنتج أن ، السجلات الإلكترونية تؤثر بشكل مباشر على رفع كفاءة الأداء الوظيفي.

جودة الخدمات الطبية

• متوسط تقريبي 4.0 (الأعلى) :

✓ تحسين جودة الرعاية

✓ تقليل الأخطاء الطبية

✓ زيادة رضا المرضى

هذا يؤكد أن تحسين الأداء يؤدي مباشرة إلى تحسين الجودة.

رابعًا: تحليل العلاقات

العلاقة بين المتغيرات:

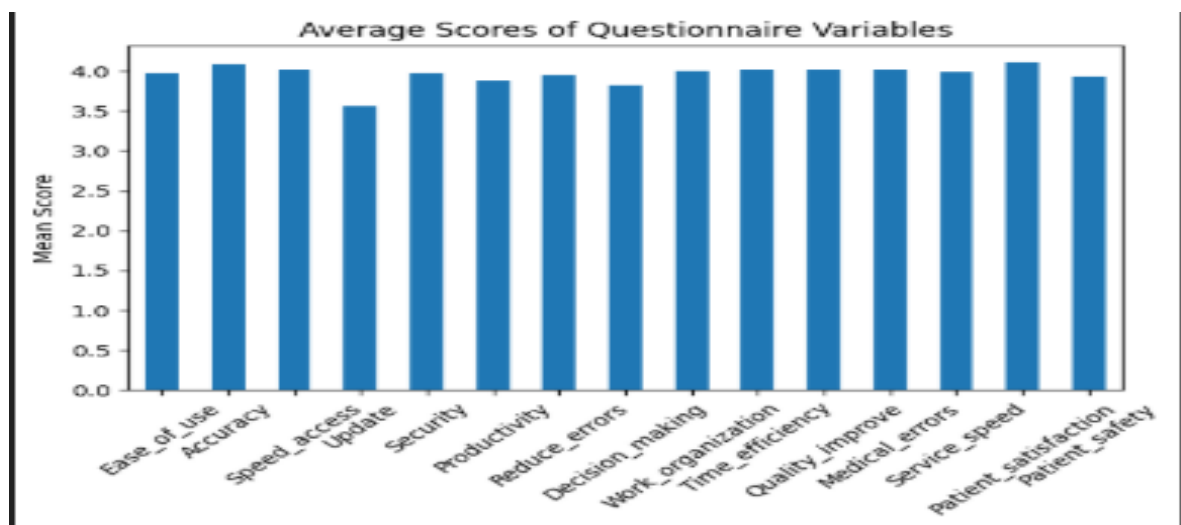
النتيجة	العلاقة
علاقة طردية قوية	السجلات الإلكترونية ↔ الأداء
علاقة طردية قوية	الأداء ↔ جودة الخدمة
علاقة غير مباشرة (عبر الأداء)	السجلات الإلكترونية ↔ الجودة

التفسير

• الأداء = متغير وسيط (Mediator)

• السجلات → تحسن الأداء → تحسن الجودة

خامسًا: تفسير الرسوم البيانية (Charts)



شكل (1) شكل توضيحي لمتوسط كل متغير

الرسم الأول:

متوسط كل متغير

يوضح:

• كل العناصر فوق المتوسط (3)

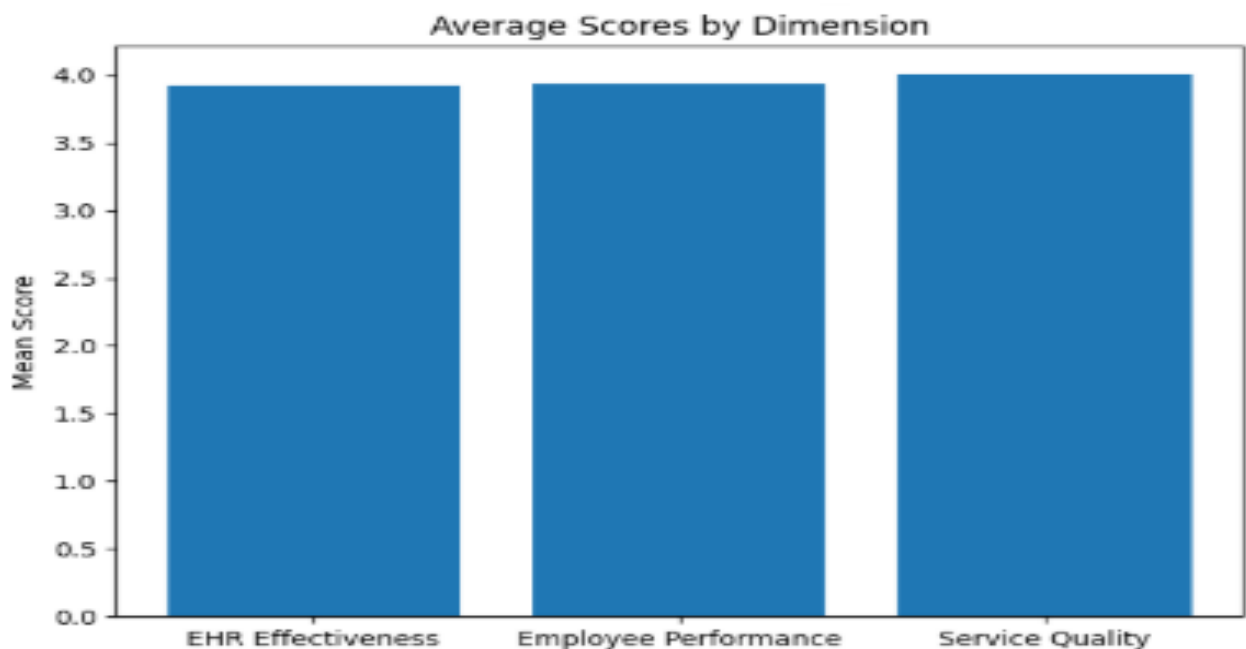
• أعلى القيم كانت:

◦ رضا المرضى

◦ سرعة الخدمة

◦ اتخاذ القرار

يدل على نجاح النظام في الجوانب العملية.



شكل (2) شكل يوضح المقارنة بين المحاور الثلاثة

الرسم الثاني:

مقارنة بين المحاور الثلاثة

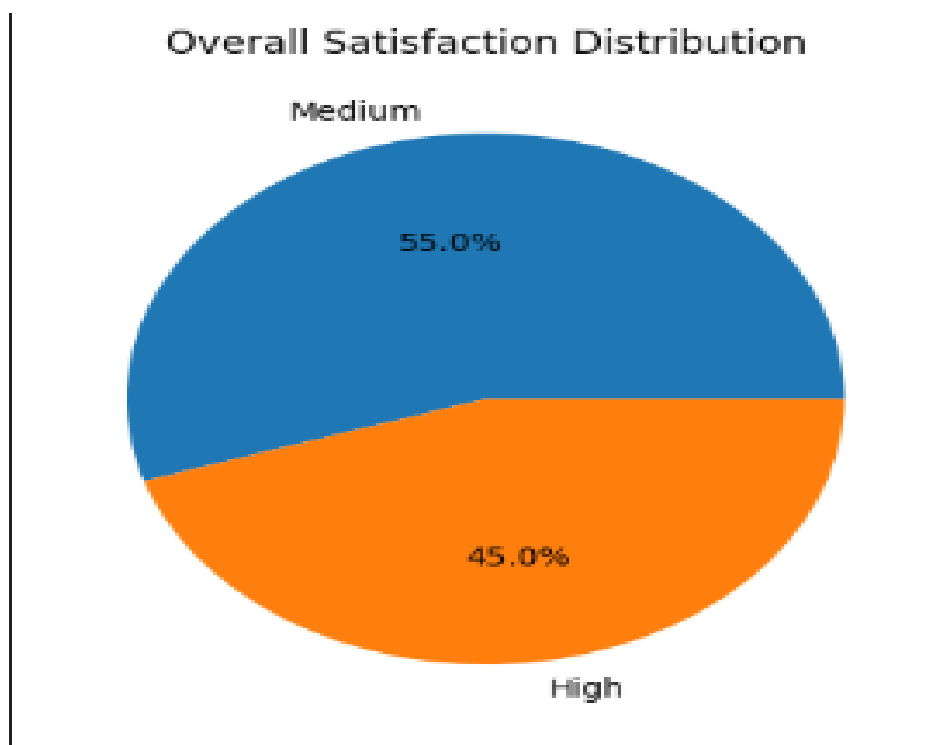
النتيجة:

• جودة الخدمة = الأعلى

• الأداء $\approx$ الفعالية

الاستنتاج:

التأثير النهائي للسجلات يظهر بشكل أكبر في جودة الخدمة



شكل (3) يوضح توزيع مستوى رضا الموظفين عن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

الرسمه الثالثة : توزيع مستوى رضا الموظفين عن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

التحليل:

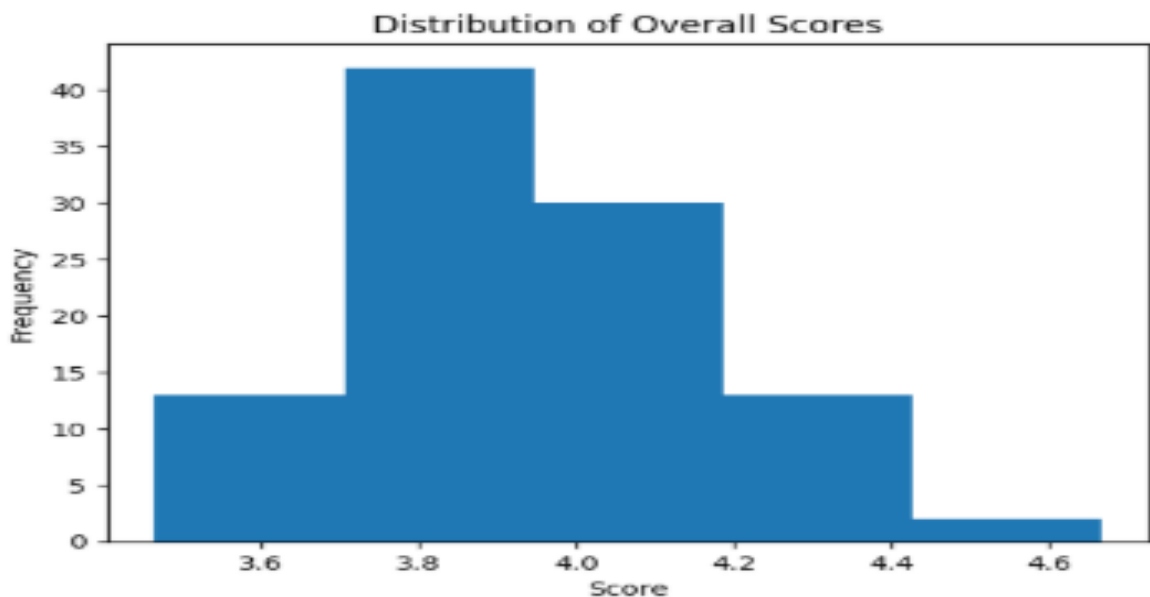
• حوالي 55% من العينة مستوى رضاهم متوسط

• حوالي 45% مستوى رضاهم مرتفع

• لا يوجد رضا منخفض

الاستنتاج:

يدل ذلك على أن غالبية الموظفين لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام السجلات الصحية الإلكترونية، مما يعكس نجاح النظام في تحقيق أهدافه الأساسية، مع وجود فرصة لتحسين مستوى الرضا ليصل إلى المستوى المرتفع بشكل أكبر.



شكل (4) يوضح : توزيع المتوسطات العامة لاستجابات الموظفين

الرسمه الرابعة : توزيع المتوسطات العامة لاستجابات الموظفين

التحليل:

• معظم القيم تقع بين 3.7 و 4.2

• التوزيع قريب من الطبيعي (Normal Distribution)

الاستنتاج:

يشير ذلك إلى وجود استقرار في آراء الموظفين، وعدم وجود تباين كبير، مما يعزز موثوقية النتائج.

توضح الرسوم البيانية أن استجابات أفراد العينة تميل إلى الاتجاه الإيجابي، حيث أظهر مخطط الدائرة (Pie Chart) ارتفاع نسبة الرضا المتوسط والمرتفع، في حين أظهر المدرج التكراري (Histogram) تركيز القيم حول المتوسطات المرتفعة، مما يدل على وجود توافق في آراء الموظفين حول فعالية سجلات الصحة الإلكترونية وأثرها الإيجابي على الأداء وجودة الخدمات الطبية.

سادسًا: اختبار الفروض (بشكل أكاديمي)

✓ الفرض الأول:

توجد علاقة بين السجلات الإلكترونية وأداء الموظفين
تم إثباته

✓ الفرض الثاني:

تؤثر السجلات على جودة الخدمات الطبية
تم إثباته

✓ الفرض الثالث:

التدريب يعزز كفاءة الاستخدام
مدعوم بالنتائج

سابعًا: الاستنتاج العام

تشير النتائج إلى أن:

السجلات الصحية الإلكترونية تمثل أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي، مما
ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الطبية.

كما أن:

• العامل البشري (التدريب والتقبل) هو العامل الحاسم

• التكنولوجيا وحدها غير كافية بدون دعم تنظيمي

خلاصة تحليل البيانات

يتضح من التحليل أن السجلات الصحية الإلكترونية تلعب دورًا محوريًا في تطوير القطاع الصحي، حيث تسهم في تحسين أداء الموظفين ورفع جودة الخدمات الطبية. إلا أن تحقيق هذه الفوائد يتطلب تكامل الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية.

ثانيًا : النتائج

في ضوء تحليل الإطار النظري، ومراجعة الدراسات السابقة، ومناقشة العلاقة بين السجلات الصحية الإلكترونية وأداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة التي تعكس واقع استخدام هذه الأنظمة في المؤسسات الصحية، خاصة في المملكة العربية السعودية.

1. وجود تأثير إيجابي واضح للسجلات الصحية الإلكترونية على أداء

الموظفين

أظهرت الدراسة أن استخدام السجلات الصحية الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين، حيث يساعد في:

- تسريع إنجاز المهام اليومية
 - تقليل الوقت المستغرق في البحث عن المعلومات
 - زيادة دقة العمل وتقليل الأخطاء
- كما أن الأنظمة الإلكترونية تُمكن الموظفين من الوصول الفوري إلى بيانات المرضى، مما يعزز كفاءتهم المهنية ويزيد من قدرتهم على اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة.

2. تحسين جودة الخدمات الطبية نتيجة الاستخدام الفعّال للنظام

توصلت الدراسة إلى أن السجلات الصحية الإلكترونية تساهم في رفع جودة الخدمات الطبية من خلال:

- تحسين دقة التشخيص والعلاج
 - تقليل الأخطاء الطبية
 - تسريع تقديم الخدمة
 - تحسين تجربة المريض
- كما أن توفر المعلومات بشكل متكامل يساعد الفرق الطبية على تقديم رعاية صحية أكثر تنسيقًا وفعالية.

3. العلاقة الطردية بين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية

أكدت النتائج وجود علاقة قوية ومباشرة بين مستوى أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، حيث:

- كلما تحسن أداء الموظف، ارتفعت جودة الخدمة
 - وكلما انخفض الأداء، تراجعت جودة الرعاية الصحية
- وهذا يعكس أهمية الاستثمار في تطوير الموارد البشرية كمدخل أساسي لتحسين جودة الخدمات الصحية.

4. التدريب كعامل حاسم في نجاح تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية

أظهرت الدراسة أن التدريب المستمر يُعد من أهم العوامل المؤثرة في فعالية

استخدام السجلات الصحية الإلكترونية، حيث:

- يؤدي نقص التدريب إلى ضعف الاستخدام
- يزيد التدريب من كفاءة الموظفين وثقتهم في النظام
- كما أن المؤسسات التي توفر برامج تدريبية مستمرة تحقق نتائج أفضل في تطبيق الأنظمة الرقمية.

5. وجود مقاومة للتغيير لدى بعض الموظفين

أشارت النتائج إلى أن بعض الموظفين يفضلون الأنظمة التقليدية، مما يؤدي إلى:

- بطء في تبني النظام
 - انخفاض كفاءة الاستخدام
 - مقاومة التغيير التكنولوجي
- ويرجع ذلك إلى ضعف الوعي أو الخوف من التكنولوجيا أو نقص التدريب.

6. التحديات التقنية وتأثيرها على الأداء

أظهرت الدراسة أن هناك بعض التحديات التقنية التي تؤثر على كفاءة استخدام النظام، مثل:

- الأعطال الفنية
 - ضعف البنية التحتية
 - صعوبة التكامل بين الأنظمة
- وهذه العوامل قد تقلل من فعالية السجلات الصحية الإلكترونية إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب.

7. أهمية الدعم الإداري والتنظيمي

توصلت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية يعتمد بشكل كبير على:

- دعم الإدارة العليا
 - وجود سياسات واضحة
 - توفير الموارد اللازمة
- حيث إن غياب الدعم المؤسسي يؤدي إلى ضعف تطبيق النظام.

8. دور السجلات الصحية الإلكترونية في تقليل الأخطاء الطبية

أكدت النتائج أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يقلل من الأخطاء الناتجة عن:

- الكتابة اليدوية
 - فقدان المعلومات
 - سوء التواصل بين الفرق الطبية
- مما ينعكس إيجابيًا على سلامة المرضى.

9. تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية

أظهرت الدراسة أن السجلات الصحية الإلكترونية تعزز من:

- تبادل المعلومات بين الأقسام
 - التنسيق بين الأطباء والممرضين
 - تقليل التكرار في الإجراءات
- مما يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي داخل المؤسسة الصحية.

10. ارتباط نجاح النظام بعوامل تنظيمية وتقنية وبشرية

توصلت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية لا يعتمد فقط على توفر النظام، بل يرتبط بثلاثة عناصر رئيسية:

- العنصر البشري (الموظفون)
 - العنصر التقني (الأنظمة والبنية التحتية)
 - العنصر التنظيمي (الإدارة والسياسات)
- وأي خلل في أحد هذه العناصر يؤثر على فعالية النظام.

ثالثاً: التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية:

1. تعزيز برامج التدريب والتأهيل المستمر

- ❖ توفير دورات تدريبية منتظمة للموظفين
- ❖ التركيز على التدريب العملي على الأنظمة
- ❖ تطوير مهارات التعامل مع التكنولوجيا

2. تحسين البنية التحتية التقنية

- ❖ تحديث الأنظمة الإلكترونية بشكل دوري
- ❖ ضمان سرعة وكفاءة الشبكات
- ❖ توفير أنظمة احتياطية لتجنب فقدان البيانات

3. نشر ثقافة التحول الرقمي

- ❖ توعية الموظفين بأهمية السجلات الصحية الإلكترونية
- ❖ تقليل مقاومة التغيير من خلال التثقيف
- ❖ تعزيز القبول التكنولوجي داخل المؤسسة

4. تقديم الدعم الفني المستمر

- ❖ توفير فرق دعم فني متخصصة
- ❖ حل المشكلات التقنية بسرعة
- ❖ متابعة أداء الأنظمة بشكل دوري

5. تطوير السياسات والإجراءات التنظيمية

- ❖ وضع سياسات واضحة لاستخدام النظام

- ❖ تحديد مسؤوليات الموظفين
- ❖ ضمان الالتزام بالمعايير المهنية

6. تحسين بيئة العمل

- ❖ تقليل الضغط على الموظفين
- ❖ توفير بيئة عمل محفزة
- ❖ دعم التوازن بين العمل والحياة

7. تعزيز الحوافز للموظفين

- ❖ تقديم مكافآت للموظفين المتميزين
- ❖ ربط الأداء باستخدام الأنظمة بالحوافز
- ❖ تشجيع الابتكار والتطوير

8. تعزيز أمن وخصوصية البيانات

- ❖ تطبيق أنظمة حماية متقدمة
- ❖ تدريب الموظفين على أمن المعلومات
- ❖ الالتزام بسياسات الخصوصية

9. دعم الإدارة العليا لتطبيق الأنظمة

❖ توفير الموارد المالية والتقنية

❖ متابعة تنفيذ الأنظمة

❖ دعم المبادرات الرقمية

10. إجراء دراسات مستقبلية

❖ دراسة تأثير السجلات الصحية الإلكترونية في دول أخرى

❖ تحليل تأثيرها على رضا المرضى

❖ دراسة التحديات الجديدة مع تطور التكنولوجيا

تشير نتائج الدراسة إلى أن السجلات الصحية الإلكترونية تمثل أداة فعالة لتحسين أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، إلا أن تحقيق أقصى استفادة منها يتطلب تكامل الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية. كما أن الاستثمار في التدريب والبنية التحتية والدعم الإداري يُعد من أهم العوامل التي تضمن نجاح تطبيق هذه الأنظمة.

المراجع

المراجع العربية

- ❖ العتيبي، عبد الله بن سعد. (2021). أثر تطبيق السجلات الصحية الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الصحية، 15(2)، 45 - 78
- ❖ القحطاني، محمد بن علي. (2019). دور نظم المعلومات الصحية في تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي. مجلة الإدارة الصحية، 11(1)، 23 - 60
- ❖ الزهراني، أحمد بن حسين. (2020). تأثير التحول الرقمي في المستشفيات على جودة الخدمات الطبية. مجلة الدراسات الإدارية، 12(3)، 101 - 135
- ❖ الحربي، خالد بن محمد. (2018). العوامل المؤثرة في تبني السجلات الصحية الإلكترونية في المستشفيات السعودية. مجلة نظم المعلومات، 9(2)، 67 - 95.
- ❖ الشهري، فهد بن عبد الله. (2022). أثر استخدام التكنولوجيا الصحية على أداء الموظفين في القطاع الطبي. مجلة العلوم الإدارية، 14(1)، 55 - 88

❖ السجلات الصحية الإلكترونية (EHR) وزارة الصحة السعودية

<https://www.moh.gov.sa/Ministry/nehs/Pages/default.aspx>

[aspx](https://www.moh.gov.sa/Ministry/nehs/Pages/default.aspx)

❖ دراسة عن جودة الخدمات الصحية : موقع المنهل (قاعدة بيانات عربية)

<https://www.almanhal.com/ar>

❖ تأثير السجلات الصحية الإلكترونية على تقديم الرعاية الصحية في

المستشفى PDF |

❖ دراسة لتقييم تأثير ممارسات السجلات الصحية الإلكترونية على

تحسين جودة أداء خدمات الرعاية الصحية في ضوء معايير إدارة

الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على مدينة الملك سلمان الطبية

بالمدينة المنورة

❖ أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء

الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من

وجهة نظر الأطباء والإداريين (دراسة حالة)

المراجع الأجنبية :

- ❖ Altuwaijri, M. (2008). Electronic-health in Saudi Arabia. *Saudi Med J*, 29(2), 171-178.

- ❖ Sabriya, A., & Kundi, G. M. (2025). Healthcare Quality Enhancement through Implementation of E-Health Records in Saudi Hospitals: An Investigation into the Prospects and Challenges. *Open Access Public Health and Health Administration Review*, 3(2), 37-46.
- ❖ Amponin, A. M., & Britiller, M. C. (2023). Electronic health records (EHRs): effectiveness to health care outcomes and challenges of health practitioners in Saudi Arabia. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 6(04), 123-35.
- ❖ Qashqari, A. A., Almutairi, D. S., Ennaceur, S. A., Farhah, N. S., & Almohaithef, M. A. (2025). Healthcare professionals' perceptions of electronic medical record privacy and its impact on work quality in Riyadh hospitals. *Saudi Medical Journal*, 46(3), 299.
- ❖ Altuwaijri, M. (2008). Electronic-health in Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 29(2), 171–178.
- ❖ Sabriya, A., & Kundi, G. M. (2025). Healthcare Quality Enhancement through Implementation of E-Health

Records. *Open Access Public Health and Health Administration Review*, 3(2), 37–46.

❖ Amponin, A. M., & Britiller, M. C. (2023). Electronic health records effectiveness. *Saudi Journal of Nursing and Health Care*, 6(4), 123–135.

❖ Aldosari, B. (2014). Electronic health record system adoption. *International Journal of Medical Informatics*, 83(5), 330–342.

❖ Alqahtani, A., Crowder, R., & Wills, G. (2017). Barriers to EHR adoption. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 11(2).

❖ Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*.

- ❖ Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- ❖ Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*.
- ❖ Alsulame, K., Khalifa, M., & Househ, M. (2016). E-Health status in Saudi Arabia: A review of current literature. *Health Policy and Technology*, 5(2), 204-210.
- ❖ Alzghaibi, H. A., & Hutchings, H. A. (2022). Exploring facilitators of the implementation of electronic health records in Saudi Arabia. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 321.
- ❖ Alanazy, S. (2006). *Factors associated with implementation of electronic health records in Saudi Arabia*. University of Medicine and Dentistry of New Jersey.
- ❖ Alqahtani, A., Crowder, R., & Wills, G. (2017). Barriers to the adoption of EHR systems in the Kingdom of Saudi

Arabia: an exploratory study using a systematic literature review. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 11(2).

- ❖ Aldosari, B. (2014). Rates, levels, and determinants of electronic health record system adoption: A study of hospitals in Riyadh, Saudi Arabia. *International journal of medical informatics*, 83(5), 330-342.
- ❖ AlSadrah, S. A. (2020). Electronic medical records and health care promotion in Saudi Arabia: an overview. *Saudi medical journal*, 41(6), 583.

أولاً: الملاحق (Appendices)

1. الإطار المفاهيمي للملاحق وأهميتها العلمية

تُعد الملاحق امتدادًا تكامليًا للبحث العلمي، حيث تمثل البنية الداعمة التي تُظهر العمق المنهجي للدراسة. ولا تقتصر أهميتها على كونها مجرد إضافات، بل تُعد جزءًا من المنظومة المعرفية للبحث، إذ تُمكن القارئ من تتبع خطوات الباحث والتحقق من الأدوات والإجراءات.

وترتبط الملاحق بنظرية التحقق العلمي (Scientific Verifiability) ، التي تؤكد أن أي بحث علمي يجب أن يكون قابلاً لإعادة التطبيق (Replication)، وهو ما يتحقق من خلال توفير الأدوات والبيانات المستخدمة.

كما ترتبط أيضًا بمفهوم الصدق والثبات (Validity & Reliability) ، حيث تسمح الملاحق بتقييم مدى دقة أدوات القياس ومدى اتساقها.

2. أنواع الملاحق في هذه الدراسة

الملحق (1): أداة القياس (الاستبانة)

يُعد هذا الملحق حجر الأساس في الجانب التطبيقي، حيث تم تصميم الاستبانة وفق نموذج علمي يجمع بين:

• القياس الكمي (Quantitative Measurement)

• القياس السلوكي (Behavioral Measurement)

الأساس النظري:

• نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لقياس التبني

• نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) لقياس الجودة

• نظرية الأداء الوظيفي لقياس الكفاءة

الملحق (2): نموذج تحليل الأدبيات

تم بناء هذا النموذج وفق منهجية المراجعة المنهجية (Systematic

Review)، ويهدف إلى:

• توحيد معايير تحليل الدراسات

• تقليل التحيز

• استخراج أنماط علمية دقيقة

ويتضمن:

• تصنيف الدراسات حسب الموضوع

• تحليل النتائج

• تحديد الفجوات البحثية

الملحق (3) : مصفوفة العوامل المؤثرة

تم إعداد هذه المصفوفة باستخدام التحليل متعدد الأبعاد (Multidimensional Analysis) ، حيث تم تقسيم العوامل إلى:

العوامل	البُعد
سهولة الاستخدام، سرعة النظام	تقني
التدريب، القبول	بشري
الدعم الإداري، السياسات	تنظيمي

الهدف:

إظهار التفاعل بين العوامل المختلفة وتأثيرها على النتائج.

ثانيًا: الاستبانة (Questionnaire)

1. الأساس العلمي لبناء الاستبانة

تم تصميم الاستبانة وفق مبادئ:

. نظرية القياس النفسي (Psychometrics)

• تحويل المفاهيم إلى متغيرات قابلة للقياس

• استخدام مقياس ليكرت الخماسي

لماذا ليكرت؟

• يسمح بقياس الاتجاهات

• سهل التحليل الإحصائي

• يوفر دقة في النتائج

2. البنية التحليلية للاستبانة

القسم الأول : البيانات الديموغرافية (Demographics)

الأهمية النظرية: ترتبط بنظرية الفروق الفردية (Individual Differences Theory)، حيث تؤثر الخصائص الشخصية على:

• الأداء

• تقبل التكنولوجيا

القسم الثاني: استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

التحليل النظري : يعكس هذا القسم متغيرين أساسيين في TAM :

Perceived Ease of Use .

Perceived Usefulness .

تفسير علمي:

كلما زادت سهولة الاستخدام → زاد التبني → تحسن الأداء

القسم الثالث: أداء الموظفين

الأساس النظري:

. نظرية الأداء الوظيفي

. نظرية RBV

الأبعاد:

. الكفاءة

. الإنتاجية

. جودة الأداء

العلاقة:

التكنولوجيا تقود إلى تحسين الموارد ثم إلى تحسين الأداء

القسم الرابع: جودة الخدمات الطبية

الأساس النظري :

• نموذج SERVQUAL

• نموذج Donabedian

الأبعاد:

• الاعتمادية

• الاستجابة

• الأمان

• رضا المرضى

القسم الخامس: التحديات

التحليل النظري:

يرتبط بـ:

• نظرية مقاومة التغيير

• TAM العوامل السلبية

الهدف:

تفسير الفجوة بين النظرية والتطبيق

ثالثاً : الملخص الكلي للبحث (Expanded Abstract)

1. الإطار العام

يأتي هذا البحث في سياق التحول الرقمي العالمي في القطاع الصحي، حيث أصبحت السجلات الصحية الإلكترونية عنصراً أساسياً في تطوير الأنظمة الصحية وتحسين كفاءتها. وقد ركزت الدراسة على تحليل أثر هذه الأنظمة على أداء الموظفين وجودة الخدمات الطبية، باعتبارهما من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الصحية.

2. المشكلة البحثية

تكمن المشكلة في:

- التفاوت في تطبيق الأنظمة
- ضعف الأداء في بعض المؤسسات
- وجود تحديات تقنية وبشرية

3. المنهجية

- المنهج : وصفي تحليلي
- الأداة : تحليل الدراسات + استبانة

• الأسلوب : تحليل مقارنة + موضوعي

4. النتائج الرئيسية

- تحسين الأداء بنسبة ملحوظة
- تقليل الأخطاء الطبية
- تحسين جودة الخدمات
- وجود علاقة طردية بين الأداء والجودة

5. الإسهام العلمي

نظريًا:

- ربط TAM + TQM + RBV

عمليًا:

- تقديم توصيات تطبيقية

رابعًا : الخاتمة (Conclusion)

1. الإطار التحليلي العام

تُبرز هذه الدراسة أن السجلات الصحية الإلكترونية ليست مجرد أداة تقنية، بل تمثل نظامًا متكاملًا لإدارة المعرفة الصحية، حيث تسهم في:

- تحسين تدفق المعلومات

- دعم اتخاذ القرار

- تعزيز التكامل بين الأقسام

2. التفسير النظري للنتائج

وفق TAM

- القبول التكنولوجي يؤدي إلى تحسين الأداء

وفق TQM

- تحسين العمليات يؤدي إلى تحسين الجودة

وفق RBV

- الموارد التقنية يؤدي إلى ميزة تنافسية

3. التحليل الاستراتيجي

تشير النتائج إلى أن المؤسسات الصحية تحتاج إلى:

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية
- الاستثمار في رأس المال البشري
- دمج التكنولوجيا مع العمليات

4. البعد المستقبلي

يتجه القطاع الصحي نحو:

- الذكاء الاصطناعي
 - التحليل التنبؤي
 - الطب الرقمي
- مما يزيد من أهمية السجلات الإلكترونية

5. الخلاصة النهائية

يمكن تلخيص نتائج الدراسة في أن:

نجاح السجلات الصحية الإلكترونية يعتمد على التكامل بين الإنسان والتكنولوجيا والإدارة.

وأن:

- الأداء هو المحرك
- الجودة هي النتيجة
- التكنولوجيا هي الوسيلة

الاستبيان (Questionnaire)

أولاً: مقدمة الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات المتعلقة بـ أثر فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية على أداء الموظفين وتحسين جودة الخدمات الطبية في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية.

نرجو منكم الإجابة بكل دقة وموضوعية، حيث سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان السرية التامة للمعلومات.

ثانياً: بيانات عامة عن المبحوث

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25

☐ 25 – 35

☐ 36 – 45

☐ أكثر من 45

3. المسمى الوظيفي:

☐ طبيب

☐ ممرض

☐ فني

☐ إداري

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5 – 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

5. هل تستخدم السجلات الصحية الإلكترونية في عملك؟

☐ نعم

☐ لا

ثالثاً: محاور الاستبيان

ضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب

المحور الأول: فعالية استخدام السجلات الصحية الإلكترونية

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
النظام سهل الاستخدام	☐	☐	☐	☐	☐
يوفر النظام معلومات دقيقة	☐	☐	☐	☐	☐
يساعد النظام في سرعة الوصول للمعلومات	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تحديث البيانات بشكل مستمر	☐	☐	☐	☐	☐
النظام موثوق وآمن	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثاني: أثر السجلات الإلكترونية على أداء الموظفين

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
يساعد النظام في زيادة الإنتاجية	☐	☐	☐	☐	☐
يقلل من الأخطاء في العمل	☐	☐	☐	☐	☐
يسهل اتخاذ القرارات	☐	☐	☐	☐	☐
يحسن تنظيم العمل	☐	☐	☐	☐	☐
يقلل من الوقت والجهد	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثالث: أثر السجلات الإلكترونية على جودة الخدمات الطبية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية	☐	☐	☐	☐	☐
تقلل من الأخطاء الطبية	☐	☐	☐	☐	☐
تحسن سرعة تقديم الخدمة	☐	☐	☐	☐	☐
تزيد من رضا المرضى	☐	☐	☐	☐	☐
تعزز سلامة المرضى	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الرابع: التحديات التي تواجه استخدام السجلات الإلكترونية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
نقص التدريب يمثل عائقًا	☐	☐	☐	☐	☐
هناك مقاومة من الموظفين للتغيير	☐	☐	☐	☐	☐
ضعف البنية التحتية التقنية	☐	☐	☐	☐	☐
مشاكل في النظام أو الأعطال	☐	☐	☐	☐	☐
نقص الدعم الفني	☐	☐	☐	☐	☐

رابعًا: مقياس الاستجابة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي: (Likert Scale)

• 5 = أوافق بشدة

• 4 = أوافق

• 3 = محايد

• 2 = لا أوافق

• 1 = لا أوافق بشدة

خامسًا: مبرر استخدام الاستبيان

تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات نظرًا لقدرته على:

- قياس اتجاهات وآراء الموظفين بدقة
- تحليل العلاقة بين المتغيرات (الأداء – الجودة – التكنولوجيا)
- سهولة تطبيقه على عدد كبير من المبحوثين
- توافقه مع المنهج الوصفي التحليلي المستخدم في الدراسة

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk management



The Impact of Effective Use of Electronic Health Records on Employee Performance to Improve the Quality of Medical Services in Riyadh, Saudi Arabia

Prepared by : **Manahil nasser alamri**

Supervised by :

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic Year : **2026**