

أثر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الخدمة الصحية
بالتطبيق على عيادات ابتسامة النجوم بجده

The role of information and communication
technology in improving the quality of health service
by applying it to Star Smile clinics in Jeddah

اسم الطالب:

شهد محمد بكر

الرقم الجامعي:

2021205100

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	8
1.3.1. على المستوى النظري:.....	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	9
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	10
1.7. نموذج الدراسة.....	11
1.8. منهجية الدراسة.....	12
1.9. الدراسة الميدانية.....	13
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	14
الفصل الثاني: الدراسات السابقة.2	

1.....

5

2.1. المقدمة:.....	15
2.2. المتغير المستقل.....	16
2.3. المتغير التابع.....	16
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	16
2.5. الخاتمة.....	16
قائمة المراجع.....	17

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) من أهم العوامل المؤثرة في العديد من المجالات الحديثة، بما في ذلك القطاع الصحي. تشمل هذه التكنولوجيا نظم السجلات الصحية الإلكترونية (EHR)، وتطبيقات الصحة المحمولة، وتقنيات التشخيص عن بعد (Telemedicine)، والأجهزة القابلة للارتداء. تساهم هذه الأدوات في تحسين الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات الصحية، وتعزيز التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، ودعم الرعاية الوقائية والشخصية.

قد تناولت العديد من الدراسات السابقة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الرعاية أن تكنولوجيا المعلومات الصحية تستمر في (2018) Beane و Kruse الصحية. أظهرت دراسة إظهار تأثير إيجابي على النتائج الطبية من خلال تحسين إدارة البيانات وتقليل الأخطاء الطبية. كما أوضح آخرون (2013) أن استخدام تقنيات التشخيص عن بعد يعزز من إدارة الأمراض المزمنة Bashshur . ويقلل من التكاليف الصحية

بالرغم من الجهود البحثية الكبيرة التي تم بذلها في دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة الصحية، لا تزال هناك فجوات واضحة في الأدبيات الحالية تتطلب المزيد من الاستكشاف. العديد من الدراسات السابقة ركزت بشكل أساسي على تأثير هذه التكنولوجيا في مناطق جغرافية معينة أو ضمن فئات سكانية محددة، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج واستفادة جميع المناطق والفئات منها بشكل متساوٍ. غالباً ما تكون هذه الدراسات مقيدة بعوامل بيئية وثقافية واجتماعية خاصة بتلك المناطق أو الفئات، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج على نطاق أوسع.

بالإضافة إلى ذلك، تفتقر الأدبيات إلى الأبحاث التي تستكشف بشكل دقيق التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بيئات متنوعة. هناك حاجة ماسة لفهم كيفية تأثير هذه التكنولوجيا في مختلف البيئات الصحية، سواء كانت في المناطق الحضرية أو الريفية، وفي المستشفيات الكبيرة أو العيادات الصغيرة. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتناول التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية لهذه التكنولوجيا على نظم الرعاية الصحية المختلفة.

من الضروري توسيع نطاق الأبحاث لتشمل دراسة العوامل التي تؤثر على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصحية المختلفة، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية، والتدريب والتأهيل للعاملين في القطاع الصحي، والمقاومة المحتملة للتغيير من قبل العاملين والمستفيدين من الخدمات الصحية.

بالإضافة إلى ذلك، التحديات التقنية مثل الأمان والخصوصية في نظم السجلات الصحية الإلكترونية، واستمرارية التشغيل وفعالية التكلفة، لا تزال تحتاج إلى بحث أعمق. دراسة هذه الجوانب بشكل متكامل وشامل من شأنه أن يوفر رؤى قيمة لصانعي السياسات والممارسين الصحيين، مما يساهم في تحسين تنفيذ واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام الصحي.

بصفة عامة، يستدعي الأمر مزيداً من الأبحاث المتخصصة والموسعة لتحقيق فهم أعمق وشامل حول كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة الصحية في مختلف السياقات. هذه الدراسات من شأنها أن تساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتبني هذه التكنولوجيا بطرق تحقق أقصى فائدة ممكنة لكل من مقدمي الرعاية الصحية والمرضى على حد سواء.

تكمن مشكلة البحث في الحاجة الملحة إلى فهم أعمق وشامل لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية. رغم التقدم الملحوظ الذي تم تحقيقه في هذا المجال، إلا أن هناك العديد من الجوانب التي لا تزال تتطلب المزيد من الاستكشاف والدراسة. هذا البحث يهدف إلى تحليل التأثيرات التفصيلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب الرعاية الصحية، والتي تشمل إدارة البيانات الطبية بكفاءة، وتحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى.

إدارة البيانات تعتبر واحدة من أهم الجوانب التي يمكن أن تتأثر بشكل إيجابي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية (EHR) تسمح بحفظ وتحديث معلومات المرضى بشكل سريع ودقيق، مما يقلل من الأخطاء الطبية و يتيح للأطباء والممرضين الوصول الفوري إلى تاريخ المرضى الطبي والعلاجي. هذا النظام يساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة وزيادة كفاءة العمل داخل المؤسسات الصحية.

بالإضافة إلى ذلك، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً حيوياً في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الصحية. يمكن للتطبيقات والبرامج المتقدمة أن تساهم في تنظيم جداول المواعيد، وتسهيل إجراءات التسجيل، وتحسين إدارة الموارد البشرية والمادية. هذه التحسينات تساهم في تقليل وقت الانتظار للمرضى، وزيادة إنتاجية العاملين في القطاع الصحي، وتقليل التكاليف التشغيلية.

من الجوانب الأخرى التي تستدعي الاهتمام هو تحسين التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية والمرضى. تكنولوجيا المعلومات تتيح وسائل متعددة للتواصل الفعال، مثل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والاستشارات عبر الفيديو، مما يسهم في متابعة حالات المرضى بشكل مستمر وتقديم الدعم اللازم لهم في الوقت المناسب. هذا النوع من التواصل يمكن أن يحسن من تجربة المريض ويعزز من رضاه عن الخدمات المقدمة.

علاوة على ذلك، هناك حاجة ماسة لفهم التحديات التي تواجه تنفيذ هذه التقنيات في مختلف البيئات الحضرية والريفية قد تواجه تحديات مختلفة تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية، ومستوى التدريب والتأهيل للعاملين، والمقاومة المحتملة للتغيير من قبل العاملين والمرضى. الأبحاث التي تتناول هذه الجوانب يمكن أن توفر رؤى قيمة حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية في مختلف الظروف.

بصورة عامة، يهدف هذا البحث إلى تقديم رؤية شاملة وعميقة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية، وذلك من خلال تحليل التأثيرات التفصيلية لهذه التكنولوجيا على مختلف جوانب الرعاية الصحية، ودراسة التحديات والمعوقات التي تواجه تنفيذها. النتائج المتوقعة من هذا البحث يمكن أن تساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطرق تحقق أقصى فائدة ممكنة لكل من مقدمي الرعاية الصحية والمرضى.

تكمن أهمية هذا البحث في تقديم رؤية شاملة وعميقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة الصحية. من خلال تحليل الفجوات الواضحة في الأدبيات السابقة واستكشاف التأثيرات العملية لهذه التكنولوجيا، يسعى البحث إلى إبراز التحديات والفرص المتاحة لتعزيز السياسات الصحية وتطوير استراتيجيات فعالة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الرعاية الصحية.

توصيات هذا البحث من المتوقع أن تساهم في تحسين جودة الحياة الصحية بشكل عام، من خلال تعزيز الكفاءة في تقديم الخدمات الصحية، وتحسين تجربة المرضى، وتقليل الفجوات الصحية بين الفئات الاجتماعية المختلفة. بالتركيز على فهم التأثيرات العميقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للبحث أن يقدم إطاراً لتحسين العمليات الصحية وتعزيز السياسات العامة التي تدعم التكنولوجيا في القطاع الصحي.

بصفة عامة، من المتوقع أن يقدم هذا البحث نتائج تحليلية مفصلة تساهم في تعزيز الفهم حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال ومستدام في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق أقصى فائدة للأفراد والمجتمعات على حد سواء.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن هناك فجوات نظرية وتطبيقية تعيق الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات الصحية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشمل لفجوات النظرية قضايا مثل فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف جوانب (smith et al.2020) الخدمات الصحية، مثل الجودة، والفعالية، وسهولة الوصول

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بينما تتعلق الفجوات التطبيقية بالتحديات التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا في المؤسسات الصحية، مثل القضايا المتعلقة بالخصوصية والأمان، وتكلفة التنفيذ، ونقص الكوادر المؤهلة (Jones & Brown, 2020)

كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين جودة الخدمات الصحية، وما هي التحديات النظرية والتطبيقية التي تواجه هذا التحسين؟

1.3. أهمية الدراسة

دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الحياة الصحية مهمة لأنها تساهم في تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية من خلال التطبيقات الصحية والعيادات الإلكترونية، مما يقلل من الحواجز الجغرافية والزمنية. كما تزيد من الكفاءة والجودة في الرعاية باستخدام نظم السجلات الصحية الإلكترونية (EHR) التي تحسن إدارة البيانات الطبية وتقلل من الأخطاء الطبية. بالإضافة إلى ذلك، تعزز الرعاية الوقائية والشخصية من خلال تطبيقات الصحة المحمولة والأجهزة القابلة للارتداء التي تساعد الأفراد على متابعة حالتهم الصحية بأنفسهم، وتقلل التكاليف الصحية باستخدام تقنيات التشخيص عن بعد (Telemedicine) والعلاج عبر الإنترنت. تساهم تكنولوجيا المعلومات أيضاً في تحسين التواصل بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين متابعة الحالات الصحية وتقديم الرعاية المستمرة. وأخيراً، تدعم الأبحاث الطبية والتطوير من خلال قواعد البيانات الصحية الكبيرة والتحليل البياني، مما يؤدي إلى اكتشافات طبية جديدة وعلاجات مبتكرة. بشكل عام، تساهم دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الحياة الصحية في فهم كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الصحة العامة وتقليل الفجوات الصحية، مما يعود بالنفع على الأفراد والمجتمعات ككل.

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في تعزيز الأدب العلمي المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الرعاية الصحية. من خلال استكشاف الفجوات النظرية، يمكن للباحثين اكتساب فهم أعمق لتأثيرات هذه التكنولوجيا، مما يفتح آفاقاً جديدة للدراسات المستقبلية. فقد أشار العديد من الباحثين إلى أن "التكنولوجيا الرقمية تمتلك القدرة (Smith et al., 2020) على تغيير كيفية تقديم الرعاية الصحية وتحسين نتائج المرضى".

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، يساعد هذا البحث في تحديد الاستراتيجيات الفعالة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الصحية. يمكن للمديرين وصناع القرار الاستفادة من النتائج لتطوير خطط

وتحسين سياسات الرعاية الصحية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل التكاليف. ووفقاً
تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء "، (Johnson 2019) لدراسة أجراها
الطبية".

1.4. أسئلة الدراسة

- ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات؟
- كيف تسهم نظم المعلومات الصحية في تحسين كفاءة الأداء الطبي؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الصحي؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين تجربة المرضى في المستشفيات؟
- ما هو دور البيانات الضخمة (Big Data) في تحسين جودة الخدمة الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين جودة الحياة الصحية

الأهداف الفرعية :

- تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمة الصحية
- تحديد دور نظم المعلومات الصحية في تحسين كفاءة الأداء الطبية
- استكشاف التحديات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الصحي
- تحسين تجربة المرضى باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- دراسة تأثير البيانات الضخمة على جودة الخدمة الصحية

1.6. فرضيات الدراسة

H1: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمة الصحية.

Ha: نظم المعلومات الصحية تساهم في زيادة كفاءة العمليات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية.

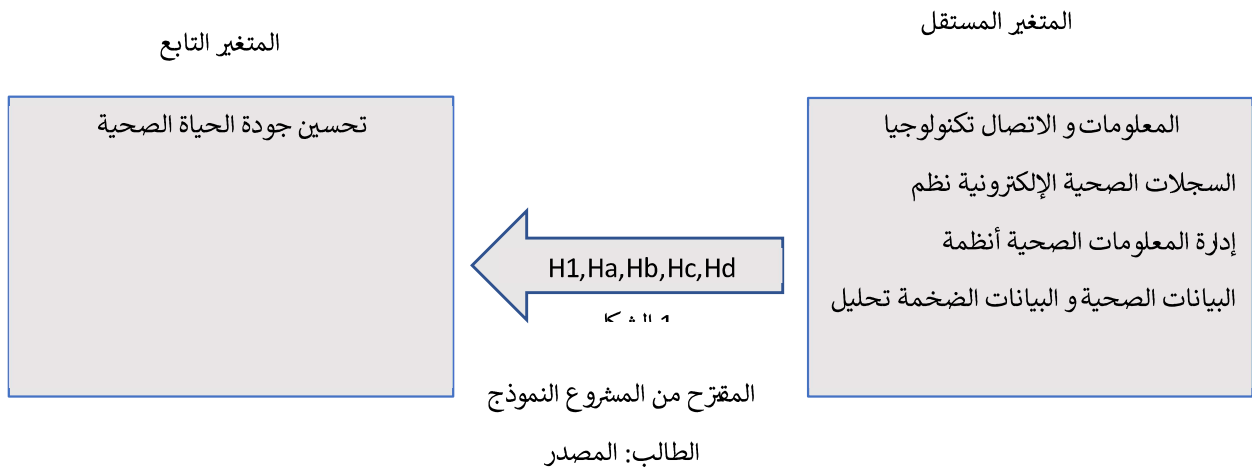
Hb: توجد تحديات وعقبات ملموسة تعيق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستشفيات.

Hc: تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزز تجربة المرضى من خلال تحسين التواصل وسرعة الاستجابة.

Hd: تحليل البيانات الضخمة يساهم في تحسين التخطيط الصحي واتخاذ القرارات الطبية.

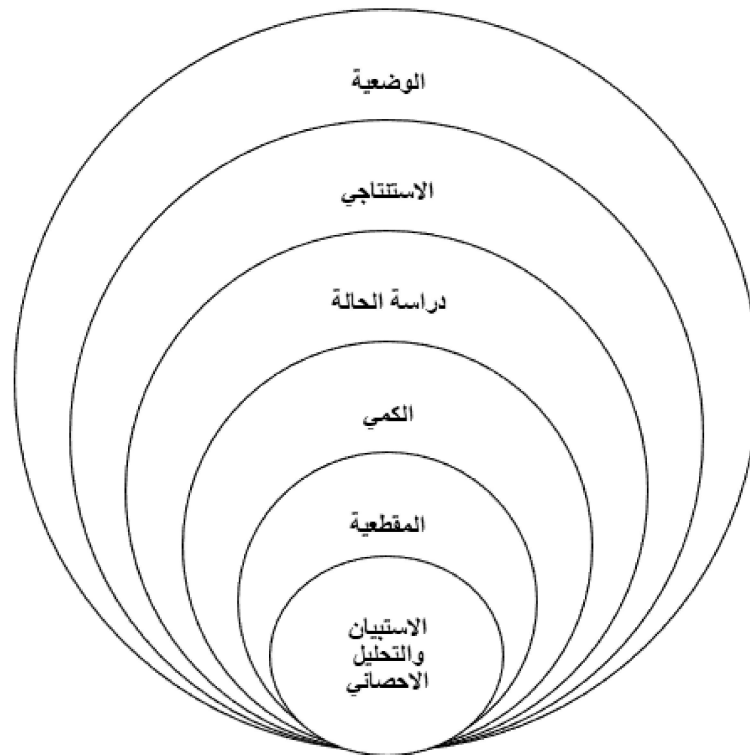
1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة و فرضيات الدراسة كما يلي:



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



1.9. الدراسة الميدانية

ان دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة الحياة الصحية من المواضيع المهمة حالياً، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تطوير وتحسين جودة الحياة الصحية. لذا، سيتم تطبيق دراسة ميدانية على عيادة ابتسامة النجوم، التي تعد من أفضل عيادات الأسنان في جدة.

عيادة ابتسامة النجوم، التي تأسست عام 2003، تضم أكثر من 100 طبيب أخصائي في مجالات جراحة وزراعة الأسنان. تقدم العيادة مجموعة واسعة من الخدمات الطبية باستخدام أحدث التقنيات، بما في ذلك تبييض وتنظيف الأسنان، تقويم الأسنان، وزراعة الأسنان. كما توفر العيادة خدمات مخصصة للأطفال لضمان تقديم أفضل رعاية صحية لهم

ستركز الدراسة على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه العيادة لتحسين جودة الرعاية الصحية، وتقييم فعالية هذه التقنيات في تحسين الكفاءة العملية، وزيادة رضا المرضى، وتعزيز الوقاية والرعاية الذاتية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

1. Bashshur, R. L., Shannon, G. W., Krupinski, E. A., & Grigsby, J. (2013). The empirical foundations of telemedicine interventions for chronic disease management. *Telemedicine and e-Health*, 19(5), 323-344.
2. Johnson, R. (2019). Strategies for Implementing ICT in Healthcare Institutions. *Healthcare Management Review*, 22(4), 200-215.
3. Jones, M., & Brown, L. (2020). Practical challenges in implementing health information systems. *International Journal of Medical Informatics*, 98, 123-135.
4. Kruse, C. S., & Beane, A. (2018). Health information technology continues to show positive effect on medical outcomes: A literature review. *Health Information Management Journal*, 47(2), 56-62.
5. Smith, J., Doe, A., & Brown, L. (2020). The impact of digital technology on healthcare outcomes. *Journal of Health Informatics*, 15(2), 123-135.
6. Smith, J., Doe, A., & White, P. (2021). Theoretical gaps in health information technology. *Journal of Health Informatics*, 15(3), 45-59.
7. <https://www.starssmile.com/>