

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض

اعداد

احمد بن جمعان بن احمد الكناني الزهراني

الرقم الأكاديمي: 232000064

روابي بنت أسيمر بن ابراهيم الغزي

الرقم الأكاديمي: 232001409

العام الدراسي 2024

Midocean University

College of Management

Department of project management.



**The role of information technology in improving the quality of services
provided to patients in the health sector in Riyadh**

Prepared by:

Ahmad Jaman Ahmad Alzahrani

Academic number: 232000064

Rawabi Osemer Ibrahim Alenazi

Academic number: 232001409

Year:2024



بسم الله الرحمن الرحيم



الإهداء

إلى كل من يهتمه أمرنا

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين.

الحمد لله الذي منّ علينا بإتمام هذا العمل، وأكرمنا بأن يسّر لنا من أعاننا ووجهنا سعيًا للمضي
قدما في تحقيق ما نصبوا إليه لخدمة ديننا ووطننا .

فلهم جزيل الشكر والامتنان.

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق التكنولوجيا في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، الاستجابة، هذا وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: توفير المتطلبات اللازمة لتسهيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة في القطاع الصحي، اعتماد العديد من الأساليب التكنولوجية في تقديم الخدمات الصحية، منها تكنولوجيا الطب عن بعد، والسجلات الطبية الالكترونية، إقامة دورات تدريبية وتنظيم رحلات ابتعاث خارجية لتوضيح أهمية ومميزات التكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية، وتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل التكنولوجيا

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الجودة – الخدمات الصحية – القطاع الصحي.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of technology application on the quality of health services provided in government hospitals. The study followed the descriptive analytical approach, and the study reached results, the most important of which is the presence of a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of the application of technology on the quality of health services. There is a statistically significant effect of the application of technology on reliability, reliability, safety, and responsiveness. This was recommended The study has a set of recommendations, the most important of which are: providing the necessary requirements to facilitate the application of modern information technology in the health sector, adopting many technological methods in providing health services, including telemedicine technology and electronic medical records, holding training courses and organizing foreign scholarship trips to clarify the importance and advantages of technology in The field of health care, providing the necessary capabilities to activate technology.

Keywords: technology, quality - health services - health sector.

المحتويات

ملخص البحث:	7
Abstract:	7
الفصل الأول	11
الإطار العام للبحث	11
مقدمة:	11
1. مشكلة الدراسة:	12
2. أسئلة الدراسة:	12
3. أهداف الدراسة:	13
4. أهمية الدراسة:	13
5. منهجية الدراسة:	14
6. حدود الدراسة:	14
7. عينة الدراسة:	14
8. نموذج ومتغيرات الدراسة:	14
9. نموذج الدراسة:	15
10. فرضيات الدراسة:	15
11. مصطلحات الدراسة:	16
الفصل الثاني	18
الإطار النظري والدراسات السابقة	18
أولاً: الدراسات السابقة:	18
أولاً: الدراسات العربية:	18
ثانياً: الدراسات الأجنبية:	21
الفجوة البحثية:	22
ثانياً: الأدب النظري:	24
1/1/2 مفهوم التكنولوجيا:	24
2/1/2 سمات وخصائص التكنولوجيا:	25
3/1/2 أهمية التكنولوجيا:	26
4/1/2 أثر التكنولوجيا على مجال الرعاية الصحية:	27
5/1/2 أهمية تطبيق التكنولوجيا في الرعاية الصحية:	28
6/1/2 مدخل للخدمات الصحية:	29

30	7/1/2 مفهوم جودة الخدمات الصحية:
32	8/1/2 أبعاد جودة الخدمات الصحية:
33	9/1/2 عناصر جودة الخدمات الصحية:
36	الفصل الثالث
36	نتائج الدراسة والتوصيات
36	1/3 الملخص:
36	2/3 الاستنتاجات:
36	3/3 التوصيات:
38	المراجع:

الفصل الأول

الإطار العام

للدراصة

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة:

أدت التطورات التكنولوجية التي يعيشها العالم الحالي إلى بروز تغييرات كمية ونوعية في عديد مجالات الحياة، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا بعمل تغييرات هامة، تمثلت في تحسين جودة الخدمات وتعزيز قدرة المؤسسات بمختلف مجالاتها على مجابهة متطلبات العملاء المتزايدة والمتغيرة، وبالتالي ساهمت في زيادة القدرة على التنافسية، وإنجاز الأهداف في النمو والبقاء والاستمرار، مما جعل ذلك الأمر من التكنولوجيا مطلب رئيسي للمؤسسات من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المهام (جواد، 2023).

ووفقا لباديس (2015)، فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضرورات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاقتصادية والثقافية، وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا لرفع مستوى الأداء زادت أهمية التكنولوجيا حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك اهتمام المؤسسات عموماً، والمؤسسات الصحية خصوصاً من أجل اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم التكنولوجي.

وقد شهد النظام الصحي في المملكة العربية السعودية حراكاً واسعاً على المستوى الصحي والتقني والتوعوي، ما جعله من أكثر الأنظمة شغفاً في التفاعل معه من قبل أفراد المجتمع، وهذا أدى إلى مروره بتحديات جعلت القائمين عليه ينظرون إليه من نوافذ مختلفة، وينوعون مشارب العاملين فيه لسلوك المسار الذي يجعلهم يرسمون خريطة طريق تقودهم إلى تقديم خدمة أفضل بجودة عالية، ولها تأثير مباشر على صحة المجتمع، ومن هذه التحديات استخدام التكنولوجيا في النظام الصحي بكل مكوناتها في كافة المجالات المتعلقة بالخدمة الصحية (مؤمنة، 2022).

ومن جهة أخرى، تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم الأمور التي تسعى المؤسسات الصحية والمستشفيات إلى تطويرها وتحسينها بشكل مستمر، وذلك من خلال تبني مفاهيم حديثة، منها تطبيق التكنولوجيا وتقييم رضا العملاء من أجل التحسين الدائم لجودة الخدمات والتغلب على أية تحديات من الممكن أن تواجه الخدمات الصحية (خروبي وآخرون، 2021).

إن تبني تلك المفاهيم الحديثة في المؤسسات الصحية ساهم في نقلها من مجرد مستشفيات ومراكز علاجية يمارس فيها الطبيب والممرض وظائفهم إلى إطار مؤسسي أشمل، حيث أصبح التركيز

على الكيفية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الصحية، وكذلك تطوير أساليب تقديم الخدمة فيها، إضافة إلى وضع معايير لتقييم جودة الخدمات الصحية فيها (زديرة، 2017).

لذلك تسعى المؤسسات الصحية والمستشفيات بشكل عام لتطوير وتحسين جودة الخدمات الصحية على اختلافها، وذلك من أجل تحقيق توقعات العملاء التي يسعون للحصول عليها نتيجة التعامل مع المستشفى والاستفادة من خدماتها، وبالتالي كسب رضاهم، حيث يعتبر رضاهم عن الخدمة المقدمة بمثابة المقياس لجودة الخدمة الصحية التي قُدمت لهم (Akbar & Jaya, 2017).

1. مشكلة الدراسة:

مع دخول التكنولوجيا وغزوها لعالمنا بشكل كبير وتأثيرها على جميع مناحي حياتنا، أخذ الباحثون والعلماء بتطوير هذه التكنولوجيا بهدف تسخيرها في كافة المجالات ومنها مجال الخدمة الصحية، وبحسب أمين (2022) فوضعت المؤسسات الصحية والمستشفيات كل تركيزها في هذا الإطار، وتنافست فيما بينها لتقديم أفضل الأدوات التكنولوجية فأسهمت في تغيير واقع المستشفيات؛ والمنافسة هنا تحولت الى علاقة تكامل تهدف الى الحصول على أفضل جودة للخدمات الصحية يستفيد منها المريض بالدرجة الأولى.

وتواجه العديد من المؤسسات الصحية والمستشفيات، لاسيما المستشفيات الحكومية، مشاكل وعقبات تتعلق بصعوبة تحقيق الأهداف والرؤى التي تسهم في تحقيق الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية، فالعديد من مؤسسات القطاع الصحي تجد نفسها عاجزة عن التنمية والتطوير، وبحسب سعد (2022) فإن ذلك يرجع إلى الهدر الحاصل في مواردها المادية والبشرية، وعدم قدرتها على مواكبة التطور وتوافر التكنولوجيا فيها.

وقد وضعت المملكة العربية السعودية، جل اهتمامها بجودة الخدمة الصحية، لأهميتها وارتباطها بصحة الانسان، ودعمت بشكل كبير المؤسسات الصحية والمستشفيات الحكومية فيها بأحدث التكنولوجيا والموارد المادية والبشرية، وقد بينت بعض الدراسات الآثار الإيجابية للتكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية في عدة دول ومنها دراسة الوافي وحومر (2022)، ودراسة خان وآخرون (2021) إلا أن أثر تلك التكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية ما زال غير واضح وغير ملموس في الكثير من المستشفيات السعودية ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض

2. أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في القطاع الصحي بمدينة الرياض؟

وتتبع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة للمراجعين بأبعدها (الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، الاستجابة) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟

3. أهداف الدراسة:

يكن هدف البحث الرئيسي في التعرف على أثر تطبيق التكنولوجيا في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

- ومن هذا الهدف سعى البحث الحالي إلى التعرف على الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف على مستوى تطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمراجعين بأبعدها (الاعتمادية، الموثوقية، الأمان، الاستجابة) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.

4. أهمية الدراسة:

للبحث أهمية علمية وأهمية عملية على النحو التالي:

الأهمية العلمية: تكمن أهمية البحث العلمية في كونه من البحوث النادرة (حسب علم الباحث) التي تتناول أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية السعودية، فالبحث الحالي يقدم مادة علمية حديثة تثري المكتبة العلمية المحلية والعربية وتفيد الباحثين في اجراء دراسات بالاعتماد على نتائج الدراسة الحالية.

الأهمية العملية: تنبع أهمية البحث العملية في تطبيق التكنولوجيا للوصول الى أعلى مستويات الجودة مما يساهم في تطوير وتحسين واقع الخدمة الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحقيقاً لرؤية 2030 للنهوض بواقع القطاع الصحي وصحة الأفراد، ويمكن تلخيص أهمية البحث بالتالي:

- 1- توجيه المستشفيات الحكومية الى زيادة الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.
- 2- تفيد المستشفيات الحكومية السعودية في بيان مواقع الضعف في التكنولوجيا المستخدمة مواطن القوة فيها بما يعزز جودة الخدمة الصحية المقدمة.

5. منهجية الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعرف على أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية

6. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة التعرف على أثر نظام الترقية على مستوى أداء العاملين بإدارة التعليم.
- **الحدود البشرية:** العاملين بالمستشفيات الحكومية
- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الاول لعام 1445 هـ
- **الحدود المكانية:** المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض

7. عينة الدراسة:

في حال إجراء دراسة تطبيقية تكون عينة الدراسة العاملين في أحد المستشفيات الحكومية في إحدى المدن المختارة .

8. نموذج ومتغيرات الدراسة:

متغيرات الدراسة:

أولاً، المتغير المستقل: التكنولوجيا.

ثانياً، المتغير التابع: جودة الخدمة الصحية ويشمل الأبعاد التالية:

✓ الاعتمادية.

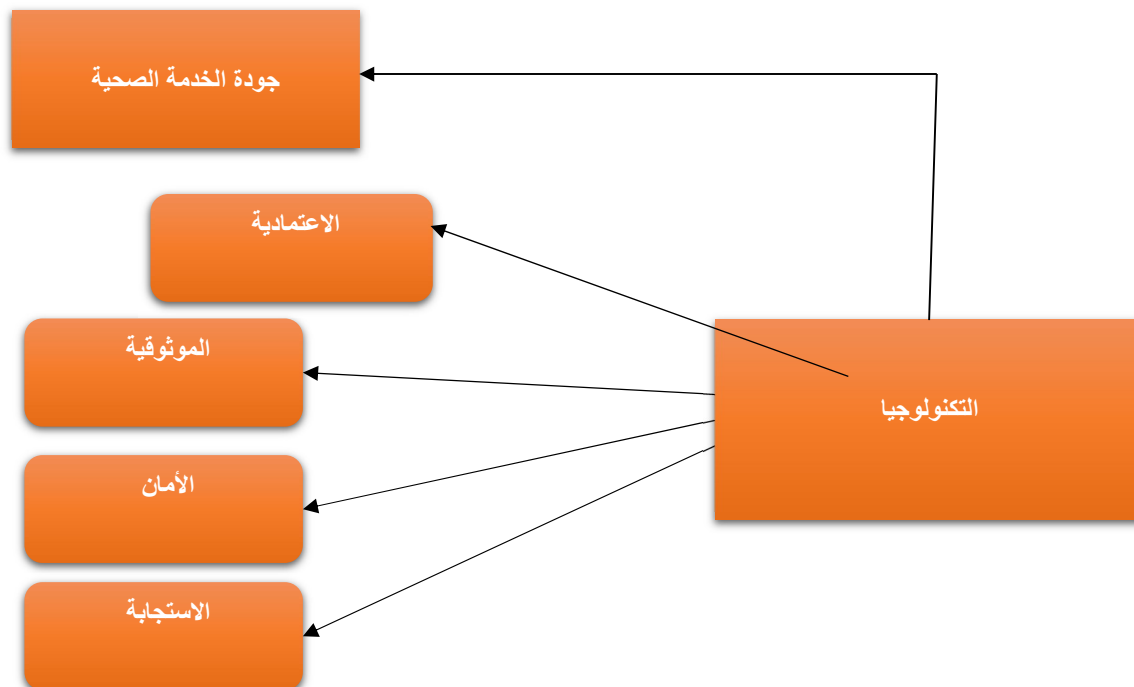
✓ الموثوقية.

✓ الأمان.

✓ الاستجابة.

9. نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث

10. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمراجعين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاعتمادية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الموثوقية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الأمان في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاستجابة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

11. مصطلحات الدراسة:

التكنولوجيا: تعرف التكنولوجيا بأنها "الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية" (الدوسري، 2023، ص502).

جودة الخدمات الصحية: تُعرّف جودة الخدمات الصحية بشكل عام بأنها كافة الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للشخص أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأشخاص وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض (السيد، 2022).

الفصل الثاني
الإطار النظري
والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عددا من الدراسات السابقة والتي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية وسيتم تقديم ملخص عن كل دراسة يشمل الباحث ، والهدف من الدراسة، والمنهج المتبع وأداة الدراسة والمجتمع والعينة، وأهم النتائج والتوصيات، وفي النهاية سيقوم الباحث بالتعقيب على الدراسات السابقة موضحا أوجه الاتفاق والاختلاف وتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة الوافي وحومر (2022) بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد بعين البيضاء ولاية أم البواقي، الجزائر، ومعرفة ما إذا ساهمت هذه التكنولوجيات في الرفع من جودة الخدمة الصحية المقدمة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان وأسلوب المقابلة كأدوات لجمع البيانات، وقد وزعت الاستبيانات على عينة طبقية مكونة من (100) من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة بومالي محمد بعين البيضاء ولاية أم البواقي، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا، إلا أنها تميزت بالكفاءة والسرعة والفاعلية والدقة في الأداء وتنظيم العمل واختصار للوقت والجهد، بالإضافة إلى أن استخدام المؤسسة لها خلال الجائحة كان بشكل كبير وتأثيرها إيجابي عليها. كما أشارت النتائج إلى أنه ساهمت هذه التكنولوجيات في تحسين الخدمة الصحية والرفع من جودتها وتقديم تسهيلات لمستخدميها في القيام بعملهم. وأوصت الدراسة بأنه يجب على هذه المؤسسة أن تعطي أولوية وأهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأن تعمم

استخدامها بشكل أكبر ليس فقط في فترات الأمراض والأوبئة، بل لمجارات المؤسسات الصحية العالمية في تقديم خدمات صحية بجودة عالية، واحتياطا منها لما يحدث مستقبلا وأن تكون على أتم الاستعداد للمجابهة والتصدي.

دراسة خان وآخرون (2021) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة، الجزائر، حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وزع على عينة مكونة من (93) من الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة. كما أشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (7.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة، وتحديدًا في تفسير بعد الضمان والتعاطف. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير المتطلبات اللازمة لتسهيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وأوصت باعتماد تكنولوجيا الطب عن بعد، كما أوصت الدراسة بتطوير شبكة الانترنت وتوسيعها، وإنشاء شبكة معلومات خارجية، ووضع سجل صحي إلكتروني خاص بكل مريض.

دراسة الصادق ومهلل (2022) بعنوان تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية.

هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية نظام إدارة بنوك الدم e-Delphyn المستخدم في بنوك الدم المصرية فيما يخص إمكانيات إدارة السجلات الصحية الإلكترونية لمرضى الوحدة العلاجية. وجرى البحث في الدراسة داخل المركز الإقليمي لخدمات نقل الدم بالإسكندرية. واتبعت منهج دراسة الحالة لتقييم نظام السجلات الصحية الإلكترونية بالنظام. وأظهرت النتائج أن نظام e-Delphyn لا يدعم السجلات الصحية الإلكترونية بشكل متقدم ولا تتكامل بنوك الدم المصرية الفرعية مع بعضها من خلاله، بالإضافة إلى عدم استخدامه لأساليب التحليل الكمي والإحصائي، حيث لا يقدم النظام أية

إحصائيات أو أرقام تخص المرضى وكذلك التقارير التي تدعم اتخاذ القرار، فلا يمكن الاعتماد عليه في الاستدلال عن العلاقات بين البيانات ولا سيما المعلومات التفصيلية عن نشاط الوحدات العلاجية في تقديم الخدمات الصحية، كما أن من أهم نتائج الدراسة هو نجاح نموذج الاستعلام في استخراج تقرير مفصل عن مرضى الوحدة العلاجية مع حصر أعداد مرضى الوحدة العلاجية وتصنيفهم. وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من البيانات الضخمة المخزنة في بنوك الدم المصرية الفرعية لبناء إطار عمل يعتمد على معمارية البيانات الضخمة في تحليل البيانات بطريقة سلسلة.

دراسة صلاح واليوزبكي (2022) بعنوان إمكانية تبني أنترنت الأشياء في الخدمات الصحية من منظور الكادر الطبي في مستشفيات محافظة نينوى.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قبول مقدمي خدمات الرعاية الطبية لتقنيات أنترنت الأشياء في المؤسسات الصحية في محافظة نينوى. وتكونت عينة الدراسة من (314) من مقدمي الرعاية الطبية. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي. واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن الملائمة الوظيفية واثبات النتيجة لهما تأثير كبير على الفائدة المدركة من استخدام تقنية أنترنت الأشياء في المجال الطبي، إلا أن النتائج أوضحت أن المكانة الوظيفية وجودة المخرجات وسهولة الاستخدام المدركة والمعيار الذاتي ليس لها تأثير مباشر في الفائدة المدركة من استخدام هذه التقنية في المجال الطبي، كما تبين أن النية السلوكية والمعيار الذاتي وسهولة الاستخدام المدركة أثرت على نحو كبير في موقف الأطباء من استخدام تقنية أنترنت الأشياء وعلى المكانة الوظيفية للكوادر الطبي وعلى نية الأطباء السلوكية في الاستخدام. وأوصت الدراسة بضرورة إقامة دورات تدريبية وتنظيم رحلات ابتعاث خارجية لتوضيح أهمية ومميزات تقنية أنترنت الأشياء في مجال الرعاية الصحية، وتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل تقنية أنترنت الأشياء في المستشفى.

دراسة دره وآخرون (2017) بعنوان "تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي"

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في الأردن، وتحديد المتطلبات والوسائل والآليات الواجب اتباعها لتطبيق هذا النظام، ومعرفة مستوى إدراك الموظفين لأهمية تطبيق نظام الصحة الإلكترونية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (105) من الموظفين من خمسة تخصصات وظيفية هي (الأطباء،

المرضى، الإداريين، الفنيين، الصيادلة) يعملون في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي في الأردن. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق نظام الصحة الإلكترونية في هذه المستشفى منخفض نوعاً ما وأن هناك تفاوت في تطبيق أبعاد الصحة الإلكترونية حيث تبين أن أكثر هذه الأبعاد تطبيقاً هو نظام تطوير الخدمات الصحية يليه نظام السجلات الطبية الإلكترونية وأخيراً نظام الطب الاتصالي. وأوصت الدراسة بضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية في المستشفى تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقوم بتوعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق معاملات الصحة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Yulianto et al, 2022) بعنوان "Ease of Use Technology as a Dominant Factor in Technology Acceptance Hospital Information System by Officers at the Jambi Provincial Government Hospital"

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على قبول نظام معلومات المستشفى (HIS) من قبل موظفيها المملوكين من قبل حكومة مقاطعة جامبي، أندونيسيا. استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا؛ وهو أحد النماذج الصالحة لتحليل العوامل التي تؤثر على قبول المعلومات التكنولوجية تماماً في المستشفيات. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي المقطعي عن طريق أخذ عينات هادفة بمعيار مستشفيات من النوع B مملوكة من قبل حكومة مقاطعة جامبي، وهي مستشفى مقاطعة رادين ماطر ومستشفى منطقة حنفي، في عام 2019. تم اختيار السكان والعينة من طاقم المستشفى بناءً على أخذ عينات هادفة لما يصل إلى (104) مستجيبين، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 23، للتوصل إلى النتائج. أظهرت النتائج أن العوامل الثلاثة (سهولة إدراك الاستخدام، وإدراك الفائدة، وتحفيز الموظفين) تؤثر بشكل كبير على قبول نظام معلومات المستشفى لموظفي المستشفى. كان التأكيد على الجانب الملائم لتطبيق نظام معلومات المستشفى لدعم عمل وأداء الموظفين أمراً ملحاً لإدارة المستشفى وحكومة مقاطعة جامبي.

دراسة (Yan et al, 2020) بعنوان "How hospitals in mainland China responded to the outbreak of COVID-19 using information technology-enabled services"

هدفت الدراسة إلى التحري كيف ساعدت تكنولوجيا المعلومات (IT) المستشفيات في الصين القارية على الاستجابة بشكل أفضل لتفشي وباء كورونا. أجرت الدراسة تحليلاً لمحتوى الصفحات المنشورة على مواقع الويب لأفضل 50 مستشفى في البر الرئيسي للصين بين 22 يناير و21 فبراير 2020، حيث تم تحليل 368 صفحة نشرتها المستشفيات خلال الأيام الأولى لوباء COVID-19، وذلك بغرض تحديد الموضوعات المشتركة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل هذه المستشفيات استجابة لتفشي الوباء. حددت الدراسة 5 موضوعات محورية عبر صفحات الويب التي نشرتها المستشفيات، بما في ذلك (1) تعليم العلوم الطبية الشعبية، (2) عمليات المستشفى الرقمية، (3) إدارة المعرفة للمهنيين الطبيين، (4) التطبيق عن بعد، و (5) مبادرات تكنولوجيا المعلومات الجديدة لخدمات الرعاية الصحية، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. كشفت نتائج الدراسة أن المستشفيات الصينية بذلت جهوداً أكبر في الترويج لتعليم العلوم الطبية الشعبية في المراحل الأولى من فترة الدراسة والمزيد على التطبيق عن بُعد في المراحل الأخيرة. وأوصت الدراسة بضرورة توفير رؤية غنية للمستشفيات من أجل استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل وإتاحة بعض التوصيات لصانعي السياسات لدعم المستشفيات بشكل أفضل في المستقبل.

الفجوة البحثية:

تناولت الدراسة الحالية أثر التكنولوجيا بمتغيراتها التي تم دراستها في الدراسة الحالية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة ندرة في الدراسات التي تتناول موضوع الدراسة الحالي في المستشفيات الحكومية وقد تكون الأولى التي يتم تناولها في مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة ، فقد تناولت الدراسات السابقة موضوع التكنولوجيا بفروع وبطرق مختلفة فقد تناولت دراسة الوافي وحومر (2022) بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصالات تحديداً لبيان أثرها في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا، أما دراسة خان وآخرون (2021) فبحث في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وهي تختلف عن دراستنا في أنها محددة في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية بالجزائر ودراسنا تبحث في السعودية وهو مجتمع يختلف بالعديد من التفاصيل الثقافية والإدارية والاقتصادية، أما دراسة الصادق ومهلل (2022) بعنوان تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية فهي تختلف في عنوانها ومتغيراتها، وكذلك دراسة صلاح واليوزبكي (2022) التي بحثت في إمكانية تبني أنترنت الأشياء في الخدمات الصحية من منظور الكادر الطبي في مستشفيات محافظة نينوى، وتلاحظ الباحث

مما سبق ان الدراسات السابقة تختلف عن الدراسة الحالية في عنوانها ومتغيرات ومجتمعها وعينتها.

مقترحات علمية لسد الفجوات البحثية:

من خلال ما سبق تقترح الدراسة اجراء دراسات على النحو التالي:

1. دراسة التكنولوجيا وأثرها على تحسين مستوى الرعاية الصحية ورضا المرضى.
2. دراسة التكنولوجيا وأثرها في استقطاب المرضى الى المستشفيات العامة في المملكة عوضاً عن المستشفيات الخاصة.

ثانياً: الأدب النظري:

1/1/2 مفهوم التكنولوجيا:

شهدت منظمات الاعمال في السنوات الماضية، ومازالت، نقلة نوعية وتطور كبير في استخدامها للتكنولوجيا، حيث تعد التكنولوجيا في زماننا الحالي ضرورة حتمية لمعرفة كافة التطورات الحالية في العالم، إذ أن العالم يشهد حالياً عدة تطورات وتغيرات في شتى الميادين، حيث تسعى جميع الدول والمؤسسات إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة، خاصة التي تدخل ضمن التكنولوجيا والتي تمثل عنصراً هاماً للمؤسسات حيث أصبحت مورداً أساسياً في مواجهة المنافسة خاصة لما يشهده العالم من تقلبات وتغيرات سريعة (عمارة، 2020).

وقد جعلت الثورة التكنولوجية من البيانات أساس زماننا الحالي نتيجة أهميتها في السيطرة على عديد المجالات سواء التسويق، والصحة، والاقتصاد بشكل عام والعديد من المجالات الأخرى. (سلاوي وآخرون، 2020).

وتعتبر التكنولوجيا من أبرز المصطلحات شيوعاً واستغلاً في زماننا الحالي، مما زاد في غموضه وأصبح له معاني عديدة ومفاهيم مختلفة ومتناقضة وفقاً لمستخدم اللفظ، وقد تعددت المفاهيم التي أعطيت لهذا المصطلح، إلا أن الغموض لا يزال يشوبه إلى حد كبير، فالعديد يستغلونه دون الاهتمام بتحديد معناه ومضمونه (العشي وبوراس، 2021).

وتعرف التكنولوجيا بأنها "الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية" (الدوسري، 2023، ص502).

وهي "جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة في مجال معين، وتطبيقها في اكتشاف وسائل واختراع الأدوات، وبالتالي حل المشكلات وإشباع الحاجات والرغبات" (القصابوي، 2023، ص223).

وأشار (Ramey, 2022) إلى أن التكنولوجيا هي التطبيق العملي الملموس وغير الملموس للمعرفة المثبتة في مجال معين والذي يهدف إلى إنشاء وتحسين الأدوات والمواد والعمليات.

والتكنولوجيا بشكل أبسط تعبر عن تحويل المعرفة العلمية إلى شيء عملي؛ أي أن التكنولوجيا هي استخدام المعلومات العلمية لتطوير منتجات تساعد البشر بالطرق التالية (Ranjhaa, 2022):

- جعل الأمور أسرع وأكثر فعالية.

- تساعد على تحسين نوعية الحياة.

- تساهم في حل مشكلات معينة.

إذ أن الغرض الأساسي للتكنولوجيا هو تسهيل الإنسانية بأي طريقة ممكنة، إذ تعتبر العقاقير والأدوية والمعدات الطبية في المجال الصحي وأجهزة النقل والاتصالات وغيرها هي نتاج التكنولوجيا.

ومن أبرز مسميات وأشكال التكنولوجيا هو تكنولوجيا المعلومات او الاتصالات والتي أشير لها بأنها جميع التكنولوجيا المستغلة في الاتصالات ووسائل البث وأنظمة إدارة المباني الذكية والمعالجة السمعية والبصرية وأنظمة الإرسال ووظائف التحكم والمراقبة القائمة على شبكة الإنترنت (Lee et al, 2016).

وهي بشكل عام "ثروة المعلومات المتعلقة بصناعة وامتلاك المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها عن طريق وسائل تكنولوجيا حديثة وسريعة ومتطورة بالاستخدام المشترك للحاسوب ونظم الاتصالات الحديثة" (سليمان وآخرون، 2019، ص48).

2/1/2 سمات وخصائص التكنولوجيا:

هنالك العديد من الخصائص التي تتسم بها التكنولوجيا، حيث تكمن أهم سمة للتكنولوجيا في تقليل المسافات؛ إذ أن تكنولوجيا تجعل من المسافات البعيدة من الناحية الجغرافية قريبة من الناحية الإلكترونية (بركاني، 2019).

وقد أشير إلى بعض سمات وخصائص التكنولوجيا بالنقاط التالية (الكواز، 2018):

- التفاعلية؛ أي أنه يمكن لمستخدم التكنولوجيا أن يكون مستقبل ومرسل في ذات الوقت.

- اللاتزامنية؛ وهي تشير إلى أنه من الممكن استقبال الرسالة في أي وقت يلائم المستخدم.

- اللامركزية؛ وهي سمة تتيح استقلالية التكنولوجيا، فعلى سبيل المثال يتمتع الإنترنت باستمرارية عمله في جميع الأحوال، فلا يمكن لأي جهة من إيقافها على مستوى العالم.

- قابلية التوصيل؛ وهي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية مختلفة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

- قابلية التحرك؛ وتعني أنه من الممكن الاستفادة المستخدم من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان من خلال وسائل اتصال عديدة مثل الحاسب الآلي النقال، والهاتف النقال، وغيرها.
 - قابلية التحويل؛ والتي تعني إمكانية نقل البيانات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- ومن سمات التكنولوجيا أيضاً كذلك ما يلي (ادم، 2019):

- (أ) تقليص المكان؛ حيث تحتوي التكنولوجيا الحديثة أماكن تخزين تستوعب حجماً كبيراً من المعلومات المخزنة فيها والتي يمكن الوصول إليها بكل سهولة.
- (ب) تقليل المدة الزمنية؛ فمع كل تطور تكنولوجي، تقل المدة الزمنية المطلوبة للاستجابة للطلبات.
- (ج) مشاركة المهام الفكرية مع الآلة؛ وذلك بسبب حدوث تفاعل بين الباحثين والنظام.
- (د) تزايد النظم الشبكية؛ إذ من الممكن ربط النظم الداخلية العديدة مع بعضها البعض بالإضافة إلى أنه من الممكن إجراء ربط بين أشكال النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي.

3/1/2 أهمية التكنولوجيا:

يعد استغلال التكنولوجيا من أبرز الأمور التي تساهم في مواكبة التطور والتقدم في كافة المجالات، بالإضافة لدور ذلك في توفير الوقت والتكلفة، مما يعني أن قطاع التكنولوجيا هي القاعدة الرئيسية التي تتيح للمجتمعات التطور بالإضافة إلى الميزة التنافسية لمؤسساتها، لذلك تعد التكنولوجيا شكلاً من أشكال الاستثمار العام والخاص في جميع المجالات سواء على المستوى الاجتماعي والاقتصادي وغيره، والتي تساعد المجتمع على عمل تغييرات وتطورات واسعة وضرورية، عن طريق المراقبة والمتابعة ومقارنة التطور السريع والتوسع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى ظهور الثورة الصناعية (حمدان وأبو شرخ، 2019).

- وللتكنولوجيا أهمية كبيرة في مختلف وعديد المجالات منها مجال التعليم؛ وذلك باستغلال أجهزة الحاسب والأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعلية في إيصال المعلومة للطلبة، ومجال الخدمات العامة؛ حيث أصبح من الممكن أداء مختلف الأنشطة (كدفع الفواتير، أو تجديد الوثائق المتمثلة في رخص القيادة وغيرها من خلال شبكة

الإنترنت)، ومجال الترفيه؛ وذلك من خلال عمل المزيد من التقنيات التفاعلية للبرامج التلفازية، كما ساعدت الكاميرات الرقمية والطابعات والماسحات الضوئية الكثير من الأفراد في خوض تجربة إنتاج الصور، إضافة إلى تطوير الواجهات الرسومية، الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز، إيجاد فرص جديدة للعمل، القاعدة والأساس لبناء الميزة التنافسية لما لها من دور فاعل ورئيس في نجاح المؤسسات، تغيير الطريقة التي تعمل بها المؤسسات وإعادة تشكيل منتجاتها. (مسالمة، 2020).

كما أشار (عبد الرحيم وعلي، 2018) إلى أن فوائد القدرات التكنولوجية للمؤسسات تتمثل فيما يلي:

- تطوير الخدمة بالجودة والسرعة اللازمة.
- توفير المعلومات اللازمة عن احتياجات المستشفى ورغبات المراجعين بالدقة المطلوبة.
- سرعة معرفة رد الفعل على القرارات المتخذة ونسبة تطبيقها.
- توفير نظام اتصال فعال وسريع بين الوحدات والأقسام الإدارية.
- العمل على إيجاد وتقديم وتوفير مجموعة متكاملة من قنوات الاتصال مع البيئة الخارجية.
- انها تعمل على القيام بعملية التفاعل الإيجابي المستمر والمتكرر والمتقدم والمتعاصر معها.
- العمل على خدمة أهداف المستشفى وتعزيز ودعم وتقوية العلاقة مع المرضى والمراجعين.
- تقديم التحفيز والتشجيع للمبدعين من كل الأطراف للاطلاع على تجارب الآخرين.
- زيادة القدرة على التخطيط الاستراتيجي لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- زيادة الدمج بين الكفاءة والفعالية، تمكين العاملين من الاستمتاع بأداء الأعمال.

أما المجال الآخر، والذي يعتبر موضوع الدراسة الحالية فهو مجال الرعاية الصحية، حيث يعتبر من أهم المجالات التي استفادت بشكل كبير من التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات، كما سنتناوله فيما يلي.

4/1/2 أثر التكنولوجيا على مجال الرعاية الصحية:

أدى التقدم التكنولوجي إلى تحول الرعاية الصحية بصورة مذهلة، وتزايد استخدام التقنيات والتطبيقات التكنولوجية الحديثة في تقديم الرعاية الصحية منذ مطلع القرن الحالي، حتى وصل إلى كافة جوانب الخدمة الصحية الإدارية والمالية، بالتالي قد وفرت الابتكارات التكنولوجية أدوات مهمة لمقدمي الرعاية الصحية، ومكنت المرضى من الوصول إلى المعلومات الطبية التي لم تكن

متوفرة لهم في الماضي، وذلك بواسطة تقنية تمثلت في أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة، وبالتالي أثرت بشكل كبير على الطريقة التي يتواصل بها الناس (مؤمنة، 2022).

إن دخول التكنولوجيا واستخدام التقنيات الحديثة في القطاع الصحي يعتبر آلية إيجابية لإدخال إجراءات ونماذج جديدة تتفق مع البيئة والمنتج الصحي الجديد، ما يساهم في إحداث تغيير شامل وكلي في تقديم خدمات الرعاية الصحية وإدارة العملية الصحية كاملة في المؤسسات الصحية (بوزانة وحمدوش، 2022).

5/1/2 أهمية تطبيق التكنولوجيا في الرعاية الصحية:

وتتمثل أهمية تطبيق التكنولوجيا والتقنيات التكنولوجية الحديثة في المؤسسات الصحية في أن التكنولوجيا تدخل في كافة المجالات والمستويات في المؤسسة الصحية، إضافة إلى الفائدة والأهمية في تحسين وتسهيل الخدمات الصحية وإدارة كامل عمليات المؤسسة الصحية، هناك أهمية للتكنولوجيا تربط الأهمية الخدمية بالإدارية، وهي الأهمية الرقابية حيث تساعد في الحفاظ على نشاط المؤسسة الصحية، وكذلك الإحاطة بمعايير الاتصال التقليدي وتراعي كذلك الخصائص الانسانية والثقافية والدينية لمنتسبي القطاع الصحي وكذلك المرضى والعلماء، بالتالي سيفعل مردودية العمل الخدمي والإداري في المؤسسة الصحية (ركروك وعيساوي، 2021).

إضافة إلى الدور الرئيس الذي تلعبه التكنولوجيا في مؤسسات القطاع الصحي، حيث ساهم في وضع نظام إلكتروني ورقمي مخصص لكل فرع ومجال داخل المؤسسة الصحية، سواء على الصعيد الخدمي أو الإداري، حيث تؤدي دورها بشكل منفرد، إلا أنها في النهاية تشكل منظومة واحدة مترابطة ومتكاملة لإدارة المؤسسة الصحية (بن البار وعزي، 2018).

كما أن هناك مجموعة من الفوائد لتطبيق التكنولوجيا في المؤسسة الصحية، يوضحها رجم وآخرون (2017) على النحو التالي:

- تحسين الكفاءة التنظيمية عن طريق زيادة الإنتاجية للطاقت الإداري والطبي.
- تحديث المهارات والقدرات المهنية في دقة تشخيص المرضى.
- ضبط تقديم الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية.
- التخفيض في عامل الوقت وتقديم الخدمة الطبية لعدد أكبر من المرضى.
- إعداد القرارات الإدارية والطبية على نحو أكثر صحة ودقة.

- القدرة على التخطيط والتنبؤ لضمان احتمالات مدروسة واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف. من جهة أخرى تساهم التكنولوجيا في عدة فوائد تنعكس على مختلف مجالات وخدمات المؤسسة الصحية، وهذه الفوائد هي (بايموت ولعقون، 2021):

1. فوائد كمية: وهي التي تنعكس بشكل مباشر وواضح نتيجة استخدام التكنولوجيا، والتي يكون لها أثر في توفير الوقت والجهد وتزويد من الكفاءة والجودة.
2. فوائد كيفية: يصعب تقديرها لعدم وضوحها ومباشرتها، حيث يمكن قياسها من خلال أثر استخدام التكنولوجيا على الأداء، وتتمثل في دقة البيانات وسرعة نقلها ومعالجتها.
3. فوائد استراتيجية: تؤثر على أداء المؤسسة على المدى البعيد، حيث يساعد استخدام التكنولوجيا في البحوث العلمية والتخطيط الاستراتيجي لتحديد مستقبل المؤسسة. ومما سبق، ترى الباحثة أن تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة الصحية يعكس أهمية وفوائد مختلفة، وذلك كونه يشمل ويدخل في كافة المستويات والمجالات داخل المؤسسة، وكذلك وجود نظام خاص لكل فرع داخل المؤسسة الصحية، إضافة إلى تطور التقنيات والتطبيقات المختلفة التي تسهل في إدارة العمليات وتقديم الخدمات. ويرى الباحث أن المستشفيات تستطيع توظيف القدرات التكنولوجية في شتى مجالات عملها سواء على الصعيد الفني أو الإداري لتسهيل عمل الموظفين وتوفير الوقت والجهد وتقديم الخدمات بأقل التكلفة الممكنة وأقل وقت وجهد ويمكنها من خلال ذلك تعزيز قدراتها الاستراتيجية من خلال تطوير مكونات التكنولوجيا المادية مثل شراء الأجهزة المتطورة والربط على أحدث الشبكات واستخدام الآلات الحديثة حتى في الإدارة واستخدامات البرمجيات التي من شأنها زيادة الرقابة والمتابعة والتحري والتقصي لضمان الحصول على أفضل الخدمات وأقل التكاليف.

6/1/2 مدخل للخدمات الصحية:

تعتبر الخدمات الصحية من أبرز عناصر تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأحد أهم مقاييس تقدم الدول وتطورها، إذ أكدت كافة المبادرات العالمية على ضرورة تعزيز مستوى الخدمات الصحية لما لها من أثر مباشر على جهود التنمية البشرية وذلك من خلال تخفيف التفاوتات في الخدمات الصحية، والاهتمام بالفئات الأكثر احتياجاً، وضمان الحصول على الخدمات الصحية التي تتسم بالكفاءة والجودة (السيد، 2022).

ووفقاً للو وآخرون (Lu et al, 2022)، فإن الخدمات الصحية تتكون من المهنيين الطبيين والمنظمات الصحية والعاملين في مجال الرعاية الصحية، والمساعدين الذين يقدمون الرعاية

الطبية للمحتاجين، حيث تخدم الخدمات الصحية المرضى والأسر والمجتمعات والسكان، وهي تغطي خدمات الطوارئ، والخدمات الوقائية، والتأهيلية، والخدمات طويلة الأجل، والرعاية الاستشفائية والتشخيصية، والأولية، إذ تتمحور هذه الخدمات حول جعل الرعاية الصحية سهلة المنال وذات جودة عالية وتركيزها على المريض.

وتهدف الخدمات الصحية بشكل رئيس لتمكين وصول كافة المرضى إلى رعاية صحية سهلة المنال وذات جودة مرتفعة، وبالتالي تتطلب الخدمات الصحية الناجحة الخضوع لمختلف المعايير الصحية بالإضافة إلى توافر مقدمي الخدمة الفعالين (درويش، 2022).

7/1/2 مفهوم جودة الخدمات الصحية:

أصبحت الجودة في الوقت الحالي من أبرز القضايا التي توليها المؤسسات الصحية اهتماماً واضحاً، وتشير جودة الخدمات الصحية إلى التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع، وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الوفيات، والإعاقة، وسوء التغذية (يونس، 2020).

ولتحديد ماهية جودة الخدمات الصحية، فإنه لا بد من تحديد مفهوم الجودة وكيف تؤثر في رضا العميل، لذا من الضروري فهم أن متطلبات الجودة التي يطلبها العملاء تحدد مدى مسؤولية المنتج أو الخدمة، في حين أن هناك نوعان من أطر الجودة؛ إذ أن الإطار الأول للجودة يكمن في تلك الخصائص من المنتجات لتلبية احتياجات العملاء، وتعزيز رضاهم حول المنتج، في حين يرتبط إطار آخر للجودة بعدم وجود عيوب (Barbosa et al, 2016).

ولا يوجد تعريف محدد للجودة، حيث أن الجودة بحسب (Wani & Mehraj, 2014) هي التميز والطابع الأساسي الذي يجعل الشيء فريد والأفضل من نوعه؛ أي أن الجودة هي التي تجعل من الأشياء ذو كفاءة وتعزز من فاعليتها، فهي التي تساهم في طبيعة المنتج أو الخدمة. والجودة أيضاً هي "فلسفة تحتضن كل الأنشطة الملموسة وغير الملموسة وبشكل مقبول حتى ترضي احتياجات المستفيدين وأهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عن طريق مضاعفة جهود العاملين لقيادة التحسين المستمر" (خضير، 2012، ص588).

كما تعرف الجودة بأنها "تحقيق المنتج أو الخدمة لمتطلبات الجودة الأساسية التي غالباً ما ترتبط برأي العميل أو المستخدم وفقاً لحاجته من المنتج أو الخدمة" (صالح وآخرون، 2016، ص 11) من جهة أخرى، كانت بداية جودة الخدمة الصحية مقتصرة على الرعاية السريرية، حيث كان محور الجودة مقتصر على علاقة الطبيب بالمريض، إلا أن هذا المفهوم تطور ليصبح علاقة الخدمة ككل بالمريض، بما يعني بروز أهمية دور باقي أفراد الفريق الصحي والإداري والخدمات

المساندة في الجودة، على سبيل المثال: من الممكن أن يكون لدى المستشفى جراح يمتلك كفاءة عالية، إلا أن سوء الخدمة التمريضية ومتابعة المريض قد تؤدي إلى مضاعفات تؤثر على النتائج النهائية للجراحة وبالتالي جودة الخدمة (بو عباس، 2010).

وأشار أبو حصيرة (2016) إلى مفهوم جودة الخدمة الصحية من عدة مناهج (المنظور المهني الطبي، والمنظور الإداري، ومنظور متلقي الخدمة)، أما من المنظور المهني الطبي فهي تقديم أفضل الخدمات، وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية، ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة، والخبرات والخدمة الصحية المقدمة، ومن المنظور الإداري فهي كيفية استخدام الموارد المتاحة المتوافرة، والقدرة على جذب المزيد منها لتغطية الاحتياجات اللازمة، ومن منظور متلقي الخدمة فهي أن تقترب نتيجة هذه الخدمة مع توقعات متلقي الخدمة وتلبي احتياجاتهم.

وأشار لها (Ayanian & Markel, 2016) بأنها الدرجة التي تزيد بها الخدمات للأفراد والسكان من احتمالية النتائج الصحية المرغوبة وتتوافق مع المعرفة المهنية الحالية. وتعد جودة الخدمات الصحية ملامح حديثة لخدمة تتسم بالتطور، أي أنها ابتكار ملامح جديدة تجلب المنتفعين وتُتميّز أداء مقدمي الخدمة الصحية عن الآخرين، ومثال على ذلك النقاط التالية (جلابة وسرارمة، 2018):

- خدمات متكاملة.
 - مكان انتظار مريح.
 - سجل طبي محوسب.
 - إتاحة وجبات ساخنة في القسم الداخلي.
 - متابعة الحالات بالهاتف.
 - التعليمات واضحة ويلتزم بها أعضاء الفريق الصحي.
 - زيارات المتابعة المنزلية.
- وتُعرّف جودة الخدمات الصحية بشكل عام بأنها كافة الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للشخص أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأشخاص وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض (السيد، 2022).

8/1/2 أبعاد جودة الخدمات الصحية:

تمتاز الجودة في المجال الصحي في أنها تتعامل مع البشر سواء كانوا مقدمي خدمة (الكادر الطبي) أو مستفيدين من هذه الخدمة (المرضى والمراجعين)، إضافة إلى الجوانب الفنية والإدارية والتكنولوجية في نظم تقديم خدمات الرعاية الصحية (أبو رحمة، 2016).

وتتعدد أبعاد ومكونات جودة الخدمة تبعاً لاختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين، حيث منهم من يرى أن الجودة الفنية والجودة الوظيفية والانطباع الذهني عن المنظمة، ويرى آخرون أن الجودة في مجال الخدمات هي نتاج تفاعل ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة وهي الانطباع الذهني عن المنظمة، وجودة تفاعل العاملين مع العملاء (الشهري، 2021).

وقد أشار عبد القادر (2015) إلى أن أبعاد جودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

1. الملموسية: وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة، حيث الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم.
2. الاعتمادية: تشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يُمكن من الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة.
3. الاستجابة: تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
4. الثقة والمصداقية: تتمثل في درجة الثقة والمصداقية بمقدم الخدمة من حيث التزامه بوعوده.
5. التعاطف: مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية.
6. الأمان: يعبر عن درجة شعور العملاء بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو من مقدمها.
7. الجدارة: تتعلق بمستوى الكفاءة التي يتمتع بها القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات والمعرفة التي تمكنهم من القيام بدورهم بالشكل الأمثل، وفي حالة التعامل مع مقدم الخدمة لأول مرة فإن العميل عادة يلجأ الى مثل هذه المعايير كالشهادات العلمية ومصادرها والخبرات العملية فقد يفضل بعض العملاء تلقي الخدمات من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومن مصادر معروفه ومعتمده.

8. الاتصال Communication: قدرة مقدم الخدمة على الاستماع الجيد للعميل ومخاطبته باللغة التي يفهمها وقدرته على تنوير العميل بطبيعة الخدمة المقدمة والدور المطلوب منه للحصول على الخدمة.

9. مدى توافر الخدمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت والمكان الذي يرغب فيه العميل وزمن انتظار العميل للحصول على الخدمة ومدى سهولة الوصول الى مكان تلقي الخدمة.

كما تعتبر أبعاد جودة الخدمة الصحية مجموعة الخصائص والصفات التي تشكل بمجموعها جوانب جودة الخدمات، ويجري قياس كل منها لتقييم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمات.

9/1/2 عناصر جودة الخدمات الصحية:

ولتحقيق جودة الخدمات الصحية هنالك مجموعة من العناصر التي ينبغي أن تتحقق والتي تتمثل فيما يلي (شمخي وسلمان، 2021):

- المساواة: وهي حصول المرضى على نصيب عادل وقسط متساوٍ من العناية الطبية وفق احتياجاتهم.
- الفاعلية: وهي تحقيق الفائدة المطلوبة من العناية الطبية سواء على مستوى المريض أو على مستوى المستشفى أو على مستوى المجتمع.
- القبول: وهي أن الرعاية الطبية في المستشفى ينبغي أن تحظى بقبول المرضى وذويهم ومقدمي الخدمة أنفسهم من أطباء وممرضين وفنيين وأفراد المجتمع بشكل عام.
- الملائمة: وهي ملائمة الخدمة للغرض الذي تُقدم من أجله من حيث أسلوب وإجراءات ومكان تقديمها ومدى توافقها مع احتياجات المريض وحالته الصحية.
- الكفاءة: وهي التوازن في تخصيص الموارد المتاحة بين الخدمات المُقدَّمة والمرضى المستفيدين منها دون أن تطغى خدمة أو مريض على الآخرين.

وأشار إدريس (2016) إلى عناصر جودة الخدمات الصحية كالآتي:

- 1) تحليل توقعات المريض: إن مقدم الخدمة الصحية بحاجة إلى البحث عن توقعات المستفيدين منها ومحاولة فهمها ومن ثمة العمل على تلبيتها. فهذه هي الطريقة الأمثل لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفقاً لوجهة نظر مقدم الخدمة وكذلك المستفيد أو على الأقل تكون مقبولة لديه.

(2) تحديد جودة الخدمة الصحية: بعد مرحلة البحث والفهم لحاجيات ومتطلبات المرضى تأتي مرحلة العمل على تلبيتها، وذلك بالتحديد والتوصيف المناسب للخدمة؛ قصد ضمان تحقيق مستوى الجودة المرغوب والمطلوب في الخدمة الصحية المُقدَّمة، والذي يُصبح يُمثِّل إحدى الغايات الرئيسة للمؤسسة الصحية، ويرتكز بلوغه على كفاءة وفعالية العنصر البشري العامل بالمؤسسة الصحية وكذا صلاحية المعدات والتجهيزات الطبية المستعملة وتطورها.

(ج) أداء العاملين: تحديد مواصفات الخدمة الصحية، والتزام الإدارة بمسار الجودة لبلوغ مستوى الجودة الشاملة أو التميُّز لن يكون كافياً إذا لم يكن هناك تميزاً في الأداء بين العاملين بالمؤسسة الصحية، بمختلف تخصصاتهم وفي مختلف مستويات الهيكل التنظيمي. ومن العناصر الأخرى التي أشار لها سلطان (2013) تتمثل في سهولة الحصول عليها؛ إذ أن الخدمات ينبغي ألا تكون مقيدة بحدود زمنية أو مكانية معينة، ومن خلال ما سبق من العناصر، يتضح أنه يمكن الحكم على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية، وهي بمجموعها تمثل أهم العناصر التي يستند إليها مبدأ الجودة.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

والتوصيات

الفصل الثالث

نتائج الدراسة والتوصيات

1/3 الملخص:

وضعت المملكة العربية السعودية، جل اهتمامها بجودة الخدمة الصحية، لأهميتها وارتباطها بصحة الانسان، ودعمت بشكل كبير المؤسسات الصحية والمستشفيات فيها بأحدث التكنولوجيا والموارد المادية والبشرية، وقد بينت العديد من الدراسات الآثار الإيجابية للتكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية في عدة دول، إلا أن مشكلة الدراسة تكمن في أن أثر تلك التكنولوجيا على جودة الخدمة الصحية ما زال غير واضح وغير ملموس في الكثير من المستشفيات السعودية، لاسيما المستشفيات الحكومية منها، لذلك جاءت الدراسة الحالية ساعية للتعرف على أثر تطبيق التكنولوجيا في جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية.

تم اللجوء في هذه الدراسة الى المنهج الوصفي والمنهج وفيما يلي عرض لأهم استنتاجاتها والتوصيات:

2/3 الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاعتمادية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الموثوقية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الأمان
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على الاستجابة

3/3 التوصيات:

على ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:

توصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع في تطبيق التكنولوجيا وجودة الخدمة ووجود يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك فهد في المدينة المنورة، وعليه توصي الدراسة بالمحافظة على المستوى المرتفع

في متغيرات الدراسة لمجارات المؤسسات الصحية العالمية في تقديم خدمات صحية
بجودة عالية مع التركيز على النقاط التالية:

- توفير المتطلبات اللازمة لتسهيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة في القطاع الصحي
- اعتماد العديد من الأساليب التكنولوجية في تقديم الخدمات الصحية، منها تكنولوجيا الطب عن بعد، والسجلات الطبية الإلكترونية.
- تطوير شبكة الانترنت وتوسيعها، وإنشاء شبكة معلومات خارجية في المستشفى محل الدراسة.
- إقامة دورات تدريبية وتنظيم رحلات ابتعاث خارجية لتوضيح أهمية ومميزات التكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية، وتوفير الإمكانيات اللازمة لتفعيل التكنولوجيا
- ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية في المستشفى محل الدراسة تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة وفعالية مع التكنولوجيا وتقوم بتوعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق معاملات الصحة الإلكترونية.

المراجع:

1- المراجع العربية:

- أبو حصيرة، ميساء فتحي عيد (2016). تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو رحمة، خلود (2016). تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى والباحثين الاجتماعيين. مجلة الدراسات العليا بجامعة النيلين، (18) 5، 1-28.
- إدريس، أنفال عبد الحفيظ (2016). تقييم جودة الخدمات الصحية في مدينة البراحة الطبية. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- ادم، زبيدة عبد الرحمن (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير فرص العمل: دراسة تطبيقية على تطبيقات موبايل تاكسي (شركة ترحال) في ولاية الخرطوم. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- أمين، دينا إبراهيم (2022). المحور السادس (تطبيقات الثورة التكنولوجية في المجال الطبي لحماية الانسان) الابتكارات التكنولوجية الحديثة في المجال الطبي. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، (1) 8، 1-55.
- الحكمي، ولاء بنت علي، والحيب، ريما بنت حبيب، ومنطاش، محمد عبد الحكيم، وبدران، نبيل علي (2022). أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية. المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية، (1) 4، 80-100.
- الدوسري، لمياء باتل (2023). دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير بعض المهارات العقلية لدى طفل الروضة من وجهة نظر المعلمات. المجلة العربية لإعلام وثقافة الطفل، (24) 6، 498-524.
- السيد، عبير إبراهيم (2022). تقييم أداء قطاع الخدمات الصحية في مصر قبل وأثناء جائحة كوفيد-19. مجلة حقوق دمياط للدراسات القانونية والاقتصادية، (5) 5، 512-562.
- الشهري، حاتم علي (2021). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض. المجلة العربية للإدارة، (3) 41، 385-406.
- الصادق، الآء جعفر، مهمل، رانيا. (2023). تطوير نموذج لتحسين عمليات الاستعلام في نظم السجلات الصحية الإلكترونية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. 10(1), 170-208 ,

- العشي، هارون، وبوراس، فايزة (2021). أهمية التكنولوجيا الحديثة في تسيير نفايات النشاطات الصناعية بالمدبغة الأوراسية. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية(1)10، 203-219
- القصباوي، نوال (2023). عوائق استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس: اللغة العربية انموذجا. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث،(2)3، 218-237.
- الكواز، سعد محمود، والطحان، جاسم محمد (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة للنمو الإقتصادي. مجلة جامعة جيهان أربيل العلمية(2)، 269-295.
- الوافي، مريم، وحومر، خديجة (2022). دور تكنولوجيا التصالح الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- باديس، خديجة (2015). تكنولوجيا الإعلام الحديثة ودورها في تطوير الأداء الإعلامي. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- بايموت، كنزة ولعقون، آية الرحمن (2021)، دور نظم المعلومات الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية الخاصة: دراسة حالة بعض المؤسسات الاستشفائية الخاصة بولاية برج بوعريريج. رسالة ماجستير، جامعة برج بوعريريج، الجزائر.
- بركاني، منير (2019). مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تم استخلاصه بتاريخ 2023/4/11 من خلال الموقع الإلكتروني <https://www.tadwiina.com>.
- بن البار، موسى وعزي، نبيل (2018). دور الأجهزة والبرمجيات في تفعيل نظم المعلومات الصحية من منظور عينة من موظفي مستشفى الزهراوي بالمسيلة. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي،(3)1
- بوزانة، أيمن وحمدوش، وفاء (2022). التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا (COVID19). مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية،(1)17
- بوعباس، أحمد عباس يوسف (2010). أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى: دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- تلي، مريم (2021). الحوكمة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة،(2)3، 55-71.
- جلابة، علي، وسرارمة، مريم (2018). ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات. الملتقى الوطني الاول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل، جامعة قالم، الجزائر، المنعقد خلال الفترة 10-11 إبريل- 2018.
- جواد، ندى عبد الحسن (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي العراقي. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية،(1)6، 1-16.

- حمدان، بدر، وأبو شرخ، نادر (2019). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي الفلسطيني. مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، (4)1، 33-51.
- خان، أحلام، وخير الدين، جمعة، ومباركي، صالح (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لأراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، (1)8، 77-92.
- خروبي، فاطمة، يونس، جمانة وعباس، نبيلة (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفى خاص في جنوب لبنان. المجلة العربية للنشر العلمي، (31)2، 437-453.
- خضير، علي عبد الصمد (2012). الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، (76)، 581-614.
- دره، عمر محمد، وسيف، ناصر، وخضور، ناصر (2017). تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى امملك المؤسس عبد الله الجامعي. المجلة العربية للإدارة، (2)37، 3-23.
- دريش، زهرة، وغزال، مريم (2022). التسويق الصحي مطلب استراتيجي لتحقيق جودة الخدمات الصحية. مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، (2)2، 115-133.
- ربابعه، أسماء (2022). موضوع عن التكنولوجيا. تم استخلاصه بتاريخ 2023/3/19 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com/>.
- رجم، خالد، بوجمعة، عوني ولحول، آسيا (2017). أثر نظام المعلومات الصحي على القرارات الطبية "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات -تقرت- ورقلة. مجلة رؤى اقتصادية، (12)1.
- ركروك، خولة وعيساوي، الطيب (2021). منظومة الاتصال الرقمي كميكانيزم استقصائي للتحقيق التنمية الصحية المستدامة "آليات الرقابة والمتابعة". مجلة التكامل في البحوث الاجتماعية والرياضية، (1)5.
- زديرة، شرف الدين (2017)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية. أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، الجزائر.
- سعد، محمد علي (2022). قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الحدود الشمالية (عرعر) من منظور المرضى. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، (2)3، 779-809.
- سلاوي، بشرى، وبلدي، عبد النور، وخلة، مروة، وخلة، سارة (2020). مستقبل السيادة الرقمية في ظل التكنولوجيا الحديثة. رسالة ماجستير، جامعة قالم، الجزائر.

- سلطان، وفاء علي (2013). أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، 5(10)، 74-118.
- سليمان، ماهر صالح، وصديق، أبو بكر عوض، ومحسن، ذو الفقار إبراهيم (2019). معوقات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإرشاد الزراعي. مجلة العلوم الإنسانية (1) 20، 46-65.
- سيف، إبراهيم (2013). أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتائج المرضى. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 9(4)، 745-767.
- شراير، سعاد، وحديدوش، علي (2017). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية. مجلة الاقتصاد الجديد، 1(16)، 291-304.
- شمخي، فرح ناظم، وسلمان، عامر محمد (2021). تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 54(16)، 27-49.
- صالح، قصي، وخير الله، نصر الدين، والجلالي، محمد. (2016). إدارة الجودة في مشاريع التشييد في سورية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، 22(1)، 9-36.
- عبد الحميد، رفل مؤيد، ورؤوف، رعد عدنان (2018). دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون: دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى. مجلة تنمية الرافدين، 37(119)، 25-43.
- عبد القادر، محمد (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11(4)، 899-920.
- عمارة، أيمن (2020). أثر التكنولوجيا الحديثة في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية دراسة حالة وزارة النقل والأشغال العمومية. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- قروج، يوسف (2022). تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية الجزائرية-دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بغليزان. مجلة البشائر الاقتصادية، 8(2)، 157-176.
- مسالمة، بسيم (2020). تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تم استخلاصه بتاريخ 2022/4/11 من خلال الموقع الإلكتروني <https://mawdoo3.com/>.
- مؤمنة، اعتماد محمد (2022). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، 12(2)، 1-20.
- يونس، عبد المجيد المهدي. (2020). قياس جودة الخدمات الصحية في المعهد القومي لعلاج الأورام صبراتة. مجلة الأستاذ، 18(18)، 129-164.

- Akbar, F. H., & Jaya, M. T. (2017). Relationship between service quality on public health center and patient satisfaction. *Glob J Health Sci*, 9.102-96 ,(7)
- Ayanian, J. & Markel, H. (2016). Donabedian's lasting framework for health care quality. *The New England journal of medicine*,.207-205 ,(3)375
- Barbosa, A., Gemente, G., Sanches, M., Rodrigues, F., & Sabaa-Srur, A. (2016). Importance of Quality Management in the Processors of Fruit and Vegetable Industries. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 5(2), 6-12.
- Lee, A. R., Son, S. M., & Kim, K. K. (2016). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. *Computers in Human Behavior*, 55, 51-61.
- Lopo, C., Razak, A., Maidin, A., Amiruddin, R., Palutturi, S., Suarayasa, K. & Ngemba, H. R. (2021). Evaluation of Undata Public Hospital Service Quality and Performance Using SERVQUAL Method: Post Multi Disaster (Earthquake, Tsunami, and Liquefaction) in Palu, Central Sulawesi, Indonesia. *Malaysian Journal of Medicine & Health Sciences*,.36-31 ,17
- Lu, Z., Shi, L., Que, J., Zheng, Y., Wang, Q., Liu, W., Huang, Y., Liu, X., Yuan, K., Yan, W., Shi, J., Bao, Y. & Lu, L. (2022). Accessibility to Digital Mental Health Services among the General Public throughout COVID-19: Trajectories, Influencing Factors and Association with Long-Term Mental Health Symptoms. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6),3593.
- Ramey, K. (2023). *What Is Technology – Meaning of Technology and Its Use*. From the website <https://useoftechnology.com/> (Retrived in 11/4/2023).
- Ranjhaa, S. A. (2022). *22 Types of Technology – Definition and Examples*. From the website <https://www.marketingtutor.net/> (Retrived in 11/4/2023).
- Wani, I., & Mehraj, H. (2014). Total quality management in education: An analysis. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*.78-71 ,(6)3 ,
- Yan, A., Zou, Y., & Mirchandani, D. A. (2020). How hospitals in mainland China responded to the outbreak of COVID-19 using information technology–enabled services: An analysis of hospital news webpages. *Journal of the American Medical Informatics Association*, .999-991 ,(7)27
- Yulianto, A., Subhan, A., Andayasari, L., & Susianti, N. (2022). *Ease of Use Technology as a Dominant Factor in Technology Acceptance Hospital Information System by Officers at the Jambi Provincial Government Hospital*. Proceedings of the 5th European International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Rome, Italy, July .2022 ,28-26