

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن
بمجمع الملك فيصل الطبي
في مدينة الطائف – المملكة العربية السعودية.

اسم الطالب
هاجر مساعد ناير الجعيد
2021201701

مشروع تخرج -1
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

محتويات البحث

٣	مقدمة
٣	الدراسات السابقة:
٤	نتائج الدراسات السابقة:
٤	أهمية البحث:
٥	أسئلة البحث الفرعية:
٦	أهداف البحث:
٧	فرضيات البحث:
٨	نموذج البحث:
٩	الدراسة الميدانية:
٩	حسابات التواصل لمجمع الملك فيصل الطبي بالطائف:
١٠	منهجية البحث:
١١	مخطط هيكل الدراسة:

تفوق المجال الصحي بدخول الرقمية في مساره العملي على أقرانه في المجالات الأخرى كالسياحة والأعمار والبناء فالتحول الرقمي في رؤية 2030 في المملكة العربية السعودية له نصيب الأسد حيث إنه أخذ يفرد سطوته على كافة الأنظمة والخدمات المقدمة في المجال الصحي وكان له تأثيراً بالغ الأهمية بدءاً من تسجيل المعلومات الطبية وصولاً إلى تقديم الرعاية السريرية وإدارة المستشفيات. وتخطى الحدود المكانية لمقر المستشفى وأصبح بداخل كل بيت ، فأصبح لدى المواطن وكذلك المقيم القدرة على متابعة الأمور الصحية كحجز موعد له أو لأحد أفراد عائلته أو متابعة الوضع الصحي والأطلاع على نتائج أخذ عينات التحليل والوصفات الصحية من خلال تطبيقات التحول الرقمي في الصحة (صحتي، وصفتي)

ولنستعرض ما هو التحول الرقمي بالمصطلح العلمي وكيف بدأ:

التحول الرقمي هو العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال. تغير هذه العملية بشكل أساسي الطريقة التي تقدم بها المؤسسة القيمة للعملاء. تعتمد الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة.

الثورة الرقمية بدأت في وقت بين أوائل الخمسينيات وأواخر السبعينيات من القرن العشرين بتبني وتزايد أجهزة الحاسوب الرقمي وأجهزة التسجيل الرقمي الذي استمر حتى يومنا الحالي (1). وهذا النمو ببرنامج التحول الوطني في رؤية 2030 والذي يشمل خدمات رقمية حكومية سهلة، توفر الجهد والوقت، سلسلة متنوعة ومبتكرة من الخدمات، تعكس الريادة السعودية والتطور العالمي الذي تشهده. (2).

تعتبر المنظمات والقطاعات الصحية هي ملاذ المرضى والباحثين عن الاستشفاء والأصحاء الباحثين عن الوقاية. مع زيادة الكثافة السكانية والطلب من الأفراد على المنظمات الصحية في زمن انتشرت فيه الأوبئة والأمراض فأصبح هناك ضغوطات متزايدة على تلك المؤسسات الصحية. ونتيجة للتغيرات المتسارعة في شتى مجالات الحياة. اتسمت هذه الزيادة بخصائص الاستجابة السريعة لمتطلبات الأفراد واحتياجاتهم مع الرغبة الملحة في الحصول على أعلى كفاءة في أداء الخدمات الصحية المقدمة لهم (أبن قاسمي. 2017). (3)

الدراسات السابقة:

دراسة عيد. 2021

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي. وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي. اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية. وتكونت عينة الدراسة من عدد (34) من الاختصاصيين الاجتماعيين و(42) من الإداريين. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. (3)

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى عرض تجربة مملكة البحرين أنموذجاً في الخدمات الصحية الإلكترونية. وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات هذا التحول الرقمي في قطاع الصحة. وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية. والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وجودة الخدمات والرعاية الصحية. (3)

دراسة السديري. 2014

هدفت الدراسة إلى تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. والتعرف على البنية المعلوماتية التحتية للمستشفيات للحصول على معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات لاستخدام الأعمال الإلكترونية والوقوف على استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية. كما هدفت الدراسة إلى تقديم تعاريف واضحة وصريحة للأعمال الإلكترونية. وتم تطبيق استمارة استقصاء على عينة قصدية مكونة من (33) مستشفى من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينتي جدة والرياض. وتوصلت الدراسة إلى أن البنية التحتية لتقنية المعلومات في المستشفيات عالية المستوى والاستخدام. وأن من أهم استخدامات الحاسب الآلي هو ربط المعلومات الطبية للمريض داخل المستشفى. وأن (67%) من المستشفيات يستخدمون الأعمال الإلكترونية داخل الإدارات وبين الأطباء داخل المستشفيات. وأن (33%) من المستشفيات يستخدمون الأعمال الإلكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين. كذلك أفادت الدراسة أن جميع المستشفيات تقريباً يستخدمون تبادل المعدات الطبية والأدوية من المورد آلياً. ولم تجد الدراسة مؤشرات على ضغوط من الشركاء التجاريين أو من المنافسين لاستخدام الأعمال الإلكترونية. (3)

المراجع:

1/ Steven ،E. Schoenherr/ (٥ مايو ٢٠٠٤). "The Digital Revolution". مؤرشف من الأصل في ٢٠٠٨-١٠-٠٧.

2/ اقتباس من (https://www.vision2030.gov.sa/ar/vision-2030/vrp/national-transformation-program)

3/ واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية ... عبد الله العنزي ، عقاب العتيبي ، أحمد القفاري، صالح العتيبي.

نتائج الدراسات السابقة:

توصلت الدراسات السابقة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في الإداء المنظم للأعمال الوظيفية بالكفاءة المطلوبة. وتساهم في تقليل معدلات الأخطاء. تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفر الوقت والجهد. تساهم في تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي. إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية.

ووجدت الدراسات أن من أهم الأسباب التي تحول دون استخدام الأعمال الإلكترونية تعود إلى: عدم وجود الدعم الفني. وعدم وجود التمويل الكافي. وعدم وجود إطار قانوني وتنظيمي للتجارة والأعمال الإلكترونية. ونقص الخبرات من الموظفين الأكفاء.

واستفادت الدراسات الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي. من توظيف البحث العلمي المناسب. واختيار أداة البحث التي تحقق أهداف الدراسة وتتماشى مع منهج البحث المستخدم.(1)

أهمية البحث:

- 1/ الوقاية قبل العلاج: تساعد تقنيات الصحة الرقمية المرضى على متابعة حالتهم الصحية بأنفسهم وبانتظام وتتبع الأعراض - حيث تعد أداة للكشف المبكر عن التغييرات المهمة في تطور المرض - قبل التعرض للخطر بشكل لا رجعة فيه (Washington,2016)
- 2/ رعاية صحية مستجيبة ومستدامة: تمكن منصات الصحة الرقمية المرضى من الوصول بشكل أسرع إلى الخدمات الصحية والحصول على جودة أفضل من الرعاية المقدمة، خاصة مع تزايد أعداد المصابين بأمراض مزمنة، وارتفاع تكاليف الرعاية الصحية. كما تساعد تلك المنصات في تقليل الأعباء على مرافق الرعاية الصحية من خلال تنمية فكرة الرعاية الذاتية للمرضى عن طريق التوعية بأسباب الأمراض وأعراضها المبكرة (Infoab health,2019)
- 3/ تحسين التشخيص: للتكنولوجيا القدرة على إمداد الطبيب بالمعلومات المنظمة والدقيقة في الوقت المناسب، والتي تم جمعها وتدوينها في السجلات الإلكترونية، وبالتالي تصبح المشكلة الصحية للمريض واضحة. كما تسمح هذه التقنيات للأطباء والمستشفيات والأنظمة بفحص البيانات الهائلة في قواعد البيانات الخاصة بهم لقياس أخطاء التشخيص بدقة، ومن ثم الحد من تكرار الأخطاء في المستقبل (Amaout,2012)
- 4/ تعزيز الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية: أقرت منظمة الصحة العالمية بوجود عجز عالمي في المهنيين الصحيين المهرة في جميع أنحاء العالم بحلول عام 2035، مما سيؤثر سلباً على البلاد منخفضة الدخل (WHO,2013) وقد تكون الصحة الرقمية هي الملاذ الآمن لتحسين الرعاية الصحية في تلك المجتمعات، حيث تلعب الخدمات الصحية عن بعد دوراً أساسياً من خلال ربط المرضى مباشرة بالأطباء في المرافق الصحية البعيدة باستخدام تكنولوجيا الهواتف المحمولة مثل استخدام الرسائل النصية أو تكنولوجيا الإنترنت عبر الهاتف (Doubouya et al <2014 ;Harrell et al< 2014; WHO,2018) (2)

ماهو دور التحول الرقمي في تطوير وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة لكبار السن ؟

الصحة الرقمية في تطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة لكبار السن أخذت تحولاً سريعاً من النظام التقليدي الورقي إلى النظام الإلكتروني فأصبحت مواعيد الزيارات وجلسات العلاج الطبيعي وصرف الأدوية والمستلزمات الطبية تقدم للأفراد بكل يسر وسهولة عن السابق ، ويقدم الجدول توضيحاً لما كان عليه النظام سابقاً وحتى الآن :

نوع الخدمة المقدمة	سابقاً	حالياً
حجز المواعيد وجلسات العلاج الطبيعي.	الحضور لمقر المستشفى وحجز الموعد.	عبر التطبيق.
صرف الأدوية .	من صيدلية المستشفى .	عن طريق وصفتي وأخذ العلاج من أقرب صيدلية لسكن المستفيد.
صرف المستلزمات الطبية .	من مكتب المستودع بمقر المستشفى .	يتم توصيلها للمستفيد.

المراجع:

- 1/ واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية ... عبد الله العنزي ، عقاب العتيبي ، أحمد القفاري، صالح العتيبي.
- 2/ السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية دراسة استكشافية... د / حنان صلاح كامل.

ماهو أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف؟

أسئلة البحث الفرعية:

- ١/ ماهو مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف؟
- ٢/ كيف هو تفاعل الأفراد المستفيدين من التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف؟
- ٣/ ماهي كفاءات الموظفين القائمين على التحول الرقمي في الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي ؟
- ٤/ ماذا يقدم التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف عن النظام الورقي المتبع سابقاً؟
- ٥/ كيفية إعداد المتطوعين للمساهمة في مساعدة المستفيدين عبر منصة العمل التطوعي؟
- ٦/ ماهي الإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر عند حدوث خلل في النظام ؟

أهداف البحث:

لتحديد مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف.

لتقييم تفاعل الأفراد المستفيدين من التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف.

لأكتشاف كفاءات الموظفين القائمين على التحول الرقمي في الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف.

لأثبات مايقدم التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي في مدينة الطائف عن النظام الورقي المتبع سابقاً.

لأختبار المتطوعين للمساهمة في مساعدة المستفيدين عبر منصة العمل التطوعي.

لتحديد المخاطر وابداء الحلول عند حدوث خلل بالنظام.

فرضيات البحث:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لأثر التحول الرقمي في الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي.

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لتفاعل الأفراد المستفيدين من التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي.

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية في كفاءات الموظفين القائمين على التحول الرقمي في الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي.

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية في المجال التطوعي للمساهمة في خدمة ومساعدة المستفيدين .

التحول الرقمي
Digital transformation

H1, Ha , Hb ,Hc

جودة الخدمات الصحية المقدمة
لكبار السن في الطب المنزلي
Quality of health services
provided to the elderly in
home medicine

الدراسة الميدانية:

دراسة البحث متضمنة أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في الطب المنزلي لكبار السن بمجمع الملك فيصل الطبي وهو مجمع طبي حكومي يقدم مجموعة متكاملة من الخدمات الطبية والعلاجية ، وهو أول مستشفى أنشئ مع بداية عام ١٣٤٣هـ / ١٩٢٤م. ويعتبر مجمع الملك فيصل من المشاريع المتطورة على مستوى المملكة، حيث يُعد أكبر مستشفى بالطائف بسعة (٨٠٠) سرير (٣٠٠) بـ برج النساء والولادة (١) ، و جهاز بأحدث تجهيزات الأنظمة العالمية في مختلف أقسامه، وبالذات غرفة العمليات، والمختبرات، والأشعة، والأقسام الأخرى، المساندة، إضافة إلى أن هناك أنظمة حديثة تتعلق بالأمن والسلامة في جميع أروقة المستشفى(٢).

بدأ مجمع الملك فيصل بمحافظه الطائف العمل بالملف الطبي الالكتروني الذي يشمل: ملف المريض - السجلات الطبية - المواعيد - الطوارئ - المختبر - الصيدلية - الأشعة.

وقد تمت أرشفة الملفات الورقية الموجودة بالنظام، وبإمكان الطبيب طلب الأدوية والتحاليل ومشاهدة نتائجها عن طريق النظام الذي يضمن حفظ المعلومات، وسرعة وسهولة الوصول إليها من قِبل الطاقم الطبي والمريض على حد سواء.

وتقوم المنظومة الالكترونية بتغطية المستشفى وبعض مراكز الرعاية الصحية الإشرافية، بالإضافة إلى أن النظام يحتوي على عدد من الأنظمة الطبية منها: الملف الطبي الالكتروني (EMR) ، ونظام أهلية العلاج، ونظام إدارة المواعيد الطبية، ونظام إدارة الحالات الطبية، ونظام المختبر (LIS)، ونظام الصيدلية (PIS)، ونظام الأشعة، ونظام إدارة الأوامر الطبية (CPOE)، ونظام إدارة العمليات والطوارئ، ونظام إدارة التمريض، ونظام إدارة مؤشرات الأداء (KPIs)، ونظام المراكز الصحية، وغيرها من الأنظمة المتخصصة التي ستكون متاحة أيضاً من خلال تطبيق الكروني للأجهزة الذكية. (٣).

كما يتميز بمعظم الأقسام و التخصصات الطبية وأحد أقسام المجمع هو قسم الطب المنزلي الذي هو مضمون هذا البحث وكيف أن التحول الرقمي له تأثير على جودة الخدمات الطبية المقدمة لكبار السن .

وفيما يلي رسالة ورؤية وقيم قسم الطب المنزلي (الرعاية الصحية المنزلية) :

الرسالة :

تقديم خدمات علاجية وتأهيلية ووقائية وتنقيفية للمرضى في منازلهم ضمن فريق طبي متخصص وبكفاءة وجودة عالية.

الرؤية :

تقديم خدمات طبية متميزة ورعاية طبية شاملة للمرضى في منازلهم حسب المعايير الصحية.

القيم :

التميز في تقديم الخدمات الصحية.

الحفاظ على خصوصية المريض وذويه.

العمل بروح التعاون كفريق واحد.

المعاملة الحسنة والأمانة.

الإحترام.

حسابات التواصل لمجمع الملك فيصل الطبي بالطائف:

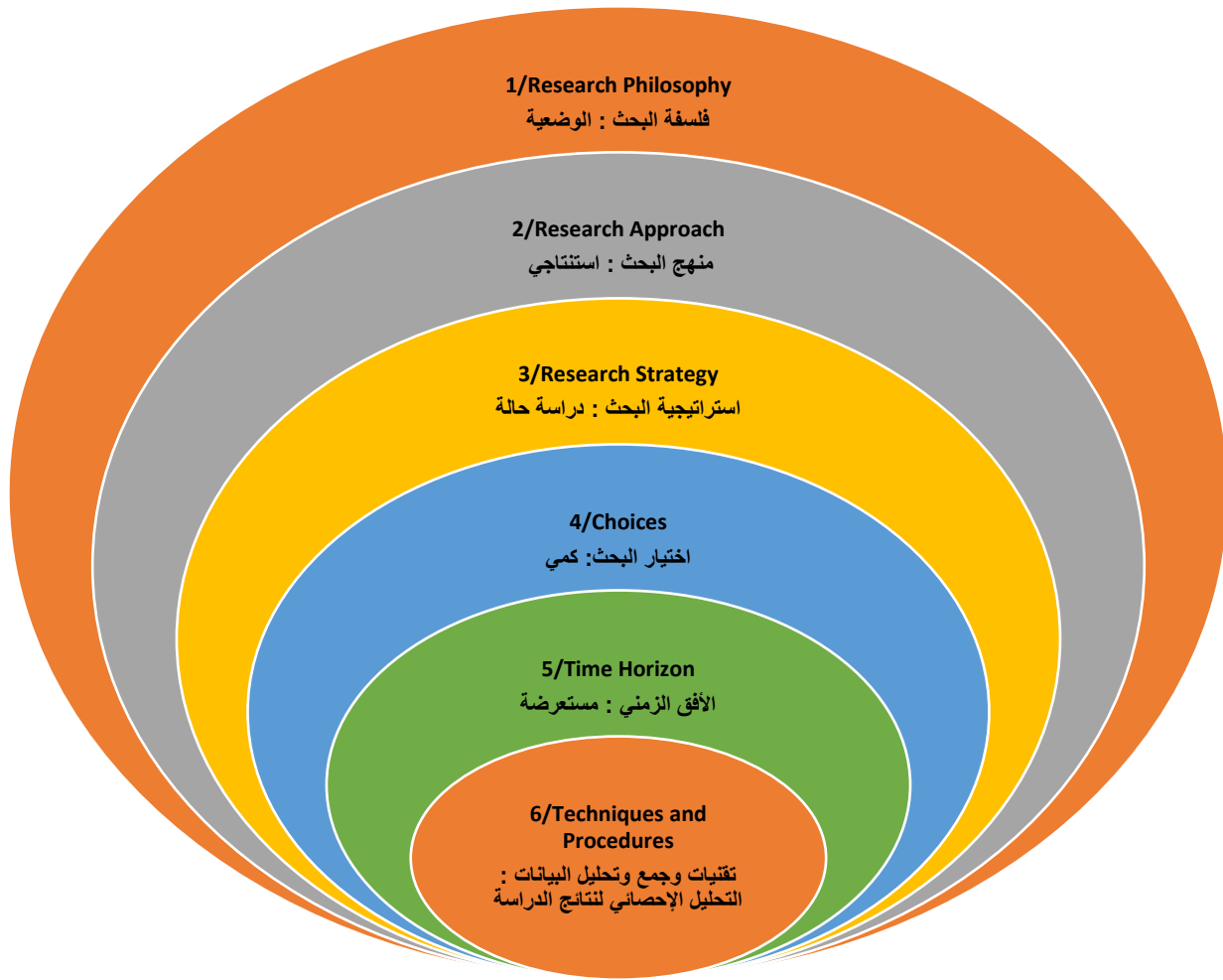


المراجع:

١/ مقتبس من (حساب المجمع بصفحة (Linkedin)

٢/ مقتبس من (https://www.aleqt.com/2013/07/11/article_769482.html)

٣/ مقتبس من (<https://www.moh.gov.sa/Ministry/MediaCenter/News/Pages/News-2017-08-01-005.aspx>)



١/ فلسفة البحث: الوضعية.

٢/ منهج البحث: استنتاجي.

٣/ استراتيجية البحث : دراسة حالة.

٤/ اختيار البحث: كمي.

٥/ الأفق الزمني: مستعرضة.

٦/ تقنيات وجمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة.

مخطط هيكل الدراسة:

الفصل الأول : الأطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة.

الفصل الأول/ الأطار العام للدراسة.

الفصل الثاني/ الأطار النظري.

الفصل الثالث/ منهجية البحث.

الفصل الرابع / التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس/ المناقشة والخاتمة.