

أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات
القطاع الخاص (دراسة تطبيقية على مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض)

أسم الطالب

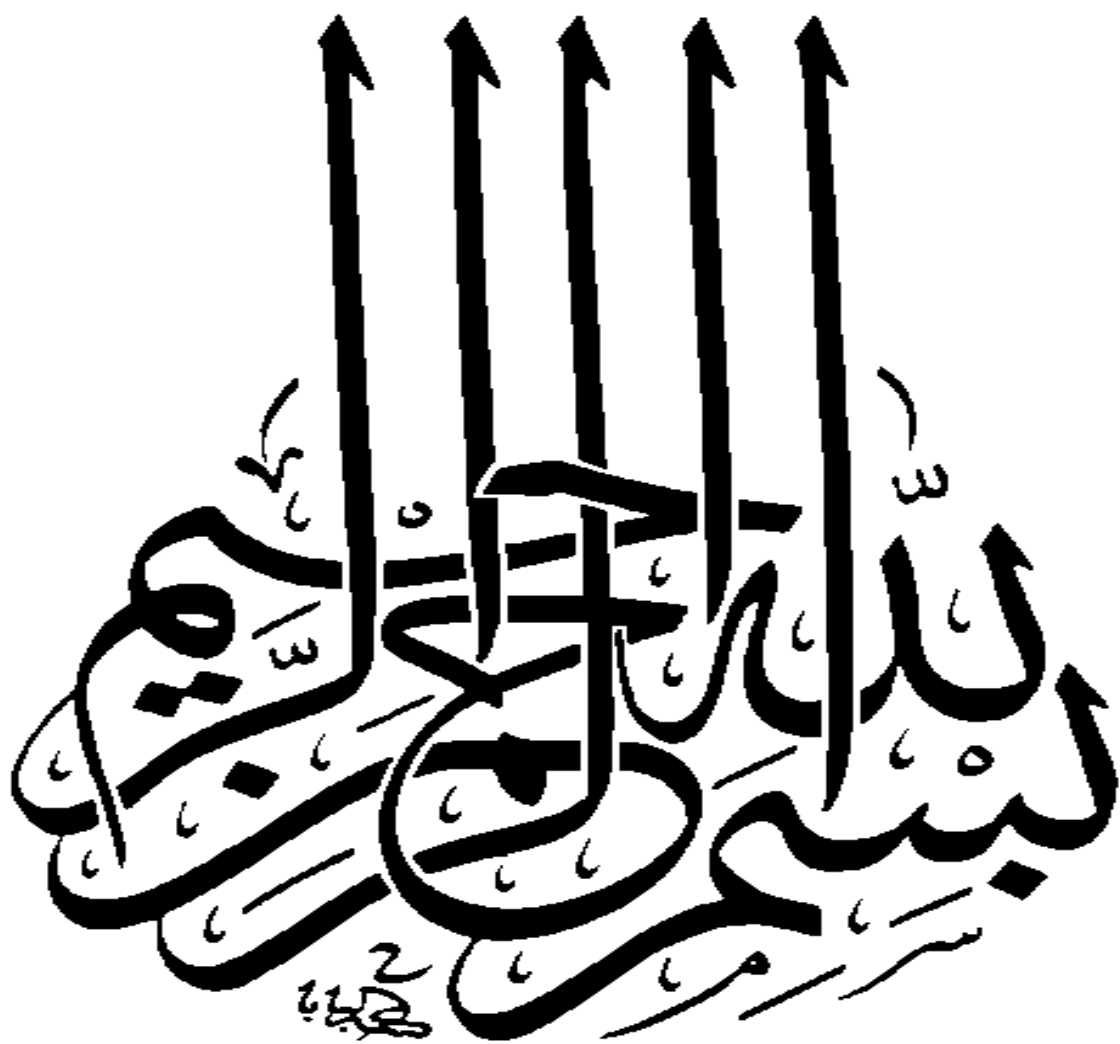
هشام محمد عبده زيدو

(٢٤١٠٠١٦٥١)

إشراف

الدكتورة/ أسماء أبو عنزه

2024



المقدمة:

يفرض التطور السريع في مختلف المجالات حتمية مواكبته وضرورة العمل بشكل مستمر على اتباع سياسات صارمة للقيام بالمهام الإدارية من خلال أحدث أساليب الإصلاح الإداري، حيث أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تفرضها التوجهات العالمية لتبني نظام الإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات ومجالات العمل بتنوعها وكثرتها.

ولعل نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التقنية الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التقنية وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها (بن سالم، ٢٠١٨)، ويسهم التحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية في تطوير العمل الإداري وإتاحة الفرصة لتحسين وسائل الاتصال الإداري التي توفر المناخ الإداري الفعال مما يساعد على اختصار الوقت والجهد وأداء المهام بأعلى فاعلية ممكنة. (أبو العوف، ٢٠٢١).

وتسهم الإدارة الإلكترونية في تحديث مختلف أعمال الإدارة في المجالات المختلفة من خلال تبسيط إجراءات تنفيذ الأعمال والمشاريع وتوفير الأرشفة الإلكترونية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل إجراءات الاتصال مع الأجهزة الإدارية المختلفة الأخرى (عبد الرؤوف، ٢٠٠٧).

وتمتلك الحكومة الإلكترونية إمكانيات كبيرة من حيث تقديم الخدمات وكفاءتها، وتزيد من قدرة الاستجابة لاحتياجات المواطنين من حيث الوقت المطلوب لإنجاز الخدمة وتكلفتها، إلا أن تطبيقها يتطلب توافر عدة عناصر رئيسة يأتي في مقدمتها البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية وتكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها وبين المواطنين، ولديها قدرة لتحمل أعمال الحكومة الإلكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي، وتوفير جميع متطلباتها تصبح الإدارة الإلكترونية قادرة على تحقيق فوائد اقتصادية وإدارية واجتماعية عديدة (ربابعة، ٢٠١٨).

والمؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية مطالبة أكثر من غيرها بتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها لتصل إلى درجة الإشباع الكامل لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين لتضمن استمرارها والوصول إلى درجة الرفاهية في تقديم الخدمة، وأصبحت مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي مسألة في غاية الأهمية في كل من المجالات الإدارية والطبية، وهذا ما أوجب وجود إدارة مسؤولة وذات كفاءة تقوم بمتابعة التغيرات وإجراء التطوير اللازم في ضوء تلك المتغيرات من أجل التحسين المستمر في خدماتها والحصول على أعلى مستويات الجودة (أبو العوف، ٢٠٢١).

ولذا تأتي الدراسة الحالية لتحديد أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص بالتطبيق على مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض،

على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية قد تكون طريقاً للإصلاح الإداري وتطوير الخدمات الصحية في المؤسسات المعنية بذلك من خلال الكفاءة الإدارية والتنظيمية والتطبيقات المقدمة في تلك المؤسسات بما يساهم في الحصول على رضا المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات بالدرجة الأولى.

مشكلة الدراسة

تعد المستشفيات من أهم المؤسسات العاملة في المجتمع والدولة التي تقدم الخدمات الصحية بشكل رئيسي لجميع أفراد المجتمع، وعلاوة على ذلك، فإن تطوير المستشفيات هو مقياس هام لتطور وتقدم الدولة في المجال الصحي والعلمي والمجالات الحضارية، لذلك تسعى جميع الدول إلى تعزيز الاهتمام بالمستشفيات وجودة خدماتها لتجنب أي أخطاء سلبية قد تتسبب في كارثة ما (Alruways, 2020).

ويشكل تفعيل الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية الركيزة الأساسية للتنمية والتطور، وأصبحت المنافسة بين المؤسسات الصحية ترتبط بجودة الخدمة المقدمة وسرعة إنجازها والخبرة والمعرفة لدى مقدم الخبرة ووجود تقنية حديثة أو قسم متخصص لا يوجد في مستشفى آخر فضلاً عن عامل السعر والكثير من العوامل الأخرى المرتبطة بجودة الخدمات الصحية (عبد وعباس، ٢٠١٨).

"ولكن على الرغم من كل الجهود التي تبذلها الدولة في سبيل تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل المؤسسات المعنية، والحجم الكبير والمتزايد للنفقات التي تخصصها لإدخال تقنية المعلومات والاتصال بالمستشفيات، إلا أن الإدارة الإلكترونية قد لا تُوظف بقدر من الكفاءة والفاعلية والذي قد يكون له أثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى أو مرتادي المستشفى سواء من ناحية جودة الخدمة المدركة من قبل المريض ومقدم الخدمة على حد سواء، أو تقديم الخدمات الصحية في وقت وجيز" (عبد، ٢٠١٨: ١٣٥)، فقد أثبتت دراسة السديري (٢٠١٤) أن (٣٣%) فقط من المستشفيات السعودية يستخدم الأعمال الإلكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين، وأن أهم الأسباب التي تحول دون استخدام الأعمال الإلكترونية هي عدم وجود الدعم الفني وعدم وجود إطار قانوني وتنظيمي للتجارة والأعمال الإلكترونية ونقص الخبرات من الموظفين الأكفاء.

وقد توصلت دراسة عبد وعباس (٢٠١٨) إلى استنتاج ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية لتصبح الهوية الحقيقية في العمل لتؤثر بوضوح وفاعلية في تحسين جودة الخدمات الصحية وفقاً لأهداف ورؤية ورسالة المنظمة، كما كشفت نتائجها عن صحة العلاقة والتأثير المتوقع بين متغيري البحث (العدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية) في المستشفى المبحوث، وقد أثبتت دراسة قسبي (٢٠١٧) وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنوياً على جودة الخدمة الصحية

وتحسن من أدائها، وكذلك دراسة أبو العوف (٢٠٢١) التي أثبتت وجود علاقة إيجابية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٧٦٧)، وأظهرت وجود أثر إيجابي لأبعاد الإدارة الإلكترونية جميعها باستثناء (قواعد البيانات والموارد البشري) في جودة الخدمة الصحية.

على الرغم من وجود فوائد للإدارة الإلكترونية في مجال الرعاية الصحية، فإن التنفيذ الناجح لها لا يزال يمثل تحدياً في العديد من البلدان النامية، حيث تواجهها العديد من التحديات منها: الحواجز البشرية مثل أنظمة المعتقدات والسلوكيات والمواقف، والتحديات المهنية المتعلقة بطبيعة وظائف الرعاية الصحية، والحواجز التقنية المتعلقة باستخدام أجهزة الكمبيوتر، والحواجز التنظيمية مثل إدارة المستشفى، والحواجز المالية المتعلقة التمويل، والحواجز القانونية والتنظيمية، والقضايا السياسية وتضارب المصالح من بين المهنيين الطبيين، إضافة إلى حواجز أخرى خاصة في البلدان النامية. كما تحدد منظمة الصحة العالمية القيود المالية ونقص الخبرة الفنية كحواجز أمام نظم المعلومات الصحية في البلدان النامية (Ravindra, et al., 2020)

"ولكي يكون لاستخدام الإدارة الإلكترونية أثرٌ على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات والمنظمات، فيجب أن تحقق متطلبات المرضى، وتحقيق الأداء العالي في جميع الجوانب الوظيفية العلاقة بالخدمات الصحية" (العزاوي، ٣٤: ٢٠٠٥-٣٥)، ولأهمية الأثر التي تحدثه الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية، فقد أوصت العديد من الدراسات كدراسة (درويش،

٢٠١٣) والتي أوصت باستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة التي بدورها تحدث تغييرات جوهرية وأساسية في تجويد أداء الخدمات بمختلف أنواعها، مما ينعكس على بيئة الإدارة الصحية وتركيباتها وإجراءاتها لحل مشكلاتها، ورفع كفاءتها على أسس علمية مبنية على تقنية الإدارة الإلكترونية لتكون قادرة على تخطيط وتوجيه مواردها البشرية للارتقاء بجودة الخدمات الصحية الإلكترونية من حيث الكفاءة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

واستناداً إلى ما تقدم عرضه، فقد تبلورت لديه مشكلة الدراسة الحالية التي تمثلت في عدم اهتمام الإدارات في المؤسسات الصحية بشكل عام بتطبيق الإدارة الإلكترونية رغم أهميتها والحاجة الماسة لها في ظل التطورات والتغيرات الفكرية والعلمية والثقافية والتكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي، لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص ؟

تساؤلات الدراسة

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة الحالية في الإجابة عن السؤال التالي: ما أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص (دراسة تطبيقية على مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض)؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى بعد إدارة التخطيط الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

- ما مستوى بعد إدارة المعرفة الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

- ما مستوى بعد إدارة الوثائق الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

- ما مستوى بعد إدارة الاجتماعات الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

- ما مستوى بعد إدارة الخدمات الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

- ما مستوى جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات

الصحية في مستشفيات القطاع الخاص، ويتفرع عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية هي:

- معرفة واقع الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة

الرياض، ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

- معرفة مستوى بعد التخطيط الإلكتروني لدى العاملين في مستشفى سلمان

الحبيب بمدينة الرياض.

- معرفة مستوى بعد إدارة المعرفة الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان

الحبيب بمدينة الرياض.

- معرفة مستوى بعد إدارة الوثائق الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى سلمان

الحبيب بمدينة الرياض.

- معرفة مستوى بعد إدارة الاجتماعات الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى

سلمان الحبيب بمدينة الرياض.

- معرفة مستوى بعد إدارة الخدمات الإلكترونية لدى العاملين في مستشفى

سلمان الحبيب بمدينة الرياض.

- معرف مستوى جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى سلمان

الحبيب بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تأتي أهمية الدراسة من أهمية موضوع أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات

الصحية في مستشفيات القطاع الخاص، والذي يحظى باهتمام العديد من الباحثين والمؤسسات

العلمية والبحثية.

- ندرة الدراسات المحلية - في حدود علم الباحث - التي تناولت أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها

المختلفة على جودة الخدمات الصحية، ومن ثم ستعمل الدراسة الحالية على إثراء الدراسات

والبحوث العربية والمحلية التي تهتم بهذا النوع من الموضوعات.

- سوف تعمل الدراسة الحالية على تقديم معلومات دقيقة وذات صلة بواقع العمل في

المستشفيات، والتي من شأنها سوف تساعد إدارة المستشفى في تحسين مستوى الخدمات

الصحية المقدمة لمتلقي الخدمة بالمستشفى.

ثانياً: الأهمية العملية:

- ستساهم الدراسة الحالية في معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض، إضافة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فيها، بما يؤدي إلى تحديد الواقع الحالي للمستشفى مع تحديد مشكلاتها الإدارية والخدمات المنبثقة عن ذلك، وكل ذلك وصولاً إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وسرعة إنجازها للمستفيدين منها.

- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية في تشجيع المسؤولين في مجال الرعاية الصحية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتهم مع إمكانية تعميم نتائج الدراسة على جميع مؤسسات الرعاية الصحية.

- تبرز أهمية الدراسة من خلال النتائج التي سيتمكن التوصل إليها، والتي قد تفيد الجهات ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية والدول العربية في المجال الإداري والصحي والاقتصادي.

فرضيات الدراسة

- **الفرض الرئيسي:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) على جودة الخدمات الصحية، ويتفرع منه الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التخطيط الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الوثائق الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الاجتماعات الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية

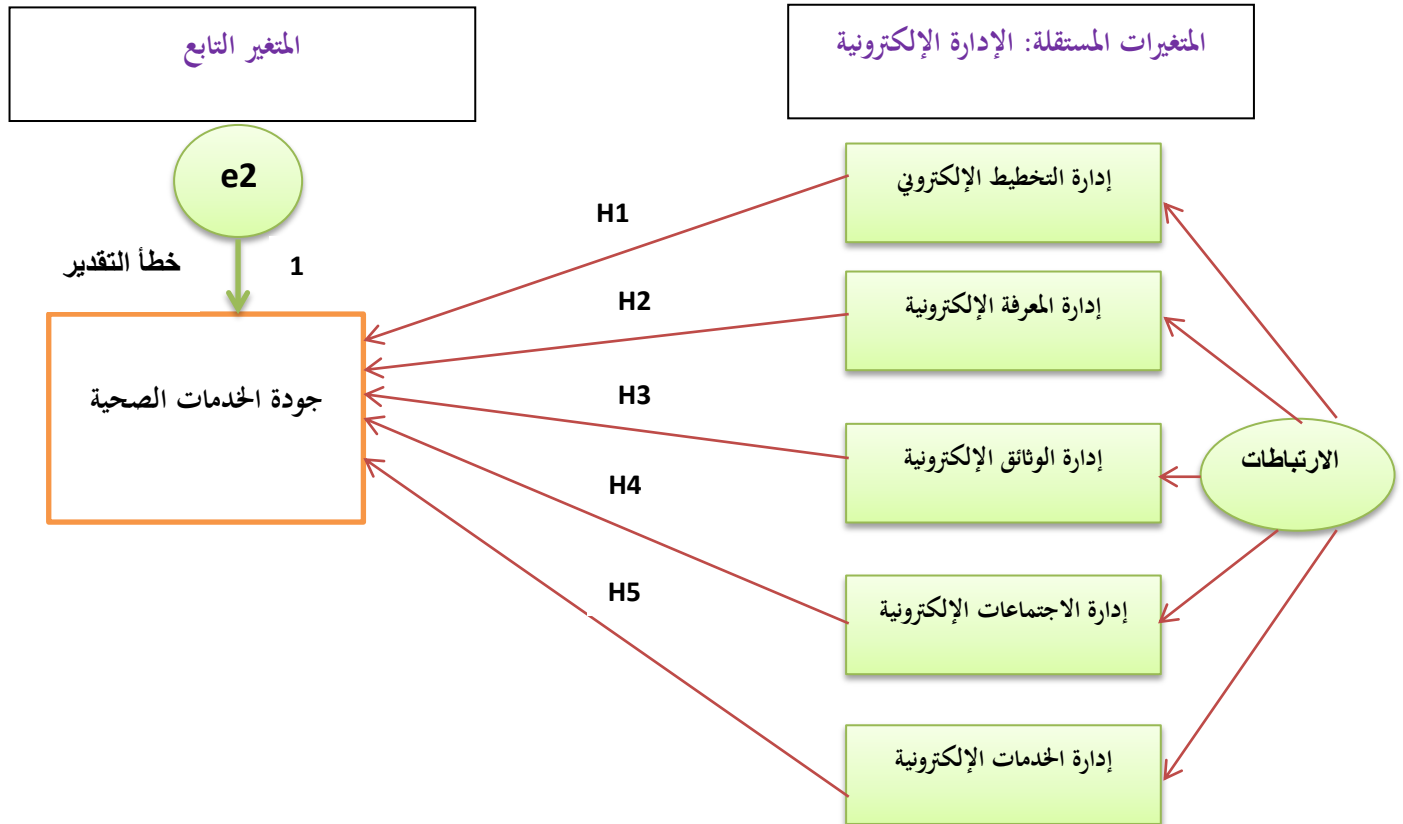
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الخدمات الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية

نموذج الدراسة

- المتغيرات المستقلة وتتمثل في أبعاد الإدارة الإلكترونية (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية).

- المتغير التابع: ويتمثل في (جودة الخدمات الصحية).

شكل ١-١ : نموذج الدراسة لأثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية



مصطلحات الدراسة:

١. الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي

لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة"

(رحاوي وقاسمي، ٢٠١٧: ١٠٧).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: تحويل كافة الأعمال والخدمات المقدمة في مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني بما يحقق الأهداف المرجوة من تلك الأعمال بجودة أعلى وتنفيذ الخدمات الصحية بما يزيد من رضا المستفيدين منها.

٢. جودة الخدمات الصحية:

تعرف بأنها: "السعي المستمر نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة، بحيث تشمل ثلاث نقاط رئيسية هي: تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض، وتحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية وهو تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول طبياً من حيث التشخيص والإجراءات والعلاج، والنقطة الثالثة تركز على جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية على أساس الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة الصحية" (دريدي، ٢٠١٤: ٢٥).

وعرفت الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية والمعروفة باسمها المختصر (JCAH) بأنها: "درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة محددة أو إجراء تشخيص أو مشكلة طبية" (الغزالي، ٢٠١٤: ٣٢).

كما تعرف بأنها: "أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم، وهي إنجاز أعمال من قبل أفراد عاملين ذوي مهارات عالية كرسوا أنفسهم ومهاراتهم لتقديم خدمة ذات جودة عالية لمرضاهم". (درويش، ٢٠١٢: ٨٠).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: عبارة عن التزام مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض بمعايير تقديم الخدمات الصحية بحيث تعكس مدى ملائمة الخدمات المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها.

حدود الدراسة:

١- الحدود الموضوعية: دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص.

٢- الحدود البشرية: كافة العاملين بمستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض

٣- الحدود المكانية: مستشفى سلمان الحبيب بمدينة الرياض.

٤- الحدود الزمنية: ٢٠٢٤م - ١٤٤٦ هـ.

المنطلقات النظرية للدراسة

تتميز الإدارة الإلكترونية بأن لها فوائد وأهمية كبيرة لتطبيقها، حيث أن مصلحة العالم المتقدم في استخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ، بل من خلال الفوائد التي تم تحقيقها، لذلك بدأت الدول في المنافسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتهم، لا سيما وأن تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات

ينعكس إيجاباً على المستوى من الخدمات المقدمة للمواطنين حيث تتميز الخدمة المقدمة بجودة أعلى واختصار الوقت اللازم لتنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة ودقتها ووضوحها في مختلف العمليات الإدارية داخل المؤسسة، وتسهيل التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

وقد أظهرت نتائج دراسة (Brenner,2016) أن لتقنية المعلومات الصحية تأثير عميق على مستوى الرعاية الصحية، وقد أوصت الدراسة أن الدراسات المستقبلية يجب أن تركز على المجالات الأخرى التي يظل فيها تأثير تقنية المعلومات الصحية مثل العيادات الخارجية وعيادات الرعاية طويلة الأجل.

وأكدت نتائج دراسة (Aziz Jamal,2019) على فائدة استخدام تقنيات وأنظمة المعلومات الصحية في كل من الرعاية الطبية السريرية والجراحية وغيرها من المجالات مثل الخدمات الصحية والوقائية المساعدة.

كما أوضحت نتائج دراسة (Swati Yanamadala,2016) أن اعتماد نظام السجلات الصحية الإلكترونية مرتبطاً بتحسين نتائج المرضى، وأن المرضى الذين يتلقون رعاية طبية وجراحية في المستشفيات التي يوجد بها نظام معلوماتي إلكتروني يشعرون بالرضا عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.

كذلك أفادت نتائج دراسة (Aykut Uslu, and Jürgen Stausberg, 2021) أن السجلات الإلكترونية تساعد على تحسين جودة وكفاءة الرعاية الصحية، وأن السجلات الطبية الإلكترونية أظهرت انخفاضاً في التكاليف وزيادة في جودة الرعاية الصحية، كما أن الاستخدام الصحيح للإدارة الإلكترونية يقلل بشكل كبير من استخدام الأوراق التي تؤثر بشكل إيجابي على عمل المؤسسة، ويمكن اعتبار الحد من

استخدام الورق بمثابة معالجة لمشكلة التخزين أيضاً التي تعاني منها معظم المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، ومن جهة أخرى، فإن الإدارة الإلكترونية من شأنها أن تؤدي إلى تحول القوى العاملة الزائدة عن الحاجة إلى قوة عاملة لها دور أساسي في تنفيذ ذلك من خلال إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي حدثت في المؤسسة والاستغناء عن غير الكفؤ وغير القادر على التكيف مع الوضع الجديد.

وهناك من لخص أهداف الإدارة الإلكترونية إلى (العريشي، ٢٠٠٨):

- تحسين مستوى الخدمات
 - التقليل من التعقيدات الإدارية
 - تخفيض التكاليف
 - التخلص من البيروقراطية والروتين الإداري والتركيز على توزيع العمل من خلال التخصصات.
 - زيادة مستوى جودة العمليات
- وتستند إدارة الجودة في الخدمات إلى مبادئ الإدارة التي تركز على تحسين الجودة كقوة محفزة في كافة المجالات الوظيفية وعلى كل المستويات في المراكز الصحية، ويمكن اختصار تلك المبادئ بالآتي (عبد ومحمود، ٢٠١٨):

- المريض هو من يتعرف على الجودة ورضا المرضى هو الأولوية.
- الإدارة العليا
- الجودة هي مسؤولية كل الموظفين ضمن كل المستويات في المراكز الصحية.
- كل وظائف المراكز الصحية يجب أن تركز على تحسين الجودة المستمرة من أجل تحقيق الأهداف.
- مشاكل الجودة تحل من خلال التعاون ما بين الموظفين والإدارة.

- نجاح المركز الصحي يمكن أن يتحقق من خلال فهم وإرضاء حاجات المرضى والعمل على تنفيذها.

- النتائج الإحصائية مع البيانات الحقيقية تكون أساس مهم في تجاوز المشكلات وتحقيق التحسين المستمر.

الدراسات السابقة:

فيما يأتي عدد من الدراسات التي جمعت بين متغيري (الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية).

أولاً: الدراسات المحلية

- دراسة السديري (٢٠١٤) بعنوان: مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في

المستشفيات السعودية دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة

العربية السعودية: التي هدفت 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، وقد تم تطبيق استمارة استقصاء

على عينة قصدية مكونة من (٣٣) 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 (٦٧%) من المستشفيات يستخدمون الأعمال الإلكترونية داخل الغدارات وبين الأطباء داخل المستشفيات، وأن (٣٣%) من المستشفيات يستخدم الأعمال الإلكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين، وأفادت الدراسة أن جميع المستشفيات تقريباً يستخدمون تبادل المعلومات بين الإدارات داخل المستشفى وأن (٥٠%) من أفراد العينة يستخدمون التعاملات الإلكترونية في طلب المعدات الطبية والأدوية من المورد آلياً، ولم تجد الدراسة مؤشرات على ضغوط من الشركاء التجاريين من المنافسين لاستخدام الأعمال الإلكترونية.

- دراسة (ياسر العتيبي، فرانك فيديريكو، ٢٠١٧) بعنوان: تأثير تقنية المعلومات

الصحية على سلامة المرضى، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تقنية المعلومات الصحية على درجة سلامة المرضى، كما هدفت الدراسة إلى مراجعة الأدلة العلمية المتوفرة حول تأثير تقنيات المعلومات الصحية المختلفة على تحسين نتائج سلامة المرضى، وتلخيص الأدلة العلمية المتوفرة حول تأثير تقنيات المعلومات الصحية المختلفة على تحقيق درجة عالية من مستوى سلامة المرضى.

وقد أشارت النتائج إلى أنه كان هناك تطور سريع واعتماد كبير على تقنية المعلومات الصحية بدرجات متفاوتة، كما أوضحت النتائج أن تقنية المعلومات الصحية تعمل على تحسين سلامة

المريض عن طريق تقليل أخطاء الأدوية وتقليل التفاعلات الدوائية الضارة وتحسين الامتثال لإرشادات الممارسة، وأن تقنية المعلومات الصحية هي أداة مهمة لتحسين جودة الرعاية الصحية وسلامتها، وأن مؤسسات الرعاية الصحية تحتاج إلى أن تكون انتقائية في التقنية التي يجب الاستثمار فيها، حيث تُظهر الأدبيات أن بعض التقنيات لديها أدلة محدودة في تحسين نتائج سلامة المرضى، وتقدم تقنية المعلومات الصحية العديد من الفرص لتحسين مستوى الرعاية الصحية التي تشمل الحد من الأخطاء البشرية، وتحسين النتائج السريرية، وتسهيل الرعاية، وتحسين كفاءات الممارسة، وتتبع البيانات بمرور الوقت.

- دراسة (مُحمد عويس قرشي، روميه ساجد، ٢٠١٨) بعنوان: تقييم خدمات الرعاية

الصحية في المملكة العربية السعودية: تحليل الأنظمة القديمة والحالية والمستقبلية، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية وتقييم مدى تطور خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية على مدى العقود الماضية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الاستكشافي وضمت عينة الدراسة ١٠ مستشفيات بمنطقة الرياض، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات عن موضوع الدراسة، وقد أوضحت النتائج أنه مع الزيادة السكانية المتوقعة على مدى العقود الثلاثة القادمة، يحتاج قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية إلى تلبية احتياجات العدد المتزايد من السكان ومقابلة

الطلبات على خدمات الرعاية الصحية، الأمر الذي شجع مؤخرًا القطاع الخاص على الاستفادة من هذا القطاع المربح، وبناء على نتائج الدراسة، أوصت الدراسة بأنه يجب على القطاعين العام والخاص أن يعالجوا مشكلة نقص عدد الأسرة في أقرب وقت ممكن، من خلال الاستفادة من التمويل لتطوير مستشفيات جديدة، وكذلك من خلال تحسين وتنمية المرافق القائمة، علاوة على ذلك، يجب على الحكومة إعادة هيكلة تمويل قطاع الرعاية الصحية بحيث يصبح معتمداً على نفسه وأقل اعتماداً على ميزانية الحكومة.

- دراسة (أديب نور، ٢٠٢١) بعنوان: مدى الاستفادة من الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، حيث هدفت الدراسة لتوضيح دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية، كما كان الغرض من الدراسة هو تقديم فهم لتطبيقات خدمات الصحة الإلكترونية على مستوى المملكة، وإلقاء الضوء على الممارسات والتطبيقات الصحية في مستشفيات المملكة التي تنتقل من الممارسات الصحية التقليدية إلى أنظمة الصحة الإلكترونية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من ما يقرب ٢٩ مستشفى، بما في ذلك مؤسسات الرعاية الصحية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد منشورات علمية متفرقة توضح بالتفصيل تطور خدمات الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ومع ذلك

أدى بدء تطبيق رؤية السعودية ٢٠٣٠ إلى زيادة الاهتمام بفهم وتنفيذ خدمات الصحة الإلكترونية بشكل أكثر شمولاً ضمن النظام الصحي الأكبر في المملكة، وأنه بينما تسعى المملكة العربية السعودية إلى تنويع اقتصادها، فإنها تركز أيضاً على تطوير وتحسين جميع الخدمات العامة من خلال التقنية ومساعدة القطاع الصحي على تلبية المعايير المهنية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه بينما تنمو المملكة في تنفيذها والاستفادة من خدمات الصحة الإلكترونية، لا يزال هناك مجال كبير للتوسع في مجال خدمات الصحة الإلكترونية.

- دراسة (باسم العنزي، ٢٠٢١) بعنوان: تقييم لأنظمة وممارسات إدارة الجودة في المستشفيات العامة بالمملكة العربية السعودية، وقد هدفت الدراسة بتحديد أوجه الاستفادة من ممارسات إدارة الجودة في بعض المستشفيات العامة السعودية وفي المرحلة الأولى من الدراسة، تم توزيع ٢٥٢ استبانة على الممرضات، و ٢٣٧ استبانة على المرضى، بينما أجريت في المرحلة الثانية من الدراسة سبع مقابلات شبه منظمة مع رؤساء الأقسام في إحدى المستشفيات العامة، وقد أظهرت نتائج استبيان المرضى أن المرضى راضون عن المعلومات الطبية المقدمة لهم ومستوى التواصل معهم، ومع ذلك، فقد أظهر المرضى عدم رضاهم فيما يتعلق بالمهارات السريرية للموظفين، وكذلك المستوى الحالي من الرعاية الذي لم يلبي طموحات عدد من المرضى، على العكس من

ذلك، أظهرت نتائج استبيان الممرضات أن الممرضات زعن أنهن يفهمن سياسة الرعاية الصحية وأن مستشفياتهن حققت المستوى المطلوب من إدارة الجودة، ومع ذلك، فقد اشتكوا من نقص مستوى التعليم والتدريب ونظام المكافآت، وقد اتفقت نتائج المقابلات مع الاستبيانات في التأكيد على دور الإدارة الوسطى للمستشفى في ضمان الجودة والتأثير المهم للثقافة التنظيمية المختلفة وأهمية أسلوب الإدارة في تشكيل المسؤوليات الوظيفية وترسيخ ثقافة الجودة.

وقد ساعدت نتائج المقابلات في إلقاء الضوء على الدور الذي لعبه المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية في دعم مهام المستشفيات لوضع نظام إدارة جودة يستجيب لاحتياجات المرضى، كما أوضحت نتائج الدراسة أن فهم ممارسات أنظمة إدارة الجودة والعوائق وكذلك التحديات التي تعيق تنفيذها واستخدامها في المستشفيات العامة سيساعد في وضع إرشادات لتحسين ممارسات نظام إدارة الجودة في مستقبل المستشفيات العامة بالمملكة العربية السعودية، وقد أوصت الدراسة بتفعيل نظام صحي قائم على المشاركة والتعاون بين وزارة الصحة والمركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية لبناء ثقافة جودة شاملة حيث ينبغي إشراك كل فرد في المستشفى في تطوير سياسة الجودة وتحقيق المساواة التي تدعم تنفيذ نظام إدارة الجودة ووزارة الصحة.

ثانياً: الدراسات العربية

- دراسة (المعاضيدي، ٢٠١٢) بعنوان: أهمية نظام المعلومات وتأثيره على جودة

الخدمات الصحية، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية نظام المعلومات والكشف عن تأثيره على إدارة الجودة ومستوى الخدمات الصحية، وقد اشتملت عينة الدراسة على ٢٧ شخص من مختلف التخصصات في المجالات الإدارية والطبية، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة التي تمت تحليلها ومعالجتها باستعمال الأساليب الإحصائية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن نظام المعلومات الصحية المتطور يساعد على رفع مستوى جودة الخدمات في المؤسسات الصحية، وأن تطوير الخدمات الصحية يجب أن يتوافق مع احتياجات المرضى لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي عن طريق تحسين الإمكانيات المادية والبشرية في مختلف المؤسسات الصحية، كما أوضحت النتائج أنه من الضروري الاهتمام بالجوانب التقنية ذات الصلة بنظم المعلومات الصحية وتنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات ذات الجودة المرتفعة.

- دراسة (السويسي، ٢٠١٢) بعنوان: نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة

الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، حيث هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن الأسلوب الأفضل للتعامل مع المعلومات الصحية، والعمل على تقليل تكاليف المؤسسات الصحية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية

الصحية للتقنيات الإلكترونية ودراسة أوضاع المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات المطلوبة، وقد أشارت النتائج إلى أنه على الرغم من ما ينفق على منشآت الرعاية الصحية، إلا أن القطاع الصحي عرضة للعديد من التحديات التي أثرت بشكل سلبي على تطور الخدمات الصحية بسبب عدم الاهتمام بجودة الخدمة الصحية بالشكل المطلوب، كما أوضحت النتائج أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة ترى أن الوظيفة الإدارية هي الأكثر احتياجاً لنظام المعلومات الصحي، مما يؤكد على أهمية تطوير أنظمة المعلومات لمواجهة التحديات في القطاع الصحي، واستخدام تقنية اتصال حديثة ترفع من مستوى الخدمة.

- دراسة (الكاشف، ٢٠١٦ م) بعنوان: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية من وجهة نظر العاملين في مستشفى رفيديا الجراحي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى رفيديا بنابلس، والبالغ عددهم ستمائة موظف واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل، وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة

ارتباطية إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتطور جودة العمل المنجز وسهولة معالجة البيانات وزيادة إنتاجية العمل، كما أكدت النتائج أن تطور نظم المعلومات الإلكترونية في المستشفى يساعد بشكل إيجابي على اتخاذ القرار، وقد أوصت الدراسة بتعميم تجربة الإدارة الإلكترونية في مستشفى رفديا لتشمل كافة المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة، كما أوصت الدراسة بضرورة اعتماد أنظمة رقابة وتوفير أساليب تقييم فعالة تساهم في تطوير أداء الموظفين.

- دراسة (جوبر، ٢٠١٧) بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، كما حاولت الدراسة الكشف عن أبعاد الحكومة الإلكترونية والتي من شأنها أن تؤثر على جودة الخدمات الصحية، وقد تم اختيار المؤسسة العمومية الاستشفائية ببلدية مقرة بالمسيلة، حيث تمت الدراسة في عدة هيئات طبية وهيئات إدارية، وضمت عينة الدراسة ثلاث وستون موظف، وباستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، تم التوصل إلى أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية، ومستوى جودة الحكومة الإلكترونية، وكذلك توجد علاقة دالة إحصائية بين مستوى كفاءة الموارد البشرية ومستوى جودة الخدمات الصحية،

وكذلك توجد علاقة دالة إحصائياً بين الأجهزة الإلكترونية المستخدمة وجودة الخدمات الصحية، وكذلك توجد علاقة دالة إحصائياً بين الشبكات الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية.

- دراسة قسمي (٢٠١٧) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في

المؤسسات الاستشفائية العمومية، وقد هدفت إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما نهدف إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات وتم تطوير المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة. اعتمدا على العينة العشوائية تم توزيع ١٥٠ استبانة استرجع منها ٩٠ بنسبة استجابة بلغت ٦٠٪. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنوياً على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها، وبناءً على نتائج الدراسة تم التقدم

بالعديد من التوصيات التي كان أهمها تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الإلكترونية .

- دراسة (صدقي وحموي، ٢٠١٨ م) بعنوان: قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية

المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية، حيث هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية والتي ضمت درجة الاعتمادية، والاستمرارية والتعاطف، الأمان، وبعض الجوانب المادية ذات الصلة ببعض مستشفيات حلب الحكومية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على عينة قدرها ١٧٤ فرد من العاملين في بعض المستشفيات وهي (مستشفى حلب الجامعي، مستشفى ابن رشد، مستشفى الرازي، مستشفى أمراض النساء الجامعي، ومستشفى التوليد)، وتم اختيار العينة من ٣ تخصصات طبية، حيث اشتملت العينة على ٣٨ مريض، ٦٧ طبيب، و٩٦ ممرض، وقد أوضحت النتائج أن مستوى جودة الخدمات جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى جودة الخدمة الصحية يرتبط ببعض الأبعاد مثل القدرات المادية والبشرية للمستشفى، وقد أوصت الدراسة بأهمية قيام القيادات الإدارية في المستشفيات بتعزيز تطبيق أبعاد جودة الخدمة الصحية، كما أوصت الدراسة بإجراء محاضرات وندوات وبرامج تدريبية لتعزيز أبعاد جودة الخدمة

الصحية، وكذلك القيام بإجراء استبانات واستقصاءات بشكل دوري لمعرفة مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة الصحية.

- دراسة صيفي (٢٠٢٠) بعنوان: الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات

التحول الرقمي في الدول العربية-دراسة حالة مملكة البحرين، وتهدف إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية، ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين أنموذجاً، كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين جودة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية، والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة، وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية البلوكشين، الحوسبة السحابية، تقنية البيانات الضخمة ولتحقيق هدف الدراسة، سيتم التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية، وعلاقتها بالخدمات الصحية، والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو الصحة الإلكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً، بعرض تجربة مملكة البحرين أنموذجاً في الخدمات الصحية الإلكترونية، وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات معينة لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة، وبنيتها الرقمية حيث تبين أنها قدمت العديد من الخدمات

والبرامج الإلكترونية في قطاع الصحة مثل خدمات المواعيد الطبية وخدمات توصيل الوصفات الطبية ومواعيد التطعيم، كما قدمت وزارة الصحة الخدمات الوقائية والعلاجية والتأهيلية الحديثة والمتطورة والمجانية لجميع مواطنيها وتحرص على تقديم خدمات متنوعة بكفاءة عالية من أجل توفير رعاية صحية ذات معايير معتمدة ومبنية على الأدلة والبراهين العلمية، وكان هناك العديد من العوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وجودة الخدمات والرعاية الصحية.

- دراسة جبريل (٢٠٢٠) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)، التي هدفت إلى التعرف على أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين، وفقا للمعوقات الآتية: (البشرية، المالية، الإدارية، التقنية)؛ وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (٨٩) عاملا، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، وتمخض عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية قيد الدراسة جاء متوسطا، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية، وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أتباعها لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية محل الدراسة.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Brenner,2016) بعنوان: Effects of health information technology on patient outcomes: a systematic review "آثار تقنية المعلومات الصحية على نتائج المرضى: مراجعة منهجية"، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن آثار تقنية المعلومات الصحية على نتائج المرضى، وفي هذه الدراسة، قام الباحثون بتحليل ٦٩ دراسة من عام ٢٠٠١ حتى عام ٢٠١٢ باستخدام تقنية المعلومات الصحية في بيئة سريرية وتحديد تأثيرها على نتائج السلامة للمرضى، وقد أظهر حوالي ثلث الدراسات تأثيراً إيجابياً لتقنية المعلومات الصحية على نتائج سلامة المرضى، كما أوضحت النتائج أن لتقنية المعلومات الصحية تأثير عميق على الرعاية الصحية، وأنه على الرغم من أن تقنية المعلومات الصحية قد أدت إلى مكاسب في الكفاءة وتحسين السلامة، إلا أن العواقب غير المقصودة تظل مصدر قلق لبعض الفئات، وقد أوصت الدراسة أن الدراسات المستقبلية يجب أن تركز على المجالات الأخرى التي يظل فيها تأثير تقنية المعلومات الصحية مثل العيادات الخارجية وعيادات الرعاية طويلة الأجل، والتأكيد على الحاجة إلى أبحاث عالية الجودة حول هذا الموضوع.

- دراسة (Swati Yanamadala,2016) بعنوان: Electronic

Health Records and Quality of Care "السجلات الصحية

الإلكترونية وجودة الرعاية"، حيث هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقة بين تبني

السجلات الصحية الإلكترونية ونتائج المرضى، كما حاولت الدراسة إلقاء الضوء على

تطبيق النظام الإلكتروني على سجلات المرضى وتأثيره على مستوى الجودة الصحية في

المؤسسات العلاجية.

تم إجراء الدراسة بالاعتماد على الملاحظة وباستخدام قواعد بيانات المرضى الداخليين

بالولاية المرتبطة بمسح لجمعية المستشفيات الأمريكية، وتم تضمين مرضى الجراحة والطب من ٦

ولايات كبيرة، وتم إجراء تحليلات أحادية المتغير وتم بتطوير نماذج الانحدار الهرمي المتعلقة بمستوى

استخدام السجلات الصحية الإلكترونية وتم تقييم تأثير الاعتماد على السجلات الصحية

الإلكترونية على النتائج المتعلقة بتحليل الفروق في الاختلافات في الفترة من ٢٠٠٨ إلى ٢٠١١.

أوضحت الدراسة اعتماد عدد من المؤسسات العلاجية على السجلات ونظام الأرشفة

الإلكترونية، وقد كان لدى المرضى في المستشفيات ذات السجلات الصحية الإلكترونية الكاملة

أدنى معدلات في الوفيات، كما زادت مؤشرات سلامة لدى المرضى في المستشفيات التي بها

سجلات صحية إلكترونية، وقد أكدت النتائج أن اعتماد نظام السجلات الصحية الإلكترونية

مرتبطاً بتحسين نتائج المرضى وتشير هذه النتائج إلى أن المرضى الذين يتلقون رعاية طبية وجراحية في المستشفيات التي يوجد بها نظام معلوماتي إلكتروني يشعرون بالرضا عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.

- دراسة (Taqdees Fatima, et al., 2018) بعنوان: Hospital

Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and

Loyalty: An Investigation in context of Private

Healthcare Systems "جودة خدمة الرعاية الصحية بالمستشفى ورضا المرضى

وولائهم: تحقيق في سياق أنظمة الرعاية الصحية الخاصة"، حيث كان الغرض من

الدراسة هو إبراز آراء المرضى حول مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاصة، وتقييم

أبعاد جودة خدمات الرعاية الصحية، وفحص جودة خدمات الرعاية الصحية

بالمستشفى من أجل معرفة تأثيرها على رضا المرضى وولاء المريض وقد ركزت الدراسة

على جودة خدمة المستشفى وحللت الأهمية النسبية لقياسات الجودة في توقع رضا

المرضى وولائهم، وقد تم تقييم رضا المرضى حول مستوى جودة خدمات الرعاية

الصحية في المستشفى وتأثير ذلك على ولاء المريض، وقد ضمت عينة الدراسة ٦١١

مريضاً (داخلياً وخارجياً) والذين شاركوا في استطلاع رأي في مستشفيات خاصة في

العاصمة، إسلام آباد، بدولة باكستان، وتم تحليل البيانات من خلال الإحصاءات

الوصفية، وتباين الأساليب، والموثوقية، وباستخدام أساليب الارتباط، والانحدار من أجل التحقيق في جودة الخدمة المتصورة للعملاء وكيف تحفز جودة الخدمات نوايا الولاء تجاه موردي الخدمات الخاصة.

أوضحت النتائج أن مقدمي خدمات الرعاية الصحية الخاصة يقدمون خدمات رعاية صحية محسنة لعملائهم، وأن الجودة الأفضل لخدمات الرعاية الصحية تساعد على تأكيد زيادة مستوى الرضا والولاء بين المرضى، وترتبط جوانب جودة خدمة الرعاية الصحية (أي البيئة المادية، وبيئة العملاء، والاستجابة، والتواصل، والخصوصية والسلامة) بشكل إيجابي مع ولاء المريض.

- دراسة (Kuang-Ming, et al.2018) بعنوان: Strategic

Improvement for Quality and Satisfaction of Hospital

Information Systems "التحسين الاستراتيجي لجودة أنظمة معلومات

المستشفى وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية"، وقد كان الغرض من الدراسة هو

تحديد المتطلبات اللازمة لتحسين مستويات رضا الأطباء باستخدام النظام المعلومات

الإلكتروني بالمستشفى، وقد تم استخدام نموذج شامل لجودة النظام وجودة المعلومات

وجودة الخدمة المتعلقة بنظام المعلومات الإلكتروني بالمستشفى ودراسة مدى تأثيرها

على رضا المستخدمين، وقد تم استخدام منهج المسح الشامل لتحقيق أهداف

الدراسة، وتكونت العينة من ١٥٠ طبيباً في بعض مؤسسات الرعاية الصحية في جنوب تايوان، وتم تقسيم الردود إلى رضا منخفض وعالي وتحليلها باستخدام المربعات الصغرى الجزئية، وكشفت النتائج أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة يمكن استخدامها للتنبؤ بشكل كبير عن رضا الأطباء، وتم تحديد سمتين من سمات جودة النظام (الموثوقية ووقت الاستجابة) كأولويات قصوى للتدخل من قبل المستخدمين ذوي الرضا المنخفض والعالي، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعميم نظم الإدارة الإلكترونية في مجال الرعاية الصحية لمواكبة لتلك الأولويات العالية للمستخدمين وتعزيز رضا الأطباء.

- دراسة (Vishal Dhange, 2021) بعنوان: A REVIEW

دراسة: ARTICLE OF HOSPITAL MANAGEMENT

منهجية لإدارة المستشفيات"، وقد حاولت الدراسة الكشف عن مدى الاستفادة من التقنيات الإلكترونية في إدارة المستشفيات، وكذلك محاولة فهم مؤشرات أداء أنظمة المعلومات ذات الصلة بالمستشفيات، والدراسة نوعية وصفية بطبيعتها ومعظم البيانات مبنية على مصادر ثانوية لبيانات المسح للوصول إلى فكرة قاطعة عن الصورة الأكبر لإدارة المستشفى وأنظمة معلومات المستشفى بطريقة تقنية وبتابع نظام إلكتروني محدد.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام دليل المقابلة كأداة لجمع البيانات بالإضافة إلى وسائل المراجعة المنهجية لموضوع الدراسة، وأكدت النتائج أن النمو السريع في تقنية المعلومات والاتصالات أثرت على مستوى أداء الأعمال التجارية، كما أن المستشفيات المزودة بالمواد والوسائل الإلكترونية توفر أنظمة إدارية عالية المستوى مع توفر رعاية فائقة للمرضى، وتحسين مستوى الربحية، كما أن أنظمة إدارة المستشفى التي تعتمد على الأساليب الإلكترونية تساعد على تطوير نظم الرعاية الصحية وتحسين أدوات وفاعلية التأمين الصحي فيما يتعلق بالسجلات الطبية وإدارة معلومات المريض.

- دراسة (Aykut Uslu, and Jürgen Stausberg, 2021)

Value of the Electronic Medical Record for : بعنوان:

Hospital Care "قيمة السجلات الطبية الإلكترونية وتأثيرها على مستوى جودة

الرعاية في المستشفيات"، وقد هدفت الدراسة إلى تلخيص الدراسات التجريبية حول

قيمة السجلات الطبية الإلكترونية للرعاية في المستشفيات بين عامي ٢٠١٠

و٢٠١٩.

اعتمد الباحثون على المراجعات الأدبيات، وتم استخدام "نظام السجلات الطبية المحوسب"

وضمت عينة الدراسة ١٣٤٥ مرجعًا، وتم تضمين ٢٣ مرجعًا والعمل على جمع التقييم بينها، مع

وصف مصادر البيانات في تحليلات البيانات الثانوية، وعمل تقييم نوعي لاستنتاجات المنشورات المتعلقة بتأثير السجل الطبي على جودة وكفاءة الرعاية الصحية.

استخدمت الدراسة البيانات المتاحة للجمهور وضمت الدراسات التي تم تقييمها الدراسات الخاصة بتحليل تأثير السجلات الطبية الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية وتأثير الإدارة الإلكترونية في المجال الصحي على كفاءة الرعاية الصحية.

وقد أوضحت النتائج أنه يمكن للسجلات الإلكترونية تحسين جودة وكفاءة الرعاية الصحية، علاوة على ذلك، فإن السجلات الإلكترونية تشكل تدخلًا معقدًا يقدم العديد من الوظائف ذات الآثار الإيجابية المحتملة على نتائج أنظمة الرعاية الصحية، كما أوضحت النتائج أن السجلات الطبية الإلكترونية أظهرت انخفاضًا في التكاليف وزيادة في جودة الرعاية الصحية، وكشفت هذه الدراسة عن دليل واضح حول قيمة السجلات الطبية الإلكترونية، وتأثيرها الكبير في تحسين جودة الرعاية من خلال جميع الدراسات المعنية.

منهج الدراسة:

سوف تستخدم الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، والذي يمكن تعريفه على أنه أحد المناهج التي يتبعها الباحثون في المجالات العلمية، وتقوم هذه المنهجية على

جمع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية وأنشطتها المختلفة في فترة زمنية معينة.

أداة الدراسة:

ستعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تعتبر الاستبانة من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية ويعود ذلك إلى إمكانية تحكم الباحث في الأسئلة والحقائق المراد جمعها من مجتمع الدراسة.

وتُعرف الاستبانة على أنها " أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان"، وسوف يتم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

القسم الأول: وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: المنصب الوظيفي الحالي، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

القسم الثاني: وهو يتكون من (٢٠) عبارة مقسمة على النحو التالي:

• المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

• المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو العوف، رزان. (٢٠٢١). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة

في المستشفيات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأقصى غزة.

أبو هاشم، عمر، وعبد العليم، أسامة. (٢٠١٣). الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية.

دار المناهج للنشر والتوزيع.

جبريل، وائل. (٢٠٢٠). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا).

المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي. ٨(١). ٧٣-٩٤.

جوبر، حمزة. (٢٠١٧). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة

المؤسسة العمومية الإستشفائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم

التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة

درويش، سلطان محمد (٢٠١٣)، دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة

جوازات الرياض، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

الرياض، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

درويش، علاء. (٢٠١٢). دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة

ميدانية على المشافي العامة في الساحل السوري. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة

تشرين، سورية.

دريدي، أحلام. (٢٠١٤). دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات

الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة. (رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة محمد خيضر بسكرة.

ربابعة، أحمد. (٢٠١٨). أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية

المقدمة في مستشفيات محافظة إربد. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك.

رحاوي، عبد الرحيم، وقاسمي، خديجة. (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة

العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية. (٣). ١٠١-١١٥.

السديري، محمد. (٢٠١٤). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية دراسة

تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك

عبد العزيز. الاقتصاد والإدارة. ٢٨(١). ١٧٧-٢٦٠.

السويسي، دلال.(٢٠١٢). نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية مُحمد بوضياف ورقلة،

(رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

صدقي، أحمد مُحمد سعيد، حموي، لينا عدنان.(٢٠١٨). قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة

في مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة، مجلد ٣ ، عدد ٩

صيفي، حسنية.(٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في

الدول العربية-دراسة حالة مملكة البحرين. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث. عدد خاص بالمؤتمر

الدولي الافتراضي الأول.

عبد الرؤوف، عامر.(٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة. دار السحاب للنشر والتوزيع.

القاهرة.

عبد، شذى، ومحمود، فردوس.(٢٠١٨). دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية

في مستشفى الكندي التعليمي/العراق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.(٥٦).

ص:١٢١-١٤٤.

العريشي، مُحمد.(٢٠٠٨). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم

بالعاصمة المقدسة بنين.(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى.

العزاوي، مُحمَّد. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة. دار السير للنشر والتوزيع. عمان.

الغزالي، علي. (٢٠١٤). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى. (رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة بنغازي.

قسمي، طارق. (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات

الاستشفائية العمومية. مجلة اقتصاد المال والأعمال. ٢(٢). ص: ٢٢ - ٣٨.

الكاشف، عامر. (٢٠١٦). أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات

الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين - دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، (رسالة

ماجستير)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

المعاضيدي، عادل طالب سالم. (٢٠١٢). أهمية نظام المعلومات وتأثيره على جودة الخدمات

الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (٣٠).

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alruways, N. (2020).The effect of electronic management

practices on improving the level of medical services in

Saudi hospitals. Multi-Knowledge Electronic

Comprehensive *Journal for Education And Science Publications (MECSJ)*, (36). P.1–16.

Aykut, U., & Jürgen, S.(2021). *Value of the Electronic Medical Record for Hospital Care: Update from the Literature*, J Med Internet Res. 2021 Dec; 23(12): e26323.

Aziz, J.(2019). The Impact of Health Information Technology on the Quality of Medical and Health Care: A Systematic Review, *journal of the Health Information Management Association of Australia* 38(3):26–37

Brenner,S. Kaushal, R., & Grinspan,Z. (2016). Effects of health information technology on patient outcomes: a systematic review, *J Am Med Inform Assoc*, 23(5):1016–36.

Kuang-Ming,K., Chung-Feng,L., Paul,C. & Su-Ya,P.
(2018). *Strategic Improvement for Quality and Satisfaction of Hospital Information Systems*, Volume 2018 | Article ID 3689618

Ravindra, S. Chandra, R., Dhenesh, V. (2020). *A Study of the Management of Electronic Medical Records in Fijian Hospitals*. Ministry of Health. 1-24.

Swati,Y,Doug,M.,Catherine,C.,&Tina,H.(2016).Electronic Health Records and Quality of Care, *Medicine (Baltimore)*, 95(19): e3332.

Taqdees,F., Asma,S., & Shahab,M.(2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems, *International Journal of Quality & Reliability Management*. 35(1):00-00.

Vishal, D., Bagwan, M., & Hingane, L.(2021). *A REVIEW
ARTICLE OF HOSPITAL MANAGEMENT*, review
article, Volume 10, Issue 4, 226-244.