



الموضوع

تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

(دراسة حالة)

The impact of the Corona pandemic on public health in application at King Abdulaziz Hospital
of the National Guard in Al-Ahsa

(Case Study)

أسم الطالب

(الاسم)

عادل صقار العنزي

الرقم الجامعي

2021200869

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة.

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

تمكّنت المملكة العربية السعودية من التعامل مع جائحة كورونا بكفاءة واقتدار، مستعينةً بالله تعالى أولاً، ثم بأدوات عدة من أهمها التقنية، حيث سخّرتها لمواجهة الجائحة، ولتخفيف تداعيات الأزمة الصحية العالمية، وكانت بلا شك إحدى أهم الأدوات الناجعة لمواجهة الأزمة على الصعيد الصحي.

وبادرت وزارة الصحة منذ بدء انتشار الجائحة إلى الارتكاز على التقنية للتعامل مع الأزمة، واستطاعت عبر "تطبيق صحي" الذي استفاد منه أكثر من 24 مليوناً، تقديم خدمات إلكترونية واستشارية فورية بواسطة أطباء معتمدين من الوزارة، عبر المحادثات المرئية والصوتية والنصية بسهولة ويسر، وتقديم خدمة المواعيد والعيادات الافتراضية والإجازات المرضية. ويقدم "تطبيق صحي" خدمة البحث عن الدواء، ومتابعة وقراءة المؤشرات الحيوية، وحجز مواعيد لإجراء فحوصات وأخذ لقاحات كورونا، ومحفظة صحي، والتطعيمات عموماً، ويعكف المسؤولون في وزارة الصحة على إضافة خدمات إلكترونية جديدة ضمن الخطط المستقبلية تبعاً لحاجة المستفيدين.

وبناءً على بيانات وزارة الصحة؛ تمكّن التطبيق من حجز ما يزيد على 3.8 ملايين موعد، وتقديم 1.5 مليون استشارة طبية، وإصدار أكثر من 9.5 ملايين تقرير وإجازة مرضية، وتجاوزت الجرعات المعطاة 59 مليوناً.

واستكمالاً لهذه الخدمات الإلكترونية؛ يأتي "تطبيق موعد" الذي أطلقتها وزارة الصحة لتمكين المستفيدين من حجز مواعيدهم في مراكز الرعاية الصحية الأولية، وإدارتها بتعديلها أو إلغائها، وكذلك إدارة مواعيدهم الأخرى في أي مستشفيات تتم إحالتهم إليها.

وقدّم "تطبيق موعد" (خدمة كورونا)؛ وهي استبيان يوضح للمستفيد بناءً على معطياته المدخلة حالته الصحية، ويزوده بالمعلومات والتعليمات التوعوية التي يجب عليه تطبيقها، وأسهمت الخدمة في تصحيح كثير من المعلومات وفنّدت الشائعات المتداولة الخاصة بالجائحة أو اللقاحات المستخدمة، إضافة إلى مساهمتها في اكتشاف أكثر من 70 ألف حالة ومواقع تفشٍ، واستفاد من التطبيق 25 مليون مستفيد، بإجمالي 100 مليون موعد.

وحرصاً على تقديم الحماية والرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين المحليين إلى العزل المنزلي، وتعزيز إجراءات تعافهم؛ أطلقت وزارة الصحة "تطبيق تطمّن" الذي يحتوي على أيقونة للخدمات تضم مكتبة المحتوى التثقيفي، ونتائج الفحوص، وتحديث بيانات المخالطين، والمتابعة اليومية للحالة الصحية، وارتباطات دعم التقصي الوبائي، ومؤشر العدد التنازلي للعزل الصحي، والتنبيه بالإشعارات والمكالمات الآلية، كما يتضمن أيقونة المستفيدين وهم: "القادمون من السفر، والمخالطون لحالات مصابة".

ويتيح التطبيق للمعزولين الاتصال المباشر مع الأطباء في وزارة الصحة، وطلب المساعدة من خلال أيقونة للاستفسار المستمر حول أوضاعهم، ومراقبة تطور حالاتهم. ويمكن التطبيق المشتبه بإصابته بالفيروس من الاطلاع على نتائج الفحوص التي أجريت له من قبل الجهات الصحية. وانطلاقاً من حرص وزارة الصحة على التسهيل على جميع المواطنين والمقيمين، وسرعة الحصول على الخدمات الصحية؛ دمجت الوزارة مطلع هذا العام 2022 تطبيقاتها (صحة، موعد، تطمّن)، لتصبح في التطبيق الموحد "صحتي"، وبشعار "كل الصحة في صحتي".

"سدايا" .. مبادرات رقمية وطنية بمواصفات عالمية استمراراً للجهود والخطوات الاستباقية منذ بداية الجائحة، وتنفيذاً لتوجيهات قيادة المملكة، وفي تناغم وتوافق ديناميكي بين الجهات الحكومية لمواجهة هذه الجائحة العالمية، وتخفيف تداعياتها على الصعيد الصحي؛ أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" مبادرات وخدمات إلكترونية، أسهمت في احتواء الأزمة؛ وتخفيف أضرارها صحياً، ومنها: "مؤشر كوفيد - 19 السعودي"، الذي يهدف إلى تحليل واستشراف انتشار فيروس كورونا المستجد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات الإحصائية المتقدمة، حيث ساعد على اكتشاف أول إصابة بكورونا في المملكة، وهو مشروع بين "سدايا" ووزارة الصحة.

وعلى الرغم من أن جائحة كورونا (كوفيد - 19) ألقت بظلالها على كل مناحي الحياة في عالمنا المعاصر، وجعلت دول العالم، تترشح تحت وطأة المعاناة والخسائر البشرية والمادية؛ والمملكة العربية السعودية لم تكن بمنأى ومعزل عن هذا العالم، إلا أن المملكة استطاعت بفضل الله ثم بحكمة وتوجيهات القيادة الرشيدة إضافة مفاهيم مبتكرة في إدارة الأزمات، وطوّعت أحدث الوسائل التقنية في سبيل احتواء الجائحة، مقدّمةً للعالم أجمع أنموذجاً فريداً في التعامل مع الأزمة العالمية.

مشكلة البحث:

ولكي يستطيع المستشفى التعامل مع الأزمات وفي ظل عدم قدرته على الاستمرار في تأدية عمله فإن الأمر يتطلب إدارة فاعلة ورشيقة، ولهذا جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية :
ما مدى فعالية إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز في مواجهة أزمة كورونا

19covid؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 هل تتضمن إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز جميع مراحلها ؟
- 2 هل تعتبر كل مراحل إدارة الأزمات فعالة في مستشفى الملك عبدالعزيز ؟
- 3 هل ساهمت إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز في مواجهة جائحة كورونا ؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من أهمية رأس المال البشري نفسه، حيث إنه يمثل العامل الأساسي لأي نشاط اقتصادي وإنتاجي، ولذلك يعتبر الأمن الصحي له هو حجر الزاوية لتقدم الدول وتطورها اقتصاديا. فتزداد الصحة لأي فرد تجعله غير قادر على الإنجاز والاستمرار في الإنتاج، وبالتالي نجد أن الاستثمار في القطاع الصحي هو صميم التنمية المستدامة كما أن تعزيز صحة الإنسان، وقضايا الأمن الصحي أصبحت محل الاهتمام العالمي خاصة بعد ظهور الأمراض المستحدث مثل فيروس كورونا) المستجد.

أسئلة البحث:

تفرع من التساؤل الرئيس للبحث التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما واقع جائحة كورونا في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية؟
- ما الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الصحي ؟
- ما الخطوات التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الاقتصادي؟
- ما الإجراءات التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى التقني؟

- ما الإسهامات التي قدمتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الدولي في مكافحة جائحة كورونا ؟

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة دراسة وتقييم مدى تبني مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء لمفاهيم وتقنيات إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا؛
2. محاولة الوقوف على أهم النقائص في تطبيق إدارة الأزمات بجميع مراحلها مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء.
3. تقييم نظام إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في جميع مراحل

فرضيات البحث:

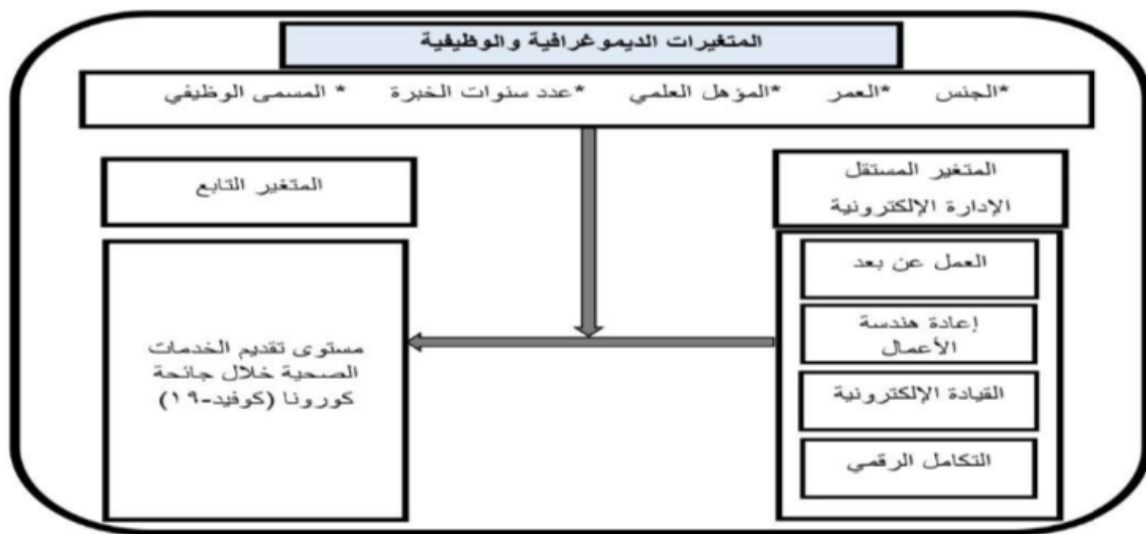
الفرضية الرئيسية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي في مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) وينبثق منها الفرضيات الآتية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية. الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) تختلف باختلاف الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمركز نحو أثر تطبيق الإدارة الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث من تصميم الباحث.



المصدر: إعداد وتصميم الباحث، بالاعتماد على المصادر الآتية:

مكان التطبيق المقترح:

مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بالاحساء يقدم مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني في المنطقة الشرقية بمنطقة الأحساء الرعاية الطبية لكافة منسوبي الحرس الوطني وعائلاتهم المحتاجين لهذه الرعاية بكل مرافقها الأولية والثانوية، إضافة لعناية التنويم والعمليات ضمن منظومة متكاملة من الرقي بالأداء والمعدات والكوادر المؤهلة. ويؤكد مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء (تم افتتاحه عام 1422 هـ) تواصله اليومي بين كوادره والمجتمع الذي يحيط به من خلال المتابعة المستمرة عن طريق: مراجعة ما يحتاجه المرضى، تطبيق نظام الجودة، عمل الفريق الواحد، الاستفادة من البحوث، تحسين التدريب والتعليم، الاستقرار المالي للمصروفات. الهدف: هو الحفاظ على المستويات العالمية في الأداء والرعاية الصحية الأساسية، ووعمل بيئة مثالية للرقي بالصحة مطبقاً في خدماته معايير الجودة النوعية وبرامج السعودية وانشائية الهياكل

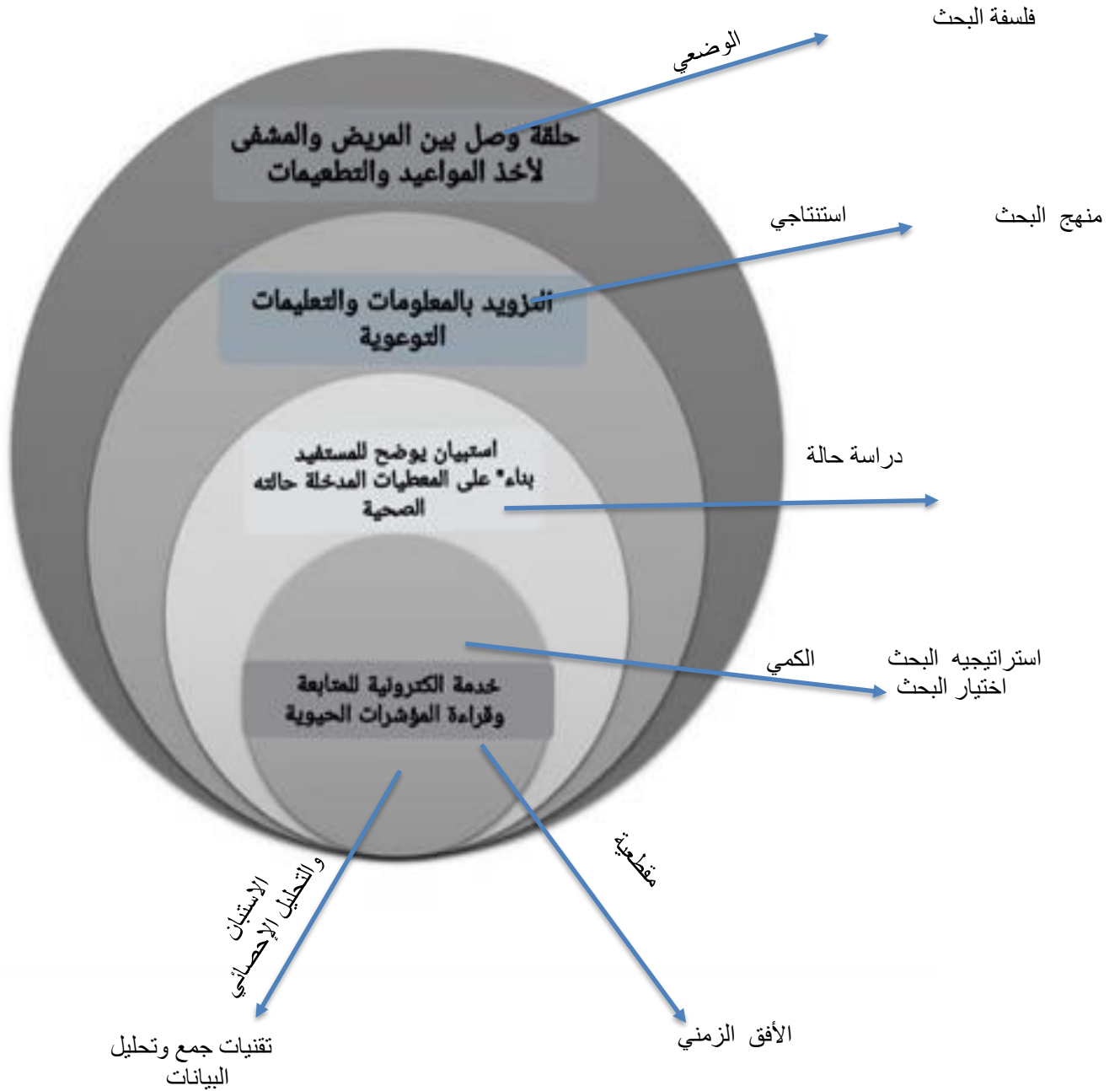
التنظيمية لسير العمل. أقيمت المستشفى على مساحة تقدر بستة وثلاثين ألف متر مربع تم توزيعها على 3 أدوار تتسع لما يقارب 300 سرير قابلة لأن تصل إلى 400 سرير، وتضم المستشفى 4 غرف عمليات وغرفتين للعمليات التي تجرى فيها عمليات اليوم الواحد، وصيدلية رئيسية والمختبر، إضافة إلى جناح خاص بكبار الشخصيات. كما تضم المستشفى الوحدات السكنية للموظفين على مساحة تقدر بـ 24 ألف متر مربع تضم العديد من المرافق والخدمات الأساسية كمراكز الترفيه والملاعب الرياضية.

منهجية البحث:

يعتمد البحث علي المنهج الوصفي الذي يهدف إلي وصف الظاهرة، وتناول كل الجوانب المتصلة بها.

رسم المخطط المقترح للمشروع

الشكل : ٢ بصلة البحث ٢٠٢٤



الدراسة الميدانية : تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

1 - منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

٢ - مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء في المملكة العربية السعودية والذين يبلغ عددهم (٣٠٠٠) موظفا وموظفة بمختلف المستويات الوظيفية بحسب البيانات التي حصل عليها الباحث من الإدارة التنفيذية للموارد البشرية مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء انظر الملحق رقم (٤) - خلال فترة الدراسة الميدانية.

٣ - عينة الدراسة :

بهدف تحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى أسلوب العينة الاحتمالية (**Probability sampling**) من أجل الوصول إلى العينة التي تمثل مجتمع الدراسة تمثيلا صادقا.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حيث إن:

N تمثل حجم مجتمع الدراسة الكامل.

e. تمثل هامش الخطأ المسموح به وتساوي (٠.٠٥).

n. تمثل حجم العينة المطلوب.

وللوصول إلى ذلك تم استخدام معادلة (UMA Sekaran) الآتية:

- مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا لدى موظفي وموظفات مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.

- دراسة نظرية تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، لبناء الإطار النظري.

- دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب الاستقصاء . وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان عن طريق أسئلة تطبيق إلكتروني لمعرفة نسب ونتائج الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الاحساء

صدق فقرات الاستبانة ويهدف إلى قياس درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه. وللتحقق من مؤشرات الصدق لأداة الدراسة الحالية قام الباحث بحساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وكذلك قياس درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (٤٢) فرداً، ولقد جاءت النتائج، كما هو مبين بالجدول الآتية:

جدول ٥) رضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول: الإدارة الاستراتيجية							
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	٠.٧٦٥**	٥	٠.٨٧٠**	١٠	٠.٧٩٣**	١٥	٠.٨٤٧**
٢	٠.٨٦٣**	٦	٠.٩١٧**	١١	٠.٨٢٥**	١٦	٠.٦٩٦**
٣	٠.٨٠٦**	٧	٠.٩٠٧**	١٢	٠.٨٤٤**	١٧	٠.٨٣٨**
٤	٠.٨٨٠**	٨	٠.٦٣١**	١٣	٠.٧٩٠**	١٨	٠.٧٥٠**
		٩	٠.٧٧٢**	١٤	٠.٨٢٩**		
المحور الثاني: مستوى تقديم الخدمات الصحية							
١٩	٠.٧٧٢**	٢٢	٠.٧٨٥**				
٢٠	٠.٨٣٩**	٢٣	٠.٥٩٠**				
٢١	٠.٧٤٣**	٢٤	٠.٨٢٢**				

* تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

ويتضح من النتائج بالجدول أن درجة كل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة (الاستبانة)

ترتبط على نحو دال إحصائياً مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه عند مستوى الدلالة (٠.٠١). وهذا يعني أن كل فقرة من فقرات الاستبانة تحقق أهداف القياس المرجوة من كل محور من المحاور. ومن ثم فإن أداة الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاعتمادية. كما قام الباحث بقياس درجة ارتباط كل بعد وكل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول 6 الآتي:

المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
البعد الأول: العمل عن بعد	٤	٠.٨١٤**
البعد الثاني: إعادة هندسة الأعمال	٥	٠.٩٣٦**
البعد الثالث: القيادة الإلكترونية	٥	٠.٨٠٦**
البعد الرابع: التكامل الرقمي	٤	٠.٩٠٠**
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	١٨	٠.٩٦٦**
المحور الثاني: مستوى تقديم الخدمات الصحية	٦	٠.٩٧٥**

** تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١).

ويتضح من النتائج بالجدول أن جميع الأبعاد والمحاور ترتبط على نحو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١) مع الدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يبين أن جميع المحاور والأبعاد تمتع بدرجة عالية من الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبانة وهذا يفسر مدى أهلية الاستبانة للتطبيق للحصول على البيانات الأولية.

ثالثاً : ثبات أداة الدراسة :

تم قياس درجة الثبات لأداة الدراسة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تم قياس الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها وأبعادها، كما هو مبين بالجدول رقم (٣٤) حيث إن قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي بلغت (٠.٩٥٨). ومن ثم نستنتج من ذلك أن أداة الدراسة حققت درجة عالية من الثبات، مما يطمئن الباحث إلى سلامة إجراءات بناء فقرات أداة الدراسة وملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة. كما تراوحت قيم الثبات للمحاور والأبعاد ما بين (٠.٧٨٠ - ٠.٩٤٥) وهذا يبين أن جميع محاور الاستبانة وأبعادها تحقق درجة عالية من الثبات والمصدقية، مما يعني أنها تحقق أهداف القياس المرجوة في هذه الدراسة.

جدول (٧)

المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
البعد الأول: العمل عن بعد	٤	٠.٨٤٥
البعد الثاني: إعادة هندسة الأعمال	٥	٠.٨٨٣
البعد الثالث: القيادة الإلكترونية	٥	٠.٨٦٩
البعد الرابع: التكامل الرقمي	٤	٠.٧٨٠
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	١٨	٠.٩٤٥
المحور الثاني: مستوى تقييم الخدمات الصحية	٦	٠.٨٥٥
الثبات الكلي	٢٤	٠.٩٥٨

كما قام الباحث بالتحقق من ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية، وذلك من أجل المزيد من توفير الحقائق حول مصداقية واعتمادية الأداة للحصول على البيانات، حيث تم استخدام معامل سبيرمان - براون، ومن ثم تصحيحه بمعامل جتمان للتجزئة النصفية وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول ويتضح أن قيمة كل من معامل

مناقشة وتحليل النتائج :

للإجابة عن السؤال البحثي الرئيس من خلال الأسئلة البحثية السابقة، قام الباحث باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي التي تمثلت في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علاوة على استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا كما سيرد فيما يلي:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على الآتي:

ما إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم عرض استجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تشمل: العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، تطبيق القيادة الإلكترونية، والتكامل الرقمي ، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول الآتية

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: العمل عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	مكنني العمل عن بعد من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف	٣.٣٥	١.٧٩	45.0%	متوسطة	٢
٢	مكنني العمل عن بعد من متابعة حالات المرضى بأجهزة تمكن المريض من الحصول على المراقبة السريرية في المنزل وعن بعد	٢.٦٦	١.٨٢	22.0%	ضعيفة	٤
٣	مكنني العمل عن بعد من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية (تشمل: المساعدة في معرفة نتائج الفحوصات وتحديد المواعيد الطبية الإلكترونية وطلب إعادة صرف الوصفة	٣.٥٤	١.٥٩	51.3%	كبيرة	١

أظهرت النتائج بهذا الجدول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال إعادة هندسة الأعمال أن الدراسة قد أظهرت أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت الدراسة أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك تمثلت في أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة من استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧ % ، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً؛ حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٥.٧ %، علاوة على ذلك استطاع العاملون استخدام تسلسل إلكتروني جديد للعمليات الصحية بناء على الخطورة والأولوية لتلقي العلاج بالمدينة الطبية.

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: القيادة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	يحرص مديري على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة	٣.٩٧	٠.٩٨	65.7%	كبيرة	٢
٢	يحرص مديري على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة	٤.٠٢	٠.٧٩	67.3%	كبيرة	١
٣	يحرص مديري على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة	٣.٨٠	١.١٠	60.0%	كبيرة	٣
٤	يحرص مديري على التطور والتحسين المستمر باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المساندة	٣.٧٤	١.٠٠	58.0%	كبيرة	٥
٥	يحرص مديري على عمليات الاتصال والتنسيق الإلكتروني مع الجهات الخارجية ذات الاختصاص خارج المستشفى	٣.٧٥	١.١٤	58.3%	كبيرة	٤
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٨٥	٠.٧٤	61.7%	كبيرة	

بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء والمتعلقة بأثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يستخلص أن النتائج قد كشفت أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن أهمها أن هناك حرصا وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة، حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣ ، ٦٥.٧% و ٦٠% على التوالي.

جدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: التكامل الرقمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	استخدمت التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية	٣.٨٩	١.٢٩	63.0%	كبيرة	٢
٢	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات الطبية كمقدار السرعات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم	٣.٠٩	١.٦٨	36.3%	متوسطة	٤
٣	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ)، مثل تطبيقات: منارة الصحة، صحي، تظمن، توكلنا	٤.٠٩	١.٠٧	69.7%	كبيرة	١
٤	استخدمت التكنولوجيا الحديثة في عملية تحسين التعلم الطبي أو الإداري من خلال التعلم الإلكتروني	٣.٨١	١.١٠	60.3%	كبيرة	٣
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٧٢	١.٠٠	57.3%	كبيرة	

توضح النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء والمتعلقة بأثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية أن هناك مؤشرات عديدة تشير إلى أثر ذلك. ومن أهم تلك المؤشرات فقد بينت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧%. كما أن استخدام التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣.

جدول ١١ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات محور: مستوى تقديم الخدمات الصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	استجيب لطلبات المرضى دون تأخر	٣.٩٩	١.٣٥	66.3%	كبيرة	٢
٢	اهتم بالمريض وأشعره بالأمان والثقة	٤.٠٠	١.٣٥	66.7%	كبيرة	١
٣	وفرت الخدمة الصحية على مدار الساعة	٣.٤٠	١.٤٦	46.7%	متوسطة	٥
٤	قدمت الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن	٣.٧٦	١.٣٤	58.7%	كبيرة	٤
٥	أنسق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر	٣.٩٢	١.١٩	64.0%	كبيرة	٣
٦	أوفر ملخصاً عن حالات المرضى وأحدث نتائج الاختبارات بشكل يوفر لهم المعلومات الصحية التي يحتاجونها	٣.٢٢	١.٦٩	40.7%	متوسطة	٦
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٧٢	١.١٣	57.3%	كبيرة	

بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير آراء العاملين مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء حول مستوى تقديم الخدمات، فقد كشفت النتائج أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتماما بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه ودون أي تأخير خلال الجائحة، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن. كما جاءت الأهمية النسبية لكل تلك الخدمات المذكورة على النحو الآتي : ٦٦.٧ ، ٦٦.٣ ، ٦٤ % ، و ٥٨.٣ على التوالي.

الخاتمة :

1. أظهرت نتائج الدراسة أنه فيما يتعلق بأثر تطبيق العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، أن من الجوانب الإيجابية المؤثرة الناتجة من ذلك أن العمل عن بعد قد مكن العاملين بمستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الأحساء. من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما تبين أن العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. كشفت نتائج الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧ % ، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً.
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى الخدمات الصحية. ومن أهمها وجود حرص وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣ % ، ٦٥.٧ % و ٦٠ % على التوالي.
- ٣- بينت نتائج الدراسة أن تطبيق التكامل الرقمي قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، ومن أهم ما يدعم ذلك أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧ . كما أن استخدام التكنولوجيا الرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣ %.
- ٤- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتمام بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه وبدون أي تأخير، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت بدون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن.
- ٥- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أهم العوامل التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية في مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تمثل في التكامل الرقمي؛ حيث حاز على المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية العمل عن بعد. وهذا يبين وجود علاقة ارتباط إيجابي بين التكامل الرقمي والعمل عن بعد كعوامل مستقلة مع مستوى تقديم الخدمات الصحية.
- ٦- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها التي تشمل العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

٧- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، الفئة العمرية والمركز الوظيفي.

٨- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى عبد العزيز بمدينة الاحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي للمنسوبين وسنوات خبرتهم. كما أشارت النتائج أن الفروق المتعلقة بالمؤهل التعليمي تعود لصالح حملة الدكتوراه، بينما الفروق الخاصة بسنوات الخبرة تعود لصالح المنسوبين ذوي الخبرة العالية.

توصيات الدراسة:

- 1 - ضرورة الحرص على تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي حتى يتحقق الهدف الرئيس من التطبيق وهو تطوير وتحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية للعملاء من مرضى وزائرين وغيرهم مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.
- 2 - الحرص على أهمية التركيز على إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وذلك لضعف تأثيرها في مستوى تقديم الخدمات الصحية، مع أهمية تدريب عدد وافر من منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء على كل الأعمال التي تتم إلكترونياً.
- 3 - للتكامل الرقمي دور حيوي ومهم في تطوير الخدمات الصحية وغيرها المقدمة للعملاء وذلك لوجود العديد من الآليات التي تساعد على ذلك لزيادة الارتباط مع المستفيدين من الخدمة، لذلك يجب تعزيز هذا الدور بمزيد من الجهود.
- 4 - أهمية الحرص على استمرار تقديم بعض الخدمات عن بعد وتفعيلها بدرجة أكبر والتوسع في استخدام التقنيات الممكنة لها وزيادتها ، خدمة للمرضى وتخفيفاً لحدة الزحام بالحضور إلى المستشفيات، وتقليل وقت الانتظار ، كخدمة توصيل الأدوية وإعادة صرفها.
- 5 - ضرورة العمل على إعداد البنى التحتية ووضع الخطط لتطوير أساليب الإدارة الإلكترونية مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء مستقبلاً بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة والحوسبة السحابية لما لها من مزايا يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية في مجال الإدارة كاستخدامها لإعادة هندسة الأعمال، وتطوير أساليب القيادة والرقابة الإلكترونية من خلال النظم الخبيرة، وتجاوز العقبات التي تحول دون زيادة الاعتماد على العمل عن بعد في المجال الطبي وذلك بتطوير التقنيات الطبية التي تعمل بواسطة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، حيث أن أساس عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي هو محاكاة طريقة استيعاب وتفاعل البشر مع العالم من حولهم، مما يجعله ركيزة أساسية للتطور والابتكار.

مقترحات لدراسات مستقبلية :

اعتمادًا على نتائج الدراسة، التي بينت أهم النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لإجراء بعض الدراسات والبحوث المستقبلية، يقدم الباحث عددًا من المقترحات البحثية وهي على النحو الآتي:

- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية كدراسة تطبيقية على المستفيدين من الخدمات الصحية لمدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة خلال جائحة فيروس كورونا. .
- إجراء دراسة عن متطلبات تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية
- إجراء المزيد من الدراسات على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا مع متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير عليه.

المراجع:

- العمري، مغرم محمد (2013) الاستثمار في القطاع الصحي بمنظور صحي السعودية معهد الإدارة العامة.
- الجوادي، محمد (2004) الصحة والطب والعلاج في مصر القاهرة الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- الخياط، محمد هيثم (2007) الإدارة الصحية جنيف المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية.
- بدران، إبراهيم جميل (2008). نحو منظومة صحية عربية متكاملة الأردن: دار الفارس للنشر والتوزيع.
- بشاي، وماهر؛ واسترويك هارولد (2000). المرشد الحديث في التوعية الصحية لبنان: دار الشرق الأوسط.
- خطاب، مديحة محمود (2010). أولويات الإنفاق في مصر والدول العربية: تحديد أولويات الإنفاق العام في مجال الصحة القاهرة كلية الطب جامعة القاهرة. ربحان محمد. (2011) التسويق لخدمة الرعاية الصحية القاهرة المركز الطبي للمقاولون العرب.
- زهران مصر (2007). إدارة المستشفيات والرعاية الصحية عمان: دار زهران للنشر والتوزيع
- كارولين بور نشاتس، وآخرون. (2008) الدليل القومي لمكافحة العدوى الاحتياجات القيادية لمكافحة العدوى، ترجمة خالد عبد العزيز أبو السعد القاهرة: وزارة الصحة والسكان.
- جمعية صحة مصر . (2013). إصلاح النظام المصري القاهرة جمعية صحة مصر. منظمة الصحة العالمية (2014). التقرير الخاص بالصحة في العالم المرأة والصحة المكتب الإقليمي الشرق الأوسط، جنيف، مصر.
- المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية (2015). الصحة بين الاتفاق الحكومي والخاص القاهرة المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية.

- رزق، محمد. (د. ت). تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي المصري القاهرة المركز الديمقراطي العربي. مجلس الوزراء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات (2020) فيروس كورونا المستجد وانتشاره محلياً وعالمياً.
- القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات. المجلس المصري للشئون الخارجية (2020) **ECFA** الاقتصاد المصري وأزمة فيروس كورونا المستجد القاهرة المركز المصري للشئون الخارجية.
- الأعرجي، عاصم وعلاونة، علي (2012) واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية»، المجلة العربية للإدارة، مجلد 22، عدد 1.
- البحيصي، عصام (2016) . تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني»، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية غزة مجلد 14 عدد 1.
- البشاشة، سامر (2015) أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني»، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين عمان، المجلد 10 عدد 1
- الحسين محمد . (2016). أثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، سوريا: مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 28 عدد 3
- الربيق محمد (2004) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت والقوة الخاصة لأمن الطرائق»، رسالة ماجستير غير منشورة السعودية أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- السالم، مؤيد سعيد ومكاوي، نازم محمود (2004). أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 7 ، ع 1 الصباغ، عماد (2010). نظم المعلومات : ماهيتها ومكوناتها عمان: دار الثقافة للنشر.
- الكردي، منال والعبد، جلال . (2013) مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- المعشر، زياد ؛ والخصبة محمد . (2016) أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال عمان، مجلد 2 عدد 4
- حنفي عبد الغفار (2012) السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- أحمد، ميسر إبراهيم (٢٠٠٧) اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية. المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية الجزائر.
- أصرف، حامد جودت (٢٠٢١) عجمان مجلة الفكر الشرطي، مج ٣٠، ع (١١٦).
- التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير