

Everyone's Smart University

College of Management

Master of Management



## **The impact of electronic management to improve performance in Dallah Hospital**

### **Team leader:**

Mohammad Althobaiti

### **Team members:**

Abdulrahman Alrefaei

### **Advisor:**

Dr. Walid Soliman

2023

أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله

## The impact of electronic management to improve performance in Dallah Hospital

قائد الفريق:

محمد الثبتي

أعضاء الفريق:

عبدالرحمن الرفاعي

المشرف:

د. وليد سليمان

٢٠٢٣

Contents

المقدمة ..... ٧

|    |                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٩  | مشكله البحث.....                                                                                |
| ٩  | اهميه البحث.....                                                                                |
| ٩  | اهميه البحث العلمية.....                                                                        |
| ١٠ | الأهمية التطبيقية.....                                                                          |
| ١٢ | المتغير الأول للدراسة.....                                                                      |
| ١٢ | مفهوم الإدارة.....                                                                              |
| ١٢ | مفهوم الإدارة الإلكترونية.....                                                                  |
| ١٣ | أدوار الإدارة الإلكترونية.....                                                                  |
| ١٤ | عمليات الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء في مستشفى دله.....                                   |
| ١٥ | الأثار الإيجابية التي يمكن أن تحدثها الإدارة الإلكترونية.....                                   |
| ١٨ | المتغير الثاني للدراسة.....                                                                     |
| ١٨ | العوامل التي تؤثر على فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء.....                           |
| ١٩ | تحسن الإدارة الإلكترونية الكفاءة والإنتاجية في مستشفى دله.....                                  |
| ٢٠ | تأثير الإدارة الإلكترونية على رضا المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية.....                        |
| ٢١ | دور العاملين في المستشفى في نجاح الإدارة الإلكترونية.....                                       |
| ٢٣ | التحديات الخاصة التي تواجه مستشفى دله.....                                                      |
| ٢٥ | تأثير مستوى تقنية المعلومات المستخدمة في المستشفى على فعالية الإدارة الإلكترونية.....           |
| ٢٦ | اختلاف في القدرة على التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا بين الأقسام المختلفة في مستشفى دله..... |
| ٢٩ | منهجه البحث.....                                                                                |
| ٢٩ | الفرضيات.....                                                                                   |
| ٣٠ | التوصيات.....                                                                                   |
| ٣٠ | أداه البحث.....                                                                                 |
| ٣١ | استبيان لتقييم اثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الاداء في مستشفى دله.....                      |
| ٣٣ | تحليل محاور الاستبانة.....                                                                      |
| ٤٥ | النتائج والاستنتاجات.....                                                                       |
| ٤٧ | المراجع العربية.....                                                                            |
| ٥٠ | المراجع الأجنبية.....                                                                           |
| ٥٣ | الملخص.....                                                                                     |
| ٥٣ | Abstract.....                                                                                   |

## قائمة الجداول

| الصفحة | اسم الجدول |
|--------|------------|
|--------|------------|

|    |                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٣٢ | جدول ١ :نتائج الاستبيان بناء على النوع                                                          |
| ٣٢ | جدول ٢ :نتائج الاستبيان بناء على العمر                                                          |
| ٣٣ | جدول ٣ :نتائج الاستبيان بناء على المستوى التعليمي                                               |
| ٣٣ | جدول ٤ :نتائج الاستبيان بناء على سنوات الخبرة                                                   |
| ٣٣ | جدول ٥ :الإدراة الإلكترونية تسهم في تحسين الإداء في مستشفى دله                                  |
| ٣٤ | جدول ٦ :التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الأداء والسرعة           |
| ٣٤ | جدول ٧ :لاحظت تحسن في سرعه الاجراءات الإدارية في المستشفى بعد تبني الإدارة الإلكترونية          |
| ٣٤ | جدول ٨ :التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الاداء والسرعة           |
| ٣٥ | جدول ٩ :لاحظت تحسن في كفاءه الموظفين في العمل بعد تبني الإدارة الإلكترونية                      |
| ٣٥ | جدول ١٠ :ادت الإدارة الإلكترونية الى زيادة الامان والحفاظ على خصوصيه معلومات المرضى في المستشفى |
| ٣٥ | جدول ١١ :الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية لمستشفى دله                      |
| ٣٦ | جدول ١٢ :الإدارة الإلكترونية تساعد في تحسين تنظيم الوقت والإدارة في المستشفى                    |
| ٣٦ | جدول ١٣ :ساعدت الإدراة الإلكترونية في التواصل مع المرضى وتقديم المعلومات صحيحة                  |
| ٣٦ | جدول ١٤ : تتصح بتبني الإدارة الإلكترونية في المستشفيات                                          |

## قائمة الرسم البياني

| الصفحة | اسم الجدول |
|--------|------------|
|--------|------------|

|    |                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٣٧ | رسم بياني ١ :نتائج الاستبيان بناء على النوع                                                          |
| ٣٧ | رسم بياني ٢ :نتائج الاستبيان بناء علي العمر                                                          |
| ٣٨ | رسم بياني ٣ :نتائج الاستبيان بناء على المستوي التعليمي                                               |
| ٣٨ | رسم بياني ٤ :نتائج الاستبيان بناء على سنوات الخبرة                                                   |
| ٣٩ | رسم بياني ٥ :الإدراة الإلكترونية تسهم في تحسين الإداء في مستشفى دله                                  |
| ٣٩ | رسم بياني ٦ :التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الأداء والسرعة           |
| ٤٠ | رسم بياني ٧ :لاحظت تحسن في سرعه الاجراءات الإدارية في المستشفى بعد تبني الإدارة الإلكترونية          |
| ٤٠ | رسم بياني ٨ :التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الاداء والسرعة           |
| ٤١ | رسم بياني ٩ :لاحظت تحسن في كفاءه الموظفين في العمل بعد تبني الإدارة الإلكترونية                      |
| ٤١ | رسم بياني ١٠ :ادت الإدارة الإلكترونية الى زيادة الامان والحفاظ على خصوصيه معلومات المرضى في المستشفى |
| ٤٢ | رسم بياني ١١ :الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية لمستشفى دله                      |
| ٤٢ | رسم بياني ١٢ :الإدارة الإلكترونية تساعد في تحسين تنظيم الوقت والإدارة في المستشفى                    |
| ٤٣ | رسم بياني ١٣ :ساعدت الإدراة الإلكترونية في التواصل مع المرضى وتقديم المعلومات صحيحه                  |
| ٤٣ | رسم بياني ١٤ : تتصح بتبني الإدارة الإلكترونية في المستشفيات                                          |

# الفصل الاول

## المقدمة

تعد الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الحديثة التي تم تطويرها لتحسين الأداء في المؤسسات والمنظمات المختلفة، ويشمل ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الإلكترونية لتسهيل الإجراءات وتحسين الكفاءة. ومن بين هذه المؤسسات. (الجوهري، ٢٠١٧)

تأتي المستشفيات على رأس القائمة، حيث يمكن للإدارة الإلكترونية أن تسهم في تحسين جودة الخدمات

الصحية وزيادة كفاءة تقديم الرعاية الصحية.

ويعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الحياة والتنمية البشرية في المجتمعات. وتلعب المستشفيات دوراً حيوياً في توفير الرعاية الصحية والعلاجية للمرضى، وتعتبر أحد الركائز الأساسية لتحقيق الأهداف الصحية المرجوة. ومع تزايد الضغوط التي تتعرض لها المستشفيات في الوقت الحالي، يسعى العديد من المسؤولين في هذه المؤسسات إلى تبني التقنيات الحديثة والتطورات الإلكترونية لتحسين الإدارة والأداء الصحي والتخفيف من الضغوط الحاصلة على المستشفيات (الشيخ، ٢٠١٨).

وفي هذا السياق، يأتي هذا البحث الذي يهدف إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله. ويعتبر مستشفى دله واحداً من أهم المستشفيات في المنطقة، حيث يتميز بتقديم خدمات صحية عالية الجودة للمرضى والمجتمع المحيط. ومن خلال هذا البحث، سيتم دراسة تأثير التطبيقات الإلكترونية في إدارة المستشفى على تحسين الأداء الصحي في المستشفى، وتقييم النتائج والتوصيات المستفادة من الدراسة. وبما أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تطبيقاً أساسياً في إدارة المؤسسات الصحية، فإن البحث الحالي يعتبر مساهمة مهمة لتوثيق هذا الإطار العام.

وتعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تركز على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الصحية، وهو مجال يحتاج إلى تحسينات وتطويرات مستمرة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق أفضل النتائج الصحية للمرضى. وعلى الرغم من أن هناك العديد من الدراسات السابقة التي تحلل أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في المؤسسات المختلفة، فإن هذه الدراسة تركز بشكل خاص على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الصحية وتحديد الآثار الإيجابية التي يمكن أن تحدثها في المستشفى. من المتوقع أن يساهم هذا البحث في تعزيز الفهم العام لفوائد تبني الإدارة الإلكترونية في المستشفيات، والتحديات التي قد تواجهها المؤسسات الصحية في هذا الصدد. كما سيوفر البحث معلومات قيمة للمستشفيات والمؤسسات الصحية.

ومن خلال هذا البحث الحالي، يهدف الباحثون إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله. ويعتبر هذا المستشفى واحداً من أهم المستشفيات في المنطقة، حيث يتميز بتقديم خدمات صحية عالية الجودة للمرضى والمجتمع المحيط.

تتناول الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الصحية، وهو مجال يحتاج إلى تحسينات وتطويرات مستمرة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق أفضل النتائج الصحية للمرضى. وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات أيضاً، سيتم في هذه الدراسة التركيز على مستشفى دله كحالة دراسية، حيث

يمكن أن يكون التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية في هذا المستشفى نموذجًا يمكن تطبيقه في المستشفيات الأخرى في المنطقة وحتى في جميع أنحاء العالم. (الجويد، ٢٠٠٣)

ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز الوعي بأهمية تبني التكنولوجيا الحديثة في إدارة المؤسسات الصحية، وتحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بهذه العملية، بالإضافة إلى تقديم توصيات للمسؤولين في المستشفى والقطاع الصحي بشكل عام بشأن كيفية تحسين الإدارة الإلكترونية وتطويرها في المستقبل. (العتيبي، ٢٠١٦)

وبما أن الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الصحية أصبحت ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء الصحي بشكل عام، فإن هذه الدراسة تأتي في الوقت مناسب لتوضيح الأهمية المتزايدة للإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي وتحديد كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات الصحية وتقديم الرعاية الصحية بطريقة أكثر كفاءة وجودة. (الغامدي، ٢٠١٣).

### مشكلة البحث

تتمحور مشكلة هذا البحث حول عدم وجود دراسات كافية تحلل أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في المستشفيات، وبخاصة في مستشفى دله في المملكة العربية السعودية. وبالتالي، تأتي هذه الدراسة لسد هذا الفجوة في الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المستشفيات، الإلكترونية المستخدمة في المستشفى، وتحديد العوامل التي تؤثر على فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء

في المستشفى.

### اهمية البحث

تعد الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في إدارة المؤسسات، وتهدف إلى تطبيق التكنولوجيا والحوسبة السحابية لإدارة العمليات والإجراءات المختلفة داخل المؤسسات. ويعتبر القطاع الصحي من بين القطاعات التي تستفيد بشكل كبير من تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله في المملكة العربية السعودية. ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال إجراء دراسة شاملة لتقييم الأثر الذي يمكن أن تحققه الإدارة الإلكترونية على الأداء في المستشفى، من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة والأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات والإجراءات الإدارية.

ومن خلال هذا البحث يمكن الحصول على النتائج التالية:

يمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن أن يحقق مزايا كبيرة للمؤسسات الصحية، وخاصة المستشفيات، حيث يمكنها تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل التكاليف وتحسين الاتصال بين الأطراف المختلفة. ويمكن للمؤسسات الصحية الحصول على هذه المزايا من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطبيق النظم الإلكترونية المتاحة.

### اهمية البحث العلمية

الأهمية العلمية لبحث أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المجالات الحديثة في مجال الإدارة والتي تتطلب اهتماماً كبيراً من الباحثين والمتخصصين، حيث تساهم هذه الإدارة في تطوير المؤسسات والمنظمات وتحسين أدائها. وتعتبر الإدارة الإلكترونية أيضاً من الجوانب الهامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تحظى باهتمام كبير من الجهات الحكومية والخاصة في العديد من الدول.

بحث أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله يمثل موضوعاً مهماً من الناحية العلمية لعدة أسباب، منها:

يساهم البحث في تحديد مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله، وهذا يمكن أن يساعد على توجيه الجهود لتطوير هذه النظم وتطبيقها بشكل أفضل في المستقبل.

يمكن أن يساعد البحث على تحديد التقنيات الإلكترونية التي يمكن استخدامها في تحسين الأداء في المستشفى، وهذا يمكن أن يساعد في توجيه الجهود والاستثمارات لتحقيق أفضل النتائج.

يمكن للبحث أن يساهم في إثراء البحث العلمي في مجال الإدارة الإلكترونية وتوضيح دورها في تحسين الأداء في المستشفيات، وهذا يمكن أن يساعد على توجيه المزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال. يمكن أن يساهم البحث في إيجاد حلول للمشاكل التي يمكن مواجهتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات، وهذا يمكن أن يساعد في تطوير النظم والإجراءات.

### الأهمية التطبيقية

يمكن أن يكون لبحث أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله أهمية تطبيقية كبيرة، منها:

يمكن لهذا البحث أن يساعد في تحديد أفضل الحلول الإلكترونية التي يمكن استخدامها في مستشفى دله لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة، وذلك من خلال توجيه الجهود والاستثمارات في الاتجاه الصحيح والمناسب لتحقيق أفضل النتائج.

يمكن أن يساعد البحث في تعزيز مفهوم الإدارة الإلكترونية وزيادة الوعي بأهميتها وفوائدها في المستشفيات، وهذا يمكن أن يساعد في تحفيز الجهود لتطبيق هذه الإدارة في مستشفى دله وفي المستشفيات الأخرى في المملكة العربية السعودية.

يمكن لنتائج البحث أن تساعد في تطوير النظم والبرامج الإلكترونية التي يستخدمها مستشفى دله، وذلك من خلال التركيز على الجوانب التي يمكن تحسينها وتطويرها باستخدام التقنيات الحديثة والإدارة الإلكترونية.

يمكن لنتائج البحث أن تساعد في تحديد المشاكل التي يواجهها المستشفى في تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل على حلها، وذلك من خلال تطوير إستراتيجيات وخطط عمل مناسبة تساعد على تحسين الأداء والكفاءة وتحقيق أفضل النتائج.

يمكن لنتائج البحث أن تساعد في تحسين خدمات المستشفى وزيادة رضا المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية، وذلك من خلال تحسين الأداء والكفاءة وتقليل الأخطاء والتكرار في العمليات الإدارية والطبية.

# الفصل الثاني

## المتغير الأول للدراسة

تعين تحديد مجال الدراسة والمتغيرات المتاحة قبل تحديد المتغير الأول للدراسة. إذا كانت الدراسة تتناول تحسين الأداء في مستشفى دله باستخدام الإدارة الإلكترونية، فإن المتغير الأول في هذه الدراسة يمكن أن يكون "استخدام الإدارة الإلكترونية"، حيث يتم قياس كيفية تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على

تحسين الأداء في المستشفى. ويمكن تحليل المتغير الأول باستخدام أدوات الإحصاء المختلفة لتحديد ما إذا كان الاستخدام الإلكتروني يؤدي إلى تحسين الأداء في المستشفى أو لا.

### مفهوم الإدارة

الإدارة هي عملية تنظيم وتوجيه الموارد المختلفة في المؤسسة أو المنظمة، بما في ذلك البشر والموارد المادية والمالية والتقنية، بهدف تحقيق الأهداف المحددة. وبمعنى آخر، الإدارة تعني تنظيم الأعمال والموارد وتوجيهها والإشراف عليها لتحقيق الأهداف المنشودة بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت ممكن. وتشمل الإدارة العديد من العمليات مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة والتقييم وغيرها، وتتواجد في مختلف القطاعات الاقتصادية والحكومية والتجارية والصناعية. ويمكن اعتبار الإدارة أيضًا فنًا وعلمًا يتطلب مهارات وخبرات معينة للنجاح في تحقيق الأهداف المرجوة. (خالد الخضيرى، ٢٠١٦)

### مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية لتحسين عمليات الإدارة والتواصل وتسهيل العمليات الإدارية والمهام اليومية. تتيح الإدارة الإلكترونية استخدام الأنظمة الإلكترونية للتخزين والمعالجة والتحليل والتوزيع والوصول إلى المعلومات بطريقة سريعة وفعالة، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية والجودة. (الشافعي، ٢٠١٤)

تستخدم الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات، بما في ذلك الأعمال التجارية والحكومية والصحية والتعليمية وغيرها. في مجال الصحة، تستخدم الإدارة الإلكترونية لتحسين خدمات الرعاية الصحية وتحسين إدارة المستشفيات والمراكز الصحية وتحسين التواصل بين المرضى والممارسين الصحيين. (العقيل، ٢٠١٣)

يشمل نظام الإدارة الإلكترونية عادةً العديد من المكونات، مثل نظام إدارة الملفات الإلكتروني، ونظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني، ونظام إدارة المخزون الإلكتروني، ونظام إدارة المواعيد الإلكتروني، ونظام إدارة العلاقات مع العملاء الإلكتروني، وغيرها. تتيح هذه المكونات استخدام التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد (العمار، ٢٠١٧)

### أدوار الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية أداة مهمة لتحسين الأداء في المستشفيات، ويمكن أن تلعب دورًا حيويًا في تحسين العمليات والخدمات الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى دله. ومن بين أدوار الإدارة الإلكترونية في

تحسين الأداء في المستشفى يمكن ذكر الآتي:

- تحسين إدارة الموارد البشرية: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين إدارة الموارد البشرية في المستشفى عن طريق تسهيل عملية التوظيف وتسجيل الحضور والانصراف وإدارة التدريب والتطوير.
- تحسين الإدارة الإدارية: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين الإدارة الإدارية في المستشفى من خلال توفير نظام إداري متكامل لإدارة المعلومات والبيانات والتقارير.
- تحسين عملية الرعاية الصحية: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين عملية الرعاية الصحية في المستشفى من خلال توفير أنظمة الملف الطبي الإلكتروني وتسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية وتحسين إدارة الأدوية والمخزون والتخطيط الاستراتيجي للرعاية الصحية.
- تحسين تجربة المرضى: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين تجربة المرضى في المستشفى عن طريق توفير الحجز الإلكتروني والتواصل مع الأطباء والمرضى وتقديم خدمات الرعاية الصحية عن بعد.
- تحسين كفاءة المستشفى: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين كفاءة المستشفى من خلال تحسين إدارة الموارد والعمليات وتقليل الأخطاء والتكرار في العمليات الإدارية والطبية، وذلك من خلال توفير نظام إداري متكامل يغطي كل جوانب المستشفى.
- تحسين الاتصال والتواصل: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين الاتصال والتواصل داخل المستشفى ومع المرضى والمجتمع، وذلك من خلال توفير وسائل التواصل الإلكتروني المناسبة.
- توفير بيئة عمل أفضل: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين بيئة العمل في المستشفى، وذلك من خلال توفير أنظمة تحكم في الجودة والمعايير والتقييم المستمر لأداء الموظفين والأقسام والمستشفى بأكملها.
- تقليل التكاليف والزمن: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تقليل التكاليف والزمن في المستشفى، وذلك من خلال تحسين العمليات وتقليل الأخطاء والتكرار في العمليات الإدارية والطبية، وكذلك من خلال توفير أنظمة تحكم في المخزون والموارد المالية والإنتاجية.
- تحسين الأمن والسلامة: يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساعد على تحسين الأمن والسلامة في المستشفى، وذلك من خلال توفير أنظمة تحكم في الوصول إلى المعلومات والبيانات والأدوية

والمخزون وغيرها، وكذلك من خلال توفير نظام إدارة المخاطر والسلامة المهن.

## عمليات الإدارة الإلكترونية

تتضمن عمليات إدارة الإلكترونية التي يمكن تطبيقها في مستشفى دله لتحسين الأداء عددًا من العمليات الهامة، ومن أبرزها:

- نظام الملفات الطبية الإلكترونية: يمكن تطبيق نظام الملفات الطبية الإلكترونية في مستشفى دله، وهو عبارة عن نظام يتيح تخزين المعلومات الطبية للمرضى بصورة إلكترونية وسهولة الوصول إليها من قبل الأطباء والممرضين والإداريين. ويمكن أيضًا من خلال هذا النظام تسجيل المواعيد وإرسال الذكريات للمرضى والموظفين والإدارة.
- نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: يمكن استخدام نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مستشفى دله لإدارة الموظفين وتسجيل بياناتهم وإجازاتهم وساعات العمل والرواتب وغيرها من البيانات الخاصة بالموارد البشرية. ويمكن من خلال هذا النظام تقييم أداء الموظفين وتحديد الاحتياجات التدريبية وتوفير التدريب عن بعد.
- نظام إدارة الأدوية والمخزون الإلكترونية: يمكن استخدام نظام إدارة الأدوية والمخزون الإلكترونية في مستشفى دله لتسجيل وتتبع الأدوية والمستلزمات الطبية والمخزون وإدارتها بطريقة فعالة ودقيقة. ويمكن أيضًا من خلال هذا النظام تقييم الاحتياجات وتوفير الموارد والأدوات اللازمة للمستشفى.
- نظام إدارة العلاقات مع المرضى الإلكترونية: يمكن تطبيق نظام إدارة العلاقات مع المرضى الإلكترونية في مستشفى دله لتجربة المرضى وتعزيز رضاهم، وذلك من خلال توفير وسائل تواصل إلكترونية مع المرضى والتفاعل معهم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى توفير خدمات التعليم الصحي والمشاركة في المنديات الصحية والتوعية بالأمراض والوقاية منها.
- نظام إدارة الجودة الإلكترونية: يمكن تطبيق نظام إدارة الجودة الإلكترونية في مستشفى دله لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتحسين أداء الموظفين. ويمكن من خلال هذا النظام تحليل البيانات وإجراء الاستبيانات وتقييم مستوى الرضا لدى المرضى وتحديد النواحي التي يمكن تحسينها.
- التسجيل الإلكتروني للمرضى: يمكن تحسين أداء مستشفى دله من خلال تطبيق نظام التسجيل

الإلكتروني للمرضى، حيث يمكن للمرضى التسجيل عن بعد وحجز المواعيد عبر الإنترنت، وذلك يسهل عليهم الحصول على الخدمات الصحية ويوفر الوقت والجهد.

- نظام إدارة الأوراق الإلكترونية: يمكن تحسين أداء مستشفى دله من خلال تطبيق نظام إدارة الأوراق الإلكترونية، حيث يمكن تخزين البيانات الطبية والملفات الصحية الخاصة بالمرضى بشكل آمن ومنظم وتحديثها بشكل دوري، وذلك يسهل على الأطباء والمرضى الوصول إلى المعلومات اللازمة لتشخيص وعلاج المرضى بشكل أسرع وأكثر دقة.
- نظام إدارة الصيدلية الإلكترونية: يمكن تحسين أداء مستشفى دله من خلال تطبيق نظام إدارة الصيدلية الإلكترونية، حيث يمكن تسجيل ومتابعة طلبات الأدوية والإمدادات الطبية وإدارة المخزون بشكل أسرع وأكثر دقة، وذلك يساعد في توفير الوقت والجهد وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
- باستخدام هذه العمليات الإدارية الإلكترونية، يمكن تحسين أداء مستشفى دله وتحسين خدماتها الصحية وجعلها تنافسية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، وتوفير بيئة صحية آمنة وجودة عالية للمرضى والموظفين.

### الآثار الإيجابية التي يمكن أن تحدثها الإدارة الإلكترونية

تحدث الإدارة الإلكترونية آثار إيجابية عديدة على تحسين الأداء في المستشفى، ومن هذه الآثار:

- تحسين تجربة المرضى: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين تجربة المرضى من خلال تسهيل وتسريع العمليات الإدارية المتعلقة بالمرضى، وتوفير بيئة أكثر أماناً وسهولة في التعامل معها.
- تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين التنسيق والتواصل بين الأقسام المختلفة في المستشفى، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة وتقليل الأخطاء.
- تحسين الشفافية: يتيح الاعتماد على الإدارة الإلكترونية تحسين مستوى الشفافية في المستشفى، حيث يمكن للمرضى والموظفين الوصول إلى المعلومات بشكل سهل وسريع، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الثقة والشفافية في الإدارة.
- تحسين المتابعة والتقارير: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين المتابعة وإنشاء التقارير المهمة، مما يساعد على اتخاذ القرارات السليمة وتحسين الأداء بشكل مستمر.

- زيادة الكفاءة والتحكم في العمليات الإدارية: حيث يتيح النظام الإلكتروني تنظيم العمليات والتحكم فيها بشكل أفضل، مما يزيد من كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الإدارية.
- توفير الوقت والجهد: يمكن للإدارة الإلكترونية توفير الوقت والجهد المبذول في إنجاز الأعمال الإدارية، حيث يتم تسريع العمليات وتحسين إدارة المهام بشكل أكثر فعالية.
- تحسين الاتصال والتواصل: يتيح النظام الإلكتروني تحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين والمرضى والزوار، وبين مختلف الأقسام في المستشفى، مما يسهل التنسيق والتواصل ويساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- تحسين تجربة المرضى: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين تجربة المرضى وتقديم خدمات صحية أفضل وأكثر جودة، من خلال توفير بيئة استشفائية أكثر تكاملاً وسهولة في التعامل .
- تحسين إدارة الموارد: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين إدارة الموارد المالية والبشرية والمادية، حيث يمكن تحسين التخطيط والتنظيم والمتابعة والتحليل والتقييم، مما يساعد على تحسين كفاءة إدارة الموارد في المستشفى.

# الفصل الثالث

## المتغير الثاني للدراسة

بعد تحديد المتغير الأول الذي هو "استخدام الإدارة الإلكترونية"، يمكن تحديد المتغير الثاني الذي يتم دراسته في هذه الدراسة. يمكن أن يكون المتغير الثاني هو "تحسين الأداء في مستشفى دله"، ويتم قياس ذلك بالعديد من العوامل مثل تحسين جودة الرعاية الصحية، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين تجربة المرضى وتلبية احتياجاتهم، وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والإدارية، وزيادة رضا المرضى

والموظفين، وتحسين الأداء المالي للمستشفى.

ويمكن قياس المتغير الثاني من خلال تحليل البيانات المتاحة في المستشفى، مثل معدلات الإجراءات الطبية والعلاجات، ومدة الإقامة في المستشفى، والإيرادات والنفقات، ومعدلات الرضا لدى المرضى والموظفين. ويمكن استخدام أدوات الإحصاء المختلفة لتحليل هذه البيانات وتحديد مدى تحسين الأداء في المستشفى بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### العوامل التي تؤثر على فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء

توجد العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء، ومن أهم هذه العوامل:

- التخطيط الجيد: يتطلب تحقيق فعالية الإدارة الإلكترونية التخطيط الجيد ووضع أهداف واضحة، وتحديد المهام والمسؤوليات والموارد المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف.
- توافر التقنية اللازمة: يجب أن يتوفر في المستشفى التقنية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية، مثل برامج إدارة الملفات الطبية والإلكترونية وأنظمة التواصل الداخلي.
- تدريب الموظفين: يجب تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية والتعامل معها بشكل فعال، كما يجب توفير الدعم التقني والفني اللازم للموظفين.
- الشفافية والمساءلة: يجب أن تتوفر الشفافية والمساءلة في استخدام الأنظمة الإلكترونية، حيث يجب تحديد المسؤوليات وتوزيع الأدوار بشكل واضح، ويجب وضع آليات وإجراءات لمتابعة العمليات وتقييمها وتحسينها.
- الحماية والأمان: يجب توفير الحماية والأمان للمعلومات والبيانات الحساسة، ويجب تحديد الصلاحيات والوصول للمعلومات بشكل دقيق، وتوفير الدعم الفني والتقني لحل أي مشاكل أمنية أو تقنية قد تحدث.
- التواصل والتعاون: يجب تشجيع التواصل والتعاون بين جميع أعضاء الفريق الإداري والموظفين والمرضى وأفراد العائلة، ويجب توفير آليات وأنظمة التواصل اللازمة لتحسين التواصل والتفاعل بين الجميع وضمان جودة الخدمات الطبية.
- التطوير المستمر: يجب أن تكون الإدارة الإلكترونية عملية مستمرة لا تتوقف، ويجب تقييم الأداء وتحسين العمليات بشكل دوري، وتطوير الأنظمة والبرامج بشكل مستمر لتلبية احتياجات المستشفى وتحسين جودة الخدمات.

■ المشاركة الفعالة: يجب أن يشارك جميع أعضاء الفريق الإداري والموظفين في عملية تطوير وتحسين الإدارة الإلكترونية، ويجب توفير الدعم والتحفيز للمشاركة الفعالة والاستفادة من الخبرات والأفكار الإيجابية.

بشكل عام، تتطلب فعالية الإدارة الإلكترونية توافر عدة عوامل مهمة ومرتبطة بالتخطيط والتقنية والتدريب والشفافية والحماية والتواصل والتعاون والتطوير المستمر والمشاركة الفعالة، وعند تحقيق هذه العوامل يمكن تحقيق فعالية عالية في الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء في المستشفى.

### تحسن الإدارة الإلكترونية الكفاءة والإنتاجية في مستشفى دله

يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحسن الكفاءة والإنتاجية في مستشفى دله وفي أي منظومة صحية أخرى، حيث تعتمد فعالية الإدارة الإلكترونية على العديد من العوامل المهمة مثل التوافر الدائم للمعلومات، والتواصل الفعال، والتحكم في العمليات الإدارية، وتحسين إدارة الموارد البشرية، وتقليل الأخطاء الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

باستخدام التكنولوجيا الحديثة والحلول الإلكترونية في إدارة المستشفى، يمكن تحسين إدارة الموارد البشرية، والتحكم في الأداء العام للمستشفى، وتحسين الإنتاجية، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتوفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الرعاية الصحية التي يحصل عليها المرضى.

على سبيل المثال، يمكن استخدام نظام إدارة الملفات الطبية الإلكترونية لتحسين تنظيم البيانات الطبية وجعلها متاحة بسهولة للفريق الطبي والإداري، ويمكن استخدام البرامج الإلكترونية لتحسين إدارة الموارد البشرية وتقليل الأخطاء في تسجيل الحضور والانصراف وحساب الرواتب.

وبشكل عام، تتيح الإدارة الإلكترونية الفرصة لتحسين كافة العمليات الإدارية والطبية داخل المستشفى، وبالتالي تحسين الكفاءة والإنتاجية وتحسين الخدمات المقدمة للمرضى.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية أيضاً أداة فعالة لتحسين التنسيق والتواصل بين الأقسام والفرق المختلفة داخل المستشفى، مما يسهل عملية تبادل المعلومات والملفات والتحديثات الطبية بين الفرق، ويمكن من خلالها تحديد الأولويات والمهام المطلوبة بشكل أكثر فاعلية.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحسن عمليات التخطيط والتنسيق للعمليات الطبية والجراحية والفحص الطبي والعلاج النفسي، والتي تتطلب تنظيم وتوجيه العديد من الأطراف والموارد في وقت قصير، وهو ما يمكن تحقيقه بفعالية عن طريق استخدام الأنظمة الإلكترونية.

وأخيرًا، يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحسن تجربة المرضى داخل المستشفى، حيث يمكن تسهيل عملية الحجز والتسجيل وتقديم الخدمات الصحية بشكل أفضل، وتوفير المعلومات الطبية بشكل سريع وآمن ودقيق، وتحسين جودة الرعاية الصحية بشكل عام. وبالتالي، يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تحسن الكفاءة والإنتاجية في مستشفى دله، وتسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتجربة المرضى وتحسين العمليات الإدارية والطبية داخل المستشفى.

### تأثير الإدارة الإلكترونية على رضا المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية

تعد الإدارة الإلكترونية أداة فعالة في تحسين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة لهم. فعندما يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى، يمكن للمرضى الحصول على المعلومات الصحية بشكل سريع ودقيق وبأي وقت، ويمكنهم الاتصال بالمستشفى والحصول على المواعيد الطبية بشكل ميسر وسهل. كما يمكن للمرضى متابعة تقدم حالتهم الصحية عبر الإنترنت والتواصل مع الأطباء عبر التطبيقات الإلكترونية المخصصة للمرضى.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الرعاية الصحية، حيث يتم تحديث السجلات الطبية للمرضى بشكل دائم وموثوق، ويمكن للأطباء الوصول إلى تفاصيل دقيقة عن حالة المرضى والأدوية التي يتناولونها وأي تشخيصات سابقة لديهم، وبالتالي يمكنهم اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن علاجهم ورعايتهم.

وبالتالي، يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة لهم، وتجعل عملية الرعاية الصحية أكثر سلاسة وفعالية، وتوفر الوقت والجهد للأطباء والمرضى والموظفين في المستشفى، وتحسن تجربة المرضى وتحافظ على سلامتهم وصحتهم بشكل أفضل.

تتيح الإدارة الإلكترونية للمرضى والعاملين في المستشفى الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى. على سبيل المثال، يمكن للنظام الإلكتروني تتبع سجلات المرضى والمواعيد الطبية والعلاجات، مما يسهل على الأطباء والمرضى تقديم رعاية صحية متميزة.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية أيضًا تحسين التواصل بين الأطباء والمرضى، وتوفير منصات التواصل الآمنة لمناقشة المشاكل الصحية وإدارة المواعيد الطبية. كما يمكن أيضًا للمرضى الوصول إلى

معلوماتهم الصحية والنتائج الطبية بسهولة وأمان، مما يزيد من ثقتهم بالنظام الصحي ويحسن رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين العمليات الإدارية في المستشفى، مثل إدارة المخزون والموارد البشرية والمالية. وهذا بدوره يحسن كفاءة العمل ويقلل من الأخطاء الإدارية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمستشفى.

وأخيراً، تساعد الإدارة الإلكترونية على جعل المستشفى أكثر استدامة، من خلال تقليل الاستخدام الورقي والطباعة والتخلص الصحيح من النفايات الطبية. وهذا يساهم في حماية البيئة وتحسين الاستدامة البيئية.

### دور العاملين في المستشفى في نجاح الإدارة الإلكترونية

لا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تحقق النجاح بدون دعم وتعاون من العاملين في المستشفى. يجب على العاملين التعاون والتكيف مع التغييرات التي يجلبها النظام الإلكتروني والاستفادة الكاملة من الوظائف الجديدة والتحسينات التي يوفرها. علاوة على ذلك، يمكن للعاملين في المستشفى أن يساهموا في نجاح الإدارة الإلكترونية من خلال تزويد الإدارة بملاحظاتهم وتجاربهم واقتراحاتهم لتحسين النظام.

ومن الجوانب الأساسية التي يمكن للعاملين المساهمة فيها هي توفير البيانات المناسبة والدقيقة وفقاً للمعايير والإرشادات المحددة. كما يمكن للعاملين أن يساعدوا في تطوير سياسات النظام الإلكتروني لتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين خدمات المستشفى.

وتلعب العمليات الداخلية للمستشفى دوراً حاسماً في نجاح الإدارة الإلكترونية. يجب على العاملين في المستشفى تطوير سياسات وإجراءات العمل المتكاملة مع نظام الإدارة الإلكترونية لتحقيق فعالية وفاعلية أكبر.

ويمكن للعاملين في المستشفى الذين يشاركون في استخدام النظام الإلكتروني أن يؤثرُوا بشكل إيجابي على تحسين الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها في تحسين جودة الرعاية الصحية.

يعد دور العاملين في المستشفى حاسماً في نجاح الإدارة الإلكترونية، حيث يتعين عليهم تحمل مسؤولية استخدام التقنيات الإلكترونية بشكل صحيح وفعال. ولذلك، يجب على العاملين في المستشفى تلقي التدريب اللازم حول استخدام نظم الإدارة الإلكترونية وتقنياتها. علاوة على ذلك، يتعين عليهم الالتزام بالإجراءات والسياسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وتقديم الملاحظات والاقتراحات لتحسين النظام وتطويره.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعاملين في المستشفى العمل مع برامج الإدارة الإلكترونية لتحسين الكفاءة وتوفير الوقت، عبر إدارة الملفات الطبية الإلكترونية والتحقق من الطلبات والإدارة المالية والتواصل

مع المرضى عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعاملين في المستشفى المشاركة في تطوير وتحسين نظام الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم الملاحظات والاقتراحات لإدارة المستشفى وفريق الدعم الفني، مما يساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى.

فإن دور العاملين في المستشفى مهم لتحقيق نجاح الإدارة الإلكترونية، ويتعين عليهم العمل بشكل تعاوني لضمان استخدام التقنيات الإلكترونية بشكل فعال وتحسين الأداء العام للمستشفى.

يمكن للعاملين في المستشفى أن يساهموا في نجاح الإدارة الإلكترونية من خلال التزامهم وتعاونهم مع هذه الإدارة. يجب عليهم تلقي التدريب اللازم لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين مهاراتهم التقنية. كما يجب أن يكونوا قادرين على تبادل المعلومات والتواصل بشكل فعال مع بعضهم البعض ومع الإدارة الإلكترونية.

يمكن أيضًا للعاملين في المستشفى المساهمة في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال الاستفادة من أنظمة الإدارة الإلكترونية لتتبع تاريخ المرضى والأدوية المستخدمة والتشخيصات والعلاجات السابقة. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد أفضل الممارسات الطبية وتحسين العلاجات المقدمة للمرضى.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعاملين في المستشفى المساهمة في تحسين رضا المرضى من خلال التواصل معهم بشكل أكثر فعالية وتحديد احتياجاتهم وتلبيتها بشكل أفضل. يمكن أيضًا للعاملين في المستشفى استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات صحية أفضل، مثل حجز مواعيد عبر الإنترنت وتوفير نتائج الفحوصات والتشخيصات عبر الإنترنت.

في النهاية، يجب أن يكون لدى العاملين في المستشفى الدافع والرغبة في تحسين الأداء وتحسين جودة الرعاية الصحية، ويمكن أن يلعبوا دورًا مهمًا في دعم الإدارة الإلكترونية في تحقيق هذه الأهداف.

### التحديات الخاصة التي تواجه مستشفى دله

- من بين التحديات الخاصة التي يواجهها مستشفى دله في تطبيق الإدارة الإلكترونية:
- التكلفة: تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب استثمارات كبيرة في شراء وصيانة الأجهزة والبرامج اللازمة لتشغيلها، مما يمثل تحديًا ماليًا للمستشفى.

- تغيير ثقافة العمل: قد يواجه العاملون في المستشفى صعوبة في التأقلم مع التقنيات الجديدة والتحول من الإجراءات التقليدية إلى استخدام الأدوات الإلكترونية.
- الأمن والخصوصية: يجب أن يتم تأمين البيانات الحساسة للمرضى والمعلومات الطبية الأخرى بشكل جيد لحمايتها من الاختراقات الإلكترونية والاستخدام السيئ.
- الاعتماد على التقنية: قد يتعرض المستشفى للتوقف عن العمل في حالة وجود أي خلل في الأجهزة أو البرامج، مما يؤثر على استمرارية العمليات الطبية والمهام الإدارية.
- تدريب العاملين: يجب تدريب العاملين في المستشفى على استخدام الأدوات والبرامج الإلكترونية بشكل فعال وذلك يتطلب استثمار وقت وجهد من الإدارة.
- الانتقال التدريجي: يجب أن يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومتزايد لتجنب المشاكل الناجمة عن التحول السريع، ولضمان الحصول على النتائج المرجوة بشكل فعال.
- التعامل مع هذه التحديات وتخطيها بشكل ناجح، يمكن لمستشفى دله الاستفادة من الإدارة الإلكترونية لتحسين أدائها وجودة الرعاية الصحية التي تقدمها.
- من بين التحديات الأخرى التي يواجهها مستشفى دله في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي التحديات التقنية والأمنية. فعلى سبيل المثال، يجب أن تكون الأنظمة الإلكترونية التي تستخدمها المستشفى متوافقة مع بعضها البعض ومعايير الصناعة، وتتطلب الأمان العالي لحماية سرية المعلومات الطبية للمرضى والمرضى الحاليين والسابقين. يجب أيضاً توفير التدريب والدعم اللازمين للموظفين الذين يستخدمون الأنظمة الإلكترونية حتى يتمكنوا من استخدامها بكفاءة وفعالية.
- ومن التحديات الأخرى التي يواجهها مستشفى دله في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي تغيير ثقافة المؤسسة وتحفيز الموظفين على التبني للتكنولوجيا الجديدة وتحديث المهارات اللازمة للاستفادة الكاملة من هذه التقنيات. كما يمكن أن تواجه المؤسسة تحديات في التحول من الأنظمة الورقية القديمة إلى الأنظمة الإلكترونية الحديثة.
- علاوة على ذلك، يمكن أن يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية العديد من التغييرات في تنظيم المؤسسة وإجراءاتها، مما يتطلب جهوداً إضافية في التخطيط والتنفيذ وإدارة التغيير. كما يمكن أن يحتاج التطبيق الإلكتروني إلى استثمارات مالية أولية لتحديث الأنظمة وشراء المعدات وتدريب الموظفين، وقد لا يتوافر لدى المستشفى الموارد المالية اللازمة لتحقيق هذه الاستثمارات.

**يمكن التغلب على هذه التحديات من خلال:**

- التدريب والتعليم: يجب أن يتلقى العاملون في المستشفى تدريبًا وتعليمًا على استخدام الأنظمة الإلكترونية الجديدة بشكل صحيح وفعال. يجب أن يتم توفير فرص التعلم المستمر والتدريب الدوري لتحديث المعرفة والمهارات وتعزيز الثقة في استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- التواصل والتفاعل: يجب أن يتم تعزيز التواصل والتفاعل بين العاملين في المستشفى والمرضى المحتملين. يجب توفير قنوات اتصال سريعة وفعالة مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والمكالمات الهاتفية لتلبية احتياجات المرضى والرد على استفساراتهم.
- الحماية والأمان: يجب توفير حماية وأمان للبيانات الصحية والمعلومات الشخصية للمرضى والعاملين في المستشفى. يجب تطبيق إجراءات أمنية صارمة مثل تشفير البيانات وإدارة الوصول لحماية البيانات الحساسة.
- التكامل والتوافق: يجب أن تكون الأنظمة الإلكترونية متوافقة ومتكاملة مع بعضها البعض ومع الأنظمة الأخرى في المستشفى. يجب توفير تكامل سلس بين الأنظمة المختلفة لتحسين تدفق العمل وتقليل الخطأ الإنساني.
- التقييم والتحسين المستمر: يجب أن يتم إجراء تقييم دوري لأنظمة الإدارة الإلكترونية وتحليل البيانات المستخرجة منها لتحسين الأداء وتطوير العمليات. يجب توفير آليات للتعلم من الأخطاء وتحسين الأداء في المستقبل.
- تطوير البنية التحتية: يجب العمل على تحديث البنية التحتية الخاصة بالإدارة الإلكترونية، مثل شبكات الاتصالات والخوادم وغيرها، لضمان الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات المستشفى.
- الشراكة مع مزودي الخدمات الإلكترونية: يمكن للمستشفى التعاون مع مزودي الخدمات الإلكترونية المتخصصة في تطوير الأنظمة الإلكترونية وتحديثها بشكل دوري، مما يحسن من فعالية الإدارة الإلكترونية في المستشفى.

### تأثير مستوى تقنية المعلومات المستخدمة في المستشفى على فعالية الإدارة الإلكترونية

يؤثر مستوى تقنية المعلومات المستخدمة في المستشفى بشكل كبير على فعالية الإدارة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، إذا كانت تقنية المعلومات المستخدمة ضعيفة، فقد يواجه العاملون في المستشفى صعوبات في إدخال البيانات وإدارة الملفات والوصول إلى المعلومات الطبية بشكل فعال. وبالتالي، يمكن أن يؤدي

ذلك إلى تأخر في الخدمة المقدمة للمرضى وزيادة الأخطاء الطبية.

من ناحية أخرى، إذا كانت تقنية المعلومات المستخدمة قوية ومتطورة، فإن ذلك يمكن أن يزيد من فعالية الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. فمن خلال استخدام أنظمة إدارة الملفات الإلكترونية وأنظمة الحجز عبر الإنترنت وتطبيقات الرعاية الصحية الإلكترونية، يمكن للمستشفى تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد وتحسين تجربة المرضى.

وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتوافر البنية التحتية اللازمة لتقنية المعلومات في المستشفى، مثل شبكات الاتصالات والأجهزة الحاسوبية والبرامج المتطورة. ويجب أن يتم توفير التدريب اللازم للموظفين لاستخدام هذه التقنيات بشكل فعال. بالتالي، يمكن أن يكون مستوى تقنية المعلومات المستخدمة في المستشفى عاملاً مؤثراً في فعالية الإدارة الإلكترونية.

يمكن أيضاً أن يؤثر مستوى تقنية المعلومات في المستشفى على قدرته على التواصل مع المرضى وتوفير الرعاية الصحية عن بعد، وخاصة في ظل الظروف الاستثنائية مثل جائحة كوفيد-١٩. فعلى سبيل المثال، يمكن للمستشفيات التي تتمتع بتقنية المعلومات المتطورة تقديم الاستشارات الطبية عن بعد، وإدارة الوصفات الطبية عبر الإنترنت، وإجراء المعاينات الطبية عن بعد، مما يساعد على الحد من الحضور الشخصي في المستشفى ويعزز السلامة الصحية للمرضى.

وبالتالي، فإن تطوير تقنية المعلومات في المستشفى يمكن أن يكون عاملاً مؤثراً في تعزيز الرعاية الصحية وتحسين فعالية الإدارة الإلكترونية، ويمكن أن يؤدي إلى تحسين نتائج العلاج وتخفيف الأعباء عن المرضى والعاملين في المستشفى.

ومن أهم الأمور التي يمكن تحسينها باستخدام الإدارة الإلكترونية هو إدارة الملفات الطبية للمرضى. فالإدارة الإلكترونية للملفات الطبية تسهل عملية تبادل المعلومات بين الأطباء وتحسين جودة الرعاية الصحية. كما يمكن استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المستشفى، مثل تقييم الأداء وتوزيع المهام وتحديد المستويات الوظيفية والرواتب.

وفي النهاية، يمكن القول بأن استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفى يمثل تطوراً مهماً في مجال الرعاية الصحية، حيث يساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة الكفاءة والفعالية في العمليات الإدارية، وذلك بفضل التقنيات المتطورة التي توفرها الإدارة الإلكترونية والتي تحقق الاتصال الفعال بين الأطباء والمرضى وتحسين تجربة العلاج.

## اختلاف في القدرة على التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا بين الأقسام المختلفة في مستشفى دله

تحولت العديد من المستشفيات في السنوات الأخيرة إلى استخدام التكنولوجيا في الإدارة اليومية، حيث يمكن استخدام تقنيات الحوسبة السحابية والإنترنت لتوفير أدوات إدارية فعالة وتحسين جودة الرعاية الصحية والأمان. وعلى الرغم من أن الكثير من المستشفيات قد قامت بتحويلها الرقمي بعض الأقسام داخل المستشفى تواجه صعوبات في التحول الرقمي بسبب عدم التكافؤ في استخدام التكنولوجيا. يتأثر القدرة على التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في المستشفيات بالعديد من العوامل، بما في ذلك مستوى التكنولوجيا المتاحة ومستوى الاستخدام الحالي للتكنولوجيا في المستشفى، والتدريب والتثقيف المتاح للعاملين في المستشفى لاستخدام التكنولوجيا، والاهتمام الإداري بتحسين استخدام التكنولوجيا في المستشفى.

في مستشفى دله، يمكن أن يؤثر الاختلاف في قدرة الأقسام على التحول الرقمي على كفاءة الإدارة الإلكترونية في المستشفى. فقد يكون بعض الأقسام قادرة على تحقيق فوائد إدارة البيانات الإلكترونية بشكل فعال، مثل تقليل الوقت والتكلفة وزيادة دقة البيانات، بينما قد تواجه الأقسام الأخرى صعوبة في التحول الرقمي بسبب عدم وجود الأدوات والمعدات اللازمة أو عدم وجود التدريب والتثقيف اللازم للعاملين فيها.

بالإضافة إلى ذلك، قد يؤثر الفرق في مستوى استخدام التكنولوجيا بين الأقسام في المستشفى على جودة الرعاية الصحية. على سبيل المثال، إذا كانت إحدى الأقسام قادرة على استخدام تقنيات التواصل الإلكتروني بشكل فعال، مثل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني، للتواصل مع المرضى والتنسيق بين الفريق الطبي، فيمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية. من أجل تحسين قدرة المستشفى على التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا، يمكن للإدارة في مستشفى دله اتباع عدة خطوات. على سبيل المثال، يمكن توفير التدريب والتثقيف للعاملين في المستشفى لاستخدام التكنولوجيا وتحديث المهارات بشكل دوري. كما يمكن تطوير مركز التكنولوجيا في المستشفى وتوفير المعدات والأدوات اللازمة لتحسين البيئة الرقمية للعمل. كما يمكن تحفيز الأقسام التي تواجه صعوبات في التحول الرقمي وتوفير الدعم والمساعدة لها.

علاوة على ذلك، يمكن أن توفر المستشفى دله الأدوات والتطبيقات الرقمية الحديثة للمرضى والزوار، مثل تطبيقات المرضى المحمولة والتي تتيح للمرضى الوصول إلى سجلاتهم الصحية وجدول مواعيد

العيادات، وتطبيقات التحكم في النظام الغذائي للمرضى وتطبيقات الحجز الإلكتروني لتسهيل وتسريع العملية الإدارية وتحسين تجربة المرضى والزوار.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن توفر المستشفى دلة مراقبة دورية لمعرفة مدى تحقيق الأقسام للأهداف الرقمية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين. كما يمكن تحديد مؤشرات الأداء التي تتبع لقياس الأداء الرقمي للمستشفى، مثل عدد المرضى الذين استخدموا تطبيقات المرضى المحمولة، أو عدد المواعيد التي تم حجزها عبر الإنترنت، أو نسبة الأخطاء الطبية التي تم تفاديها بسبب استخدام تقنيات رقمية.

أخيرًا، يمكن لمستشفى دله العمل على تعزيز ثقافة التحول الرقمي بين العاملين في المستشفى والمرضى والمجتمع المحلي. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير المعلومات والتوعية حول الفوائد التي يمكن أن تحققها التقنيات الرقمية، ومشاركة النجاحات والتحديات التي تواجهها الأقسام في التحول الرقمي. ومن المهم الإشارة إلى أن استخدام التكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية يتطلب الحفاظ على حقوق المرضى وسلامة بياناتهم الصحية. لذلك، يجب على المستشفى دله أن يتبع معايير الأمان والخصوصية في استخدام التقنيات الرقمية وتحديث سياسات حماية البيانات بشكل دوري.

وبشكل عام، يمكن القول إن القدرة على التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا تختلف بين الأقسام المختلفة في مستشفى دله، وذلك يعتمد على عدة عوامل، مثل المهارات والتدريب والمعدات والأدوات المتاحة. ولتحقيق الفوائد الكاملة من التحول الرقمي، يجب على المستشفى دله العمل على توفير بيئة رقمية ملائمة والاستثمار في تطوير مركز التكنولوجيا وتطوير سياسات حماية البيانات والتثقيف والتدريب المستمر للعاملين في المستشفى.

# الفصل الرابع

## منهجية البحث

- دراسة الأدبيات والمراجع السابقة: سيتم استخدام المراجع الأكاديمية والمقالات العلمية لفهم وتحليل أهمية الإدارة الإلكترونية في المستشفيات وتحسين الأداء العام للمستشفيات. سيتم

مراجعة الأبحاث المشابهة والمنشورة في السنوات الأخيرة لتحديد المعرفة المتاحة وتحديد الثغرات في المعرفة المتاحة.

- تحديد الأساليب: سيتم استخدام الأساليب الكمية والنوعية في هذا البحث. سيتم استخدام البحث المسحي الوصفي لجمع البيانات من موظفي المستشفى والمرضى. ستتم مقابلة المديرين الذين يتولون إدارة المشاريع الإلكترونية لفهم كيف يتم استخدام التقنيات الحالية وكيف يتم تحديد الأهداف والخطط.
- تحليل البيانات: سيتم استخدام أدوات الإحصاء الكمية والبرمجيات الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة من الدراسة المسحية. سيتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي والاستنتاجي لفهم علاقات الأسباب والنتائج والتأكد من أن النتائج موثوقة إحصائيًا.
- تفسير النتائج: سيتم تفسير النتائج المستنتجة من التحليل الإحصائي لتحديد ما إذا كانت تؤيد فرضيات البحث أو تنفيها. سيتم تحليل النتائج الكمية والنوعية لإعطاء صورة شاملة لكيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله.
- كتابة التقرير النهائي: سيتم كتابة التقرير النهائي بناءً على النتائج والتحليلات.

## الفرضيات

بناءً على المراجع المطروحة في الدراسات السابقة وتحليلها، يمكن توضيح بعض الفرضيات المتعلقة بآثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله، وهي:

- إدارة البيانات الإلكترونية ستؤدي إلى زيادة الكفاءة والتنظيم في مستشفى دله.
- سيؤدي استخدام أنظمة المعلومات الإلكترونية إلى تحسين سرعة ودقة تحديد التشخيص والعلاج.
- سيؤدي استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة الصحية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.
- سيؤدي التدريب المناسب للعاملين على استخدام الأنظمة الإلكترونية في المستشفى إلى تعزيز الكفاءة والفاعلية في العمل وتحسين الأداء العام للمستشفى.
- ستؤدي التحول إلى الإدارة الإلكترونية في مستشفى دله إلى تقليل الأخطاء الطبية وزيادة سلامة المرضى.
- تجدر الإشارة إلى أن هذه الفرضيات هي فرضيات عامة وسيتم تحليلها واختبارها خلال الدراسة

العملية باستخدام المنهجية المذكورة أعلاه.

## التوصيات

- تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة المستشفيات، مثل نظم المعلومات الإدارية وبرامج إدارة الموارد البشرية عبر الإنترنت، وتعزيز التدريب على استخدام هذه الأدوات لدى الموظفين.
- تعزيز التواصل الإلكتروني بين الأطباء والمرضى والمرضى وأسرة، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى.
- توسيع دائرة استخدام الإدارة الإلكترونية لتشمل جميع جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك الصيدلانية والعلاج الطبيعي والتغذية والأشعة والتحليل المخبرية.
- تعزيز تدريب العاملين في المستشفى على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية وتحديث هذه التدريبات بشكل دوري لمواكبة التطور التكنولوجي.
- إجراء دراسات أخرى لتقييم الآثار المحتملة للاستخدام المتزايد للإدارة الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية وتكاليفها وتأثيرها على الصحة العامة.

## أداه البحث

- تختلف الأدوات المستخدمة في البحث عن الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء في مستشفى دله وفقاً للطريقة المتبعة في البحث والمصادر المستخدمة. ومن بين الأدوات الممكن استخدامها في هذا النوع من البحث
- قواعد البيانات: يمكن استخدام قواعد البيانات المتخصصة في الإدارة الإلكترونية للبحث عن الدراسات السابقة والأبحاث المتعلقة بالإدارة الإلكترونية
- المكتبات الرقمية: يمكن استخدام المكتبات الرقمية وقواعد البيانات الأكاديمية، مثل جوجل والمكتبات الرقمية للجامعات، للبحث عن الدراسات والأبحاث السابقة
- المواقع الإلكترونية: يمكن استخدام محركات البحث المتاحة على الإنترنت، مثل جوجل وبينج، والبحث في المواقع الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية
- المصادر الورقية: يمكن اللجوء إلى المصادر الورقية، مثل الكتب والمجلات العلمية والتقارير المنشورة من قبل الجهات الحكومية للبحث عن الدراسات والأبحاث المتعلقة بالإدارة

- الإلكترونية لتحسين الاداء في مستشفى دله الجرائم الاقتصادية.
- يجب استخدام أكثر من مصدر للبحث عن المعلومات وضمان صحتها ومصداقيتها.

### استبيان لتقييم إثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الاداء في مستشفى دله

يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله. يتم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع الموظفين والإداريين واستخدام استبيان يركز على تقييم جودة وفعالية النظم الإلكترونية وتأثيرها على تحسين الأداء في المستشفى. سيتم تحليل البيانات المجمعة لتحديد ما إذا كانت الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء في مستشفى دله أو لا. يمكن استخدام نتائج هذا الاستبيان لتطوير وتحسين النظم الإلكترونية في المستشفى وتعزيز التعاون والتنسيق بين الموظفين والإداريين. ومن خلال تحسين جودة وفعالية النظم الإلكترونية، سيتم تحقيق تحسين كبير في الأداء والإنتاجية في المستشفى، مما سيؤدي بدوره إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى وتحقيق أفضل النتائج الصحية.

اضع بين ايديكم استبانة بعنوان (إثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الاداء في مستشفى دله)

<https://forms.gle/5jAtYFJiKvNivRBU9>

# الفصل الخامس

يتناول هذا الفصل الإطار التطبيقي للدراسة من خلال تحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

## تحليل محاور الاستبانة

فيما يلي نستعرض العرض الجدولي والبياني لأفراد عينه الدراسة

### Frequency Table

جدول ١

| الجنس |       |           |         |               |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid | ذكر   | 39        | 78.0    | 78.0          |
|       | انثى  | 11        | 22.0    | 22.0          |
|       | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٢

| العمر |              |           |         |               |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|
|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid | اقل من ٣٠    | 8         | 16.0    | 16.0          |
|       | من ٣٠ الى ٣٩ | 33        | 66.0    | 66.0          |
|       | من ٤٠ الى ٤٩ | 7         | 14.0    | 14.0          |
|       | 4            | 2         | 4.0     | 4.0           |
|       | Total        | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٣

| المستوى التعليمي |
|------------------|
|------------------|

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|
| Valid | ثانوي         | 2         | 4.0     | 4.0           |
|       | دبلوم         | 1         | 2.0     | 2.0           |
|       | بكالوريوس     | 33        | 66.0    | 66.0          |
|       | ماجستير فأعلى | 14        | 28.0    | 28.0          |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٤

| سنوات الخبرة |          |           |         |               |
|--------------|----------|-----------|---------|---------------|
|              |          | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid        | 2-3      | 6         | 12.0    | 12.0          |
|              | 3-5      | 5         | 10.0    | 10.0          |
|              | 5-10     | 19        | 38.0    | 38.0          |
|              | فأكثر 10 | 20        | 40.0    | 40.0          |
|              | Total    | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٥

| الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الإداء في مستشفى دله |            |           |         |               |
|--------------------------------------------------------|------------|-----------|---------|---------------|
|                                                        |            | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                  | اوافق بشده | 32        | 64.0    | 64.0          |
|                                                        | اوافق      | 14        | 28.0    | 28.0          |
|                                                        | محايد      | 4         | 8.0     | 8.0           |
|                                                        | Total      | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٦

| التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الأداء والسرعة |            |           |         |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------|-------|
|                                                                               |            | Frequency | Percent | Valid |
| Valid                                                                         | اوافق بشده | 33        | 66.0    | 66.0  |
|                                                                               | اوافق      | 14        | 28.0    | 28.0  |
|                                                                               | محايد      | 2         | 4.0     | 4.0   |
|                                                                               | ارفض       | 1         | 2.0     | 2.0   |
|                                                                               | Total      | 50        | 100.0   | 100.0 |

جدول ٧

| لاحظت تحسن في سرعه الاجراءات الإدارية في المستشفى بعد تبني الإدارة الإلكترونية |       |           |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                                |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                                          | 1     | 31        | 62.0    | 62.0          |
|                                                                                | 2     | 16        | 32.0    | 32.0          |
|                                                                                | 3     | 2         | 4.0     | 4.0           |
|                                                                                | 4     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                                | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٨

| التدريب المناسب على استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي الى تحسين الاداء والسرعة |       |           |         |               |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                               |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                                         | 1     | 33        | 66.0    | 66.0          |
|                                                                               | 2     | 15        | 30.0    | 30.0          |
|                                                                               | 3     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                               | 4     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                               | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ٩

| لاحظت تحسن في كفاءة الموظفين في العمل بعد تبني الإدارة الإلكترونية |       |           |         |               |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                    |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                              | 1     | 29        | 58.0    | 58.0          |
|                                                                    | 2     | 17        | 34.0    | 34.0          |
|                                                                    | 3     | 3         | 6.0     | 6.0           |
|                                                                    | 4     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                    | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ١٠

| ادت الإدارة الإلكترونية الى زيادة الامان والحفاظ على خصوصيه معلومات المرضى في المستشفى |       |           |         |               |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                                                                        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                                                                                  | 1     | 28        | 56.0    | 56.0          | 56.0               |
|                                                                                        | 2     | 19        | 38.0    | 38.0          | 94.0               |
|                                                                                        | 3     | 3         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
|                                                                                        | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

جدول ١١

| الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية لمستشفى دله |       |           |         |               |
|-------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                   |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                             | 1     | 29        | 58.0    | 58.0          |
|                                                                   | 2     | 14        | 28.0    | 28.0          |
|                                                                   | 3     | 5         | 10.0    | 10.0          |
|                                                                   | 4     | 2         | 4.0     | 4.0           |
|                                                                   | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ١٢

| الإدارة الإلكترونية تساعد في تحسين تنظيم الوقت والإدارة في المستشفى |       |           |         |               |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                     |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                               | 1     | 30        | 60.0    | 60.0          |
|                                                                     | 2     | 19        | 38.0    | 38.0          |
|                                                                     | 3     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                     | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ١٣

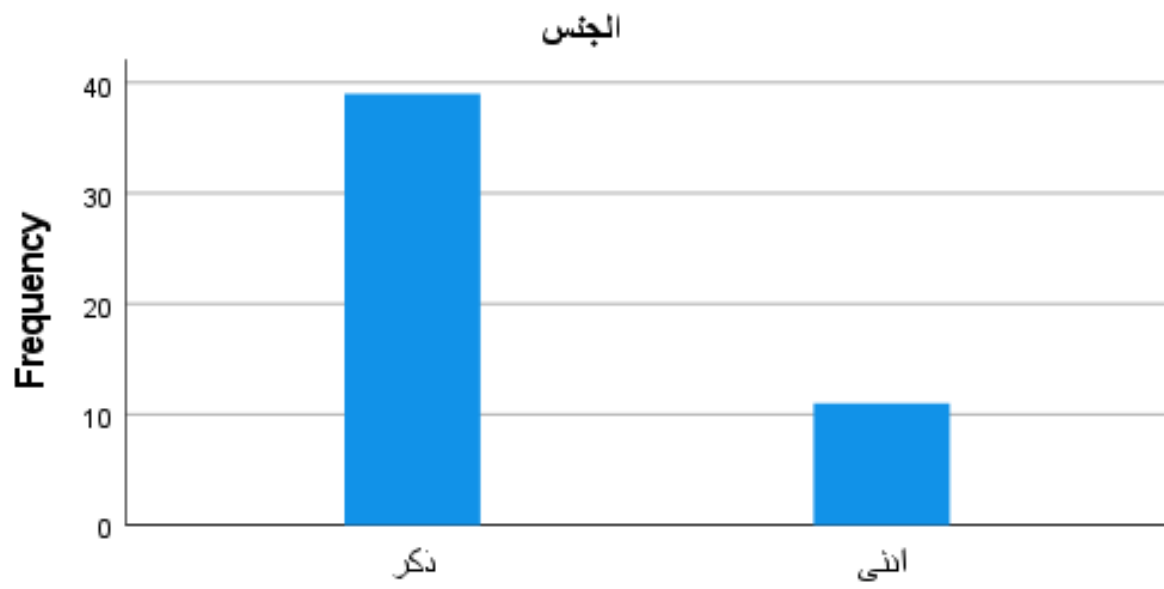
| ساعدت الإدارة الإلكترونية في التواصل مع المرضى وتقديم المعلومات صحيحة |       |           |         |               |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                                                       |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                                                 | 1     | 32        | 64.0    | 64.0          |
|                                                                       | 2     | 14        | 28.0    | 28.0          |
|                                                                       | 3     | 3         | 6.0     | 6.0           |
|                                                                       | 4     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                                                       | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

جدول ١٤

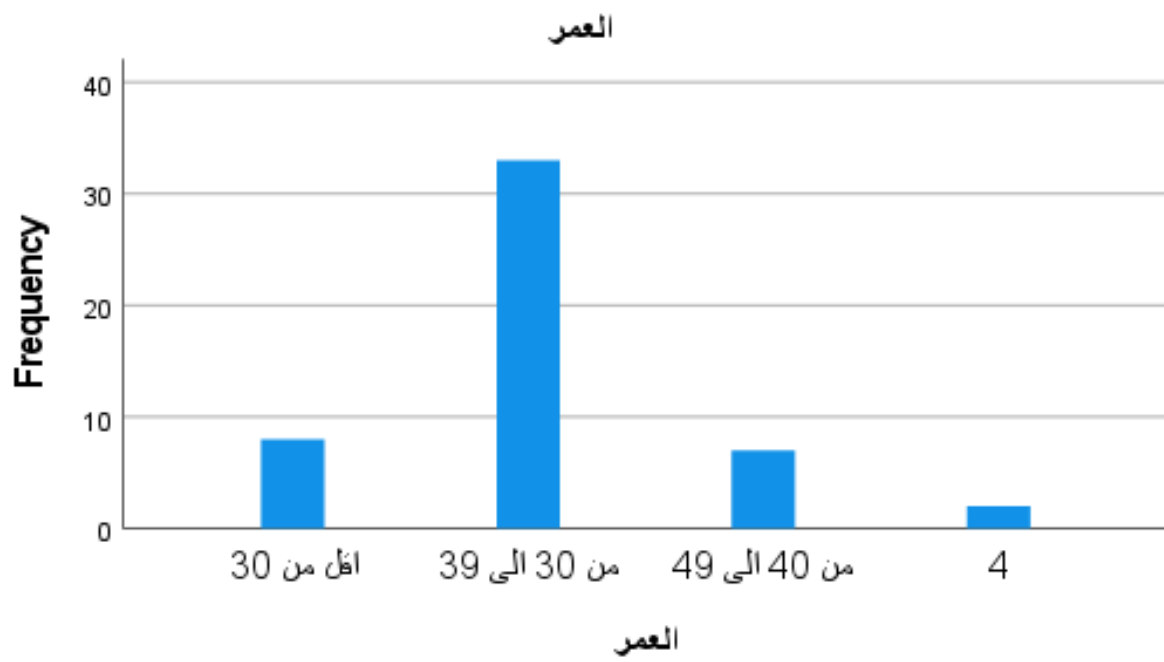
| تنصح بتبني الإدارة الإلكترونية في المستشفيات |       |           |         |               |
|----------------------------------------------|-------|-----------|---------|---------------|
|                                              |       | Frequency | Percent | Valid Percent |
| Valid                                        | 1     | 41        | 82.0    | 82.0          |
|                                              | 2     | 8         | 16.0    | 16.0          |
|                                              | 4     | 1         | 2.0     | 2.0           |
|                                              | Total | 50        | 100.0   | 100.0         |

Bar Chart

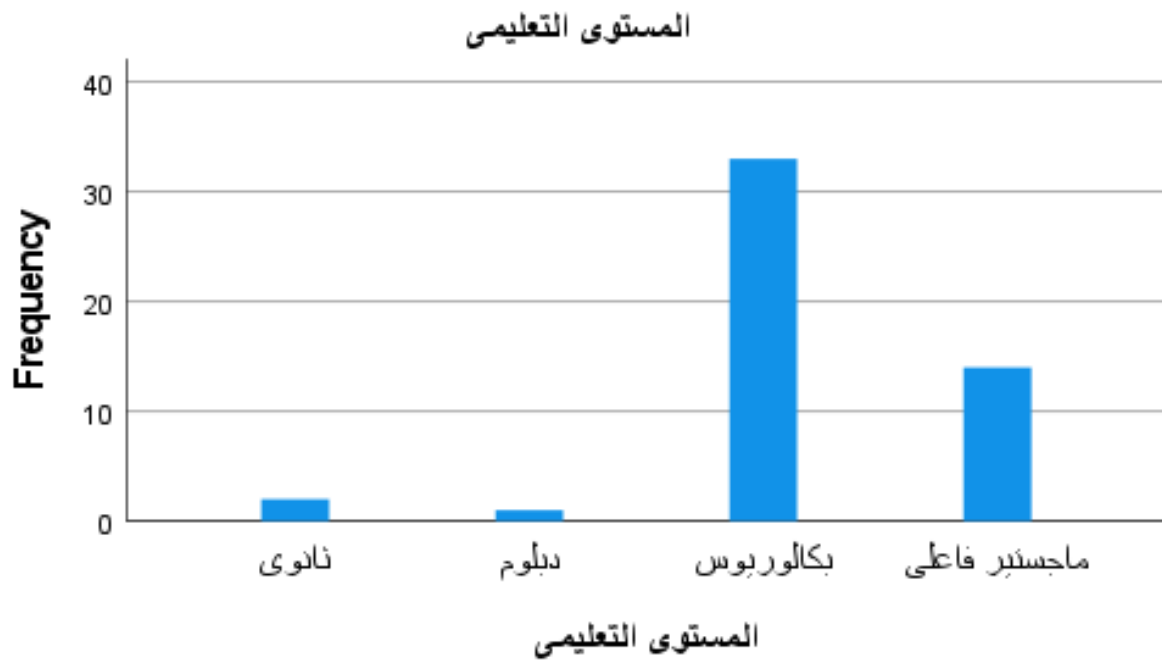
الرسم البياني ١



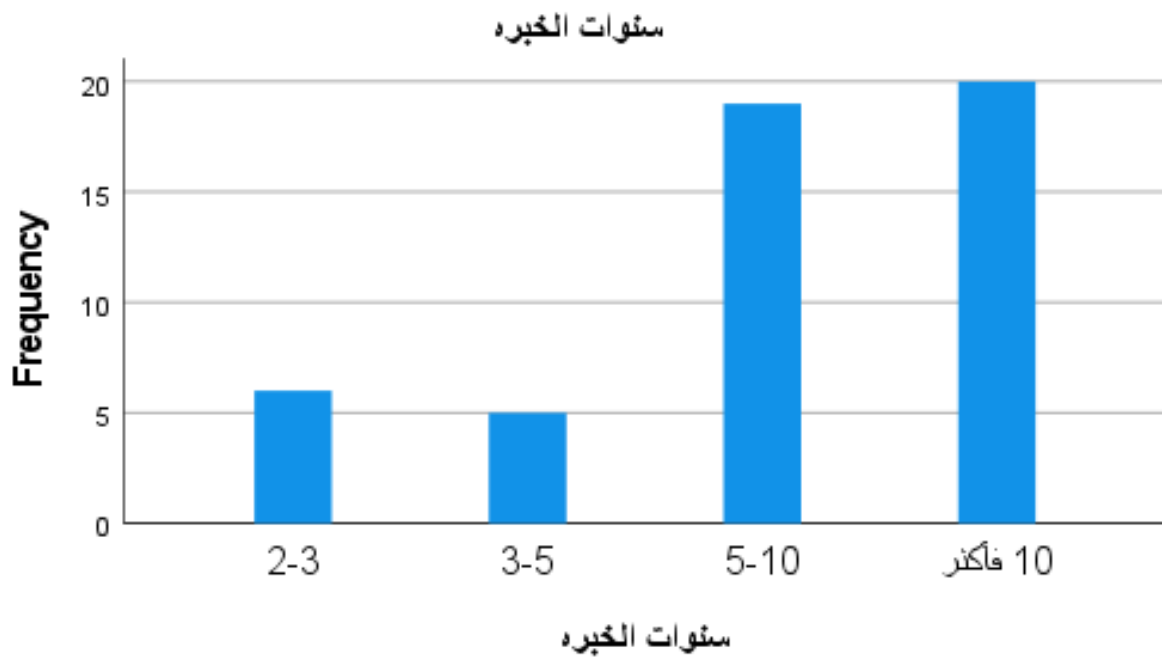
الرسم البياني ٢



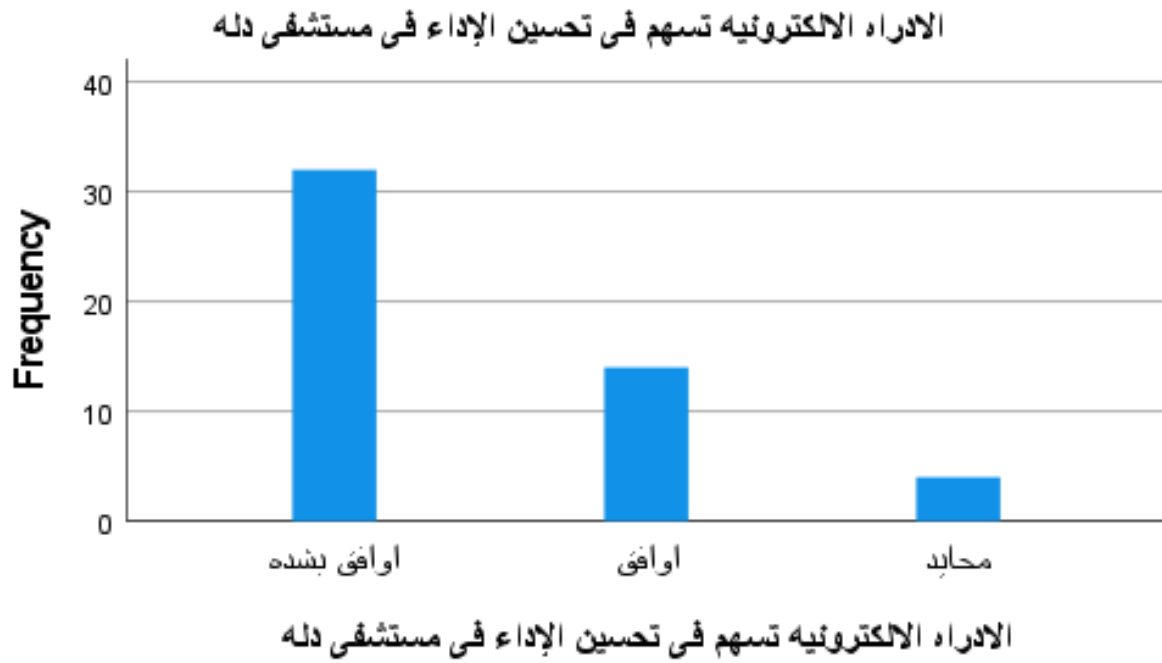
الرسم البياني ٣



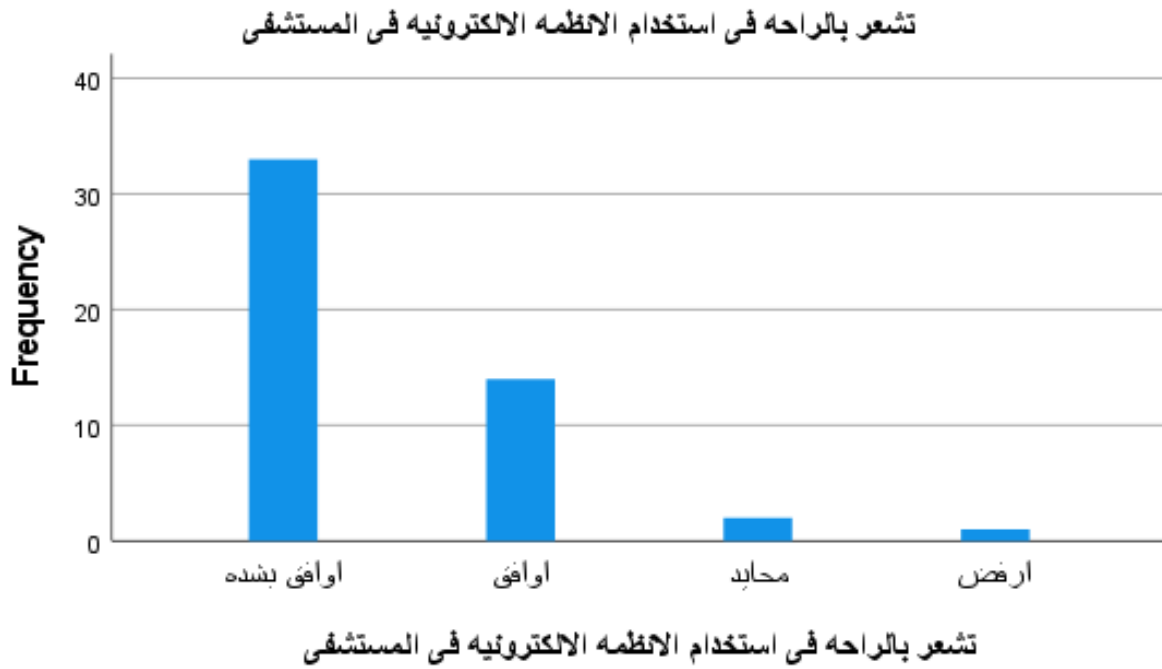
الرسم البياني ٤



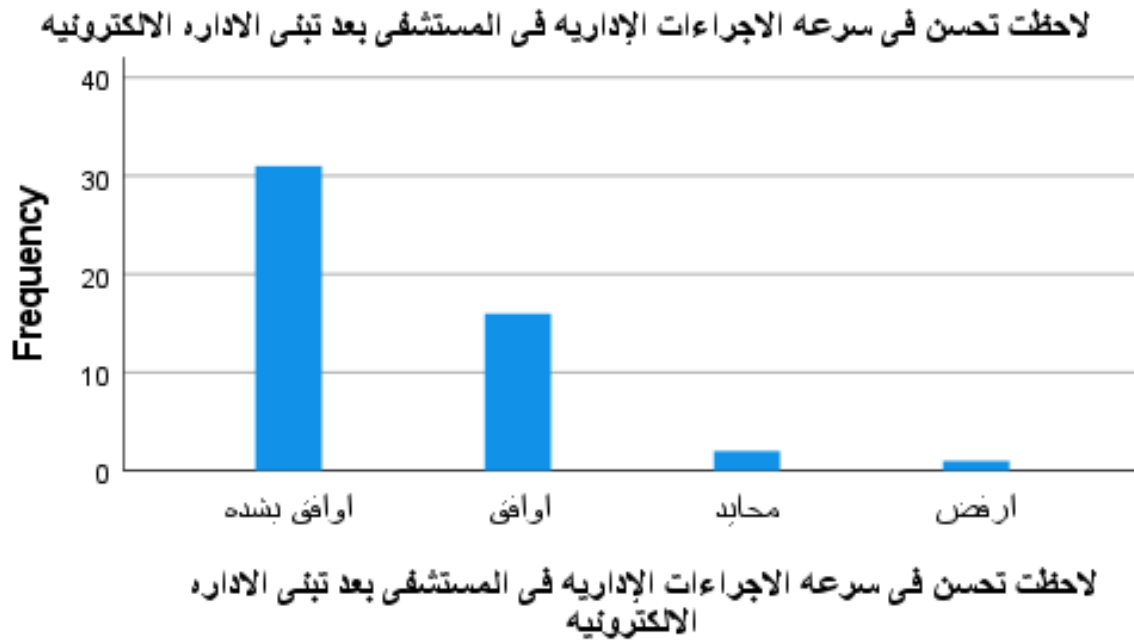
الرسم البياني ٥



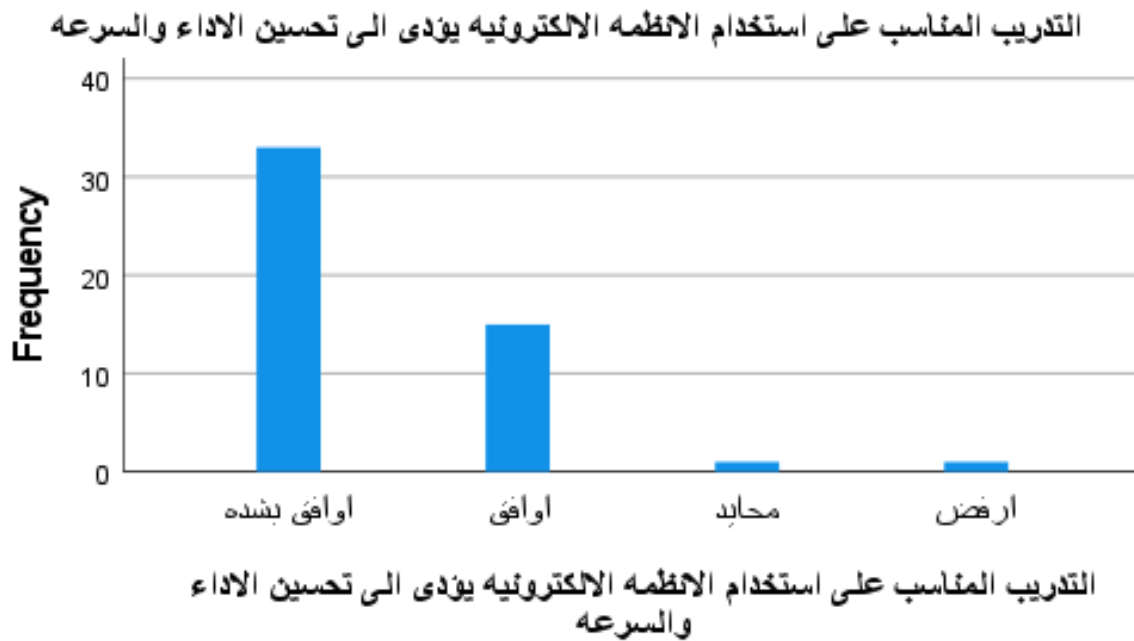
الرسم البياني ٦



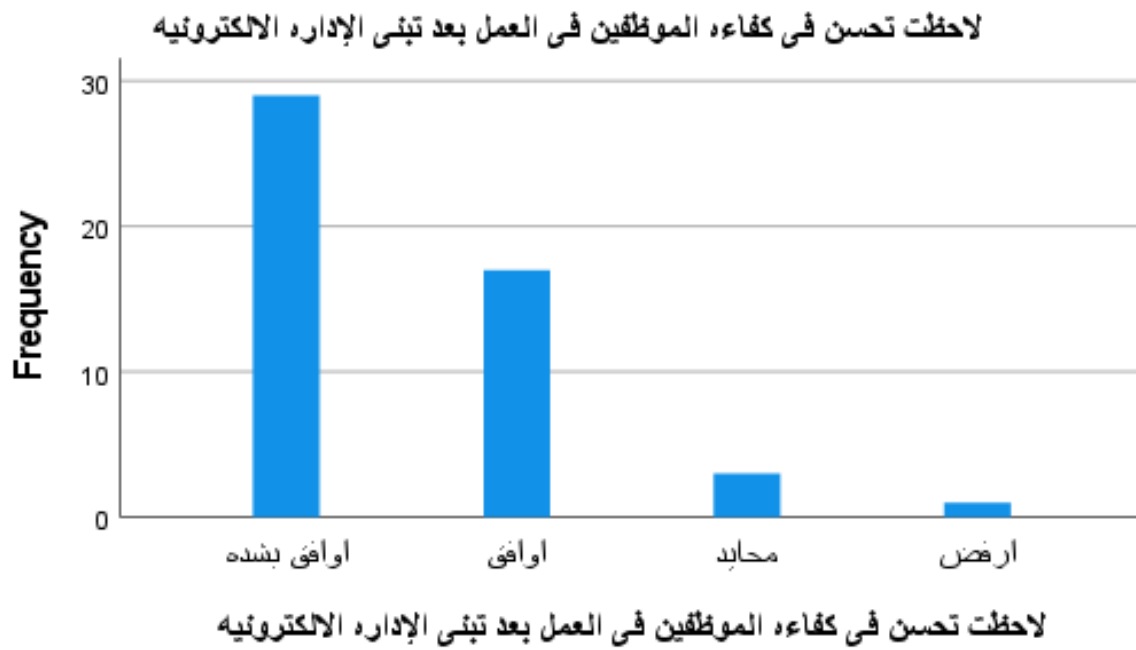
الرسم البياني ٧



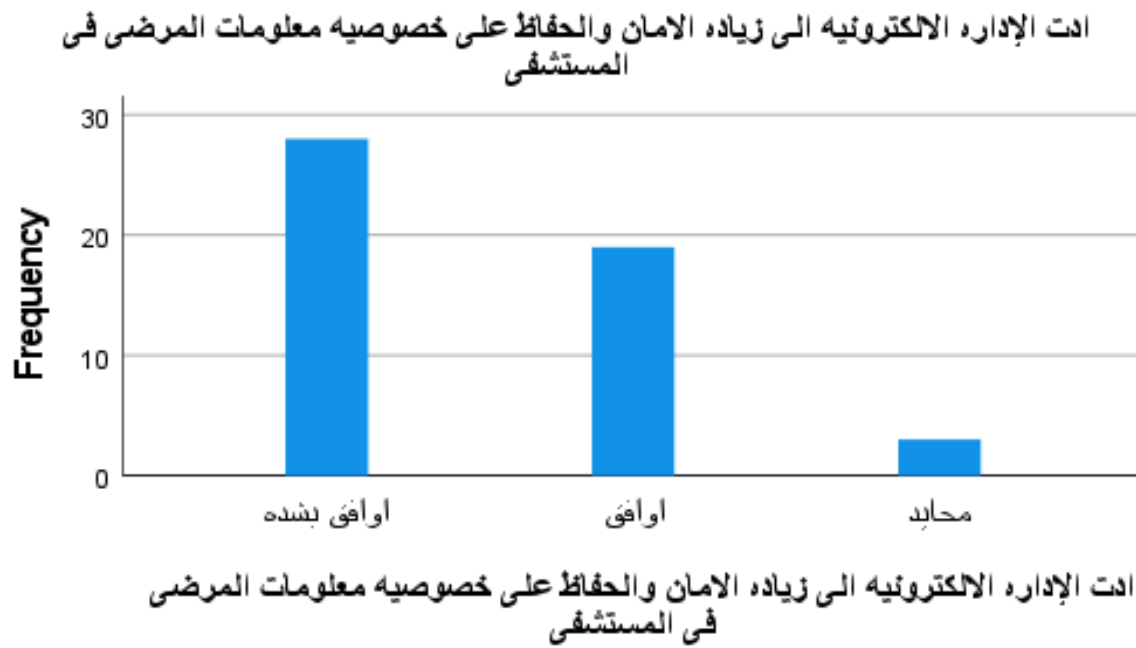
الرسم البياني ٨



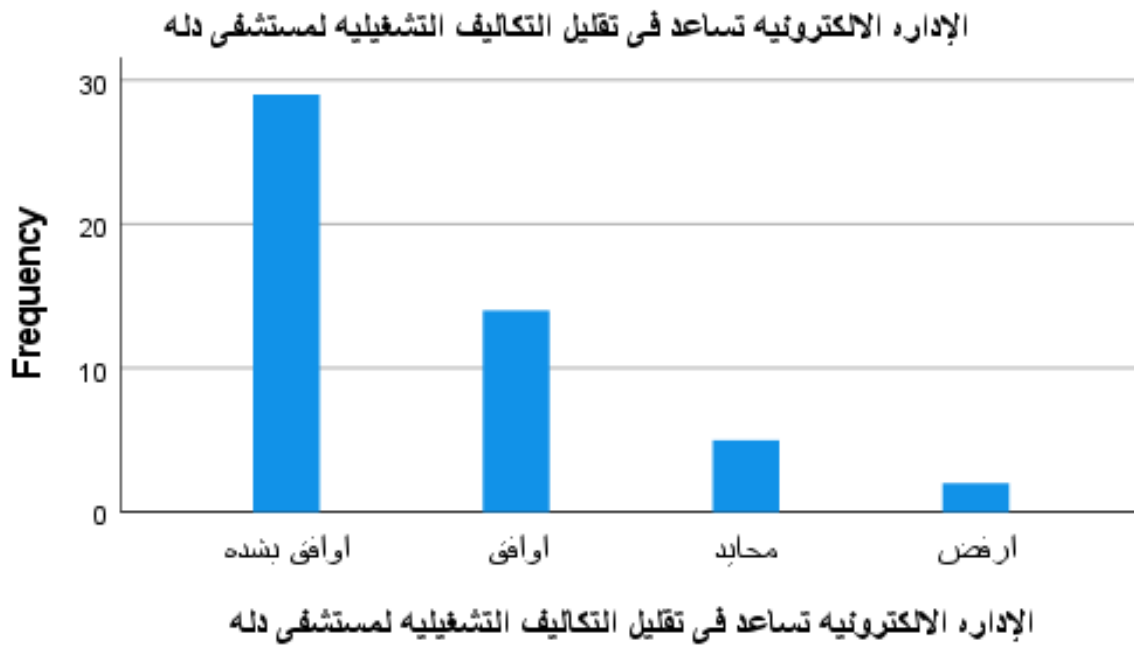
الرسم البياني ٩



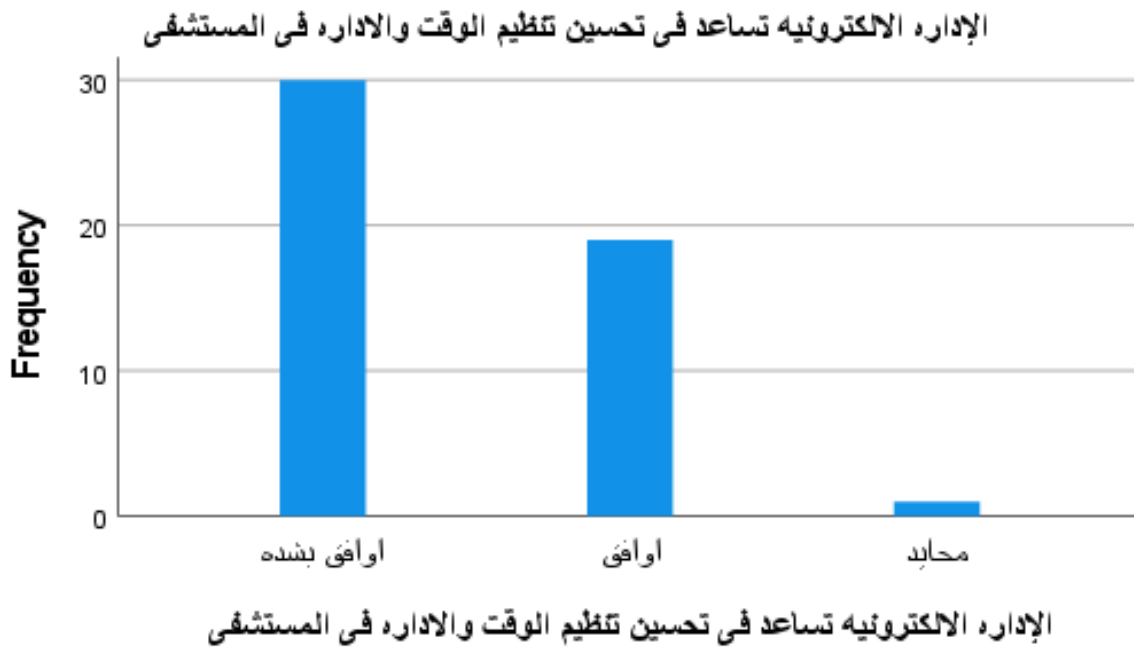
الرسم البياني ١٠



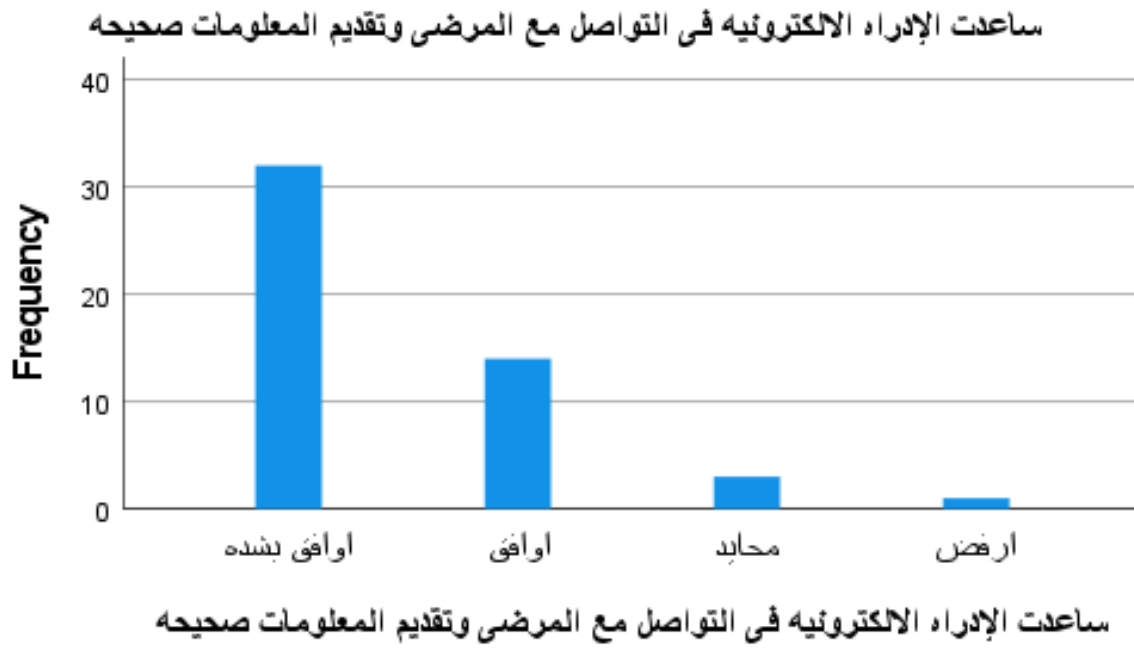
الرسم البياني ١١



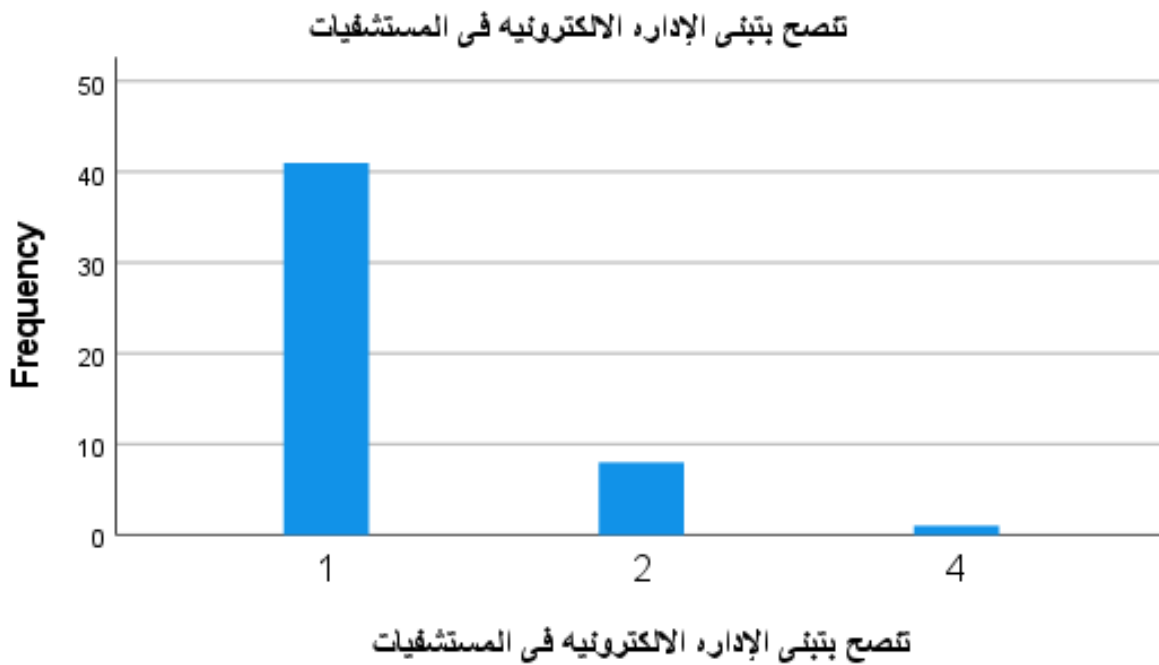
الرسم البياني ١٢



الرسم البياني ١٣



الرسم البياني ١٤



## النتائج والاستنتاجات

تتزايد أهمية الإدارة الإلكترونية في قطاع الرعاية الصحية، حيث يؤدي تنفيذها بشكل صحيح إلى تحسين الأداء الإداري والإكلينيكي. يتمثل أحد أمثلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى الإلكتروني، الذي يشمل استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين إدارة الموارد البشرية والمالية، وتوفير الخدمات الصحية عبر الإنترنت. في هذه الدراسة، سيتم تحليل النتائج والاستنتاجات لأثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله.

بدأت دراسات سابقة تفحص تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في المستشفيات، ووجدت أن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمة والإنتاجية في المستشفيات. يشير البعض إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن أن يقلل من الأخطاء الطبية وزيادة سرعة تقديم الخدمات الطبية والعلاجية، كما يمكن أن يؤدي إلى تحسين أوقات الانتظار وتحسين تجربة المرضى.

أجرت دراسة أخرى في عام ٢٠١٩ في مستشفيات المملكة العربية السعودية أظهرت تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء في المستشفيات، حيث أدى التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمات الطبية، وتحسين وقت الانتظار والتشخيص وتقليل الأخطاء الطبية.

أما فيما يخص الجانب المالي، فإن استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن أن يساهم في تقليل التكاليف الإدارية والتشغيلية، وتحسين إدارة المخزون والموارد المالية والبشرية. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أنه يمكن توفير ما يصل إلى ٥٠% من التكاليف الإدارية عن طريق استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات. كما أنه يمكن تحسين التخطيط المالي والموارد البشرية وتوفير الموارد بشكل أكثر كفاءة. وبالتالي، يمكن تحقيق تحسين كبير في الأداء المالي للمستشفى.

وبشكل عام، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء العام للمستشفى، سواء من خلال تحسين إدارة الموارد البشرية أو الجوانب المالية أو تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. وعلى الرغم من وجود بعض التحديات والمشاكل في تنفيذ الإدارة الإلكترونية، إلا أن الفوائد التي تتحقق تفوق العقبات المتعلقة بهذا النوع من الإدارة.

لا يمكن إنكار أن الإدارة الإلكترونية هي المستقبل لإدارة المستشفيات والخدمات الصحية بشكل عام، ويمكن استخدامها لتحقيق الأهداف المتعلقة بتوفير خدمات صحية عالية الجودة وتحسين الأداء المالي

والإداري. ولكن على المستشفيات أن تأخذ في الاعتبار التحديات التي يمكن مواجهتها في تنفيذ الإدارة الإلكترونية، وتأخذ إجراءات لحل تلك المشكلات وتحقيق الفوائد المرتبطة بهذا النوع من الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، يوفر النظام الإلكتروني للمستشفى دله وسائل لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى، حيث يمكن للأطباء والممرضين الوصول إلى سجلات المرضى بسهولة وفورية ومن أي مكان داخل المستشفى، مما يسمح لهم بتحديد احتياجات المرضى بشكل أسرع وتوفير الرعاية اللازمة لهم بشكل أفضل وأكثر فعالية. وتقوم الإدارة الإلكترونية أيضاً بتحسين متابعة الأداء وتقييم النتائج، حيث يتم توليد تقارير شاملة ودقيقة تفيد في تحديد نقاط القوة والضعف في العملية الصحية داخل المستشفى واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.

بالإضافة إلى ذلك، يساهم النظام الإلكتروني في مستشفى دله في تقليل التكاليف والتكرار والأخطاء في الإدارة والعلاج، حيث يمكن للمستشفى توفير الكثير من الوقت والجهد الذي يتطلبه الإدارة التقليدية، كما أنه يسمح للأطباء والممرضين بتوجيه الأدوية بدقة ومتابعة حالات المرضى بشكل أفضل، مما يقلل من حدوث الأخطاء الطبية ويزيد من سرعة الشفاء وتحسين النتائج الصحية.

وفي النهاية، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية في مستشفى دله قد أثبتت فعاليتها في تحسين الأداء والتحكم في جودة الرعاية الصحية، وتقليل التكاليف الإدارية والطبية، كما أنها تمثل خطوة مهمة في تحويل العمليات الصحية إلى بيئة إلكترونية أكثر فاعلية وتكنولوجية.

يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات وتحسين أدائها وخدماتها. وبناءً على النتائج المذكورة، يمكن اتخاذ بعض التوصيات التالية:

- توفير التدريب والتعليم اللازم للموظفين حول استخدام التقنيات الحديثة والبرامج الإلكترونية لتسهيل عمليات الإدارة وتحسين الكفاءة.
- تشجيع الأطباء والممرضين والموظفين الآخرين في المستشفى على استخدام أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية والتطبيقات الأخرى لتحسين جودة الرعاية الصحية وتخفيض التكاليف.
- إدخال تحسينات إضافية على النظام الإلكتروني المستخدم في المستشفى، والعمل على تطويره بشكل دائم لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات المستخدمين.
- توسيع دائرة استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفى لتشمل جميع الأقسام والإدارات الأخرى، بما في ذلك الموارد البشرية والمحاسبة والشؤون الإدارية الأخرى.
- التركيز على تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين جودة الرعاية الصحية

وتحسين الأداء في المستشفى.

- إجراء مزيد من الدراسات والبحوث حول أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية وتكاليفها وتأثيرها على الصحة العامة، لتوفير الدعم اللازم للاستثمار في هذه التقنيات.
- تطوير سياسات وإرشادات واضحة حول استخدام التقنيات الإلكترونية في المستشفى، وضمان التزام جميع الموظفين

بالتالي، ينصح بتحسين التدريب على استخدام النظم الإلكترونية وتوفير الدعم الفني اللازم للموظفين. كما يجب تطوير نظام تقييم الأداء الإلكتروني الخاص بالمستشفى وضمان توفير البنية التحتية اللازمة لدعمه. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي لإدارة المستشفى الالتزام بتحسين الاتصال بين الموظفين وتحفيزهم على استخدام النظام الإلكتروني بشكل كامل وفعال.

بصفة عامة، يوضح هذا البحث أن استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تحسين الأداء في المستشفيات، خاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل التكاليف. ومع ذلك، يتطلب ذلك الالتزام القوي من إدارة المستشفى وتوفير الدعم الفني اللازم للموظفين وتطوير نظم التقييم الإلكترونية الخاصة بالمستشفى.

## المراجع العربية

- الحمود، عبد العزيز (٢٠١٦). "أثر تبني الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، مجلة دراسات اقتصادية وإدارية، العدد ٢٨
- العبدلي، زيد (٢٠٢٠). "تقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الإداري في الجامعات الأردنية"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد ٣٨
- القحطاني، عبد الرحمن (٢٠١٧). "أثر تبني الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية"، مجلة الإدارة العامة والعدلية، العدد ٦٣
- المزيني، فوزية (٢٠٢١). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجهات الحكومية في الكويت"، مجلة الإدارة الحكومية والسياسات العامة، العدد ٢٥.
- المصلي، محمد (٢٠١٨). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الإدارية والاجتماعية، العدد ٢٨.
- الغامدي، فوزية (٢٠١٨). "أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في مجال الرعاية الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث

- بالرياض". مجلة الإدارة الرقمية، ١٠ (١)، ١٨١-٢٠٢.
- المالكي، محمد والمعيوف، سعيد (٢٠١٧). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك فيصل بجازان". مجلة جامعة جازان للعلوم الطبية، ٢٠ (٢)، ٨٣-٩٨.
  - الشمري، رشا (٢٠١٥). "دراسة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري في المستشفيات الحكومية: حالة مستشفى الملك فهد العام بجازان". مجلة الإدارة العامة، ٢٧ (٢)، ٤٢٥-٤٥٨.
  - الحسيني، عبد الرحمن (٢٠١٤). "تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة". مجلة جامعة الملك عبد العزيز للعلوم الصحية، ٢١ (٢)، ١٠١-١١٧.
  - الشايع، سعود (٢٠١٢). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الصحية: دراسة حالة مستشفى الملك فهد التخصصي بالدمام". مجلة الإدارة العامة، ٢٤ (١)، ١٣-٣٨.
  - المطيري، عبد الله (٢٠١٢). "تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية وأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية عليها: دراسة حالة مستشفى الملك فهد بالخبر". مجلة الإدارة العامة، ٢٤ (٢)، ٢٨٧-٣١٤.
  - الخياط، ناصر وآخرون (٢٠١٧)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، مجلة الإدارة الصحية، العدد ٢٥.
  - الشهراني، محمد وآخرون (٢٠١٩)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض"، مجلة الإدارة الصحية، العدد ٣٢.
  - السيد، أسماء (٢٠١٥)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في المستشفيات الحكومية بمحافظة الجيزة"، مجلة التميز الإداري، العدد ٢.
  - العمودي، حمود وآخرون (٢٠١٩)، "تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، مجلة التطبيقات الإدارية، العدد ١٢.

- الحازمي، أمير وآخرون (٢٠٢٠)، "تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد ٢٠.
- العنقري، عبد الله وآخرون (٢٠١٨)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الجودة الإدارية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض"، مجلة التنمية الإدارية، العدد ٢٥.
- الحربي، محمد وآخرون (٢٠١٦)، "أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، مجلة الإدارة الصحية، العدد ١٨.
- الغامدي، عبد الرحمن محمد (٢٠١٤). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في المملكة العربية السعودية". مجلة العلوم الصحية.
- الشمراني، طارق سعد (٢٠٠٨). "أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة". مجلة إدارة الأعمال.
- العامر، فاطمة محمد (٢٠١٩). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية". مجلة العلوم الصحية.
- المحيميد، نايف عبد الله (٢٠٢٠). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية". مجلة إدارة الأعمال والتنمية.
- الموسى، عبد الرحمن محمد (٢٠١٣). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية". مجلة إدارة الخدمات الصحية.
- الميموني، عبد الرحمن عبد الله (٢٠١٦). "تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفيات منطقة الرياض". مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية.
- بجابر، عبد العزيز محمد (٢٠١٨). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الإنتاجية في مستشفيات المملكة العربية السعودية". مجلة التقنية والتنمية.

- Arvidsson, E., Blomqvist, H., & Ljungberg, J. K. (2019). The impact of e-health on healthcare practitioner's interactional work: an analysis of physicians' experiences with digital prescriptions. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 19(1), 150.
- Blumenthal, D., & Tavenner, M. (2010). The “meaningful use” regulation for electronic health records. *New England Journal of Medicine*, 363(6), 501-504
- Bond, S., & Carlson, B. L. (2018). Electronic health record adoption in hospitals: Perceived barriers and facilitators. *Journal of Healthcare Management*, 63(2), 104-118.
- Chauhan, A., & Patel, T. (2018). Hospital management system using blockchain technology. *Journal of Medical Systems*, 42(7), 129
- Durão, L., & Costa, C. (2019). An overview of the implementation of hospital information systems in Portugal. *Journal of Medical Systems*, 43(7), 166.
- Frigoli, A., D'Angelo, A., Gallo, M., Agnetti, V., Gambino, M., & Di Pietro, C. (2020). The impact of digital health on the quality of care provided by hospitals: a systematic review. *Telemedicine and e-Health*, 26(12), 1509-1519
- Ghazisaeei, M., Safdari, R., Torabi, M., Mirzaee, M., Farzi, J., & Goodini, A. (2019). Electronic health records in hospitals: A review of perceived barriers and facilitators. *Journal of Medical Systems*, 43(9), 283
- Han, X., Sun, J., Chen, J., Zhang, Y., Cui, M., & Wang, X. (2019). The effect of electronic health records on medical costs: A systematic review

and meta-analysis. *Journal of Medical Systems*, 43(4), 74

- Hincapie, A. L., & Warholak, T. L. (2019). The impact of electronic health records on healthcare quality metrics: A systematic literature review. *Journal of Medical Systems*, 43(10), 306
- Jha, A. K., Doolan, D., Grandt, D., Scott, T., & Bates, D. W. (2008). The use of health information technology in seven nations. *International Journal of Medical Informatics*, 77(12), 848-854
- Kim, Y. G., & Jung, K. (2018). Health information technology usability evaluation scale (Health-ITUES) for usability assessment of mobile health technology: Validation study. *JMIR eHealth and health*, 6(1), e4.
- Kim, Y. G., Jung, K., & Lee, Y. H. (2018). What is the future of electronic health records? A reflection from analysis of the current status in OECD countries. *Healthcare Informatics Research*, 24(2), 97-104
- Lee, L., Lee, Y. J., Park, B. H., Lee, S. M., & Kim, J. H. (2020). The effects of electronic health record implementation on the productivity of physicians: A systematic review. *Health Policy and Technology*, 9(4), 392-399
- Kim, M., Lee, J., & Lee, S. (2019). The impact of electronic health record adoption on healthcare quality: A nationwide study of US hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 125, 110-117
- Adibi, S., Zahiri, M., & Sadoughi, F. (2017). The impact of electronic health records on quality improvement in healthcare organizations: A systematic review. *Journal of Biomedical Informatics*, 71, 629-640
- Ustek-Spilda, F., Terlutter, R., & Költringer, C. (2017). Electronic health record implementation and hospital performance: An empirical investigation in Austrian hospitals. *International Journal of Medical*

Informatics, 100, 15-22

- Rajan, V., Ramani, S., & Jayalakshmi, N. (2016). Impact of electronic medical records on quality improvement in healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(5), 454-466
- Hsieh, P. (2016). The impact of electronic medical record implementation on the quality of hospital discharge summaries: A retrospective analysis. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 16(1), 1-9
- Chen, Y. R., Chen, H. M., Chen, M. Y., & Hsu, C. Y. (2015). The impact of electronic medical record implementation on healthcare professionals' job satisfaction and organizational commitment in Taiwan. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1-10
- Raza, U., & Zhang, X. (2015). Electronic health records usage impact on healthcare quality: A review. Paper presented at the 2015 International Conference on Mechatronics, Electronic, Industrial and Control Engineering.

## المخلص

تناول البحث أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في مستشفى دله. وقد تم إجراء البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفين في المستشفى. وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار. وأظهرت نتائج البحث أن الإدارة الإلكترونية لها أثر إيجابي على تحسين الأداء في المستشفى، حيث أنها تسهل عملية التواصل والتنسيق بين الموظفين والإدارة، كما أنها تساعد في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى وتوفير الوقت والجهد في إدارة العمليات اليومية في المستشفى. كما أن النتائج أشارت إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد المتاحة في المستشفى. وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا هامًا في تحسين الأداء في المستشفى، وبالتالي يمكن توصية المستشفى بتبني نظام إدارة إلكتروني فعال وفقًا لأفضل الممارسات المتاحة، وتوفير التدريب اللازم للموظفين على استخدامه بفعالية.

## Abstract

Electronic management has had a significant impact on improving performance in Dela Hospital. With the implementation of electronic systems, the hospital has been able to streamline its operations, reduce errors, and enhance communication between staff members. Electronic management has also improved patient care using electronic health records and remote consultations. Overall, the adoption of electronic management has led to improved efficiency and effectiveness in Dela Hospital, ultimately resulting in better health outcomes for patients.

Furthermore, electronic management has also helped in reducing costs by eliminating the need for paper-based systems and streamlining administrative tasks. The hospital has been able to improve resource allocation by using electronic systems to track patient flow and manage inventory. Additionally,

electronic management has facilitated decision-making by providing real-time data and analytics, enabling hospital administrators to make informed decisions and adapt quickly to changing circumstances.

In conclusion, the adoption of electronic management in Dela Hospital has had a positive impact on improving performance and patient outcomes. The hospital has been able to streamline its operations, reduce errors, and improve communication between staff members. Furthermore, electronic management has facilitated decision-making and resource allocation, ultimately leading to better health outcomes for patients while reducing costs for the hospital