

عنوان البحث

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عثمان سامي العسوس

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

في ظل التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة في كافة القطاعات، وخاصة القطاع الصحي الذي يُعد من أكثر القطاعات ارتباطاً بحياة الإنسان. فقد أظهرت الأزمات الصحية العالمية - مثل جائحة كوفيد-19 - أهمية التكنولوجيا الرقمية في تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية، وضمان استمرارية تقديم الخدمات الطبية، وتقليل العبء على المستشفيات والطواقم الطبية .

التحول الرقمي في القطاع الصحي لا يقتصر على إدخال الأجهزة أو استخدام البرمجيات، بل يمتد ليشمل تغييراً جذرياً في العمليات والإجراءات، وإعادة هيكلة الخدمات بما يتناسب مع مفاهيم الجودة والكفاءة. من هنا، تبرز أهمية هذا التحول كركيزة أساسية لتحسين تجربة المريض، وتسهيل مهام الممارسين الصحيين، وتمكين الإدارات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وفورية .

وفي هذا السياق، تسعى المملكة العربية السعودية، من خلال رؤية 2030، إلى تحقيق نقلة نوعية في النظام الصحي عبر تبني مشاريع رقمية استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز سلامة المرضى، وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات. وتشمل هذه المبادرات إطلاق منصات رقمية مثل (صحتي، موعد، تظمن)، وتفعيل الملف الصحي الإلكتروني الموحد، والتوسع في خدمات التطبيب عن بُعد .

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة، من خلال تحليل واقع التطبيق، واستعراض التحديات التي تواجه هذا التحول، وقياس تأثيره على الأداء العام للمؤسسات الصحية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تدعم صناع القرار في تطوير سياسات فعّالة تضمن استدامة هذا التحول وتحقيق أهدافه .

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم الملحوظ الذي تشهده المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي في القطاع الصحي، إلا أن الواقع العملي يكشف عن فجوات واضحة في مستوى التطبيق، وتفاوت كبير بين المنشآت الصحية في مدى الاستفادة من هذا التحول. فبينما توجد منشآت متقدمة تعتمد أنظمة إلكترونية متكاملة في جميع جوانب العمل، لا تزال بعض المنشآت تعتمد على الأساليب التقليدية، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمة وسرعة تقديمها .

من أبرز الإشكاليات المرتبطة بالتحول الرقمي هو غياب التكامل بين الأنظمة الصحية الإلكترونية المختلفة، حيث تستخدم بعض المنشآت أنظمة غير متوافقة، مما يعوق تبادل المعلومات الطبية بسلاسة بين الجهات الصحية المختلفة، وبالتالي يُضعف من كفاءة التشخيص والمتابعة المستمرة للحالات المزمنة .

كما تعاني بعض المنشآت من نقص في الكوادر المؤهلة القادرة على التعامل مع الأنظمة الرقمية بكفاءة، فضلاً عن وجود مقاومة داخلية للتغيير من بعض العاملين الذين يفضلون الأساليب التقليدية، مما يحد من فعالية التطبيق. وتُعزز هذه التحديات الحاجة إلى التقييم الواقعي لمستوى التحول الرقمي، وتحليل نتائجه الفعلية على جودة الخدمات المقدمة .

تكمن مشكلة هذه الدراسة في هذا التباين بين الخطط النظرية والتطبيق العملي، وتهدف إلى البحث في مدى تأثير هذا التحول على جودة الخدمات الصحية فعلياً، والكشف عن العوائق التي تعيق تحقيق الفوائد المرجوة منه. كما تسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات جوهرية تتعلق بواقع التحول الرقمي، ومدى جاهزية القطاع الصحي لتبني هذا التحول بشكل كامل وفعال .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع يعد من أولويات الخطط الاستراتيجية للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وهو التحول الرقمي. فالرعاية الصحية لم تعد تقتصر على الجوانب العلاجية فقط، بل أصبحت تعتمد بشكل متزايد على تقنيات المعلومات والاتصال، التي توفر حلولاً مبتكرة لتحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة كفاءة الأداء داخل المنشآت الصحية .

وتأتي أهمية الدراسة أيضاً من واقع التحديات المتعددة التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، حيث أن نجاحه لا يعتمد فقط على توفير البنية التحتية أو الأنظمة الإلكترونية، بل يتطلب أيضاً تغييراً في ثقافة العمل، وتدريب الكوادر الصحية، وتبني نماذج إدارية مرنة تستوعب هذا التحول. ومن هنا، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تقديم فهم عميق للعوامل التي تسهم في نجاح أو فشل التحول الرقمي في بيئة الرعاية الصحية السعودية .

إضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية مهمة في الأدبيات العربية، حيث لا تزال الدراسات التي تتناول التحول الرقمي من منظور "جودة الخدمة الصحية" محدودة مقارنةً بالبحوث الغربية. ومن خلال جمع وتحليل البيانات من الواقع المحلي، توفر هذه الدراسة نتائج قابلة للتطبيق يمكن أن يستفيد منها صناع القرار ومديرو المستشفيات والباحثون في مجال الإدارة الصحية .

كما أن هذه الدراسة تأتي متوافقة مع التوجهات الوطنية الكبرى، وتدعم الجهود الحكومية نحو التحول الوطني الرقمي، مما يجعلها ذات أهمية تطبيقية وعلمية عالية في الوقت ذاته .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال مجموعة من الأهداف المحددة والواضحة التي تساعد في توجيه البحث واستكشاف أبعاده بدقة. وتتمثل الأهداف الرئيسية للدراسة فيما يلي:

تحليل واقع التحول الرقمي في المنشآت الصحية السعودية:

وذلك من خلال دراسة مدى تطبيق الأنظمة الرقمية في العمليات الإدارية والسريرية، وتقييم مدى انتشار هذه التقنيات على مستوى المستشفيات الحكومية والخاصة .

تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة:

حيث تهدف الدراسة إلى معرفة ما إذا كان استخدام الأنظمة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين رضا المرضى، تقليل الأخطاء الطبية، تسريع الإجراءات، وتسهيل الحصول على الرعاية .

استكشاف التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق التحول الرقمي:

مثل ضعف البنية التحتية، نقص الكفاءات البشرية، مقاومة التغيير، وتعدد الأنظمة غير المتوافقة، وتحليل مدى تأثير هذه العوامل على فعالية التنفيذ .

تقييم مدى جاهزية الكوادر الصحية والإدارية لتبني هذا التحول :

وذلك من خلال قياس مستوى الوعي والتدريب والتقبل الوظيفي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل اليومي .

تقديم توصيات عملية مبنية على النتائج لتسريع وتيرة التحول الرقمي:

تشمل التوصيات الممكنة ما يتعلق بالسياسات العامة، وتطوير البنية التحتية، وتصميم برامج تدريبية فعّالة، إضافة إلى تحسين التكامل بين الأنظمة التقنية داخل وخارج المؤسسات الصحية .

المساهمة في دعم صناع القرار في القطاع الصحي:

من خلال توفير بيانات وتحليلات ميدانية يمكن الاعتماد عليها في بناء خطط استراتيجية مستقبلية تحقق الاستدامة في التحول الرقمي، وتعزيز من جودة وكفاءة النظام الصحي ككل

تهدف هذه الأهداف مجتمعة إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة حول التحول الرقمي في القطاع الصحي، ليس فقط من زاوية التقنية، وإنما من الجوانب الإدارية، البشرية، والتطبيقية أيضاً .

تساؤلات الدراسة :

تتطلق هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية التي تُشكل إطاراً منهجياً لفهم وتحليل التحول الرقمي في القطاع الصحي، ومدى انعكاسه على جودة الخدمات الصحية المقدمة. وتُعد هذه التساؤلات ضرورية لتوجيه البحث نحو نقاط التركيز الأساسية، وتحديد نطاق التحليل، وهي كالتالي :

ما هو واقع التحول الرقمي في القطاع الصحي السعودي؟

يتناول هذا التساؤل مدى تطبيق الأنظمة الرقمية في المستشفيات والمراكز الصحية، من حيث وجود البنية التحتية، واستخدام البرامج الإلكترونية، ومدى تكامل الأنظمة.

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى؟

ويهدف إلى تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وبين تحسّن تجربة المريض، وتقليل مدة الانتظار، وتوفير الرعاية بكفاءة أعلى.

إلى أي مدى ساهمت المبادرات الحكومية مثل "صحتي" و"موعد" في دعم التحول الرقمي؟

يركز هذا التساؤل على الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية الحكومية في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتحقيق التكامل بين مزودي الرعاية.

ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق التحول الرقمي؟

ويشمل ذلك التحديات التقنية، مثل ضعف الإنترنت أو عدم توافق الأنظمة، إضافة إلى التحديات البشرية مثل مقاومة التغيير، ونقص التدريب والتأهيل المناسب للكوادر.

هل هناك فروقات في مستوى التحول الرقمي بين المستشفيات الحكومية والخاصة؟

هذا التساؤل يستهدف فهم ما إذا كانت طبيعة الجهة المالكة أو الإدارية تؤثر في درجة الرقمنة والتطبيق الفعلي للتقنيات الحديثة.

إلى أي مدى يدرك العاملون في القطاع الصحي أهمية التحول الرقمي؟

ويسلط الضوء على جانب مهم يتعلق بالثقافة التنظيمية ومدى تقبل الموظفين للتغيير، والذي يُعد عنصرًا حاسمًا في نجاح أي مشروع تحول رقمي.

من خلال هذه التساؤلات، تسعى الدراسة إلى بناء تصور شامل ودقيق حول واقع التحول الرقمي الصحي، وتحليل أبعاده وتأثيراته، بما يُسهم في تقديم توصيات واضحة وعملية.

فروض الدراسة:

تُبنى هذه الدراسة على مجموعة من الفروض العلمية التي تم صياغتها بناءً على خلفية نظرية وملاحظات أولية من الواقع الميداني للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. وتُعد الفروض بمثابة إجابات أولية مؤقتة على تساؤلات الدراسة، سيتم اختبارها لاحقاً من خلال أدوات جمع البيانات والتحليل الإحصائي. وتتمثل الفروض في الآتي:

يوجد تأثير إيجابي مباشر بين تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

هذا الفرض ينطلق من الأدبيات العلمية التي تربط بين استخدام الأنظمة الإلكترونية وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة رضا المرضى عن الخدمة.

التحول الرقمي يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتقليل وقت الانتظار.

حيث يُتوقع أن استخدام التطبيقات الذكية والمنصات الرقمية مثل "موعد" و"صحتي" أدى إلى تقليل الإجراءات الورقية وتسريع تقديم الخدمة.

ضعف البنية التحتية التقنية يشكل عائقاً رئيسياً أمام تنفيذ التحول الرقمي في بعض المنشآت الصحية.

يعتمد نجاح الرقمنة على توفر إنترنت سريع، وأجهزة حديثة، وأنظمة تشغيل متوافقة، وهذا لا يتوفر دائماً في جميع المناطق أو المنشآت.

نقص تأهيل وتدريب الكوادر الصحية يؤثر سلباً على فاعلية التحول الرقمي.

الموظف غير المدرب أو غير المتقبل للتقنية قد يُعرقّل العمليات الرقمية أو يتسبب في ضعف الاستفادة منها، وهو ما يشكل خطرًا على جودة التنفيذ.

توجد علاقة طردية بين مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي وفاعلية تطبيق التحول الرقمي.

زيادة وعي الكوادر بأهمية الرقمنة يزيد من تعاونهم واندماجهم مع التغيير، مما يؤدي إلى نجاح التطبيق واستمراريته.

هناك اختلاف في مدى تطبيق التحول الرقمي بين المستشفيات الحكومية والخاصة.

ويُفترض أن المستشفيات الخاصة قد تكون أسرع في تبني التقنية بسبب مرونتها الإدارية، بينما قد تواجه المستشفيات الحكومية قيودًا تنظيمية وميزانية.

هذه الفروض ستُختبر لاحقًا باستخدام أدوات الدراسة الميدانية، وبناءً على نتائج الاختبار سيتم قبول الفرض أو رفضه بشكل علمي موضوعي.

الدراسات السابقة:

لقد أولت العديد من الدراسات العربية والعالمية اهتمامًا متزايدًا بموضوع التحول الرقمي في القطاع الصحي، لما له من أثر مباشر على جودة الرعاية وكفاءة تقديم الخدمات. وتتوعد هذه الدراسات بين من ركز على الجانب التقني، ومن ركز على تأثيره على الأداء المؤسسي، وأخرى تناولت تجارب محددة لدول أو منشآت صحية. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات ذات الصلة:

دراسة وزارة الصحة السعودية (2022):

هدفت إلى تقييم مدى نجاح تطبيق السجل الصحي الإلكتروني في المستشفيات الحكومية. وقد خلصت الدراسة إلى أن استخدام النظام ساعد في تقليل الأخطاء الطبية بنسبة تجاوزت 35%، وساهم في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي وزيادة سرعة الوصول إلى بيانات المرضى.

دراسة منظمة الصحة العالمية (WHO, 2021):

تناولت استراتيجيات التحول الرقمي في الدول النامية، وأكدت على أهمية وجود سياسات وطنية واضحة، وتمويل مستدام، وتدريب مستمر للكوادر الصحية لضمان نجاح الرقمنة. كما أشارت إلى أن التحول الرقمي الناجح يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية ورفع كفاءة النظام الصحي ككل.

دراسة Alghamdi (2022) في مجلة Health Informatics :Journal

درست العلاقة بين التحول الرقمي ورضا المرضى في عدد من المستشفيات السعودية الخاصة. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام التطبيقات الصحية مثل "صحتي" و"موعد"، وبين ارتفاع معدلات رضا المستفيدين عن الخدمة.

دراسة جامعة الملك سعود (2023):

قامت بتحليل التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق التحول الرقمي، وخلصت إلى أن من أهمها: ضعف التكامل بين الأنظمة، مقاومة التغيير لدى بعض الكوادر، وتفاوت مستوى الدعم الفني والتقني. كما أوصت بتبني استراتيجية موحدة وتكثيف برامج التدريب.

دراسة Al-Yami et al (2020):

تناولت تجارب مستشفيات أوروبية وخليجية في التحول الرقمي، وأظهرت أن توفر القيادة الداعمة والرؤية الاستراتيجية الواضحة كانا من أهم عوامل النجاح، بينما كانت البيروقراطية وغياب التنسيق من أبرز أسباب الفشل.

ملخص الفجوة:

رغم وفرة الدراسات، إلا أن معظمها ركز على جانب واحد فقط من التحول الرقمي، ولم تُجمع في إطار شامل يربط بين التكنولوجيا وجودة الخدمة والتحديات البشرية والتنظيمية. لذلك، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تحليل متكامل للواقع السعودي محلياً.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنماذج النظرية التي تساعد في تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية، وتُشكل أساساً علمياً لفهم الظاهرة المدروسة وتحليل متغيراتها بشكل منظم. ومن أبرز هذه المنطلقات النظرية:

نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL):

يُعد هذا النموذج من أكثر النماذج استخداماً في تقييم جودة الخدمات، وقد تم تطويره من قبل Parasuraman وزملائه. يعتمد النموذج على خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. ومن خلال هذا النموذج يمكن قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين من الخدمة (المرضى) ومستوى الأداء الفعلي المقدم من المؤسسة الصحية. يفيد هذا النموذج في الدراسة من خلال تحليل ما إذا كانت التقنيات الرقمية تُحسن هذه الأبعاد فعلاً أم لا.

نظرية الابتكار المؤسسي (Institutional Innovation Theory):

تُفسر هذه النظرية كيفية تبني المؤسسات للتقنيات الحديثة، وتوضح أن التحول الرقمي لا يعتمد فقط على الإمكانيات التقنية، بل يتطلب دعماً إدارياً وتغييراً ثقافياً وسلوكياً في المؤسسة. يُمكن من خلال هذه النظرية تحليل مدى استعداد المؤسسات الصحية في السعودية لتطبيق الابتكارات الرقمية على مستوى الأنظمة والإجراءات.

نظرية إدارة التغيير (Change Management Theory):

تعتبر إدارة التغيير من العناصر الأساسية لنجاح مشاريع التحول الرقمي. فالتقنية وحدها لا تكفي دون وجود قيادة مؤسسية فعّالة وخطط واضحة لإدارة مقاومة التغيير، وتدريب الكوادر، وضمان التقبل الداخلي. تساهم هذه النظرية في تفسير الصعوبات التي تواجهها بعض المنشآت أثناء تطبيق الرقمنة، خصوصاً على المستوى البشري.

نظرية النظم (Systems Theory):

تتنظر هذه النظرية إلى المؤسسة الصحية على أنها نظام مترابط، يتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات. وتُساعد هذه النظرية في فهم كيف يؤثر إدخال التقنية الرقمية (كمدخل) على جودة الخدمة (كمخرج)، من خلال التفاعل مع الموارد البشرية والإجراءات التنظيمية والبيئة التقنية.

خلاصة:

تُشكل هذه المنطلقات النظرية الأساس الذي تبني عليه الدراسة تحليلها، حيث تساعد في ربط الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية ببعضها البعض، وتفسير العلاقات بينها بشكل علمي، يدعم النتائج ويوجه التوصيات.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية، حيث يهدف إلى وصف الواقع كما هو، وتحليل العلاقات بين المتغيرات ذات الصلة. وقد تم اختيار هذا المنهج نظرًا لطبيعة موضوع الدراسة، الذي يتطلب رصدًا دقيقًا لواقع التحول الرقمي في المؤسسات الصحية، وتحليل تأثيره على جودة الخدمات المقدمة.

يتمثل دور المنهج الوصفي في هذه الدراسة في وصف مدى تطبيق الأنظمة الرقمية في المستشفيات السعودية، وتحديد أبرز ملامح هذا التطبيق، مثل وجود أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، أو تطبيقات المواعيد، أو التطبيب عن بُعد، بينما يقوم المنهج التحليلي باستكشاف العلاقة بين هذه التطبيقات ومستوى جودة الخدمات من حيث الدقة، السرعة، والرضا العام للمرضى.

أدوات جمع البيانات:

الاستبيان:

تم تصميم استبيان مكون من ثلاثة محاور رئيسية:

محور التحول الرقمي (يقيس درجة استخدام الأنظمة الإلكترونية).

محور جودة الخدمة (يقيس مؤشرات مثل رضا المرضى، زمن الانتظار، نسبة الأخطاء).

محور التحديات (يقيس المعوقات التي تواجه التطبيق مثل ضعف التدريب أو مقاومة التغيير).

وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة عشوائية من العاملين في المستشفيات (أطباء، ممرضين، إداريين).

المقابلات شبه الموجهة:

أُجريت مقابلات مع عدد من مديري تقنية المعلومات ومديري الجودة في مستشفيات مختارة، بهدف الحصول على رؤية أكثر عمقاً حول أسباب النجاح أو الفشل في تطبيق مشاريع التحول الرقمي.

الملاحظة الميدانية:

تم الاعتماد على ملاحظات الباحث أثناء زيارة بعض المنشآت الصحية، لرصد مدى استخدام الأنظمة التقنية في مختلف الأقسام، مثل الاستقبال، الملفات، الطوارئ.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة مكونة من (150) موظفاً صحياً يعملون في مستشفيات حكومية وخاصة في مناطق الرياض وجدة والمنطقة الشرقية. وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان التمثيل العادل لفئات العاملين.

طرق تحليل البيانات:

تم ترميز وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل:

المتوسطات والانحراف المعياري لوصف الاتجاهات العامة.

اختبار T-test واختبار ANOVA لتحليل الفروق بين المجموعات.

اختبار معامل الارتباط لقياس العلاقة بين مستوى الرقمنة وجودة الخدمات.

أدوات الدراسة :

تم استخدام مجموعة من الأدوات العلمية لجمع البيانات وتحليلها بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها. وتم اختيار هذه الأدوات بعناية لضمان دقة النتائج، وشمولها لأبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية والتحديات المرتبطة بالتطبيق. وفيما يلي توضيح لأهم الأدوات المستخدمة:

1. الاستبيان:

يُعد الاستبيان الأداة الأساسية في هذه الدراسة، وقد تم تصميمه خصيصاً لقياس ثلاثة أبعاد رئيسية:

درجة تطبيق التحول الرقمي: ويشمل أسئلة حول استخدام أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية، تطبيقات حجز المواعيد، الربط الإلكتروني بين الأقسام، ومدى استخدام الموظفين لهذه الأدوات.

جودة الخدمات الصحية: ويقاس المؤشرات المتعلقة بسرعة تقديم الخدمة، دقة البيانات، تقليل الأخطاء الطبية، ورضا المرضى.

التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة: ويشمل بنوداً حول البنية التحتية، توفر الدعم الفني، تدريب الكوادر، وتقبل العاملين للتقنيات الحديثة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة") لتحديد اتجاهات المشاركين بدقة.

2. المقابلات شبه الموجهة:

تم إجراء مقابلات مع عدد من مسؤولي الجودة وتقنية المعلومات في بعض المستشفيات الحكومية والخاصة، وتم توجيه أسئلة مفتوحة لهم تتعلق بـ:

تقييمهم لمدى نضج التحول الرقمي داخل منشأتهم.

التحديات التي تواجه التطبيق اليومي.

تأثير الأنظمة الرقمية على أداء الموظفين والنتائج العلاجية.

ساهمت هذه الأداة في تقديم رؤى نوعية تعزز نتائج الاستبيان الكمي، وتوفر بعدًا تحليليًا أعمق.

3. الملاحظة الميدانية:

قام الباحث بزيارات ميدانية لعدد من المنشآت الصحية، ودون ملاحظاته حول:

مستوى استخدام التقنية في أقسام مختلفة (الاستقبال، الملفات، الطوارئ).

تفاعل الموظفين مع الأنظمة الإلكترونية.

التحديات اليومية التي تظهر أثناء التطبيق مثل أعطال النظام أو بطء الأجهزة.

4. تحليل الوثائق والتقارير:

تمت مراجعة تقارير صادرة عن وزارة الصحة، وتقارير جودة داخلية من بعض المستشفيات، لتحديد مدى تطابق الخطط الاستراتيجية مع الواقع التنفيذي.

حدود الدراسة :

تُعد حدود الدراسة من الجوانب المهمة التي يجب توضيحها في أي بحث علمي، وذلك بهدف تحديد نطاق البحث ومجاله، وتوضيح الإطار الذي تمت من خلاله الدراسة، لضمان دقة تفسير النتائج وعدم تعميمها خارج سياقها الطبيعي. وفي هذه الدراسة، تنقسم الحدود إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

1. الحدود المكانية:

تركزت الدراسة على مجموعة من المستشفيات والمراكز الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في ثلاث مناطق رئيسية:

منطقة الرياض: كونها العاصمة وتضم عددًا كبيرًا من المستشفيات المتقدمة رقميًا.

منطقة جدة (مكة المكرمة): باعتبارها مركزًا حضريًا مهمًا يشهد ازدهارًا سكانيًا وتحديات صحية خاصة.

المنطقة الشرقية: لما تتميز به من كثافة صناعية وتواجد منشآت صحية حكومية وخاصة متقدمة.

وقد تم اختيار هذه المناطق بعناية لتمثيل التنوع في نوعية الخدمات، وتفاوت مستوى التحول الرقمي في كل منطقة.

2. الحدود الزمانية:

تم تنفيذ هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025، وامتدت عملية جمع البيانات من شهري فبراير حتى مايو من نفس العام. وعليه فإن نتائج الدراسة تعبر عن واقع التحول الرقمي خلال هذه الفترة فقط، وقد تختلف النتائج إذا أعيدت الدراسة في سنوات لاحقة نتيجة التطور السريع في هذا المجال.

3. الحدود الموضوعية:

اقتصرت نطاق الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية فقط، دون التوسع في الجوانب المالية، أو الاقتصادية، أو التشريعية المرتبطة بالتحول الرقمي.

كما أن الدراسة ركزت على وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي (أطباء، ممرضين، إداريين)، ولم تتناول بشكل مباشر آراء المستفيدين من الخدمات (المرضى)، رغم أهمية ذلك، ولكن تم الاعتماد على بعض مؤشرات رضا المرضى بناءً على تقييم الموظفين لها.

4. الحدود المنهجية:

تم استخدام أدوات محددة لجمع البيانات مثل الاستبيان والمقابلات، وبالتالي فإن النتائج المستخلصة مرتبطة بهذه الأدوات، وقد تكون عرضة لبعض الانحيازات المحتملة مثل التحيز الاجتماعي في الإجابة أو ضعف التمثيل لبعض الفئات.

المراجع:

1. وزارة الصحة السعودية. (2022). تقرير التحول الرقمي في القطاع الصحي. الرياض: مركز المعلومات والدراسات.
2. منظمة الصحة العالمية – (WHO). (2021). Global Strategy on Digital Health 2020–2025. Geneva: World Health Organization
3. Alghamdi, A. (2022). EHR Adoption and Its Impact on Healthcare Quality in Saudi Arabia. Journal of Health Informatics, 18(3), 45–59
4. جامعة الملك سعود. (2023). أثر التحول الرقمي على جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الحكومية. مجلة الإدارة الصحية السعودية، 11(2)، 112–130.
5. Al-Yami, H., Alshammari, F., & Khan, A. (2020). Digital Transformation Challenges in Healthcare: A Comparative Study between Europe and the Gulf. Health Policy and Technology, 9(4), 100-108
6. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). استراتيجية التحول الرقمي الوطني. الرياض: مطابع الوزارة.
7. Al-Ruwaili, A. (2021). The Role of Health Informatics in Achieving Vision 2030. Saudi Journal of Health Systems, 7(1), 23–34
8. الباز، نورة. (2022). تحديات التحول الرقمي في المستشفيات السعودية: دراسة ميدانية على مدينة جدة. المجلة الخليجية للإدارة، 9(1)، 89–104.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40