



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.10, Issue 12 (2022), 8700- 8727

USRIJ Pvt. Ltd.,

دور تطبيق أنظمة المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بمجمع
عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض.

إعداد

علي سعيد العمري

Ali Saeed Alamri

Aaasssaaa0097@gmail.com

عبدالعزیز محمد ال دھام

Abdullaziz Mohammed Aldaham

محمد يحيى حمزي

Muhammad Yahya Hamzi

نوال محمد الحميدان

Nawal Muhammad Al-Humaidan

مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض



ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور تطبيق أنظمة المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض . استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض. وعينة عشوائية بسيطة مكونة من (112) موظف من الموظفين بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض وبناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحثون أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وتوصلت الدراسة إلى انه لا توجد هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة (مدى إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض - مدى إدراك الموظفين لخدمات مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض - مدى إدراك الموظفين لخدمات مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض وأنظمة المعلومات الصحية). أوصت الدراسة بضرورة قيام مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض بتوفير دورات تدريبية وورش عمل للموظفين حول كيفية التعامل مع أنظمة المعلومات الصحية. نشر الوعي داخل المؤسسات الصحية حول أهمية التحول الرقمي في القطاع الصحي ، ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية : أنظمة المعلومات الصحية -جودة الخدمات الصحية .



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

Abstract

The current study aimed to identify the role of applying health information systems in improving the quality of health services provided in the dental clinics complex in southern Riyadh. The researchers used the descriptive analytical method. The study population consisted of all employees at the dental clinics complex in southern Riyadh. And a simple random sample consisting of (112) employees of the dental clinics complex in southern Riyadh. Based on the nature of the data and the method used in the study, the researchers found that the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the "questionnaire", and the study concluded that there is no There are statistically significant differences between the averages of the study individuals' responses about the study axes (the extent to which employees are aware of the importance of health information systems in the Dental Clinics Complex in southern Riyadh - the extent to which employees are aware of the services of the Dental Clinics Complex in southern Riyadh - the extent to which employees are aware of the services of the Dental Clinics Complex in southern Riyadh and information systems health). The study recommended that the dental clinics complex in southern Riyadh should provide training courses and workshops for employees on how to deal with health information systems. Spreading awareness within health institutions about the importance of digital transformation in the health sector, and its role in improving the quality of services provided.

Keywords: Health information systems - Quality of health services.



مقدمة الدراسة :

مع نهايات القرن العشرين وبدايات الحادي والعشرين أصبح العالم يعيش ثورة تكنولوجية كبيرة في شتى مجالات الحياة، فأصبحت أدوات الذكاء الاصطناعي تتحكم في كثير من مظاهر الحياة المعاصرة، وأضحت التقنيات وأدواتها المتغيرة هي الأداة الأهم في عالم العلم والأعمال، فالانفجار التكنولوجي أدى ذلك إلى زيادة استخدام الأجهزة الرقمية في أغراض متعددة في المجال الصحي وغيره من المجالات الإدارية منها. (الغامدي، 2021:ص628).

لقد أصبحت نظم المعلومات الصحية من الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام جميع المديرين في المنظمات الصحية، فقد قامت هذه النظم بتقريب المسافات بشكل لم يعرفه الإنسان من قبل، ومكنت من تخزين البيانات الرقمية والنصية والصوتية والصور وكما وفرت إمكانية معالجة هذه البيانات بسرعة عالية مما يساعد في توفير المعلومات في غاية الأهمية لمتخذي القرار وقد بدأ مقدمي الرعاية الصحية بدورهم في محاولة الاستفادة من هذه التقنيات بشكل حقيقي من خلال تطوير فكرة إدارة المعلومات ودور الكمبيوتر في الطب والرعاية الصحية التي تعد من أهم المجالات الطبية وأكثرها تأثيراً على المجتمع. (حموي، 2015، ص:51).

إشكالية الدراسة :



رغم التقدم الملحوظ في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وحصول بعض المستشفيات على اعتراف دولي، إلا أنه لا يوجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية والتحول الرقمي لخدماتها، والتي تمثل ضرورة من ضروريات المستشفيات لتحسين نوعية الرعاية الصحية وخفض التكاليف والوقت اللازمين لتقديم الرعاية الصحية. ومن هنا كانت الحاجة ملحة لوضع دراسة حول دور تطبيق أنظمة المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو دور تطبيق أنظمة المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض ؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما واقع نظم المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض ؟
2. ما مدى إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض؟
3. ما هي معوقات أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية :



1. التعرف على واقع نظم المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض.
2. التعرف على مدى إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض.
3. التعرف على معوقات أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض.

أهمية الدراسة :

1. أهمية المؤسسات الصحية بالنسبة للمجتمع السعودي لما لها من تأثير على العنصر البشري الذي يعد أساس عملية التنمية في المجتمع السعودي .ومما لاشك فيه أن المنظمات الصحية تلعب دورا بارزا في العصر الحديث، في أهم المجالات وأكثرها خطورة وهو مجال الصحة، سواء صحة الفرد أو صحة المجتمع ككل.
2. تقدم الدراسة فائدة علمية أكاديمية بما يتوقع أن تضيقه نتائجها لمزيد من الاهتمام بتطبيقات أنظمة المعلومات الصحية لما لها من دور وأثر متوقع على جودة الخدمات بالقطاع الصحي، وزيادة في أدبيات البحث العلمي والوصول إلى إطار علمي لبناء أساس متين لتطبيق نظم المعلومات بالقطاع الصحي .
3. يعين هذا البحث متخذي القرار في القطاع الصحي من أجل الإصلاح وتقويم نظم المعلومات الصحية وتقديم الخدمات المرجوة لتحسين أداء المؤسسات في القطاع الصحي.
4. الوصول لعدد من التوصيات والمقترحات فيما يخص أنظمة المعلومات الصحية.



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

أنظمة المعلومات الصحية القطاع الصحي :

أجهزة وبرامج الحاسب الآلي: وتشمل الأجهزة، والبرامج، والأوعية، مثل وسائل حفظ وتخزين، واسترجاع البيانات والمعلومات.

شبكة الاتصال: ويتم من خلال الشبكة النسيجية الموحدة (WWW) والتي ترتبط بجميع الشبكات على مستوى العالم.

العنصر البشري : يعتبر العنصر البشري المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع.

الأنظمة والتشريعات : وتشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة.

أنظمة المجتمع وثوابته: وتشمل الأنظمة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، وهي تلعب دورا أساسية في تحديد نمط، وطبيعة الحكومة الإلكترونية، وكيفية عملها، وحجمها، ومتطلباتها. أما ثوابت المجتمع فتشمل الدين، والقانون، والثقافة، والتقاليد، حيث يمثل الدين أساس التعامل في كل منظومة من منظومات الحياة، ويعد القانون من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي، وتقوم الثقافة بدور حيوي في تحديد نظم المجتمع وصياغة بنائه، وترتبط التقاليد بمرجعيات تتفق مع أحكام الدين الإسلامي. (الدروي، 2014 : ص22).

مصادر المعلومات في القطاع الصحي:



هناك مصدران رئيسيان للمعلومات في المجال الصحي وهما : السجلات الروتينية والمسوح الخاصة. والسجلات الروتينية نعني بها السجلات التي تقتضي القوانين واللوائح المنظمة للعمل استيفاءها بشكل منتظم وذلك لخدمة أغراض معلوماتية وأغراض أخرى (قانونية، إدارية. ولا تعني كلمة روتينية "المعنى السلبي الذي التصق بها في مجتمعنا من جمود وتعويق وسطحية ومظهرية اهتمام بالشكل على حساب الجوهر والمضمون وبالتالي عدم التركيز على صدق ودقة البيانات في المجال المعلوماتي ما دام الشكل مستوفي طبقاً للتعليمات.

والسجلات الروتينية في كافة دول العالم هي مصدر رئيسي (بل المصدر الرئيسي) للمعلومات في المجال الصحي . فهذه السجلات التي تتضمن تسجيلاً منتظماً للمواليد والوفيات ووقائع حدوث المرض (أمراض معدية - أمراض غير معدية - إصابات ونشاط الرعاية الصحية والعمالة الصحية والعوامل المتحكمة في حدوث المرض والوفاة، كانت وستظل مصدرة ممتازة للمعلومات في القطاع الصحي .وإذا قارناها بالمصدر الرئيسي الآخر وهو المسوح الخاصة، فإنها تنفرد بعدة مزايا منها ما يلي:

- الشمول.
- الاستمرارية الزمنية.
- تحميل التكلفة الاقتصادية على البنية الأساسية للمؤسسة.
- تخصص القائمين باستيفاء السجلات الروتينية .
- تقبل الأفراد الذين يتم جمع البيانات منهم لهذا الإجراء. (علي ,2019:ص30)



الأهداف التي تحققها أنظمة المعلومات الصحية :

يبرز (السرحان, 2020) الأهداف التي تحققها حوسبة الأنظمة الصحية فيما يأتي:

1. زيادة كفاءة الرعاية الصحية، وتعزيز جودتها من خلال اتباع معايير الجودة.
2. تجنب التداخلات الافتراضية واعتماد التداخلات القائمة على الأدلة.
3. تعزيز الشراكة فيما بين المراجعين والكوادر الطبية والإدارية.
4. تمكين التثقيف الصحي للكوادر الطبي والمراجعين من خلال إتاحة معلومات وقائية موجهة إلى الأفراد.
5. تمكين تبادل المعلومات والاتصال بين كافة مرافق الوحدة الصحية والإدارات العليا لها.

وفي ضوء ما سبق يتضح بأن الأنظمة الصحية المحوسبة هي: من مجموعة من البرمجيات التي تحتوي على مجموعة ايقونات مخصصة للسجلات الطبية وتنظيم مواعيد المرضى، كما تحتوي على السجل المرضي والبيانات الطبية للمريض من معالجات وصور إشعاعية، بالإضافة إلى السجل الشخصي للمريض، ويمكن الاطلاع على هذه البيانات من قبل الطبيب

المعالج والكوادر الطبية والتمريضية وتتاح قراعتها في جميع الوحدات الصحية التي تقع ضمن ملاك واحد كالمستشفيات والمراكز الصحية التي تستخدم الأنظمة الصحية المحوسبة، كما يمكن للإدارات العليا الاطلاع



على هذه البيانات، وأحيانا في ضوءها تستطيع الإدارة الحكم على مدى التزام الموظفين بتعليمات الإدارة العليا.

تطبيقات أنظمة المعلومات الصحية :

يتكون نظام معلومات المستشفيات من عدة تطبيقات رئيسية :

سجل المريض الالكتروني: تمثل نقطة مركزية . تصب فيها وتتشق عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض، كما أنها تمتاز بدقة محتواها وسهولة الوصول إليها من خلال تكاملها مع مصادر المعلومات المختلفة من خلال نظم شبكات المعلومات.

• **نظام معلومات المختبر:** هو نظام برمجي لتسجيل عمل مختبرات التحاليل الطبية، ابتداء من استقبال طلبات التحاليل إلى تحصيل ومعالجة النتائج ومن ثم طباعتها، وقد يعالج هذا النظام عملية تحديد العينات اللازمة للتحليل، وتوجيهها إلى الأقسام المختلفة للمختبر بحسب الاختصاص.

نظام الصيدلانية: نظم معلومات مكونة من مجموعة من النظم الحاسوبية المعقدة التي صممت من أجل تلبية أقسام الصيدلانية، وهذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام، وسلامة المرضى وتخفيض التكاليف والتفاعل الكامل مع نظام معلومات المستشفى.

نظام معلومات الأشعة: هو نظم حاسوبية متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة، ويقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة ومعالجتها وتوزيعها وعرضها على مزودين الخدمة الصحية ذوي الاختصاص بشكل



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

رقمي. ويرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة ويتكامل مع الأنظمة الأخرى في المستشفى من جهة أخرى مثل نظام معلومات المستشفى أو السجل الصحي الإلكتروني.

نظام إدخال الأوامر الطبية إلكترونياً: يشمل كل الأوامر التي يقوم الطبيب بتسجيلها في السجل الصحي الإلكتروني للمريض. (الشيتي, 2017: ص15).

جودة الخدمات الصحية :

إن أول من استخدم هذا المفهوم في مجال الطب ممرضة بريطانية تدعى " فلورنس نايتجيل " والتي كانت تشرف على تقديم الرعاية الصحية بالمستشفيات العسكرية خلال حرب القرم وذلك بإدخال معايير أداء بسيطة إلى عملها مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في عدد الوفيات في تلك المستشفيات. كما إن موضوع جودة الخدمة الصحية أصبح من المواضيع الأساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية، كما أن هذا الموضوع هو محل الاهتمام والتركيز من قبل إدارات المستشفيات، والمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية، والأطباء، والجهات الممولة لهذه الخدمات حيث تركز هذه الأطراف المتعددة على موضوع جودة الخدمة الصحية لتحقيق أهدافها ومصالحها، إذ إن الخلل والأخطاء في جودة الرعاية الصحية غير مقبول وتتعدى آثاره الضرر المادي إلى الضرر الجسدي والنفسي ولا بد من التطلع إلى ممارسة صحية خالية من العيوب. (عبدالقادر, 2015 : ص905).

يمكن تقديم أفضل خدمات الرعاية الصحية لإدارة المستشفى وذلك لتمييز المستشفى ورفع مستوى الكفاءة وزيادة المركز التنافسي العملي المناسب. حيث تعتبر الجودة المدركة بأنها إجراء تقييم يتم فيه مقارنة



توقعاته العميل بملاحظات الخدمة الخاصة به، فجودة خدمة الرعاية الصحية هي التفاوت بين تصورات العملاء وافترضايتهم فيما يتعلق بالخدمات في وضع الرعاية الصحية، لإرضاء العملاء والمحافظة عليهم. (الصغير , 2021 :ص7).

تعريف جودة الخدمة الصحية :

الجودة الصحية تتعلق بمنظور المريض وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذه الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة . فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة . فجودة الخدمة الصحية تعني تقديم خدمة بمستوي عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالصورة التي تتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم من خلال مقاييس موضوعة مسبقة لإنتاج وتقديم الخدمة وإيجاد صفة التمييز فيها . (العتيبي ,2019:ص198)

يمكن أن تقسم الخدمات الصحية إلى قسمين :

1) الخدمات الصحية العلاجية : تشتمل على الخدمات الصحية المرتبطة بصحة الفرد مباشرة؛ والتي تشتمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو يتم من خلال الخدمات الصحية التي تحتاج رعاية سريره داخل المستشفيات أو عن طريق الجراحة، والهدف هنا هو تخليص الفرد من المعاناة وألم المرض.



(2) الخدمات الصحية الوقائية : وهي الخدمات المرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن نطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية، حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والوبائية والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوكيات الأفراد غير المشروعة التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة ويرتبط هذا بصحة الأفراد ولكن بصورة غير مباشرة .(العلواني ,2018:ص214)

أهداف جودة الخدمات الصحية:

يرى (بحر , 2019) أن أهداف جودة الخدمات الصحية تكمن في التالي:

1. ضمان الصحة النفسية والبدنية للمستفيدين.
2. تقديم خدمات صحية بجودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المريض وخلق ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لهذه المنظمة الصحية.
3. يعتبر الحصول على التغذية الراجعة وانطباعات المرضى وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
4. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين مقدم الخدمات الصحية والمستفيدين.
5. تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
6. يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الخدمات الصحية المقدمة للمرضى الهدف الأساسي من تطبيق الجودة، بالتالي تحقيق مستويات إنتاجية أفضل.



7. إن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لابد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتوسعي لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية الحصول على رضا المستفيد.

8. تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

أبعاد جودة الخدمة الصحية :

أبرز (عايض, 2018) العديد من أبعاد جودة الخدمة الصحية في التالي :

1. الجوانب الملموسة. وتشمل المتغيرات الآتية:

- جاذبية المباني والتسهيلات المادية.
- التصميم والتنظيم الداخلي للمباني.
- حداثة المعدات والأجهزة الطبية .
- مظهر الأطباء والعاملين.

2-الاعتمادية: وتشمل المتغيرات الآتية :

- الوفاء بتقديم الخدمة الصحية في المواعيد المحددة .
- الدقة وعدم الأخطاء في الفحص أو التشخيص أو العلاج .



- توافر التخصصات المختلفة .
- الثقة في الأطباء والأخصائيين.
- الحرص على حل مشكلات المريض.
- الاحتفاظ بسجلات وملفات دقيقة .

الاستجابة وتشمل المتغيرات الآتية :

- السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة .
- الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال.
- الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض.
- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي .
- إخبار المريض بالضبط عن موعد تقديم الخدمة والانتهاؤ منها.

الأمان: ويشمل المتغيرات الآتية :

- الشعور بالأمان في التعامل.
- المعرفة والمهارة المتخصصة للأطباء.
- الأدب وحسن الخلق لدى العاملين.
- استمرارية متابعة حالة المريض .



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

- سرية المعلومات الخاصة بالمريض
- دعم وتأييد الإدارة للعاملين الأداء وظائفهم بكفاءة.

5. التعاطف: ويشمل المتغيرات الآتية :

- تفهم احتياجات المريض.
- وضع مصالح المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين .
- ملاءمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة .
- العناية الشخصية بكل مريض.
- تقدير ظروف المريض والتعاطف معه.

دور تطبيق أنظمة المعلومات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب الرياض :

بدأت المملكة مسيرة تحولها للمعاملات الإلكترونية مع بداية عام 2005 بإنشاء برنامج المعاملات الإلكترونية الحكومية (بسر) بهدف رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة للمستفيدين من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال. حيث أصبح التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات الحكومية واقعا ملموسة يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم مع الجهات الحكومية. ولعل ما تحققه المملكة من تقدم في مسيرة التنمية المستدامة ترصده التقارير والمؤشرات العالمية ذات



العلاقة، ومن ذلك قياس الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الذي يوضح أن المملكة تسير بخطى ثابتة نحو الأمام. ومن أهداف برنامج يسر رفع كفاءة القطاع العام وتقديم خدمات بأفضل وأيسر للأفراد (الشوابكة، 2019: ص127).

في القطاع الصحي تحسن الأعمال الإلكترونية جودة الخدمات الصحية وتساعد على خفض التكاليف العملية لما تنظمه من انسيابية في العمل ومركزية في المعلومات. على سبيل المثال، يمكن أن يحفظ السجل الطبي للمريض بشكل سري في مركز للمعلومات أو في ما يعرف بالمقاصة بشكل متيسر مع المعلومات الهامة وذات الصلة ليتم تبادلها بثقة تامة وبحمائية مطلقة. هذا التوجه يعزز الرؤية الطويلة الشمولية لصحة الفرد والجماعة معطيا صاحب المهنة "الطبيب" المنظور الفرصة ليكون أكثر فعالية وتأثير في التشخيص والعلاج بشكل عرضي " من حين لآخر" وكذلك مانحة الهيئات الصحية معنى ونتيجة لحصيلة التقييم. (السديري ، 2014 : ص189).

سهولة المشاركة بالبيانات والحصول عليها، وسهولة ربط الشبكات والاتصالات، وربط الأجهزة ضمن الأنظمة المفتوحة، وسهولة الاستخدام والوصول للبيانات والمعلومات، وخفض تكاليف إنشاء النظام وصيانته، ووصول عالمي للبيانات.

إن وجود نظام أو تطويره للمساعدة في تقديم رعاية صحية إلكترونية لضرورة هامة في ظل المنافسة المحلية والدولية وفي ظل الرغبة الكاملة في خفض التكاليف الإدارية والتشغيلية وجميعها تعد عوامل هامة دفعت الكثير من المستشفيات بتقديم الرعاية الإلكترونية. إن مقدمي الرعاية الصحية يحتاجون إلى بعض



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

الإمكانيات للمنافسة في سوق المنافسة وهي: الوصول إلى سلسلة متصلة من الخدمات الطبية بطرق مختلفة، والتركيز على الرعاية الأولية والوقائية، وأسعار منافسة ومدروسة، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها، وإظهار الجودة وإبراز المخرجات، وتكاليف فعالة في إدارة المرضى، وتكامل خطط الرعاية الصحية ووظائفها، والتكامل مع الموردين والأطباء والموارد المالية وتوصيل الخدمات.

والسجل الطبي الإلكتروني هو سجل مصمم لإظهار جميع الأنشطة ذات العلاقة بالصحة الطبية للفرد مثل بيانات المريض، وتسجيل المواعيد وتسجيل المعلومات الصحية والاتصال الطبي بالعبادات وإعادة طلب الوصفة الطبية والوصفة الإلكترونية. والمريض يمكنه المشاركة في إعداد سجله الطبي، والسجل الطبي يجب أن يصمم لوضع جميع الأنشطة المتعلقة بالشؤون الطبية للمريض، ونظرا للتنقلات الفرد المكانية فإنه من الضروري أن يكون هذا الملف متوفر ويمكن قراءته من مواقع مختلفة و متناثرة،

إن مستقبل استخدام الحاسب الآلي وتقنياته في المستشفيات في ازدياد وانتشار واسع على نطاقات مختلفة في الأعمال الإدارية وفي الأعمال الصحية الطبية على حد سواء. ومن التطبيقات المستخدمة في المستشفيات حاليا ملف المريض الإلكتروني. (السديري , 2014 :صص189-190).

الدراسات السابقة :

دراسة (مقيح , 2021). بعنوان : مساهمة نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الصحية: دراسة ميدانية لمؤسسات القطاع الصحي العمومي بولاية ميلة.



هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات القطاع الصحي العمومي بولاية ميلة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وأسلوب دراسة حالة لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة، بحيث تم تصميم استبيان لجمع البيانات، وباستخدام الحصر الشامل، وزع على أفراد مجتمع الدراسة الذي يقدر ب 11 مؤسسة استشفائية، ولاختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل النتائج وتفسيرها. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية على تحسين الأداء الوظيفي مؤسسات القطاع الصحي العمومي بولاية ميلة بنسبة 42.9% وهي نسبة تأثير ضعيفة.

دراسة (خان, 2021). بعنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الأطباء والمرضى والبالغ عددهم (93)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج SPSS V22 في التحليل الإحصائي للبيانات. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

الخدمات الصحة من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (7.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، وتحديدًا في تفسير بعدي الضمان والتعاطف.

منهج الدراسة.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة.

الموظفين بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض .

عينة الدراسة.

عينة عشوائية بسيطة مكونة من (112) موظفين من الموظفين العاملين بمجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض .

خصائص أداة الدراسة.

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص الشخصية والوظيفية تتمثل في: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقسام، ساعات العمل، عدد المرضى الذين يتم رعايتهم.

أداة الدراسة.



بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحثون أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين:

الجزء الأول: وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقسام، ساعات العمل، عدد المرضى الذين يتم رعايتهم.

الجزء الثاني: وهو يتكون من (24) عبارة مقسمة على ثلاثة محاور كما يلي:

– **المحور الأول:** يتناول إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب

الأسنان بجنوب مدينة الرياض، وهو يتكون من (8) عبارات

– **المحور الثاني:** يتناول إدراك الموظفين لخدمات مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة

الرياض للتحويل الرقمي، وهو يتكون من (8) عبارات

– **المحور الثالث:** يتناول إدراك الموظفين لمعوقات أنظمة المعلومات الصحية بمجمع عيادات طب

الأسنان بجنوب مدينة الرياض، وهو يتكون من (8) عبارات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب

الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social

Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).



وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($5-1=4$)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($5/4=0.80$) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من 1 إلى 1.80 يمثل درجة (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 1.81 إلى 2.60 يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 2.60 إلى 3.40 يمثل (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 3.41 إلى 4.20 يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من 4.21 إلى 5.00 يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة .
3. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.



5. تم استخدام اختبار مان ويتيني "Mann-Whitney" للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة والتي تنقسم إلى فئتين المؤهل

العلمي (بكالوريوس - ماجستير).

6. تم استخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين "Independent Sample T-Test" للتعرف على إذا ما

كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة

والتي تنقسم إلى فئتين (النوع).

7. تم استخدام تحليل التباين الأحادي "One Way Anova" للتعرف على إذا ما كانت هناك فروق ذات

دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة والتي تنقسم إلى أكثر

من فئتين (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة).

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

1. أن درجة إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية جاءت عالية جداً، وذلك يتمثل في موافقة

أفراد الدراسة بشدة على كل من (أن الابتكارات الرقمية تساعد في تسريع الأعمال في مجمع عيادات

طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض ، وكذلك أن أنظمة المعلومات الصحية تساهم في تعزيز صحة

الأشخاص والسكان، وتقليل التكاليف وتحسين التجارب، وإن أنظمة المعلومات الصحية توفر رعاية



صحية عالية الجودة بجميع مستوياتها، وأن أنظمة المعلومات الصحية تعزز السلوك الصحي وتغيير بعض الأنماط والسلوكيات الصحية بالمجتمع).

2. أن درجة إدراك الموظفين لخدمات مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض جاءت عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (توفر شبكات الاتصال السريعة ، وكذلك أن التكنولوجيا الرقمية تواكب المستجدات الحديثة، إضافة إلى وجود قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات في المجمع، وأن المجمع يمتلك مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية).

3. أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على معوقات أنظمة المعلومات الصحية ، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (عدم كفاية المخصصات المالية للتحويل الرقمي ب ، وكذلك انتشار ثقافة رفض التغيير ، إضافة إلى ضعف الإعداد المهني والرقمي للعاملين ، وعدم وجود أهداف واضحة لأنظمة المعلومات الصحية).

4. لا توجد هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة (مدى إدراك الموظفين لأهمية أنظمة المعلومات الصحية .- مدى إدراك الموظفين لخدمات مستشفى مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض - مدى إدراك الموظفين لخدمات مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض) باختلاف متغير الجنس.

5. لا توجد هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول محاور الدراسة (مدى إدراك الموظفين لأهمية التحويل الرقمي بمستشفى طب الأسنان بمدينة الرياض - مدى إدراك



الموظفين لخدمات مستشفى طب الأسنان بمدينة الرياض للتحول الرقمي - مدى إدراك الموظفين لخدمات مستشفى طب الأسنان بمدينة الرياض للتحول الرقمي) باختلاف المتغيرات الديموغرافية.

ثالثاً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

1. قيام مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض بتوفير دورات تدريبية وورش عمل للموظفين حول كيفية التعامل مع أنظمة المعلومات الصحية .
2. نشر الوعي داخل المؤسسات الصحية حول أهمية أنظمة المعلومات الصحية ، ودورها في تحسين الخدمات المقدمة.
3. زيادة المخصصات المالية للتحول الرقمي في مجمع عيادات طب الأسنان بجنوب مدينة الرياض ، حيث بينت النتائج أن عدم كفاية تلك المخصصات من معوقات التحول الرقمي بالمجمع.
4. وضع أهداف محددة وواضحة لأنظمة المعلومات الصحية، حيث كشفت النتائج أن عدم وجود أهداف واضحة لنظم المعلومات الصحية من معوقاتهما
5. زيادة المعلومات والخبرات اللازمة لدى العاملين حول التعامل مع التكنولوجيا الجديدة، والتقنيات الرقمية اللازمة لعملية التحول الرقمي

رابعاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يقدم الباحثون بعض التوصيات لدراسات مستقبلية، والتي يأمل



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

ISSN: 2707-7675

أن تُساهم في إثراء الميدان العلمي في ذلك المجال، وذلك كما يلي:

1. إجراء دراسة تتناول اتجاهات الموظفين للتحول الرقمي وأنظمة المعلومات الصحية بمستشفيات أخرى وبمناطق أخرى.

2. إجراء دراسة تتناول التحديات التي تواجه جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والخاصة .

المراجع :

- بحر، يوسف عبد عطية، و الجدي، بلال جمال. (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج27، ع3 ، 1 - 25.



- حموي، فواز صالح، و الطويق، عوض أحمد سليم. (2015). دور حوسبة القطاع الصحي الحكومي في الحد من هدر الدواء في مستشفى الأمير حمزة في الأردن. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية: جامعة تشرين، مج37، ع6 ، 49 - 66.
- خان، أحلام، مباركي، صالح، و خير الدين، جمعة. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج8، ع1 ، 77 - 92.
- الدروبي، وفاء عبدالله (2014). البيئة التكنو اجتماعية ونجاح الأعمال الإلكترونية : دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية , رسالة ماجستير , جامعة عمان العربية , كلية الأعمال.
- السديري، محمد أحمد بن تركي (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية : دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية , مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الإقتصاد والإدارة , جامعة الملك عبد العزيز , مج28، ع1.
- السرحان، جعفر عبدالرحمن علي، و السرحان، عطا الله فهد. (2020). أثر حوسبة الأنظمة الصحية على تحسين الخدمات في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- شديد، مصطفى محمد علي. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج22، ع4 ، 193 - 226.
- الشوابكة، عدنان عواد. (2019). أثر متطلبات الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك عبدالله الطبية في مكة المكرمة. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع4 ، 123 - 144.



- الشيتي، إيناس محمد إبراهيم. (2017). واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات القطاع الصحي في إمارة القصيم. مجلة البحوث الإدارية، مج35، ع1، 1 - 90.
- عبدالقادر، محمد نور الطاهر أحمد. (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين: دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج11، ع4،
- العتيبي، عبدالله بن ضاوي. (2019). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج20، ع1، 185 - 208.
- العلواني، عديلة. (2018). أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية. مجلة آفاق للعلوم: جامعة زيان عاشور الجلفة، ع13، 214 - 226.
- على، ضياء على طه، محجوب، حسناء محمود أحمد، و منصور، مريم صالح محمد. (2019). واقع نظم المعلومات الصحية في مصر: دراسة ميدانية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة المنوفية، شبين الكوم.
- الغامدي، احمد بن عبدالله عطيه قران. (2021). متطلبات دعم التحول الرقمي عبر مدارس بوابة المستقبل لتحقيق رؤية السعودية 2030. مجلة جامعة الطائف للعلوم الإنسانية: جامعة الطائف، مج7، ع27، 637 - 687.
- مقيمح، صبري، و شنتي، مروة. (2021). مساهمة نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الصحية: دراسة ميدانية لمؤسسات القطاع الصحي العمومي بولاية ميلة. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، مج14، ع2، 108 - 135.