



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية
بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بن عزة عمر
بالتطبيقات ولاية تقرت

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل.م.د في العلوم السياسية
تخصص: سياسة عامة

تحت إشراف الأستاذة:

د. دوش الهادي

إعداد الطالبين:

● بالضياف الشيخ

● سموجي عبد الغني

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
جراية الصادق	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
دوش الهادي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا وقررا
شكيمة ياسين	أستاذ ماضر -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023م



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



**دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية
بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بن عزة عمر
بالتطبات ولاية تقرت**

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل.م.د في العلوم السياسية
تخصص: سياسة عامة

تحت إشراف الأستاذة:

د. دوش الهادي

إعداد الطالبين:

● بالضياف الشيخ

● سموحي عبد الغني

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
جراية الصادق	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
دوش الهادي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا وقررا
شكيمة ياسين	أستاذ ماضر -أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023م



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

﴿ یَرْفَعُ اللّٰهُ الَّذِیْنَ اٰمَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِیْنَ اٰتَوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ ﴾

سورة المجادلة الآیة: (11)

الإهداء

نؤمن بمقولة لكل نهاية بداية وها نحن نرى رحلتنا الجامعية قد شارفت
على الانتهاء بالفعل .

من بعد تعب ومشقة لوقت طويل وها نحن اليوم نختم بحث تخرجنا
بكل ما لدينا من همة وامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتنا وقدم لنا
المساعدة ولو باليسر.

نهدي هذا النجاح الى أنفسنا اولاً ثم الى كل من سعى معنا لإتمام هذه
المسيرة ، دمت لنا سنداً لا عسر له .

الى من أرسى لنا خطوات المستقبل خطوط من الثقة واحب الى من حصد
الاشواك عن دربنا ليسهد لنا طريق العلم الى عائلتنا الكريمة
الى كل شخص كان عوناً وسنداً لنا لوصولنا لنهاية هذا الطريق
ممتنين لكم جميعاً فاكنا لنصل لولا فضلكم من بعد الله تعالى .

الطالبة: فلاح خديجة

شكر وتقدير

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الذي رافقنا طيلة مدة الدراسة. إلى كل الأساتذة الكرام اللذين رافقونا طيلة الفترة الدراسية وقدموا لنا يد العون. إلى كل زملاء وزميلات الدراسة الطلبة والطالبات وفقهم الله جميعا. إلى كل من أعاننا ولو بكلمة طيبة من قريب أو بعيد وفق الله الجميع بخير الدنيا والآخرة.

المقدمة

مقدمة:

يعتبر قطاع الصحة من إهتمام معظم الدول ، حيث أن صحة الأفراد هي من أهم الأهداف التي تسعى الحكومات بلوغها ، من أجل ذلك لجأت العديد من الدول التأهب المادي والبشري للرعاية الصحية ، حيث أن العالم اليوم يشهد تقلبات عديدة في جميع المجالات مما أرغم جل الأنظمة إلى الدخول في عالم الرقمنة لمسايرة الثورة العلمية والتكنولوجية في معظم القطاعات الحيوية للدول ، ولعل من أوائل هذه القطاعات قطاع الصحة فأصبح هذا الأخير كغيره من القطاعات الخدمية يسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وإيجاد أحسن الآليات لتطوير الخدمات الصحية المقدمة لمواطنيها ، والتي ظهرت في الإستخدامات الإلكترونية ورقمنة مختلف أنشطته بهدف الوصول إلى جودة خدماته، إلا أن المستشفيات العمومية في الجزائر أغلبها إلى الآن تستخدم الطرق التقليدية البيروقراطية التي عجزت على معالجة الكم الهائل من المعلومات والسرعة والدقة في العمل، من هنا تظهر الحاجة للرقمنة بإستعمال البعد الرقمي الذي بات له تأثير كبير في طريقة عمل النظام الصحي، بغرض الوصول إلى أقصى كفاءة ممكنة في تحقيق خدمات صحية ذات جودة .

-أهمية الموضوع:

يعتبر موضوع الرقمنة الصحية موضوعا ذو أهمية بالغة لا نستطيع تجاهلها ، حيث أن الرقمنة في قطاع الصحة من مساعي الدولة الجزائرية مؤخرا ، ويمكننا توضيحها على المستويين النظري والعملي.

-الأهمية العلمية: تتمثل أهمية دراسة موضوع الرقمنة في قطاع الصحة إلى البحث في طبيعة الخدمة التي تقدمها المرافق الصحية ، ومدى إمكانية تحسين من جودتها بواسطة إدخال الرقمنة عليها ، ومواكبتها لمتطلبات الحداثة والعصرنة في مختلف الجوانب من

أجل تخفيف العبء على العمال وتحقيق رضى العملاء، تكمن الأهمية الخاصة للموضوع في معرفة إنعكاسات الرقمنة على الخدمات الصحية .

-**الأهمية العملية:** تسعى جميع المؤسسات وخاصة الصحية منها للاستفادة من التكنولوجيات الحديثة من أجل تحسين الأداء ومواكبة متطلبات العصر وتحقيق رضى الأفراد ، لذلك سلطنا

الضوء في هذه الدراسة على أحد المؤسسات العمومية في الجزائر لرصد واقع استخدامات التكنولوجية الحديثة ومعرفة كيفية تبنيها وتجسيدها على أرض الواقع ومدى أهميتها وتأثيرها على الخدمات الصحية للرفع من كفاءتها والوصول الى رضى الأفراد.

- أسباب اختيار الموضوع :

يعود اختيار الموضوع إلى دوافع ذاتية وموضوعية، نذكر منها:

- **الدوافع الذاتية:** بسبب إنتمائي إلى هذا القطاع حيث سأسعى جاهدا للمشاركة في وكذلك الرغبة في هذا الموضوع بسبب الفوائد العظيمة الناجمة تفعيل الرقمنة بالمؤسسة، . عن وكذلك الفضول العلمي في معرفة إنعكاسات الرقمنة على مستوى القطاع الصحي .

-**الدوافع الموضوعية:** حدثت هذه الموضوع بالذات ونقص الدراسات السابقة جعل الفضول ينصب إلى مناقشته وجعله كإضافة علمية يقتدى بها ، إضافة إلى تبيان دور التكنولوجيات الحديثة في الرفع من كفاءة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات العمومية.

- أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مايلي:

- التعرف على مدى دور الرقمنة على الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بن عزة عمر.

- التعرف على مدى تأثير الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة.
- دراسة مدى إهتمام المؤسسة العمومية الإستشفائية بن عزة عمر بالوسائل التكنولوجية الحديثة المتاحة.
- التعرف على دور الرقمنة في تقليص الأخطاء المرتكبة من قبل إستخدام الرقمنة .
- الدراسات السابقة :

المقصود بالدراسات السابقة تلك البحوث والدراسات التي قام بها باحثون آخرون في نفس الموضوع، والدراسات التي تكون شديدة الصلة والارتباط بالبحث الحالي هي التي سيستفاد منها في بلورة المشكلة ، وسيستفاد من نتائجها في تحليل نتائج البحث الحالية، و الدراسات السابقة هي إحدى خطوات المنهجية في البحث العلمي، وليس ذكرها فقط لصلتها بالبحث الحالي أو من باب الذكر فقط ، وإنما أيضا من أجل الاستفادة منها من الناحية النظرية والمنهجية ، حيث تستمد أي دراسة مشروعيتها المنهجية و المعرفية من مجموعة من البحوث السابقة التي تلتقي معها في متغير أو أكثر، فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث الذي سبقته، لذلك لا بد من استعراض الدراسات السابقة المشابهة.

- دراسة شروق مسعودان ، ليندة رحال بعنوان : أثر الرقمنة على جودة الخدمات دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية -جيجل - مذكرة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بنى يحي - جيجل، 2021/2022

تناول الموضوع تحت الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الرقمنة على جودة الخدمة المقدمة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية جيجل ؟ ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

- الرقمنة تساعد على جذب أكبر عدد من الطلاب كما تسمح بالمراقبة و المتابعة من أجل الكشف عن العقبات المعوقات.

- الرقمنة لعبت دورا فعالا لنشر المعلومة و إنتاجها و تحديثها و توظيفها بكفاءة لدى طلاب الجامعة.

- الرقمنة في الوقت الحالي من أهم المحددات لمدى جودة الخدمة المقدمة.

- الطلبة في جامعة جيجل يوافقون إلى حد ما على تطبيق الرقمنة في بعدها "الامان" بمديرية الخدمات الجامعية، من خلال التعامل بسرية مع البيانات والمعلومات المدخلة، وكذا اعفائهم من التنقل إليها.

- دراسة بن دادي هشام ، سعيدات عبد القادر معمر بعنوان : رقمنة الخدمة العمومية ومبدا قابليه المرفق العمومي للتكيف مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص: قانون عام إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2021/2022

تناول الموضوع تحت الإشكالية التالية : - كيف ساهم مشروع رقمنة المرفق العام لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

- تعتبر رقمنة الخدمة العمومية من بين المفاهيم الحديثة التي أوجدها التحول إلى الإدارة الإلكترونية لما لها من مزايا في تحسين وترشيد الخدمات العمومية، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تقد الخدمات العمومية الكترونيا وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة في العالم.

- تنوع أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وتتطور وفق التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة، وإن كانت هذه الأساليب تهدف لتقديم خدمات بأسهل طريقة وبأجود مجال فإن واقع تطبيقها أو استخدامها في الجزائر كما أسلفنا سابقا يبقى دون المستوى المطلوب بالنظر لحجم دولة كالجزائر ووفق لما تملكه من إمكانيات مالية تجعل من عملية تقديم الخدمة العمومية أمرا جد ضروري، لكننا نقول أن تقديمها في الجزائر يبقى جد متأخر.

- إن رقمنة الخدمة العمومية اليوم تكتسي أهمية كبيرة في مختلف المجالات خاصة وأنها يمكن أن تدفع الاقتصاد نحو النمو والتطور وهو أمر جد ممكن إذا ما توافرت الإدارة الحقيقية مع توافر المناخ السائد الملائم لذلك، سواء تعلق الأمر بالعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية المتعلقة بطبيعة الفرد الجزائري.

- إن الخدمات العمومية الإلكترونية حقيقة موجودة في الإدارة المحلية الجزائرية من خلال عديد المشاريع الإلكترونية مثل البلدية الإلكترونية.

- دراسة سايب رانيا شيبوب آسية، بعنوان: دور الرقمنة دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات المسيلة مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص: قانون عام إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2021/2020

تناول الموضوع تحت الإشكالية التالية :

- ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات مديرية البريد والمواصلات بالمسيلة؟

ومن أهم ما توصل إليه من نتائج ما يلي:

- إن تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بمختلف مكوناتها تتميز بعدة خصائص، لعل أهمها المرونة واللاتزامنية والسرعة وعدم التقيد بالزمان والمكان.

- إن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر يتميز بالتباين، حيث نسبة استخدام الحاسوب والهاتف الثابت والأنترنيت من خلاله ضعيفة، في المقابل نجد أن نسبة استخدام الهاتف النقال واستعمال الأنترنيت من خلاله معتبرة.

- توجد علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير للخدمات البريدية، من خلال ما تمنحه من كفاءة وفعالية، وإنتاجية، كما أن وضعية استخدام

مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في ولاية المسيلة تكاد تنطبق على وضعية الجزائر بصفة عامة.

الفجوة البحثية :

من خلال الدراسات السابقة نلاحظ أن دراستنا الحالية تركز على مجال محدد (الخدمات الصحية) بينما ركزت الدراسات السابقة على مجالات أوسع (الخدمات الجامعية، الخدمات العامة، خدمات بريد ومواصلات) ، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، في حين ركزت الدراسات السابقة على جوانب مختلفة مثل تحسين جودة الخدمات أو كفاءة العمليات ، أيضا ينتمي مجال الدراسة الحالية إلى مجال محدد (الصحة) بينما تنتمي الدراسات السابقة إلى مجالات أوسع (التعليم، الإدارة العامة، الاتصالات).

- إشكالية الدراسة :

إن الإهتمام بالرقمنة التي هي عبارة عن تحولا جذريا في المقومات التي ترتكز عليها الإدارة التقليدية، فهي لا تعتبر خبرة مستوردة أو وصفة جاهزة ، بل هي نظام متكامل من المكونات التقنية ، المعلوماتية ، التشريعية، المالية ، البشرية ، البيئية، وغيرها، فبالتالي هي عملية معقدة تطبيقها يتطلب توفير متطلبات متكاملة وعديدة وإخراجها إلى حيز الواقع العملي ليس بالأمر السهل ، كما أن للرقمنة أهمية كبيرة نظرا لمساهمتها في تحقيق أهداف المنظمة والحفاظ على بقاءها وإستمراريتها في ظل التنافسية ، من خلال إستغلال موارد المنظمة المتاحة أو مدخلاتها بأقل تكلفة ممكنة وبكفاءة جد عالية مع المحافظة على صحة وراحة الأفراد ، لذا فقد أصبحت من الضرورة الحتمية على جميع المنظمات تبني عملية الرقمنة، نظرا لما لها أيضا من تأثير إيجابي على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. وفي هذا الإطار تتجلى الإشكالية التالية : - ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالطيبات ولاية تقرت ؟

وعليه يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم خدمات الصحية؟ وما هي شروط الجودة فيها؟
- كيف يتم تأثير للتجهيزات الرقمية على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
- كيف ساعدت الرقمنة في تسهيل الرعاية الصحية للأفراد؟
- ما هو إنعكاس وسائل الإتصال الحديثة على فاعلية أداء الموظفين بالمؤسسات الصحية؟

فرضيات الدراسة.

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات الآتية:

- يوجد تأثير كبير للرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية بالطيبات.
- كلما زاد التمكن في الرقمنة كلما زاد في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- هناك تأثير إيجابي لاستعمال تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء موظفي المؤسسة الاستشفائية بالطيبات.

- مناهج الدراسة.

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين، منهج دراسة الحالة (الجزائر) ومن خلالها والمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة اعمر بالطيبات، وهو المتبع بصفة رئيسية كونه الأنسب لمعالجة مختلف العناصر الأساسية للبحث، من خلال هذه الدراسة الوصفية التحليلية و محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك، كما تم الإستعانة بالمنهج الوصفي كون الموضوع يفرض إستعراض بعض التصورات والمفاهيم الاصطلاحية وذلك في حدود ما يقتضيه هذا الاستعراض.

- **حدود الدراسة :**

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية :

تقتصر الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات - تقرت (الجزائر)

الحدود الزمانية : دراسة ميدانية بمستشفى بن عزة عمر بالطيبات ، حول مشروع تطبيقات الرقمنة من نوفمبر 2018 إلى غاية ماي 2024

صعوبات البحث :

هناك عدة صعوبات:

- شساعة الموضوع مع ضيق المدة الخاصة لإنجازة للبحث.

- صعوبة الحصول على المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع خاصة في مجال الرقمنة الصحية .

- حداثة الموضوع ونقص الدراسات السابقة

خطه البحث :

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها تم تقسيم هذه الدراسة الى ثلاثة فصول:

الفصل الأول لتسليط الضوء على الاطار النظري لرقمة القطاع الصحي وذلك من خلال مبحثين .

المبحث الأول خصص لمفاهيم أساسية حول الرقمنة ، أما المبحث الثاني يدور حول مفهوم الخدمات الصحية مع سرد لأنواعها وخصائصها .

أما الفصل الثاني فأرتكز على إنعكاسات تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الصحية ، وذلك من خلال مبحثين . المبحث الاول تحدث عن التسهيل ، التسريع والشفافية اما الثاني فعن الجودة وتقليص الأخطاء .

في حين الفصل الثالث فيمثل الشق التطبيقي لدراسة الحالة المؤسسة العمومية الاستشفائية من خلال هو الآخر مبحثين ، المبحث الأول حول اساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر، اما المبحث الثاني بخصوص عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الاول:

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة:

الرقمنة، الخدمات الصحية

الفصل الأول الإطار النظري والمفهومي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل من الدراسة الجانب النظري والمفاهيمي للرقمنة والتطورات التي شهدتها عبر عدة محطات وأهم أهدافها ، إضافة الى مفهوم الخدمات الصحية ومجمل أنواعها ، ثم أهم الخصائص التي تميز الخدمات الصحية ، وهذا من خلال تقسيم هذا الفصل إلى بحثين اللذين هما : الأول يتطرق لموضوع الرقمنة من خلال البدء بالتعريف ثم النشأة ثم الأهداف أما المبحث الثاني فهو أيضا يتطرق لموضوع الخدمات الصحية ، من خلال إعطاء المفهوم العام ثم الأنواع ثم الخصائص .

المبحث الأول: الرقمنة: التعريف ، النشأة ، الأهداف

تعد الرقمنة تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال، الغرض منها إنتاج عوامل جديدة للمعرفة البشرية أو أشكال جديدة من عوامل المعلومات و إلى تمكن المؤسسات من المعلومات و تخزين كم هائل منها في حيز صغير مع إمكانية استرجاعها و استغلالها في أسرع وقت ممكن، كما اتجهت معظم المنظمات للإهتمام بجودة خدماتها وتميزها والبحث عن النموذج الأمثل في الإدارة لتقديم خدمات مطابقة لتوقعات المستفيدين.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة.

تدل كلمة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبيان والكتابة والقلم والخط ، ويقول ابن منظور " الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه ، وكتاب مرقوم ، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز

الفصل الأول الإطار النظري والمفهومي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

و جل " كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم :القلم: ضرب مخطط من الوشي ، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه.¹

أما اصطلاحا، فيعرفها "سعيد يقطين" الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه عملية تحويل أي نوع من الوثائق (الأوراق) إلى النمط الرقمي ، وبذلك يصبح النص أو الصورة المتحركة أو الثابتة أو الصوت أو الملف مشفراً إلى أرقام لأن هذا النقل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان صنفها بأن تصبح قابلة للإستقبال والإستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية "، وهنا يتضح أنّ ترقيم النص هو عملية نقل النص المكتوب أو المطبوع أو المخطوط من صيغة الورقية إلى صيغة الرقمية ليصير جاهزاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.²

وظهرت مفاهيم أخرى مرتبطة بمصطلح " الرقمنة " و ذلك تبعاً للسياق الذي يستخدم فيه ، فيرى تيري كواني "Terry Kuny" " الرقمنة على أنها " عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية، والصور الثابتة، المتحركة....) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسوب الآلي عبر النظام الثنائي (BITS) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ، يمكن أن يطلق عليها مصطلح الرقمنة، ويتم القيام بهذه العملية بواسطة مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتعرف " شارلوت بيرسي " Charlette Buresi " الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم " دوج هو ودجز Doug Hodges " مفهوماً آخرًا ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتواجد على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي ، مثل (مقالات

¹ - عوني نادية ، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر ،سعيدة كلية الحقوق و العلوم السياسية) ، 2016/2017 ، ص28.

² - أحمد فرج ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة :جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية
،العدد 4، 2009،ص 11 .

الفصل الأول الإطار النظري والمفهومي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

الدوريات ، والكتب، والمخطوطات، والخرائط)..... إلى شكل رقمي وبمعنى آخر هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب الإلكتروني.¹

المطلب الثاني: نشأة الرقمنة .

مع منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتدرج ببطء في بعض القطاعات، ثم ظهرت بقوة مع بروز شبكة الإنترنت في التسعينيات، وتعززت بتدفق البيانات الضخمة في الألفية الحالية ، فأصبح النمط الرقمي والترميز الثنائي (0 و 1) المعرف بالآحاد والأصفار تسيطر على جميع العالم. ليمتد لكل المجالات ودون إستثناء، من لعب للأطفال إلى المؤسسات وحتى حكومات الدول ونشاطاتها... الخ.²

وأصبحت الرقمنة تؤثر على الطريقة التي يعيش فيها العالم من معظم جوانبها الاقتصادية والاجتماعية ، حتى أصبح من المستحيل إيجاد شخصاً ليست له علاقة بالرقمنة بقليلها أو كثيرها .

وبانتشار التقنيات الحديثة المبتكرة التي تقضي على القديم وتخلق بيئة جديدة تماماً مثل الذكاء الاصطناعي، والطباعة ثلاثية الأبعاد وشبكة الجيل الخامس المتنقلة التي تنقل البيانات الضخمة وتعالجها بسرعة البرق .

مع الإرتفاع الواسع للمجتمع المعلوماتي الثالث حيث أن الأول كان عصر الطباعة منذ أكثر من خمسمئة عام، و الثاني كان أثناء الحرب العالمية الثانية .

وبات كل فرد من هذا المجتمع بحوزته هاتفاً نقالاً، وأكثر من 70 % من سكانه مشتركون في النطاق العريض المتنقل، وأكثر من نصفهم أيضا يستخدمون الإنترنت والحاسبات، كما يعود مفهوم الرقمنة إلى مجموعة من التطورات التاريخية التي ظهرت عبر عدة مراحل ومحطات في ومؤسسات ومرافق عديدة ، لتسيير بعض الأنشطة المختلفة كالعامل المكتبي مثلا ، وهذا بعد دخول الحاسوب الآلي في كل من بريطانيا الولايات المتحدة الأمريكية .

¹ - سعيد يقطين ، من النص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي ،بيروت : مركز الثقافي العربي ط1 ، ص 9 .

² - عبد الرحمن محفوظي ايوب نوري، الرقمنة بالجزائر في ظل تحديات كورونا ، مذكره ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص سياسات عامه ، جامعه زيان عاشور الجلفة، 2021/ 2020، ص 17

الفصل الأول الإطار النظري والمفهومي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

تعود النشأة الأولى وبرز مفهوم الرقمنة إلى سنوات الخمسينات من القرن الماضي في بريطانيا و الولايات المتحدة في المكتبات لتحول جميع السجلات البطاقية الورقية إلى سجلات إلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وذلك في الإستعارة ما بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الإلكترونية ، توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحوث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعرفة والمعلومات¹

المطلب الثالث : أهمية الرقمنة.

إن الاهتمام بالتكنولوجيا سيقدم دفعة قوية للإدارة لترشيد وتنظيم أعمالها، حيث ينظر العديد من الإقتصاديين ، أن عصنة الإدارة تحمل أعبادا اقتصادية ، حيث أن الأموال الكثيرة التي كانت سابقا مخصصة لإقتناء مستلزمات الأوراق والطباعة يمكن أن توظف لأغراض أخرى تساهم في زيادة تفعيل مجال التنمية ، حيث أن التنمية في مجال التكنولوجيا، واستخداماتها الفعالة سيدفع نحو إدارة قوية و فعالة لتنظيم وترشيد أعمالها، كما أن الرقمنة الإدارية وتعميمها في كل القطاعات باتت ضرورة حتمية لا مفر منها ، وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد ، خاصة في ظل التطورات الهائلة والسريعة للتكنولوجيا التي يشهدها العالم².

ومن أهم أهداف الرقمنة ما يلي³:

✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد مقارنة بالقدرة الاستيعابية للإدارة التقليدية التي تبقى محدودة وتضطر العملاء الى الانتظار في طوابير .

✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية وإستغلال النفوذ.

¹ - لمقدم عبد الغني ومدلل عبد الفتاح ، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص سياسات عامة وإدارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، 2017، ص25.

- سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية وإفاق تطبيقها ، العربية السعودية ، 2012 ، ص 36 .²

- فاروق سيد حسن ، الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة ، بيروت : دور الراتب الجامعة ، ص 22 .³

الفصل الأول الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها السلبي وتسهيل العمل وتقسيمه والتخصص .
- ✓ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة الحديثة .
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الورقي وإستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة مع نشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت .
- ✓ القطاع الحكومي و القطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي .
- ✓ إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- ✓ توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلا من تشتت الجهود وإزدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- ✓ فتح قنوات إستثمارية مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات .

- ✓ تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي.
 - ✓ القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية الشفافية في التعامل وإلغى الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
 - ✓ اختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها.
 - ✓ تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية
 - ✓ مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.
 - ✓ إجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
 - ✓ تسهيل وسرعة التواصل الإجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية
 - ✓ الكثيرة كالبريد الإلكتروني .
 - ✓ تفعيل الأنشطة الإجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة .
- من خلال ما تقدم من أهداف فإن الرقمنة تلعب دورا هاما في المنظمة ، فالتكنولوجيا الجديدة والحديثة أصبحت وسيلة هامة لتوفير الجهد والوقت وتخفيض التكاليف، وزيادة السرعة في المعالجة، وتحسين الجودة والأنشطة في المنظمة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين هذه المعلومات وكذلك تحليلها والإستفادة منها دون توفير طرق ووسائل حديثة تتماشى مع التقدم التكنولوجي، فقد أصبح الحاسب الألي والبرامج والإنترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة، وهكذا تبرز أهداف الرقمنة في إستمرارية المؤسسة و في تحقيق رؤية مستدامة للرعاية الصحية وتحسين حياة الأفراد .

إلا أن الرقمنة تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:¹

- تقليص الوقت فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- تقاسم المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

1 - بن دادي هشام ، سعيدات عبد القادر معمر ، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف ، مذكرة لنيل الماستر، تخصص: قانون عام إقتصادي ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة ورقلة ، 2022 ص 13-14

○ قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.

قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

○ اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

○ الشبوع والانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.

○ العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

تعتبر الرقمنة ثورة تقنية ذات خصائص ومزايا وتحديات لأنها تُعد تحويل المعلومات من شكلها المادي إلى تنسيق رقمي قابل للتخزين والمعالجة بواسطة أجهزة الكمبيوتر. وتتميز هذه العملية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها ثورة تقنية حقيقية، تشمل سهولة التخزين والاسترجاع، وقابلية النقل، وإمكانية المعالجة، والتعديل، والاتصال، والوصولية. وتُقدم الرقمنة العديد من المزايا مثل تحسين الكفاءة والدقة والإنتاجية، وتوفير فرص جديدة للابتكار.

إن أي نجاح في عملية الرقمنة يتوقف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لذلك، وأي مشروع رقمنة يجب أن يقوم بتوفير المتطلبات التالية:¹

-المتطلبات الإدارية : تنحصر المتطلبات الإدارية فيما يلي:²

أ- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: من أجل تنفيذ ووضع مشروع الرقمنة يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ المشروع، لذا يجب الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

ب- القيادة والدعم الإداري: إن المفتاح الأساسي لإنجاح أو فشل أي مشروع هو القيادة فهي أكثر من العوامل المؤثرة فيه، إذ تلعب الإدارة دورا غاية في الأهمية والذي يحدد نجاح المشروع من فشله، وذلك عن طريق دعمها وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة وإهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الرقمنة .

ج - الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة غير ملائم لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات، ويتطلب تطبيق الرقمنة إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع

¹ - موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي،
مملة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2010، من من 90-92

² - عبد المنعم بريش محمد ، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهه الأزمات من
المنظور القانوني ، مجله وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلد 12 ، العدد 01 الخاص (الجزء 1) جانفي

مبادئ الرقمنة وذلك عن طريق إعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الرقمنة بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

د- تعليم وتدريب العاملين: تطلب الرقمنة إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب العالية لمواكبة التطور الحاصل في الأساليب والتقنيات الجديدة المعمول بها في الإدارات الجديدة المرقمنة، بالإضافة إلى ضرورة تثقيف وتوعية المجتمع بطبيعة الرقمنة من أجل تهيئته للتغيرات التي ستحصل سواء كان ذلك تقنيا أو سلوكيا من أجل تكيفه مع جميع متطلبات الرقمنة.

إن نجاح عملية رقمنة الإدارة يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية الأساسية، لكي تشكل قاعدة صلبة لضمان سير هذا التحول بسلاسة وتحقيق أهدافه المرجوة حيث تعد المتطلبات الإدارية للرقمنة ضرورية لكنها ليست كافية بحد ذاتها لضمان نجاح عملية التحول الرقمي، يجب أيضا التركيز على العوامل الثقافية والسلوكية وتوفير بيئة داعمة للإبتكار والتغيير لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من إمكانيات الرقمنة.

1 - المتطلبات التقنية : ويتعلق الأمر بتوفير ثلاثة عناصر أساسية هي :

أ- الأجهزة والمعدات: يتطلب أي مشروع رقمنة توفر الأجهزة التالية:¹

- الحواسيب: لا يمكن أن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة، ويتوقف نوع المحاسبات الآلية المطلوب شراؤها على المهام المطلوب انجازها، باستخدام تلك الحاسبات، ومن المهم جدا أن تكون الحاسبات

- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير في علم المكتبات،¹ تخصص إعلام علمي وتقني جامعة منتوري، قسنطينة، 2005/2006، ص102-103

الآلية التي يتم إستخدامها في عملية الرقمنة ذات مواصفات وإمكانيات حديثة وعالية ،
التي من بينها:

-الماسحات الضوئية : ويتم إختيارها تبعا للوثائق المراد رقمنتها.

-طابعات ليزيرية.

-وسائط التخزين وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع.

ب- شبكات المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين المجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي ولا بد من توفر هذه الشبكة حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الإنترنت.

ج- البرمجيات: إن الرقمنة تحتاج لمجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع وأي مشروع رقمنة هو بحاجة إلى برمجيات مثل أنظمة التشغيل وأهمها وأكثرها استعمالا نظام Windows xp ؛ برمجيات التطبيقات ، حزمة الأوفس HS office ، برمجيات معالجة الصورة ، برمجيات ضغط الملفات؛ برمجيات التشابك؛ برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات.

2 - المتطلبات البشرية: تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح الرقمنة حيث تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد، تقوم بمختلف عمليات الرقمنة، وتختلف عددهم من مشروع رقمنة لأخر حسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، ومشروع الرقمنة لا يتطلب وجود عدد كبير من العمال بقدر ما يتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية حيث أن مشروع الرقمنة بحاجة إلى متخصصون في الإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى.¹

- مهري سهيلة، المرجع السابق ص104¹

تعد الرقمنة عملية تحويلية شاملة تتطلب تضافر الجهود من مختلف الجوانب، وتلعب كل من المتطلبات التقنية والبشرية دورا حيويا في ضمان نجاحها ، فالتكامل الفعال بين المتطلبات التقنية والبشرية يشكل قاعدة صلبة لنجاح عملية الرقمنة ، فمن خلال توفير البنية التحتية المناسبة وتدريب الموظفين على إستخدامها ، يمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها في تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتقديم خدمات أفضل للمتعاملين، وتعزيز قدرتها على المنافسة .

4- المتطلبات المالية: تحتاج المشاريع الضخمة إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية بإستمرار، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع ورصد ميزانية مستقلة للمشروع، بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع.¹

- المقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016/2017 ص47

المبحث الثاني: الخدمات الصحية: المفهوم ، الأنواع ، الخصائص.

تعتبر الخدمات الصحية من أهم الخدمات في وقتنا الحالي، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه في إنتاج وتقديم خدمات صحية ضرورية تتعلق بسلامة وصحة الفرد، من خلال تضافر جهود الفريق الطبي، ولذا سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على مفهوم الخدمة الصحية، أنواع الخدمة الصحية، وكذلك خصائص الخدمة الصحية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية.

مفهوم الخدمات لغتا هي "خدم الشخص ساعده في العمل عمل له والخدمة من خدم وخدمات المساعدة التي تقدم للغير.¹

أي أن الخدمات هي مساعدة الغير في العمل فتقديم خدمة يعني تقديم مساعدة.

فالخدمة الصحية هي كل ما يقوم به طاقم الأجهزة الاستشفائية والمرافق العيادية من تقديم الدواء والغذاء والمعاملة الحسنة، وهي تتضمن كذلك تشخيص حالات المرضى والحاقهم بإحدى المؤسسات الصحية وتقديم الدواء اللازم والغذاء المناسب لحالاتهم المرضية، وكذا حسن معاملة القوى الصحية للمرضى لإستعادة صحتهم.²

و تعني الخدمة الصحية المجهودات المبذولة من طرف كل فرد من أفراد النظام الصحي، والرامية إلى حماية وتحسين الصحة سواء كان ذلك في إطار الصحة الفردية أو الصحة العمومية أو في إطار متعدد القطاعات وتعرف أيضا بأنها مزيج متكامل من

– قاسم نايف علوي الجباوي: إدارة الموارد البشرية في الخدمات : مفاهيم وتطبيقات دار الشروق للنشر والتوزيع،
الأردن، 2006، ص52

عبد القادر ديون ، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة –
ورقلة الجزائر، 2012، ص 216.

العناصر المادية الملموسة وغير الملموسة، التي تحقق إشباع ورضا معين للمستهلك المريض مما من شأنه مساعدته على استعادة عافيته.

حيث عرف " المعهد الأمريكي الطبي جودة الخدمة الصحية بأنها" :مستوى تقديم الرعاية من طرف المؤسسات الاستشفائية من أجل الرفع من النتائج المحتملة والمنتظرة من طرف الفرد والمجتمع¹.

من خلال التعريف أن المؤسسات الاستشفائية تلعب دورًا محوريًا في ضمان صحة الفرد والمجتمع، وذلك من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية اللازمة.

ويعتمد مستوى تقديم الرعاية على العديد من العوامل، منها:

الموارد البشرية: توفر الكوادر الطبية والتمريضية المؤهلة والمدربة رعاية عالية الجودة.

الموارد المالية: تتيح الميزانيات الكافية شراء المعدات والأدوية اللازمة لتقديم رعاية متقدمة.

البنية التحتية: توفر المباني والمرافق الحديثة بيئة مناسبة لتقديم رعاية صحية فعالة.

الأنظمة والإجراءات: تضمن أنظمة وإجراءات العمل الفعالة تقديم رعاية آمنة وذات جودة عالية.

المرضى: تعاون المرضى مع مقدمي الرعاية الصحية ضروري للحصول على أفضل النتائج.

ويمكن تقييم مستوى تقديم الرعاية من خلال تحليل:

رضا المرضى: يعكس رضا المرضى عن جودة الخدمات المقدمة.

¹- Claude velot, Hervé lecelet ; indicateurs qualité en santé, AFNOR, 2ème édition, 2006.p14.

النتائج الصحية: تشمل معدلات الشفاء ومعدلات وفيات المرضى.

كفاءة استخدام الموارد: تشمل تكلفة الرعاية الصحية ونسبة استخدام الأسرة.

العدالة في الوصول إلى الرعاية: تشمل سهولة الوصول إلى الرعاية الصحية للجميع.

الابتكار: يشمل تطوير ممارسات الرعاية الصحية الجديدة وتحسينها.

ولرفع مستوى تقديم الرعاية من طرف المؤسسات الاستشفائية، يمكن اتخاذ خطوات:

الاستثمار في الموارد البشرية: توفير التدريب والتطوير المستمر للكوادر الطبية والتمريضية.

زيادة الميزانيات المالية: توفير الموارد اللازمة لشراء المعدات والأدوية الحديثة.

تطوير البنية التحتية: بناء وتحديث المباني والمرافق لضمان بيئة مناسبة لتقديم الرعاية.

تحسين الأنظمة والإجراءات: تبسيط وتحديث أنظمة وإجراءات العمل لضمان كفاءة وفعالية الرعاية.

تعزيز مشاركة المرضى: تشجيع المرضى على المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتهم.

دعم البحوث والابتكار: دعم البحوث لتطوير ممارسات الرعاية الصحية الجديدة وتحسينها.

من خلال اتخاذ هذه الخطوات، يمكن للمؤسسات الاستشفائية أن ترفع من مستوى تقديم الرعاية وتحسين النتائج الصحية للمرضى، مما يساهم في تحسين صحة الفرد والمجتمع بشكل عام.

بالإضافة إلى ذلك، من المهم:

ضمان المساواة في الوصول إلى الرعاية الصحية: يجب أن تكون الرعاية الصحية متاحة للجميع، بغض النظر عن الدخل أو الموقع أو أي عامل آخر.

تعزيز ثقافة الوقاية من الأمراض: يجب تشجيع الناس على اتباع نمط حياة صحي للوقاية من الأمراض.

تعزيز التعاون بين مقدمي الرعاية الصحية: يجب أن يتعاون أطباء وممرضون وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية لضمان تقديم رعاية متكاملة للمرضى.

الاستفادة من التكنولوجيا: يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الرعاية وكفاءتها.

وعرفها كل من 'Éric Langerad و Pierre Eglier' بأنها: " تلك الخدمة الصحية التي تحقق رضا الزبون (المريض)¹ .

تعد الخدمة الصحية التي تحقق رضا الزبون (المريض) ركيزة أساسية لتحقيق أهداف الرعاية الصحية وتحسين جودة حياة المرضى ، وتتميز هذه الخدمة بخصائص رئيسية منها:

التركيز على احتياجات المريض: تراعي هذه الخدمة احتياجات المريض الفردية وتضعها على رأس الأولويات.

التواصل الفعال: تتيح هذه الخدمة قنوات تواصل فعالة بين المريض ومقدمي الرعاية الصحية لضمان فهم احتياجاته وتوقعاته بشكل واضح.

¹ – pierre Eglier, Eric Langerad, servuction marketing des- services déficiere international, paris, 1999.p16-17 .

المعاملة الكريمة: تعامل هذه الخدمة المرضى باحترام وتقدير وكرامة، وتشعرهم بالراحة والأمان.

الكفاءة والفعالية: تقدم هذه الخدمة رعاية صحية عالية الجودة بكفاءة وفعالية، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

الإلتزام بمعايير الجودة: تطبق هذه الخدمة معايير الجودة الدولية لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.

وتساهم تحقيق رضا الزبون (المريض) في العديد من الفوائد، منها:

تحسين النتائج الصحية: يميل المرضى الذين يشعرون بالرضا عن الرعاية الصحية إلى اتباع تعليمات الطبيب بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين النتائج الصحية.

تعزيز الولاء: يميل المرضى الذين يشعرون بالرضا عن الرعاية الصحية إلى العودة إلى نفس المؤسسة الصحية والتوصية بها للآخرين.

تقليل التكاليف: تساعد الخدمة التي تحقق رضا الزبون على تقليل التكاليف طويلة الأجل من خلال تقليل معدلات إعادة الدخول إلى المستشفى وتقليل استخدام خدمات الرعاية الصحية غير الضرورية.

تحسين سمعة المؤسسة: تساهم تحقيق رضا الزبون (المريض) في تحسين سمعة المؤسسة الصحية وتعزيز مكانتها في المجتمع.

ولقد عرفها "Lee Jones" بأنها "تطبيق وتوفير جميع الخدمات الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الحديثة لتلبية واشباع حاجات السكان".¹

وهذا ضروري لأسباب عديدة، منها:

¹ - A.Jac que rye ; la qualité des souns infirmiers édition, Malouine 1999.p.247.

تحسين جودة الحياة: توفر الخدمات الضرورية مثل التعليم والرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية حياة أفضل للسكان.

تخفيف حدة الفقر: يمكن للخدمات الضرورية أن تساعد في تخفيف حدة الفقر من خلال توفير فرص العمل والتعليم والتدريب.

تعزيز التنمية الاقتصادية: يمكن للخدمات الضرورية أن تساعد في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال خلق قوى عاملة أكثر تعليماً وصحة.

الحفاظ على البيئة: يمكن للتقنيات الحديثة أن تساعد في الحفاظ على البيئة من خلال تقليل استهلاك الطاقة والموارد.

تعزيز الأمن: يمكن للتقنيات الحديثة أن تساعد في تعزيز الأمن من خلال مكافحة الجريمة والإرهاب.

يختلف مفهوم جودة الخدمة الصحية من شخص إلى آخر حسب موقع الشخص من المؤسسة الصحية، وفي هذا الإطار قدم "palma" تعريفاً لمفهوم جودة الخدمة الصحية يراعى شتى هذه الزوايا والتي من أهمها:¹

- المريض : على أنها كل ما يوفره له المستشفى من رعاية تتصف بالعطف والاحترام.
- الطبيب : تقديم المعارف والعلوم الأكثر تقدماً لتوفير خدمة صحية ذات جودة عالية.
- المالكين : الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم الحكمة للزبائن.
- إدارة المستشفى : تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث الثورات العلمية والمهنية.

- منظمة الصحة العالمية شعبة خدمات الاشراف الادارة رقم 01 مسرد مصطلحات التخطيط والمراقبة والتقييم في ¹ <http://www.dpzd> الرابط التالي :

لقد كان تعريف جودة الخدمة الصحية حسب "Palma" بأنها عبارة عن توفير رعاية صحية متكاملة تلبي احتياجات المريض على جميع المستويات، وذلك من خلال استخدام أحدث المعارف والعلوم الطبية ، وتوفير بيئة مريحة وآمنة، ومعاملة المريض بكرامة وإحترام، وإعتماد أفضل للممارسات الإدارية في إدارة المستشفى.

ويهدف "Palma" من خلال هذا التعريف إلى التأكيد على أهمية العمل الجماعي بين جميع أطراف العملية الصحية، بما في ذلك المريض والطبيب والمالكون وإدارة المستشفى، لتحقيق أفضل النتائج الصحية للمرضى.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات الصحية .

هناك عدة انواع حسب نوع الخدمة المقدمة :

✓ خدمات صحية مرتبطة بصحة الفرد: هي الرعاية الصحية التي يتلقاها الفرد بصورة مباشرة ويتلقاها من طرف اخصائيين ومؤهلين من أجل التشخيص والعلاج الصحي والنوعي للفرد، ويستفيد من خلالها المريض كإجراء عمليات جراحية وتلقي العلاج الطبيعي من طرف اخصائي¹.

✓ خدمات صحية مساعدة: وهي تشمل على الخدمات التي ترتبط بالوسائل المساعدة في التشخيص والعلاج للفرد مثل: الأشعة والتحليل المخبرية.

✓ الرعاية الصحية: وهي بدورها تنقسم الى قسمين:

✓ الرعاية الخارجية: وهي التي لا تشمل على خدمات الايواء والاستشفاء وعادة ما تكون في عيادات الأطباء الخاصة او مراكز العلاج الخارجية التابعة للهيئات والمنظمات الجموعية .

- احلام دريدي دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، بسكرة ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2014، ص 21-22.

✓ الرعاية الداخلية: وهي التي تتوفر على خدمات صحية داخل المستشفيات ويقصد بها الرعاية الصحية الإيوائية او الإستشفائية وتقدم للمرضى الذين تقتضي حالتهم المكوث في المستشفى قصد التشخيص والعلاج.¹

الخدمات الصحية البيئية والعامه : وهي تشمل الأنشطة الوقائية المتعلقة بحماية المواطنين من : الامراض المعدية، مكافحة الحشرات الضارة والحيوانات الضارية والخطيرة، التخلص من النفايات السامة ومياه الصرف الصحي، معالجة تلوث الهواء، الاشراف المباشر على رعاية الطفولة والأمومة.

أما "زكي خليل المساعد" فيصنفها الى نوعين هما:²

-الخدمات الأساسية : وتشمل الخدمات الوقائية العمليات الجراحية، العلاج وأقسام الطوارئ، بنك الدم، العلاج الطبيعي، الصيدلة رعاية الأطفال الخدج (الأطفال المولودين قبل الوقت) وعلاج الجهاز التنفسي، العناية المركزة، التصوير بالأشعة الإلكترونية، الخدمات النفسية للطوارئ، خدمات إعادة التأهيل، خدمات اجتماعية، العلاج المهني، العلاج بالأشعة وقسم جراحة القلب والينعاش زراعة الأعضاء، خدمات التدريب والتعليم الصحي ... الخ.

- الخدمات المساعدة : وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت والغذاء، والخدمات التي تؤديها الآلات والأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص والعلاج، إضافة إلى الخدمات الوقائية.

كل هذا التنوع الموجود والخاص بالخدمات الصحية إلا أن مجملها يهدف إلى الرعاية والوقاية الصحية المستمرة والدائمة لكافة الشرائح والفئات .

كما يمكن أن تصنف الخدمات الصحية أيضا على النحو التالي:¹

- زكي خليل المساعد تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006، ص 294¹

- زكي خليل المساعد، المرجع السابق ص 71²

1- خدمات علاجية موجهة للفرد، وترتبط بجميع الخدمات الطبية في مختلف التخصصات، سواء على مستوى المصالح الاستشفائية أو مصالح الطب اليومي (العيادات الخارجية)، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة والتحليل وإلى جانب خدمات التغذية، النظافة، الإدارة وغيرها.

2- خدمات وقائية تعمل هذه الخدمات على تسهيل أداء الخدمات العلاجية، فهي مدعمة لها ويتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من الأمراض المعدية والأوبئة، مثل الرقابة الصحية على الواردات.

3- خدمات إنتاجية وتتضمن إنتاج الأمصال اللقاحات والدم كما تتضمن إنتاج الأدوية وأيضاً العتاد والأجهزة الطبية الأخرى.

4 - خدمات الإرتقاء بالصحة تركز هذه الخدمات على الإرتقاء بصحة الفرد من خلال العوامل غير الطبية كالتركيز على أهمية الغذاء الصحي المتوازن وأهمية الرياضة البدنية، الراحة والنظافة الشخصية والسلوك الصحي السليم للفرد.

يقدم تصنيف الخدمات الصحية إطاراً مفيداً لفهم وإدارة الخدمات الصحية بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى ورفع مستوى رضاهم ، ويساعد التصنيف على:

-تحديد الإحتياجات من الموارد.

-تقييم جودة الخدمات.

-تطوير خطط إستراتيجية.

- ضمان حصول الجميع على رعاية صحية عالية الجودة.

. نبيلة كحيل، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة -¹

المطلب الثالث: خصائص الخدمات الصحية.

تتميز الخدمات عموما بجملة من الخصائص والتي تفرقها عن المنتجات المادية، وتتمثل هذه الخصائص أساسا في:¹

✓ الطابع غير المادي للخدمة : عموما هي عبارة منتج غير مادي أو غير ملموس، لا يمكن قياسه، يمكن فقط تحسسه وإشباع حاجة ما من خلاله أو بواسطته، فالخدمة المنتجة عادة ما تسبقها حاجة معبر عنها أو متوقعة، فهي مرتبطة أساسا بجوانب ثقافية وسلوكية لمجتمع ما، ونجاحها يعتمد على مدى كفاءة مقدمها وقدرته على تحقيق الرضا لدى الزبون (طالب الخدمة)، من خلال ما يقدم له من خدمة، وهنا يكمن التحدي الأكبر للمؤسسة الخدمية، ألا وهو الحصول على ولاء الزبون لضمان الاستمرارية في النشاط الخدمي المتخصص فيه

✓ وجود علاقة تداخل بين منتج ومقدم الخدمة ومستهلكها : عادة ما لا يشرع في إنتاج الخدمة إلا عند الطلب والذي يلبي من خلال التقديم المباشر للخدمة المطلوبة، وهذا في حد ذاته يمثل علاقة إنسانية تقوم على عامل التحفيز من أجل اقتناء الخدمة والاستمرار في ذلك، وعامل المساهمة في تحديد خصائص وموصفات الخدمة المرغوب بها .

✓ الزبون يمكنه المساعدة في إنتاج الخدمة التي يستهلكها : يمكن لطالب الخدمة أن يكون مساهما فعليا في إنتاج الخدمة التي يريدها، وذلك من خلال الاقتراحات التي يقدمها بخصوص ما يريد، ويمكنه حتى تحديد المكان والزمان اللذان يحصل فيهما على الخدمة .

✓ تزامن عمليتي الإنتاج والاستهلاك :

- لبنى سناني ، جودة الخدمات الصحية :مدخل مفاهيمي ، مجلة سوسيولوجيا ، العدد 01 ، المجلد 2023/07،06¹ ،ص 61

الخدمة غير قابلة للتخزين، فهي تستهلك لحظة إنتاجها، أي تقديمها، وهذا ما يجعل عملية الرقابة والتصحيح في حالة الخطأ أمر صعب، وأحيانا غير ممكن تصحيحها، كما هو الحال عند حدوث بعض الأخطاء في مجال الخدمات الصحية.

✓ الخدمة غير متجددة بنفس مستوى الأداء:

ويكون من الصعب في أغلب الأحيان المحافظة على نفس المستوى لأداء الخدمة المطلوبة، فكل حالة تتطلب خدمة معينة وخلال لحظة زمنية معينة، أي هناك حالة تتباين في مستوى وطبيعة الخدمة المقدمة وهذا راجع إلى عدة أسباب منها التوقيت الزمني الذي يطلب فيه الخدمة، السرعة المطلوبة في تقديمها... الخ، فهذا ينعكس على مستوى أداء الخدمة ودرجة تماثلها .

✓ تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة التقديم : عادة ما تعتمد فعالية وموضوعية تقييم الخدمات المنتجة والمقدمة على رد فعل المستهلك، رد الفعل هذا والذي عادة ما يخضع لسلوكيات الأفراد، أي الزبائن، والتي تختلف وتتباين من فرد لآخر، فالخدمة التي قد يرضى بها شخص ما قد لا يرضى بها شخص آخر، وهذا راجع طبعا لإعتبارات شخصية، كالحاجات والرغبات المتباينة، المستوى التعليمي والثقافي وكذلك الإنتماء الاجتماعي... الخ.

خاصية عدم التملك للخدمة : هذه الخاصية تعني بأن طالب الخدمة له الحق في الإنتفاع بما يقدم له من خدمات دون التملك المادي لها، كما هو الحال عند الحصول على خدمة النقل، الهاتف أو حتى الخدمة الصحية.

تعتبر الخدمات الصحية هي واحدة من أهم وأبرز الخدمات المنتجة والمقدمة، لأنها مرتبطة بصحة وسلامة الأفراد، لذلك فإلى جانب تميزها بالخصائص المذكورة سابقا فإن لها خصائص مميزة لها، والتي يمكن إختصارها فيما يلي:

1. الخدمات الصحية تقدم لكل أفراد المجتمع، بغض النظر عن مستوياتهم

الاجتماعية الثقافية، التعليمية أو المادية .

2. الخدمات الصحية تهدف إلى تقديم منفعة عامة لمختلف الأطراف المستفيدة منها، أفراد هيئات وتنظيمات... الخ .

3. يشترط في الخدمات الصحية درجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الأفراد .

4. تتميز الخدمات الصحية بكونها مراقبة بشدة، حيث أنها تخضع للقوانين والتنظيمات الصادرة عن الدولة، وذلك فيما يتعلق بطبيعة الخدمات المقدمة وبكيفية تقديمها .

5. الخدمات الصحية تتميز بالاستمرارية وعدم القابلية للتأجيل، وذلك على مدار اليوم، الأسبوع، الشهر والسنة .

6. الخدمات الصحية تتطلب الحضور الشخصي للمستفيد، من أجل الفحص، التشخيص، إجراء التحاليل والمعالجة .

7. يتحدد مستوى جودة الخدمات الصحية بدرجة أولى من قبل المستفيد، أي المريض، حيث أن درجة التوافق بين جودة الخدمة ومستوى إدراك المريض لتلك الجودة في الخدمة هي المحدد لمستوى جودة الخدمة الصحية.¹

كما أن لخصائص جودة الخدمات الصحية لها عدة أبعاد تتميز ،حيث أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين والمهتمين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسات الإستشفائية، حيث يرى كل من (Comb & Swan) بأن جودة الخدمات لها بعدان:²

- الجودة المادية الملموسة : وتتمثل فيما يحصل عليه الزبون المعبر عنه بالرضا.
- الجودة التفاعلية : وهو الأداء المتمثل في العمليات المنجزة داخل وخارج المؤسسة الخدمية لغرض إنتاج و تقديم الخدمة.

- . ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص: 200¹

- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة²

والقياس، دار الفكر العربي القاهرة 2006، ص: 31

يضيف "Lehtinen" وآخرون إلى البعدين السابقين بعدا ثالثا يتمثل في جودة المنظمة، والتي تخص صورة المنظمة التي يتخيلها العميل في ذهنه.

أما "Parasuroman" وآخرون فقد تواصلوا إلى تحديد عشر أبعاد أساسية لجودة الخدمة عموما والصحية خصوصا، و التي تحدد مستوى الجودة تماشيا وإدراك العملاء ، والتي هي على النحو التالي :

(1) الاعتمادية (Reliability) : وتعني القدرة على انجاز وبدقة الخدمة مثل ما تم تحديدها وتقديمها بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى. أي العمل على تقليص مجال الخطأ.

(2) الاستجابة (Responsiveness) : وتشير إلى سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة لمن يطلبها أو يحتاجها.

(3) كفاءة مقدمي الخدمة (Competence) : وتعني الكفاءات والقدرات التي يمتلكها من يقدم الخدمة والتي تضمن تقديمها بشكل متميز.

(4) الاتصال (Communication) : وتعني تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح المقدمة للخدمة وكذا بين الأفراد العاملين بها من جهة، وبينهم وبين المرضى والمتعاملين الخارجيين من جهة أخرى .

(5) القدرة على الوصول (Access) : ويشير هذا البعد إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة.

(6) المجاملة (Courtesy) : وتتمثل في حسن المعاملة.

(7) المصداقية (Credibility) : وتعني توفر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة الصحية.

- (8) الأمان (Security) : ويشير هذا البعد إلى إلمام العاملين بالمؤسسة الصحية بالمهام والوظائف المؤكدة لهم، وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي مخاطر.
- (9) العناية والرعاية (Empathy) : أي بذل كافة الجهود لإشعار المرضى بذلك.
- (10) الجوانب المادية والبشرية الملموسة (Tangible) : ويتمثل هذا البعد في كفاءة وفعالية التجهيزات ، المواد ، وسائل الاتصال والأفراد العاملين بالمؤسسة الصحية.

تشكل الخدمات الصحية ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين نوعية حياة الأفراد في مختلف أنحاء العالم ، فتوفير خدمات صحية شاملة وعالية الجودة لجميع أفراد المجتمع هو مسؤولية مشتركة بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني ، من خلال التعاون والتكامل بين جميع الأطراف المعنية لكي نضمن حصول الجميع على رعاية صحية تلبي إحتياجاتهم وتساهم في تحسين صحة المجتمع بشكل عام ، ولكن لا تزال هناك العديد من التحديات التي تواجه الخدمات الصحية في مختلف أنحاء العالم ، مثل :

نقص في الموارد المالية، ونقص الكوادر الطبية المؤهلة ، وعدم المساواة في الحصول على الخدمات الصحية ، لذلك يجب العمل على معالجة هذه التحديات من خلال:

-زيادة الاستثمارات في القطاع الصحي.

-تعزيز التعليم والتدريب في المجال الطبي.

-تطوير برامج لضمان حصول جميع أفراد المجتمع على خدمات صحية عادلة.

إن الإستثمار في الخدمات الصحية هو إستثمار في مستقبل أفضل للجميع.

فبتظافر جهود الجميع يمكن بناء عالم يتمتع فيه الجميع بصحة جيدة ونوعية حياة عالية

لأن الخدمات الصحية هي حق من حقوق الإنسان الأساسية ، ويجب على الجميع العمل على ضمان حصول جميع أفراد المجتمع على رعاية صحية مناسبة.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا أن الرقمنة تشكل ثورة هائلة في مجال الخدمات الصحية، ولها القدرة على تغيير طريقة تقديم الرعاية الصحية بشكل جذري ، فمن خلال تحسين جودة الخدمات ، وتقليل التكاليف ، وتحسين النتائج الصحية للمرضى، تقدم الرقمنة إمكانيات هائلة لتحسين صحة المجتمع بشكل عام. ولكن لا تزال هناك العديد من التحديات التي يجب معالجتها قبل أن يمكننا الاستفادة الكاملة من فوائد الرقمنة في مجال الخدمات الصحية ، فمن المهم ضمان حماية البيانات الصحية للمرضى، وتوفير إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية للجميع ، وتطوير مهارات مقدمي الخدمة الطبية في استخدام التكنولوجيا ، بالإضافة إلى ذلك يجب على الحكومات والقطاع الخاص الاستثمار في تطوير وتطبيق التكنولوجيا الرقمية في مجال الخدمات الصحية.

لذلك، فإن الرقمنة تشكل أداة قوية يمكننا استخدامها لبناء مستقبل أفضل للجميع ، فهي ثورة مستمرة ، وستتطور باستمرار في السنوات القادمة ، لذلك من المهم أن نبقى على اطلاع بآخر التطورات في مجال الرقمنة ، وأن نكون مستعدين للاستفادة من فوائدها في مختلف مجالات الحياة.

بالإضافة إلى ذلك فإن الرقمنة تساهم في تمكين المرضى من خلال توفير المعلومات لهم، وإعطائهم مزيداً من التحكم في رعايتهم الصحية ، وتساهم أيضاً في تحسين كفاءة النظم الصحية من خلال تقليل الأخطاء، وتحسين التواصل بين مقدمي الخدمة الطبية.

الفصل الثاني:

إنعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة الخدمات
الصحية

تمهيد:

تعتبر الخدمات الصحية من أهم الخدمات التي تقدمها الدولة والقطاع الخاص حيث أصبحت هذه الخدمات اليوم تكتس أهمية بالغة في اقتصاديات الدول، إذ شهد هذا القطاع نمو سريعا ومنتزعا مما أدى بالمؤسسات الصحية إلى الاهتمام بالخدمات الصحية وطرق تقديمها، ويتجلى ذلك من خلال استغلال مختلف الوسائل الإلكترونية بهدف تحسين هذه الخدمات وجعلها أقرب إلى المواطن وضمان رضا الزبائن (المرضى) وولائهم، وقد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين وهما كالاتي: حيث المبحث الأول يتطرق إلى التسهيل والتسريع والشفافية ، أما المبحث الثاني فيتضمن الجودة وتقليل الأخطاء .

المبحث الاول: سرعة الخدمة وشفافيتها.

تساهم الرقمنة في محاربة البيروقراطية التي تعد من أهم العوامل المساهمة في الحيلولة دون تقديم خدمات صحية ذات نوعية للمواطن ، و لهذا لا بد من القضاء على هذه الآفة لتحسين تسيير القطاع الصحي ، فمن شأن تطبيق الرقمنة لخفض الإجراءات الروتينية وتقليص حجم الرزمة الورقية للمريض الذي سيصبح بإمكانه الحصول على موعد في المستشفيات العمومية عن طريق البريد الإلكتروني ، كما أنه لن يضطر إلى حمل ملفه الطبي نظرا لاستحداث إنشاء الملفات الإلكترونية، التي تحوي المعلومات حول هوية المريض وبيانات عن طبيعة مرضه وكل الإجراءات والفحوصات التي أجراها، بالإضافة إلى تواريخ دخوله ومغادرته المستشفى، وهذا ما سيساهم مما لا شك فيه في تخفيف المعاناة التي كان يواجهها في السابق ويقلص من المدة الزمنية الطويلة التي كان ينتظرها للحصول على موعد في المستشفى قد يمتد إلى أشهر طويلة.

تحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) ثورة هائلة في مجال الرعاية الصحية، حيث تساهم في تحسين نوعية الرعاية وكفاءتها وفعاليتها على مختلف المستويات ، فمن خلال توسيع نطاق الوصول إلى المعلومات والخدمات الصحية وتعزيز التواصل بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى، ودعم اتخاذ قرارات صحية مستنيرة ، وتساهم ICT أيضاً في إحداث تحول إيجابي في منظومة الرعاية الصحية من خلال تعزيز كفاءة النظام، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات، وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.¹

لذلك تعد ICT أداة لا غنى عنها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالصحة ، بما في ذلك ضمان حصول الجميع على خدمات صحية شاملة وعالية الجودة.

- المنتدى الاقتصادي العالمي، تقرير "مستقبل الرعاية الصحية 2020: إعادة تشكيل أنظمة الرعاية الصحية في عصر الرقمنة" (صفحة 10)

<https://www.weforum.org/agenda/health-and-healthcare-systems> رابط المصدر :

المطلب الاول : تسهيل وتسريع الخدمة.

فالنظام الصحي ما هو إلا مجموع الهياكل والمرافق والموارد والأطراف، التي تقوم بتأدية أنشطة صحية هدفها الأساسي حماية وتحسين نوعية الخدمة الصحية والرفع من أداء النظام الصحي وترقيته وزيادة فعاليته لتوفير خدمات صحية ذات جودة عالية تنال رضا الفرد والمجتمع ، فتقصير أوقات انتظار المرضى و تقديم الخدمة الطبية بشكل متوازن ومقبول لجميع فئات المجتمع التي تحتاج إلى الرعاية الصحية ، كما أنها تعد من أهم مؤشرات فعالية النظم والهياكل الصحية ونجاحها في أداء المهام المنوطة بها و تحقيقها للأهداف المنشودة منها، وهناك العديد من الفوائد في هذا الجانب نذكر منها:

- تلعب الرقمنة دور مهم في تبادل الخبرات بين الأطباء على المستوى الوطني والدولي .
وذلك نفس الشيء بالنسبة للمسيرين .

- تسهل جمع الإحصائيات والتي بدورها تسمح للمسير بالاستشراف لإتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب¹.

- تساعد المسير أو الجهات المسؤولة في الدولة في تحديد الإحتياجات اللازمة وتعويض النقص في فترة وجيزة من المستلزمات والتجهيزات الطبية مثل (الأسرة مع لواحقها الطبية، سكانير ، أجهزة التنفس الاصطناعي ... إلخ) والتجهيزات المرفقة مثل (محطة الأوكسجين ، محطة تصفية الدم .. إلخ)

- تساعد في توفير المعلومة في الوقت المناسب للقطاع العام والقطاع الخاص على حد سواء .

- تساهم الرقمنة في تنسيق العمل بين المصالح الإستشفائية مثلا بين (مصلحة الإستعجالات الطبية والصيدلية) .

- بريش محمد عبد المنعم - أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من¹ المنظور القانوني (أزمة كوفيد 19 أنموذجا) 2020،ص260

- وضع جهاز إنذار صحي على مستوى الوزارة للكشف عن النقائص المسجلة في قطاعها، وكذا التنبؤ بكل الأخطار والأوبئة المهددة لصحة المواطن والتصدي لها والتقليل من إنعكاساتها.¹
 - تساهم الرقمنة في معرفة مخزون الصيدلية بشكل دقيق وبدورها تقضي على فكرة الندرة في الأدوية لكونها تقوم بإشعار الصيدلي إلكترونيا بنفاذ المخزون تدريجيا مما يسمح للصيدلي بتقديم طلبيته للصيدلية المركزية "PCH" لتفادي الندرة في الوقت المناسب .
 - التخفيف من طوابير انتظار المرضى من خلال تكثيف نظام الاستشارات الطبية عن بعد.
 - حتمية تعميم الرقمنة والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في إدارة المراكز الصحية خاصة العمومية منها في البلاد للرفع من أدائها.
 - تسعي الحوكمة من خلال إعتماها علي تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل وتدعيم ديناميكية العمل الداخلي للمؤسسات من خلال تشجيع تفاعلاتها ، وتحسين سيرورة إتخاذ القرارات ومشاركتها للمواطنين.²
 - تسليم أسرع وأكثر كفاءة الخدمات العامة.
- ويمكن تحديد أهداف أخرى للرقمنة فيما يلي:³

- امنة مسعودي، سيدي محمد مكاوي (2020)، "دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية"¹ وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية"، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر العدد الثالث، ص 213

- ياسى الهام ، 2020 ، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية ،مجلة المنهل الاقتصادي ،المجلد 03 ، العدد² 02.ص334.

³ - فتحي علي فتحي شبل . إبراهيم محمد يوسف سليم ، " رضا السعيد محمد- تأثير الحوكمة الإلكترونية للتطبيقات الحديثة في تحسين جودة الخدمة الصحية في مصر - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة السادات-2- كلية الحاسبات والذكاء الاصطناعي - جامعة مدينة السادات، 2021، ص501

• تسعي الحوكمة من خلال إتمادها علي تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل وتدعيم ديناميكية العمل الداخلي للمؤسسات من خلال تشجيع تفاعلاتها ، وتحسين سيرورة إتخاذ القرارات ومشاركتها للمواطنين ، تؤدي إلي الرشادة في تيسير الخدمات العمومية لفائدة مختلف الأعوان العمومية الخاصة والمواطنين.

• توفير أحسن المعلومات وتقديم أجود الخدمات.

• تسليم أسرع وأكثر كفاءة الخدمات العامة .

إن تسهيل وتسريع الخدمات ليس مجرد رفاهية ، بل هو ضرورة أساسية في عالم يتسارع فيه وتيرة الحياة ، فمع إزدياد وتيرة الحياة يصبح الوقت أكثر قيمة ، ويصبح من الصعب على الناس قضاء ساعات في إنتظار للحصول على الخدمات التي يحتاجونها ، بالإضافة إلى ذلك تؤدي الخدمات البطيئة والقديمة والتقليدية إلى الشعور بالإحباط والغضب لدى المواطنين ، مما يؤثر سلبا على ثقتهم بالحكومة والمجتمع ككل ، لذلك فإن تسهيل وتسريع الخدمات هو مسؤولية أخلاقية واجتماعية يجب على الجميع الإلتزام بها كما يمكن أن تساهم الرقمنة بشكل كبير في تسهيل وتسريع الخدمات .

المطلب الثاني : شفافية الخدمة .

إن تطبيق الرقمنة التي من شأنها إرساء مبادئ الشفافية والرشادة والرقابة والمحاسبة في تسيير هذا القطاع، الذي وعلى الرغم مما تخصصه الدولة الجزائرية من أموال طائلة له لم يحقق الأهداف المرسومة، فالرقمنة فكرة جديدة ترمي إلى إحداث تطوير جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص¹ ، فهي تعني بإيجاز الحكومة الذكية كما أطلق عليها، وهي تلخص المراحل الأساسية للعمل الإلكتروني المتمثل أساسا في تحديد المسؤولية، المحاسبة واحترام القوانين والعمل حسب معايير خلقية، مما يجعل

- جهاد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، (رسالة ماجستير)¹ جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2007، ص08.

العمل الإلكتروني أكثر شفافية اتجاه المواطنين ويسهل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم¹.

وإن هذا ما يفرض على الدول ضرورة الاستفادة من التطور الهائل الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتأدية وظائفها المختلفة وعلى رأسها توفير الرعاية الصحية لمواطنيها وتحقيق رضاهم على أداء النظام الصحي من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق كفاءة هذا النظام من حيث توازن مصاريفه مع ما تقدمه من خدمة و مدى قدرته على رسم استراتيجيات مستقبلية تضمن الاستقرار والتطور المستمر للقطاع الصحي وزيادة جودة خدماته الصحية، وهذا لن يتحقق إلا من خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية التي من شأنها إرساء مبادئ الشفافية والرشادة والرقابة والمحاسبة في تسيير هذا القطاع².

تعتبر الشفافية كشف الحقائق وضرورة اطلاع الأعضاء والمواطنين والمعنيين على تفاصيل تلك الحقائق ومناقشة السياسات المختلفة بطرق متاحة للجميع، والكشف الذاتي لأوجه القصور في الأداء والحكم الرشيد، إذ أننا نجد أن الحكومات في الدول النامية تسعى إلى تضيق مساحة الشفافية من التعامل وتقييد وسائل المعرفة وتدفق المعلومات الخاصة بالمنظمة لجميع الأعضاء والمعنيين وهذا يساهم في توسيع الهوة للوصول إلى مبادئ الحكامة³.

كما تعني الشفافية كذلك أن القرارات يتم اتخاذها وتنفيذها حسب التنظيمات كما تتطلب أيضا أن يكون الإعلام حول القرارات، أي يمكن الحصول عليها بحرية وبطريقة

¹ - <http://Ar.wikipedia.org/wiki/2014> - الموسوعة الحرة في الرابط التالي:

- زبير فاضل، تقرير البنك العالمي يكشف رقما مخيفا عن الجوائز الفاسد يلتهم 20²

www.elkabar.com/ar/watan/362007 بالمائة من الميزانية جريدة الخبر الإلكترونية في الرابط:

- - كيجل مصطفى، الحكم الرشيد و استراتيجيات التغيير في العامل النامي جامعة فرحات عباس سطيف، العدد³

مباشرة من قبل الأشخاص الذين يتأثرون لإنفاذها، كما تتطلب في النهاية توفير المعلومات الكافية وذلك حسب أشكال و وسائل سهلة الفهم.¹

أنواع الشفافية الإدارية: تقسم الشفافية حسب هيكلية المنظمة إلى الشفافية الخارجية، والتي ترتبط بشكل أساسي بالمجتمع الخارجي من أفراد وجماعات ومؤسسات وما تقدمه من خدمة تلبي احتياجاتهم والشفافية الداخلية، وهي تتعلق بسلوكيات الإدارة والقضايا الدستورية التي تتضمن حقوق الأفراد العاملين في المؤسسة، ويتمثل ذلك بدرجة الثقة والتمكين والمشاركة في العمليات المختلفة² ، فالرقمنة فكرة جديدة ترمي إلى إحداث تطوير جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص³ .

كما تعني بإيجاز الحكومة الذكية كما أطلق عليها، وهي تلخص المراحل الأساسية للعمل الالكتروني المتمثل أساسا في تحديد المسؤولية، المحاسبة واحترام القوانين والعمل حسب معايير خلقية، مما يجعل العمل الالكتروني أكثر شفافية اتجاه المواطنين ويسهل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم⁴ .

يقصد بها أيضا جميع المعلومات المتاحة والمتوفرة لجميع المواطنين، دون سرية في المعلومات، إضافة إلى ذلك لم تعد الوثائق والملفات مملوكة للإدارة ملكية خاصة، تمنع أي شخص من الاطلاع عليها، بل يحق لكل مواطن الاطلاع على أي معلومات متعلقة بالخدمة التي يرغب بالحصول عليها، وبذلك تتطور العلاقة بين الإدارة

¹ – Sur les notions de « Bonne gouvernance » et de « Bonne administration » Etude réalisé par la commission européenne pour la démocratie par le droit (commission de Venise) étude N°470/2008, Strasbourg, 8 Avril 2011, P11

– نعيمة محمد حرب، واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، بقطاع غزة، رسالة² ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2011، ص18

– جهاد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، (رسالة ماجستير)³ جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2007، ص08.

⁴ http://Ar.wikipedia.org/wiki/2014 – الموسوعة الحرة، في الرابط التالي:

والجمهور¹، فبواسطتها تعمل على إتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن إدارتهم ، والافتناع بأعمالها، مما يفتح بابا واسعا حول إمكانية إجراء انتخابات عامة إلكترونية، ذات قدر عال من الشفافية.²

المبحث الثاني: جودة الخدمة وتقليص الأخطاء.

إن أداء تحسين الخدمة العمومية والصحية ليس مفهوما جديدا، فشركات ومؤسسات ومنظمات كثيرة حول العالم قد باشرت تطبيقه منذ سنوات لتحسين أداء العمل فيها ويعتبر تحسين أداء الخدمة وخاصة منها الصحية مقوم أساسي للإدارة الحديثة يهدف إلى تحسين إجراءات العمل من خلال تحديد الغايات والأهداف وتعريف الاستنتاجات، وإزالة جميع العقبات الموجودة التي تؤثر على سير العمل و التقليل من الأخطاء الطبية ، وذلك بإستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير الإدارة بشكل يستجيب لإحتياجات المستفيدين من خدماتها، خاصة بعد أن أصبح تحسين أداء الخدمة ضرورة حتمية في الإدارة الحديثة.

المطلب الاول : جودة الخدمة الصحية.

بلا شك فإن قطاع المعلومات والاتصالات يعد من أهم القطاعات ،فهو نابض و حساس في عصرنا الحالي، حيث أصبح يطلق على المجتمعات المتقدمة في هذا المجال بمجتمعات المعلومات ، تميزا لها عن غيرها من المجتمعات المتخلفة في هذا القطاع، نظرا لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تفاوت خارجي كبير بين الدول مرده صناعة التقنية والتحكم فيها ، فلم يعد قياس مدى تقدم الدول بمستوى دخلها القومي وحسب بل

¹ - رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشرات للدراسات الاقتصادية، العدد 3 ، الجزائر ، أوت 2017، ص 114.

² - طمين لامية الإدارة الإلكترونية وعملية الإصلاح الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،حقوق تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ،ميرة بجاية الجزائر، 2017/2018، ص 50.

كذلك بإجمالي ناتجها المعلوماتي في عصر معالجة المعلومات و إنتاجها في صور متعددة¹.

وإن هذا ما يفرض على الدول ضرورة الاستفادة من التطور الهائل الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتأدية وظائفها المختلفة وعلى رأسها توفير الرعاية الصحية لمواطنيها وتحقيق رضاهم على أداء النظام الصحي من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق كفاءة هذا النظام من حيث توازن مصاريفه مع ما تقدمه من خدمة و مدى قدرته على رسم استراتيجيات مستقبلية تضمن الاستقرار والتطور المستمر للقطاع الصحي وزيادة جودة خدماته الصحية.

حيث ينعكس دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة في المزايا التي تتمتع بها الإدارة الحديثة عند نجاحها في تحسين أداء الخدمة وجودتها، والمتمثلة فيما يلي:

- رضا المستفيدين من الخدمات بتحسين جودة الخدمات.
- الحلول القطاعية للمشاكل في العمل سواء بالنسبة للموظفين أو لطالبي الخدمات.
- الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات والموارد مما يساعد في ترشيد النفقات وتحسين الخدمات.

- استخدام إجراءات ودورات عمل جديدة.
- استحداث أنظمة قياس جديدة.
- بناء وتدريب مهارات جديدة ذات كفاءة عالية.
- بناء وتوجيه سلوك جديد بالنسبة لهيئة العمل يقوم على الاهتمام بتحسين أداء العمل وتطويره بشكل مستمر.

¹ - محمد عبد الله حازم نظرة عامة في معنى جودة الخدمة الصحية ' في الرابط التالي :

- اختصار الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من أداء الإدارة للخدمات.
- ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات حديثة وأجهزة عصرية يمكنها من تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال البوابة الرقمية .
 - ويضيف الباحث "Anushka Kanoongo"¹
 - إدخال البيانات في الوقت الفعلي.
 - القضاء على التحقق من الأوراق وحركتها وتخزينها.
 - تعزيز البيئة غير الورقية.
 - عدم وجود مخاطر من المستندات المزورة.
 - بيانات مؤمنة.
 - سهولة الوصول إلى البيانات واستعادتها ونقلها.
- ويرى الباحث "Jody Ranck" ان التكنولوجيا تقود الى التغيير من خلال الصحة اللاسلكية ونظام تكنولوجيا المعلومات الصحي و يبرز أثرها في:²
- التقنيات التي تخلق احتمالات تحول النظام الصحي وتشمل الهواتف المحمولة والحوسبة السحابية والشبكات الاجتماعية ومنصات تحليل البيانات، الرعاية الصحية عن

¹ - Anunshka Kanoongo, a future step towards digitizing healthcare sector, kaav international journal of economics, commerce & business management; kijecbm/jul-sep (2017)/vol-4/iss-3/hmal page no. 1-3;p2.

² - Jody Ranck, Disruptive Cooperation in Digital Health Switzerland: Springer 34 - International Publishing,(2016);p15

بعد، وأجهزة الاستشعار، مثل بعض الدول في إفريقيا وآسيا يطلق عليها "ثورة الصحة المحمولة" كانت جارية منذ ما يقرب من عقد من الزمن.

ينص البند الثالث (3) من جدول أعمال " منظمة الصحة العالمية" أصبحت التكنولوجيات الرقمية مصدرا متزايد الأهمية لإيتاء الخدمات الصحية وللصحة العمومية، فالتكنولوجيات اللاسلكية المحمولة تُعد ملائمة بصفة خاصة نظرا إلى سهولة استخدامها وانتشارها وقبولها على نطاق واسع.¹

يعتبر هذا النوع من الخدمات الصحية الالكترونية او الرقمية حديثا زمنيا لما له من أهمية في تحسين الصحة العامة للفرد والمجتمع فله مزايا عديدة ويعرف الطب الالكتروني على انه " وهو شكل من أشكال الممارسة الطبية يعتمد على استخدام تقنيات الاتصالات المتطورة لتبادل المعلومات الصحية وتقديم الرعاية الصحية، وهذا بغض النظر عن الحواجز الزمنية والجغرافية، أو حتى الثقافية والاجتماعية " ، أي انه ممارسة الطب عن بعد باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة ويمكن ايجاز بعض مزايا الطب الالكتروني فيما يلي:²

- تسهل الاستعانة بمختصين أجنب.
- تزيد من تحسين الرعاية الصحية.
- تخفيض التكلفة.
- تعزيز التعاون الطبي في تقاسم المعلومات والخبرات المتخصصة.
- يجمع بين السرعة وسهولة الاستخدام وفعالية التقنيات اللاسلكي - وأنظمة الاتصال.

¹ - منظمة الصحة العالمية، استخدام التكنولوجيات الرقمية الملائمة في خدمة الصحة العمومية، جمعية الصحة العالمية الحادية والسبعون، نيويورك، 2018، ص 1.

- هشام بوعبد الله ، دور الإعلام الآلي في تحسين التسيير العمومي للقطاع الصحي (الصحة الإلكترونية)،مجلة² قضايا معرفية ، المجلد 01 ، العدد رقم 08 ، 2022، ص6

المطلب الثاني: تقليص الأخطاء في تقديم الخدمات الصحية.

حيث أن الرقمنة تهدف إلى إستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة في قطاع الصحة، لتغيير مستوى أداء المنظومة الصحية بمختلف أنواعها وتحسين خدمات الرعاية الصحية للأفراد بأقل جهد ممكن وبدقة عالية وبدون خطأ يرتكب، كما أن الصحة الإلكترونية تسعى إلى تحسين كفاءة المنظومات الصحية وزيادة فعاليتها وتقليص الإجراءات الإدارية الروتينية ، والإستخدام الأمثل للطاقات البشرية وزيادة دقة البيانات وسرعة تبادلها والاستفادة منها، كما يمكن لنظام الصحة الإلكترونية أن يحقق فوائد عدة كتوحيد السجلات الطبية وتقليل مصروفات الأدوية من خلال الصيدلانية الإلكترونية والأشعة والتحاليل الطبية، وتخفيف واستبعاد الأخطاء الطبية وخلق قاعدة شاملة للبيانات لدعم الأبحاث والدراسات العلمية.¹

1 - السجل الطبي : حيث يعتبر السجل الطبي المرجع الأساسي الذي تعتمد المؤسسة الصحية عند مراجعة كافة الإجراءات والخدمات الطبية والتمريضية والفنية التي قدمت للمريض للتأكد من ملائمتها من الناحيتين النوعية والكمية ، وفي المستشفيات الحديثة تتولى لجنة المراجعة والتدقيق الطبي المنبثقة عن الهيئة الطبية مراجعة عينات من السجلات الطبية للتأكد من قيام أعضاء الجهاز الطبي والتمريضي بتقديم الخدمات المختلفة للمرضى بما يتناسب مع المقاييس والمستويات الطبية والفنية المتعارف عليها علميا، فالمستشفى قد لا ينجح في إستعادة صحة المريض أو المحافظة عليها ولكن يجب أن يكون هناك دليل على أن ذلك ليس ناتجا عن تقصير أو إهمال من المشرفين على المريض، وإن حدث هذا فإنه يسمح بمحاسبة المسؤولين عنه، وتجب حدوث هذا الأمر مستقبلا مع مرضى آخرين.²

- درة عمر محمد، وآخرون. (2017) تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، دراسة حالة. المجلة العربية للإدارة ، ص 08.

- طاهري طيبة، طاهري فاطمة الزهراء ، واقع تطبيق السجل الطبي الإلكتروني في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية ،² جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد 2017، 47، ص285

2- الصيدلانية الإلكترونية : حقق النموذج دورا مهما في تحسين الخدمات الصحية حيث أدى إلى الارتقاء بمستوى الرعاية الصيدلانية المقدمة و التقليل بشكل كبير من الأخطاء الطبية سواء الناجمة عن وصف الأدوية أو صرفها أو إعطائها للمرضى، بالإضافة إلى أنه ساهم في توفير سجل دوائي شامل للمريض يمكن الوصول إليه و الاطلاع عليه في أي وقت، مما عزز من جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض، كذلك اتاحت هذه الصيدلية الذكية للصيدلة للقيام بكافة أدوارهم من خلال توعية المرضى بالاستخدامات الامنة للدواء وسهلت عليهم كافة مهامهم مما أدى هذا إلى الى تقليل مدة انتظار المريض، كما ساهمت في تحسين رحلة المريض داخل المستشفى و ساعدت على كسب ثقته.¹

- دقة صرف الادوية، وتقليل مدة الانتظار، وانعدام الأخطاء الدوائية.

- خفض احتمالية وقوع الأخطاء الدوائية إلى درجة الصفر عن طريق استخدام تقنية "الباركود".

- حصول المرضى على الأدوية في الوقت المناسب، وتوفير القدر الأكبر من الأمن الدوائي وتقليل نسبة الأخطاء الدوائية.

- توزيع الدواء بكفاءة عالية.

- المساهمة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى بالمستشفى.²

- تسريع عملية صرف الأدوية بهدف تحقيق سعادة المرضى من خلال تقليل ساعات الانتظار وحمايتهم من أي مخاطر متعلقة بأخطاء صرف الدواء.

- امنة مسعودي، سيدي محمد مكايي (2020)، "دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية¹ وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية"، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر العدد الثالث، ص 211-215

² - [https://www.alroeya.com.\(29.04.2024\),01:00](https://www.alroeya.com.(29.04.2024),01:00)

- ضمان سلامة المرضى من خلال رفض تخزين الأدوية التي تقل صلاحيتها عن ثلاثة أشهر الهدف منه الدقة في تحديد نوعية الدواء وكميته وطريقة تخزينه مما يقلل احتمالات الخطأ في صرف الأدوية ويسهم بشكل كبير في تقليل رحلة الدواء من أرفف التخزين إلى نوافذ الصرف.

3- الأشعة والفحوصات الطبية : إن تطبيق الرقمنة في القطاع الصحي سينتج عنها تفعيل نظام الاستشارات الطبية عن بعد، فعن طريق الشبكة العنكبوتية ستمت عملية إرسال الأشعة الخاصة بالمريض وفحوصاته الى الأجهزة المتخصصة، التي بدورها ستقوم بدراستها وتشخيصها لإرسال التشخيص إلى المرسل ، هو ما سيساهم في تسهيل عملية الاتصال الخارجي بين المراكز الاستشفائية العمومية هذا علاوة على تفعيل الاتصال الداخلي في المراكز الاستشفائية العمومية.¹

هناك بعض الأمثلة تتعلق بتطبيقات الرقمنة في مجالات الأمراض والتمريض، فبالإضافة إلى التواصل من خلال خدمة الرسائل القصيرة (SMS) خدمة الرسائل المتعددة الوسائط (MMS)، توصلت التكنولوجيا الرقمية إلى حلول أكثر تطوراً، حيث صنع في جنوب إفريقيا مختبر متنقل لتشخيص الأمراض، واختبارات سريعة لكشف الحمل، التهاب الكبد، فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) ... وهذا الأخير يعطي نتائج وصور كمخرجات إلكترونية رقمية يمكنه تخزين هذه المعطيات والصور وإعادة إرسالها إلى أخصائي في موقع بعيد، وبفضل التشفير وعمليات المسح تظل المعطيات والعينات في مأمن.

مثال آخر وهو الجراحة العصبية بواسطة الأجهزة المتنقلة، حيث أنه بواسطة الاستشارات عن بعد عولج عدد من المصابين بجروح حادة الخطورة في الرأس على أيدي أطباء جراحة عامة محليون تحت إشراف أطباء خبراء ومؤهلون بواسطة تقنية تصوير

¹ - الموسوعة الحرة ويكيبيديا في الرابط التالي .(29.04.2024),01:18. <http://www.wikipedia.com>

الفيديوهات المباشرة، وقد ثبتت فائدة الاستشارات عن بعد في متابعة المرضى الذين تمت معالجتهم¹.

خلاصة:

يتضح من خلال هذا الفصل لنا أن رقمنة الخدمات الصحية لها فوائد جمة للمرضى ومقدمي الخدمات على حدٍ سواء ، حيث تسهل تطبيقات الرقمنة، مثل التطبيقات عبر الهاتف المحمول ، حجز المواعيد والحصول على الوصفات الطبية ، وإستلام نتائج الفحوصات ، مما يوفر على المرضى الوقت والجهد ، ويتيح لهم الحصول على الرعاية الصحية بسهولة أكبر، كما تساعد تطبيقات الرقمنة ، مثل السجلات الصحية الإلكترونية ، على تحسين دقة التشخيص، وتعزيز الوقاية من الأمراض ، وتحسين كفاءة العلاج مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى بشكل عام ، كما تتيح أيضا تطبيقات الرقمنة مثل بوابات المرضى الإلكترونية ، للمرضى الوصول إلى معلوماتهم الطبية بشكل سهل مما يعزز شعورهم بالمسؤولية عن صحتهم ويشجعهم على المشاركة بنشاط في عملية العلاج وهذا ما يعزز من شفافية الخدمات المقدمة لهم ، و تساعد كذلك تطبيقات الرقمنة، مثل أنظمة إدارة الأدوية الإلكترونية، على تقليل مخاطر الأخطاء الطبية، مثل إعطاء الأدوية الخاطئة أو جرعات غير المناسبة ، إضافة لما سبق ذكره فإن تطبيقات الرقمنة، مثل أنظمة إدارة المخزون، تساعد على تحسين كفاءة إستخدام الموارد، مثل الأدوية والمعدات الطبية، مما يقلل من الهدر ويوفر المال ، وأيضا تساعد تطبيقات أنظمة مراقبة الصحة عن بعد، على مراقبة صحة المرضى عن كثب، إكتشاف أي تغيرات أو مؤشرات مبكرة للأمراض، مما يسمح بالتدخل المبكر والوقاية من تفاقم الحالات.

1 - مالينا جوردانوفا. (2010). الخدمة الصحية المتنقلة، التقرير النهائي للاتحاد الدولي للاتصالات، الاتصالات
<http://www.itu.int/Lpublications> لأغراض الصحة الإلكترونية.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات
الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة عمر بدائرة
الطبيبات ولاية تقرت

تمهيد :

يقدم هذا الفصل التطبيقي الأخير من المذكرة ذروة العمل البحثي، حيث يتم فيه تطبيق الأدوات والتقنيات التي تم التوصل إليها في الفصول النظرية على الواقع العملي، يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال مختلف أدوات الدراسة، وتفسير النتائج، واستخلاص التوصيات التي تُساهم في تحسين أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر، حيث تم تقسيمها إلى مبحثين على النحو التالي: المبحث الأول ويضم أساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات، يخصص هذا المبحث، التعريف بموقعها الجغرافي، وكذلك تقديم لمحة عامة عن المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر وهيكلها التنظيمي، وطبيعة الخدمات التي تقدمها أما المبحث الثاني فيتطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، يخصص هذا المبحث لشرح الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة، بما في ذلك أدوات الدراسة، ومحاور الدراسة، وطرق تحليل البيانات.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تقرت.

المبحث الأول : أساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات.

لقد تم في هذا المبحث التطرق للموقع الجغرافي لدائرة الطيبات وكذلك لتعريف المؤسسة
الإستشفائية ثم معرفة الهيكل التنظيمي المكون لها .

المطلب الأول : الموقع الجغرافي لدائرة الطيبات.

يتميز الموقع الجغرافي لدائرة الطيبات ب : ¹

إحتوائها على 03 بلديات و هي : الطيبات - المنقر - ابن ناصر.

أ- المساحة :

المساحة الإجمالية للدائرة: 15554 كلم²

المساحة الإجمالية لبلدية الطيبات : 4562 كلم²

المساحة الإجمالية لبلدية المنقر : 8399 كلم²

المساحة الإجمالية لبلدية ابن ناصر : 2593 كلم²

ب - الحدود :

شمالا : ولاية الوادي

جنوبا : دائرة حاسي مسعود

شرقا: دائرة البرمة.

غربا : دائرة المقارين - دائرة تقرت - دائرة تماسين - دائرة الحجيرة - سيدي خويلد.

- مقابلة مع عادل قمولة ، اطار في دائرة الطيبات ، بلدية الطيبات 2024/05/25 على الساعة 09:30¹

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

ج - المسافات :

البعد عن مقر الولاية : 37 كلم.

البعد عن ولاية الوادي : 60 كلم.

د - عدد سكان الدائرة الى غاية 2017/12/31

عدد سكان الدائرة : 57121 نسمة.

بلدية الطيبات : 28386 نسمة.

بلدية المنقر : 15374 نسمة

بلدية ابن ناصر : 13361 نسمة

المطلب الثاني : التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر .

لقد تم إفتتاح المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات (60 سرير) في 2008/01/01 بطاقة استيعاب (278) عاملا من أهم النشاطات التي يقوم بها المستشفى تقديم الإسعافات الأولية والعمليات الجراحية وتقديم الخدمات الوقائية وضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الاستشفائي والتشخيص والاستشفاء وتطبيق البرامج الوطنية للصحة ، ويتضمن هيكل المؤسسة جانبيين ، جانب إداري وآخر تقني أو طبي ، ويشمل عدة مصالح إستشفائية من بينها : مصلحة مكتب القبول ، مصلحة الإستعجالات ، مصلحة المخبر ، مصلحة الأشعة ، مصلحة الصيدلية ، مصلحة قسم العمليات ، مصلحة الجراحة العامة ، مصلحة الإنعاش ، مصلحة الطب الداخلي ، مصلحة طب

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرقت.

الأطفال ، مصلحة قسم الولادة ، مصلحة وحدة نقل الدم ، مصلحة تصفية الدم .وهذا
بتصريح من السيد (دكمة محمد)¹

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة
عمر.**

يتمثل في إحتوائها على مجموعة من المديريات موضحة كالآتي :

- 1- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتحتوي على المكاتب الثلاث التالية :
 - مكتب الميزانية و المحاسبة
 - مكتب الصفقات العمومية .
 - مكتب الوسائل العامة و الهياكل
- 2- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: وتحتوي على مكاتب ثلاثة هي أيضا :
 - مكتب القبول
 - مكتب التعاقد و حساب التكاليف
 - مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها .
- 3- المديرية الفرعية للموارد البشرية : و تحتوي على مكاتبين وهما:
 - مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات
 - مكتب التكوين

- مقابلة مع محمد دكمة ، نائب المدير الفرعي للموارد البشرية ، مستشفى الطيبات ، 2024/05/19 ، على الساعة¹

4- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية : و تحتوي على مكتبين أيضا :

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة .

لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في دور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ، قمنا نحن ببناء وتصميم إستبيان الدراسة مستفيدان من الدراسات السابقة المشابهة واستشارة ذوي الخبرة والإختصاص في هذا المجال في الحقل الأكاديمي والمهني.

المطلب الأول : مجال الدراسة .

لقد إستهدفت هذه الدراسة على توزيع إستبيان على مجتمع الدراسة الموضح كما يلي :

الهدف: تحديد خصائص مجتمع الدراسة للمؤسسة الإستشفائية بن عزة عمر في دائرة الطبيات بولاية تقرت، الجزائر.

المشاركين: تم اختيار المشاركين من بين العاملين في المؤسسة، بحيث شملت العينة على 35 شخص من مختلف الفئات العمرية والجنس والمستوى الدراسي والخبرة المهنية والوظيفية وهي مصنفة كما يلي :

العمر: تراوحت أعمار المشاركين بين أقل من 30 سنة إلى أكثر من 50 سنة.

الجنس: تم تقسيم المشاركين إلى مجموعتين: ذكور وإناث.

المستوى الدراسي: ضمت العينة أشخاصا من مختلف المستويات الدراسية: متوسط، ثانوي، وجامعي.

الخبرة المهنية: تنوعت خبرة المشاركين المهنية بين أكثر من 3 سنوات وأكثر من 10 سنوات.

الوضعية الوظيفية: شملت العينة أطباء، شبه طبيين، وإداريين.

حيث بلغ عددهم كما ذكرنا 35 موظفا ينتمون إلى المؤسسة الإستشفائية بن عزة
عمر وتم التنوع في إختيارهم ، فمنهم 05 من سلك الأطباء و 15 من سلك شبه الطبي
و15 من سلك الإداريين ، حيث تم القصد في هذا التنوع لغرض الشمولية في النتائج
المتحصل عليها ، وقد إحتوى هذا الإستبيان على محورين يستخدم المحور الأول في
جمع البيانات الشخصية عن الفئة المستهدفة ،كالجنس ، العمر، المستوى الدراسي ،
الخبرة المهنية والوضعية الوظيفية . أما المحور الثاني من الإستبيان فهو عبارة عن أسئلة
تهدف إلى قياس مدى تحسين جودة الخدمات الصحية بواسطة تطبيق الرقمنة ، وقد
إحتوى هذا المحور على مجموعة من العبارات بلغ عددها 20 عبارة موزعة على أربعة
مؤشرات ، وقد تم إستهداف عينة الدراسة بالتركيز على المحور الثاني، حيث تم اسقاط
الجانب النظري على الواقع وبذلك يمكن الوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة
والفرضيات المطروحة حول الموضوع

المطلب الثاني: محاور الدراسة.

احتوت الدراسة على عدة محاور هي كال

احتوت الدراسة على عدة محاور أهمها:

1 - المحور الأول: محور المعلومات الشخصية : يتضمن البيانات الشخصية :الجنس والمستوى الدراسي والوظيفية والخبرة المهنية .

- الجنس: تم تحليل توزيع أفراد العينة حسب الجنس، لمعرفة نسبة الذكور والإناث.

- الفئة العمرية: تم توزيع أفراد العينة حسب أربع فئات عمرية، لمعرفة الفئة العمرية الأكثر انتشارًا بين أفراد العينة.

- المستوى الدراسي: تم توزيع أفراد العينة حسب ثلاثة مستويات دراسية، لمعرفة مستوى التعليم الأكثر انتشارًا بين أفراد العينة.

- الخبرة المهنية: تم توزيع أفراد العينة حسب أربعة مستويات خبرة مهنية، لمعرفة مدة الخبرة المهنية لأفراد العينة.

- الوظيفية: تم توزيع أفراد العينة حسب ثلاث وضعيات وظيفية، لمعرفة توزيع المهن بين أفراد العينة.

2 - المحور الثاني: حول دور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية.

- مدى سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية:

تم قياس مدى سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية من خلال 5 عبارات، تم تقييمها من قبل أفراد العينة باستخدام نعم -لا .

- مدى تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

تم قياس مدى تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية من خلال 5 عبارات، تم تقييمها من قبل أفراد العينة باستخدام نعم -لا .

- مدى تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية:

تم قياس مدى تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية من خلال 5 عبارات، تم تقييمها من قبل أفراد العينة باستخدام نعم -لا .

- مدى تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية:
تم قياس مدى تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية من خلال 5 عبارات، تم تقييمها من قبل أفراد العينة باستخدام نعم -لا

المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تحليل نتائج الإستبيان من خلال تحليل المحاور التي سبق شرحها في المطلب السابق، وذلك بهدف الوصول إلى النتائج العامة للدراسة الميدانية.

1-محور المعلومات الشخصية:

من أجل التعرف على خصائص البيانات الشخصية للعينة المدروسة قمنا بتحليل توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

-الجنس: ويتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة (%)	العدد	الجنس
60	21	ذكر
40	14	أنثى
100	35	المجموع

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

نلاحظ من الجدول أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث بلغ عدد الذكور 21 بنسبة 60%، في حين بلغ عدد الإناث 14 بنسبة 40%، ويعود ذلك إلى تعاملنا نحن مع الذكور في المستشفى أكثر من الإناث نظرا لراحتنا معهم في طرح الأسئلة والإستجابة الكبيرة معنا، وهذا ما يفسر النسبة العالية للذكور.

- الفئة العمرية: تم توزيع أفراد العينة حسب السن إلى أربعة فئات عمرية، ونوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الفئة العمرية(سنة)	العدد	النسبة (%)
أقل من 30	08	22.86
من 31-40	17	48.57
من 41-50	10	28.57
أكثر من 50	00	00

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة من حيث السن ينتمون للفئة العمرية من 31-40 سنة ، والتي بلغت نسبتهم 48.57% ، وهذا أمر طبيعي نظرا لأن أغلبهم درسوا في الجامعات ومنهم من ادوا فترة التربص الخاص بالشبه الطبي الذي دام ثلاث سنوات ومنهم الاطباء ل يتم بعدها التوظيف في المستشفى وأيضا كما سنرى لاحقا ان أغلب أفراد العينة لديهم خبرة كبيرة في العمل ، يليهم كل من أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة 28.57% ، يليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة وهذا امر عادي أيضا لأن أغلب المجتمع الجزائري من فئة الشباب ، في حين لم تسجل الفئة العمرية من أكثر من 50 سنة أي نسبة، وذلك لأن أفراد العينة تم إختيارهم بطريقة عشوائية حيث لم تحضى هذه الفئة بالإختيار.

-المستوى الدراسي: تم توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي إلى ثلاث مستويات كما يوضحها الجدول التالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

جدول رقم (03) توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	العدد	النسبة (%)
متوسط	00	00
ثانوي	13	37.14
جامعي	22	62.86

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة من المستوى الجامعي حيث كان عددهم 22 بنسبة 62.86%، ثم يليه الأفراد ذو مستوى ثانوي بعدد يساوي 13 وبنسبة مئوية تصل الى 37.14%، وفي الأخير لم نجد أي عدد للأفراد ذوي المستوى المتوسط ، وهذا يرجع لتركيزنا الكبير في توزيع الاستبانة على الأفراد الأعلى مستوى وذلك من أجل معرفة آرائهم حول الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية التي يقدمها مستشفى الطيبات بإعتبارهم الأكثر دراية بمعالم الجودة ضمن ما يرون من خدمات صحية.

-الخبرة المهنية: تم توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية إلى أربعة مستويات كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة (سنة)	العدد	النسبة (%)
أكثر من 3	06	17.14
من 4-6	07	20
من 7-9	14	40
أكثر من 10	08	22.86

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية ينتمون للفئة من 7-9 سنة ، والتي بلغ عددهم 14 فرد وكانت نسبتهم 40% ، وهذا يدل على ان

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

إختيارنا للعينة مس هذه الفئة وهذا ما يعطينا دقة أكثر في المعلومات لأنهم ذو خبرة كبيرة في العمل، يليهم كل من أفراد العينة أكثر من 10 سنوات بتعداد وصل إلى 08 أفراد أي بنسبة 22.86% ، يليها أيضا الفئة من 4-6 سنة بعدد 07 أفراد بنسبة 20% وأخيرا وصل عدد الفئة أكثر من 3 سنوات إلى 06 افراد بنسبة 17.14%.

-الوضعية الوظيفية: تم توزيع أفراد العينة حسب الوضعية الوظيفية إلى ثلاث مستويات كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الوضعية الوظيفية

الوضعية الوظيفية	العدد	النسبة(%)
طبيب	5	14.28
شبه طبي	15	42.86
إداري	15	42.86

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرقت.

2 - مدى سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية:

جدول رقم (06) سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية .

النسبة المئوية		الإجابة		العبارة
لا	نعم %	لا	نعم	
08.57	91.43	3	32	-حسب رأيك موقع المستشفى ملائم ويسهل الوصول إليه من خلال استخدام لوحات إرشادية مناسبة في الطرق
11.43	88.57	4	31	-تتميز إجراءات العمل بالمستشفى بالبساطة وذلك لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية
28.57	71.43	10	25	-ساهمت الرقمنة حسب رأيك في الوصول إلى كافة المعلومات التي يحتاجها الطبيب عن المريض
40	60	14	21	-يقوم العاملون في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فورا
48.57	51.43	17	18	- المتعاملون مع المستشفى راضون عن طريقة تقديم الخدمات لهم من حيث السهولة والسرعة

نلاحظ من خلال الجدول أن النسب المئوية جاءت مرتبة على التوالي كترتيب العبارات ، فكانت الموافقة بنسبة 91.43% على أن المستشفى سهل الوصول إليه من خلال اللوحات الإرشادية الموجودة في الطرقات مما يساعد المريض على عدم تضييع الوقت في السؤال على موقع المستشفى ، في حين كانت نسبة 88.57% من موافقة أفراد العينة على أن إجراءات العمل بالمستشفى بسيطة جدا لضمان السرعة والسهولة في خدمة المرضى، كما كانت نسبة 71.43% للموافقة على أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في إحتياجات الطبيب لمعلومات المرضى، كما يتضح من خلال الجدول أن نسبة الموافقة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

على العبارة ما قبل الأخيرة 60 % والذي يدل على قيام العاملين بالمستشفى بالتلبية السريعة لطلبات المرضى، وكانت النسبة على العبارة الأخيرة التي تتعلق برضى المرضى على الخدمات المقدمة لهم من حيث السهولة والسرعة 51.43 % .

بشكل عام، يرى غالبية المشاركين (أكثر من 70%) أن الخدمات المقدمة في المؤسسة الاستشفائية سهلة الوصول إليها ويتم تقديمها بسرعة وكفاءة.

3-مدى تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية:

جدول رقم (07) تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية %		الإجابة		العبارة
لا	نعم	لا	نعم	
5.71	94.29	02	33	-تتوفر لدى المستشفى معدات وأجهزة ساهمت في تحقيق الرقمنة
17.14	82.86	06	29	-ساهمت الرقمنة في تبادل المعلومات والتعامل إلكترونيا مع مختلف المصالح داخل المستشفى
62.86	37.14	22	13	-هناك تعاون وتبادل للمعلومات والخبرات بين المستشفى وبقية العيادات أو المؤسسات الصحية الأخرى
28.57	71.43	10	25	-يوجد تحسن -حسب رأيك- في تقديم الخدمة الصحية بعد استخدام الرقمنة
11.43	88.57	04	31	-هناك سرية للمعلومات الخاصة بالمريض

من خلال ملاحظتنا للنسب الموجودة في الجدول أعلاه فإن أعلى نسبة مئوية كانت في السؤال الأول وصلت الى 94.29 % أي ان جميعهم تقريبا ابدو موافقتهم على أن المستشفى يتوفر على معدات وأجهزة ساهمت في تحقيق الرقمنة ، من بينها أجهزة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

الحواسيب ، الطابعات ، أجهزة الاشعة ، الأجهزة المخبرية ، وكذلك الشبكة الداخلية للمستشفى¹، من خلال مقابلة أجريناها معه ، كذلك نجد من خلال الجدول أعلاه أن الرقمنة ساهمت في تبادل المعلومات والتعامل إلكترونيا مع مختلف المصالح داخل المستشفى وهذا ما وافق عليه أفراد العينة بنسبة عالية وصلت إلى 82.86% ، أما فيما يخص التعاون والتبادل للمعلومات والخبرات بين المستشفى وبقية العيادات أو المؤسسات الصحية الأخرى فالنسبة التي وافق عليها أفراد العينة كانت 37.14% وهذا ما يدل على أن التبادل الخارجي للمستشفى مزال في ظروفه التقليدية أي المعاملة بقيت بالأوراق ، ولم تتحول إلى تعامل إلكتروني ، مع الرغم من وجود تحسن في تقديم الخدمة الصحية بعد استخدام الرقمنة وهذا ما أكدته الموافقة عليه بنسبة 71.43% ، وفي الأخير تبقى سرية المعلومات الخاصة بالمريض بالمستشفى من أولويات الفريق الطبي وهذا من خلال نسبة الموافقة الكبيرة التي كانت 88.57% .

بشكل عام، تشير نتائج هذا المحور إلى أن الرقمنة قد ساهمت في تحسين بعض جوانب تقديم الخدمات، مثل دقة المعلومات وسرعة تقديم الخدمات، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين في جوانب أخرى، مثل تحسين خبرة ومهارة فريق العمل ومواكبة المعرفة الطبية.

- مقابلة مع معمر عبيوب ، المدير الفرعي للمالية والوسائل ، مستشفى الطيبات ، 2024/05/19 ، على الساعة¹

4-مدى تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية:

جدول رقم (08) تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية .

النسبة المئوية %		الإجابة		العبارة
لا	نعم	لا	نعم	
34.29	65.71	12	23	-يعمل المستشفى بالسجلات الطبية الإلكترونية مما يعزز الشفافية ويساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية
45.71	54.29	16	19	-يعمل المستشفى ببعض التطبيقات الصحية والمواقع الإلكترونية لتوفير معلومات مفصلة حول العلاجات
08.57	91.43	03	32	-يحرص المستشفى على تأمين خصوصيات المرضى ليتفادى من تسريب بياناتهم الصحية
20	80	07	28	-يمكن للمريض أن يتابع دوره حتى يصل إلى الطبيب
57.14	42.86	20	15	-ساهمت الرقمنة إلى حد كبير -برأيك- في إيجاد علاقات جيدة بين الأطباء والمرضى وكافة الفريق الطبي

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن نسبة الموافقة على العبارة الأولى ، التي تتعلق بالسجلات الطبية الإلكترونية والعمل بها في المستشفى كانت مقبولة إلى حد كبير، حيث وصلت النسبة إلى 65.71% . أما النسبة 54.29% خاصة بالعبارة الثانية حيث أن مستشفى الطيبات يعمل جزئياً ببعض التطبيقات الصحية والمواقع الإلكترونية ، وهذا ما أكده لنا السيد (دوح اسماعيل)¹ العامل بمكتب الدخول للمؤسسة ، أما النسب 91.43% و 80% فهي نسب متتالية على الترتيب بخصوص عبارة تأمين خصوصيات المرضى من المحافظة على تسريب بياناتهم الصحية ، والعبارة متابعة المريض دوره على

¹-مقابلة مع إسماعيل دوح ، عون إدارة ، يعمل بمكتب الدخول ، مستشفى الطيبات ، 2024/05/10 على الساعة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطبيات ولاية تقرت.

كرسي الانتظار الى أن يصل إلى الطبيب ،وهذا ما يعكس الموافقة الكبيرة على هذين العبارتين من طرف أفراد العينة ، وأخيرا كانت الموافقة على عبارة أن الرقمنة ساهمت في ايجاد العلاقة بين الطاقم الطبي أقل من الوسط ، بنسبة 42.86% .

عموما يرى غالبية المشاركين (أكثر من 60%) أن المؤسسة الاستشفائية تسعى جاهدة لتحقيق الشفافية في تقديم الخدمات، وذلك من خلال استخدام السجلات الطبية الإلكترونية، توفير المعلومات على المواقع الإلكترونية، الحرص على خصوصية المرضى، وإتاحة متابعة دور المريض.

5-مدى تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية:

جدول رقم (09) تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية %		الإجابة		العبارة
لا	نعم	لا	نعم	
48.58	51.42	17	18	-مكن استخدام الرقمنة - برأيك- فريق العمل بالمؤسسة الاستشفائية من التحلي بالخبرة والمهارة اللازمة للعمل
45.72	54.28	16	19	-مكن استخدام الرقمنة - برأيك- فريق العمل من الإلتزام بتقديم الخدمة في موعدها المحدد
42.86	57.14	15	20	-مكن استخدام الرقمنة - برأيك- من أخذ المعلومات الكاملة والصحيحة عن المريض
60	40	21	14	-مكن استخدام الرقمنة - برأيك- الأطباء من مواكبة المعرفة المتعلقة بالأدوية الجديدة
51.43	48.57	18	17	-يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الأطباء والمرضى في المستشفى

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تقرت.

نلاحظ من الجدول رقم (09) أن الرقمنة في المؤسسة الإستشفائية بالطيبات تعددت إستخداماتها ، فنجد أنها مكنت فريق العمل بالمؤسسة من التحلي بالخبرة والمهارة اللازمة للعمل وهذا ما أكده لنا (نويهة عبد الحميد)¹ ، وهذا ما وافق عليه أفراد العينة بنسبه 51.42% وأيضا مكنت فريق العمل من الإلتزام بتقديم الخدمة في موعدها المحدد حيث أن نسبة الموافقة عليها 54.28% ، أما نسبة 57.14% فهي الموافقة على تمكينها من أخذ المعلومات الكاملة والصحيحة عن المريض ، لتتساعد النسبة الى 40% على أن إستخدام الرقمنة مكن الأطباء من مواكبه المعرفة المتعلقة بالأدوية الجديدة ، لتساعد نسبة الموافقة من جديد على ثقة المرضى بخبرات ومؤهلات الفريق الطبي في المستشفى .

مما سبق يرى غالبية المشاركين (أكثر من 50%) أن استخدام الرقمنة ساهم في تقليل الأخطاء في تقديم الخدمات، وذلك من خلال تحسين خبرة فريق العمل، ضمان الإلتزام بالمواعيد، الحصول على معلومات دقيقة عن المرضى، ومواكبة المعرفة بالمستجدات الطبية.

تحليل عام :

1- تظهر نتائج الجدول السابق الخاص بمدى سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات ، أن المستشفى يحظى بسمعة طيبة فيما يتعلق بموقعه وسهولة الوصول إليه وبساطة إجراءات العمل. ومع ذلك، هناك بعض المجالات التي يجب على إدارة المؤسسة السعي لتحسينها، مثل سهولة الوصول إلى المعلومات بالنسبة للأطباء وسرعة الإستجابة لطلبات المرضى.

2- تظهر نتائج الجدول السابق الخاص بمدى تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات ، أن المستشفى قد أحرز

- مقابلة مع عبد الحميد نويهة ، مهندس دولة في الإلكترونيك ، مستشفى الطيبات 2024/05/12 على الساعة¹

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تفرت.

تقدما كبيرا في مجال الرقمنة ، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة إلا أن هناك بعض المجالات التي يمكن تحسينها، مثل التعاون مع المؤسسات الصحية الأخرى وحماية سرية المعلومات.

3- تظهر نتائج الجدول السابق الخاص بمدى تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات ، أن المستشفى يسير في الإتجاه الصحيح من حيث إستخدام التطبيقات الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات وسهولة الوصول إلى المعلومات ، مع ذلك، لا يزال هناك مجال للتحسين، خاصة فيما يتعلق بتوفير المزيد من المعلومات للمرضى، وتحسين سهولة استخدام التطبيقات الإلكترونية، وتعزيز الثقة في إجراءات حماية البيانات.

4- تظهر نتائج الجدول السابق الخاص بمدى تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الإستشفائية بن عزة عمر بالطيبات ، أن الرقمنة قد أدت إلى تحسينات في العديد من جوانب العمل في المؤسسة الإستشفائية، مما أدى إلى زيادة كفاءة فريق العمل وفعالية الأطباء وتحسين ثقة المرضى.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة، حاولنا تصوير واقع الرقمنة في مستشفى الطيبات ، ودورها في جودة الخدمات الصحية ، والتي تعتبر عينة من المؤسسات العمومية الإستشفائية بالجزائر، حيث لا يمكن أن تبدأ عملية الرقمنة من الصفر ، ولكن يتطلب إستحضار ذلك النظام المتكامل من المكونات الإدارية ، التقنية ، المعلوماتية ، المالية ، البشرية ، وغيرها من العناصر الهامة لإنشائها وتفعيلها ، أهمها أجهزة الكمبيوتر والمساحات الضوئية ووسائل التخزين وشبكات المعلومات ، وأيضاً من الضروري تدريب الموظفين على تحقيق أداء العمل وكفاءته ، وتفعيل البرامج التدريبية ومراعاة القوانين والشرائع المتعلقة بهذا المجال ، لأن هناك علاقة طردية بين أداء العاملين وبين إستخدام الرقمنة ، وكذلك وجود علاقة طردية بين إستخدام الرقمنة وبين جودة الخدمات الصحية . فكلما أردنا تطوير مهارات الموظفين كلما اتجهنا بهم إلى إستخدام الرقمنة.

نتائج للدراسة :

أ - نتائج تتعلق بالشكل النظري :

- ساهمت الرقمنة في تسهيل الخدمات المقدمة للمرضى .
- هناك تأثير واضح للرقمنة خاصة من خلال السعي للتقليل من إستخدام الأوراق .
- ساهمت الرقمنة في التقليل من زمن إنتظار المرضى والجهد المبذول بالنسبة للموظف.
- لقد حققت الرقمنة الرضى الوظيفي وزادت من حافزية الموظف.
- كان للرقمنة دور كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية .

ب - نتائج تتعلق بالشكل التطبيقي :

الخاتمة

- أدت الرقمنة في تسريع الخدمات الصحية بالمؤسسة .
- ساهمت الرقمنة في تحقيق رضى المتعاملون بالمؤسسة .
- ساهمت الرقمنة بشكل كبير في التأثير على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة.
- حرص المؤسسة على سرية معلومات المرضى من خلال تأمين خصوصياتهم .
- ساهمت الرقمنة من تقليل الأخطاء التي كانت تتركب من قبل وهذا ما ادى أيضا إلى زيادة ثقة المرضى بخبرات الطاقم الطبي .

توصيات وإقتراحات:

- على غرار ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة يمكننا إعطاء جملة من التوصيات نذكر منها:
- وجوب تعميم إستخدام الرقمنة على جميع مصالح المؤسسة والإستفادة منها.
- فتح مكتب خاص بالرقمنة داخل المستشفى للمتابعة .
- نشر الثقافة الإلكترونية بين جميع موظفي المؤسسة من أجل القدرة على إستخدام الرقمنة .
- توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الرقمنة عن طريق توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية بالمؤسسة.
- الإهتمام بالعنصر البشري بإعتباره الأداة التي تساهم في تنفيذ برامج الرقمنة وذلك من خلال تكوينهم و تدريبهم وتوفير لهم الدعم المالي خاصة المتفوقين في مجال الرقمنة.

الخاتمة

- على إدارة المؤسسة الإستشفائية الإستمرار في إستخدام الرقمنة وتطويرها لتحسين خبرة فريق العمل وضمان الإلتزام بالمواعيد والحصول على معلومات دقيقة عن المرضى ومواكبة المعرفة بالتطورات الطبية.
- على إدارة المؤسسة الاستشفائية إجراء المزيد من الدراسات لتقييم فعالية إستخدام الرقمنة في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين ثقة المرضى .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- قائمة المراجع باللغة العربية:
- الكتب :
- 1 - يقطين سعيد ، من النص مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي ، بيروت : مركز الثقافي العربي ط1 .
- 2 - نايف علوي الجبوي قاسم ،إدارة الموارد البشرية في الخدمات : مفاهيم وتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ،2006 .
- 3 - زكي خليل المساعد تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006 .
-
- رسائل الماجستير:
- 1 - عوني نادية ، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر ،سعيدة كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2016/2017 .
- 2 - محفوظي عبد الرحمن، ايوب نوري، الرقمنة بالجزائر في ظل تحديات كورونا ، مذكره ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص سياسات عامه ، جامعه زيان عاشور الجلفة، 2021/ 2020 .
- 3 - لمقدم عبد الغني ومدلل عبد الفتاح ، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص سياسات عامة وادارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي،2016./2017
- 4 - غالب ياسين سعد ،الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقها ، العربية السعودية ، 2012 .

قائمة المراجع

- 5 - سيد حسن فاروق. دور الراتب في تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة شركة الشبكات الرقمية للخدمات المتكاملة ، بيروت ، 2024 .
- 6 - بن دادي هشام ، سعيدات عبد القادر معمر ، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف ،مذكرة لنيل الماستر، تخصص: قانون عام إقتصادي ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة ورقلة ، 2022 .
- 7 - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام علمي وتقني جامعة منتوري، قسنطينة، 2005./2006
- 8 - احلام دريدي دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، بسكرة ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2014.
- 9 - نبيلة كحيلة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة . 2009
- 10 - جهاد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2007 .
- 11- محمد حرب نعيمة ، واقع الشفافية الإدارية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2010./2011
- 12 - جهاد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2007 .
- 13 - طمين لامية الإدارة الإلكترونية وعملية الإصلاح الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،حقوق تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية كلية

قائمة المراجع

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ،ميرة بجاية الجزائر،
2017/2018.

- **المجلات :**
- 1 - فرج أحمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة :جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، مجلة دراسات المعلومات ، العدد 4، 2009.
- 2 - موسى عبد الناصر و قرشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بسكرة، الجزائر ، 2010 .
- 3 - بريش محمد عبد المنعم ، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهه الأزمات من المنظور القانوني ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلد 12 ، العدد 01 الخاص (الجزء 1) جانفي 2021 .
- 4 - عبد القادر ديون ، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة ورقلة الجزائر، 2012.
- 5 - سناني لبنى ، جودة الخدمات الصحية :مدخل مفاهيمي ، مجلة سوسيلوجيا ، العدد 01 ، المجلد 07،06/2023 .
- 6 - مسعودي امنة ، سيدي محمد مكاوي ، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية ، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر العدد الثالث ، 2020.
- 7 - ياسى الهام ، الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية ،مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03 ، العدد 02 ، 2020.
- 8 - فتحي علي فتحي شبل ، إبراهيم محمد يوسف سليم، رضا السعيد محمد- تأثير الحوكمة الإلكترونية للتطبيقات الحديثة في تحسين جودة الخدمة الصحية في

قائمة المراجع

- مصر - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة السادات2- كلية الحاسبات والذكاء الاصطناعي - جامعة مدينة السادات، 2021 .
- 9 - كيجل مصطفى ،الحكم الرشيد و استراتيجيات التغيير في العامل النامي جامعة فرحات عباس سطيف، العدد الأول.
 - 10 - رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشرات للدراسات الاقتصادية، العدد 3 ، الجزائر ، أوت . 2017.
 - 11 - منظمة الصحة العالمية، استخدام التكنولوجيات الرقمية الملائمة في خدمة الصحة العمومية، جمعية الصحة العالمية الحادية والسبعون، نيويورك، 201843 - بوعبد الله هشام ، دور الإعلام الآلي في تحسين التسيير العمومي للقطاع الصحي (الصحة الإلكترونية)،مجلة قضايا معرفية ، المجلد 01 ، العدد رقم 08 ، 2022.
 - 12 - درة عمر محمد، وآخرون ، تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، دراسة حالة ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد 37 ، العدد رقم 02 ، 2017.
 - 13 - طاهري طيبة ، طاهري فاطمة الزهراء ، واقع تطبيق السجل الطبي الإلكتروني في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،العدد 47، 2017.
 - 14 - امنة مسعودي، سيدي محمد مكاوي ، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية ، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر العدد الثالث ، 2020.

● قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- 1 - محمد عبد الله حازم نظرة عامة في معنى جودة الخدمة الصحية ' في الرابط التالي : www.alruyavh.com/30576

قائمة المراجع

- 2 - منظمة الصحة العالمية شعبة خدمات الاشراف الادارة رقم 01 مسرد مصطلحات التخطيط والمراقبة والتقييم في الرابط التالي : <http://www.dpzd>
- 3 - محمد عبد المحسن توفيق ، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي القاهرة 2006.
- الرابط التالي : www.radioalgerie.dz/news/ar/article2014503/551
- 4- الموسوعة الحرة في الرابط التالي: <http://Ar.wikipedia.org/wiki2014>
- 5 - فاضل زبير ، تقرير البنك العالمي يكشف رقما مخيفا عن الجزائر الفساد يلتهم 20 بالمائة من الميزانية جريدة الخبر الالكترونية في الرابط: www.elkabar.com/ar/watan/362007
- 6- المنتدى الاقتصادي العالمي، تقرير "مستقبل الرعاية الصحية 2020: إعادة تشكيل أنظمة الرعاية الصحية في عصر الرقمنة"
- رابط المصدر: <https://www.weforum.org/agenda/health-and-healthcare-systems>
- Sur les notions de « Bonne gouvernance » et de « Bonne administration » Etude réalisé par la commission européenne pour la démocratie par le droit (commission de .Venise) étude N°470/2008, Strasbourg, 8 Avril 2011
- 8 - Claude velot, Hervé lecelet ; indicateurs qualité en santé ,AFNOR, 2ème édition, 2006
- 9 - pierre Eglier, Eric Langerad, servuction marketing des services déficiere international, paris, 199916 - A.Jac que .rye ; la qualité des sous infirmiers édition, Malouine 1999
- 10 - الموسوعة الحرة، في الرابط التالي: <http://Ar.wikipedia.org/wiki2014>

قائمة المراجع

Anunshka Kanoongo, a future step towards digitizing - 11 •
healthcare sector, kaav international journal of economics,
commerce & business management; kijecbm / jul-sep
(2017)/vol-4/iss-3/hmal

المقابلات :

- 1 - مقابلة مع محمد دكمة ، نائب المدير الفرعي للموارد البشرية ، مستشفى
الطبيبات ، 2024/05/19 ، على الساعة 14:00
- 2 - مقابلة مع معمر عبوب ، المدير الفرعي للمالية والوسائل ، مستشفى
الطبيبات ، 2024/05/19 ، على الساعة 15:30
- 3- مقابلة مع إسماعيل دوح ، عون إدارة ، يعمل بمكتب الدخول ، مستشفى
الطبيبات ، 2024/05/10 على الساعة 10:30
- 4 - مقابلة مع عبد الحميد نويهة ، مهندس دولة في الإلكترونيك ، مستشفى
الطبيبات 2024/05/12 على الساعة 09:00
- 5- مقابلة مع عادل قمولة ، اطار في دائرة الطبيبات ، بلدية الطبيبات
2024/05/25 على الساعة 09:30

الفهرس

فهرس الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	62
(02)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	63
(03)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	64
(04)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	64
(05)	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية الوظيفية	65
(06)	سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية .	66
(07)	تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية	67
(08)	تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية .	69
(09)	تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية	70

الفهرس

الإهداء /

شكر وتقدير /

مقدمة: أ

الفصل الاول

الإطار النظري والمفهومي للدراسة: الرقمنة، الخدمات الصحية

تمهيد: 11

المبحث الأول: الرقمنة: التعريف ، النشأة ، الأهداف 11

المطلب الأول: تعريف الرقمنة. 11

المطلب الثاني: نشأة الرقمنة 13

المطلب الثالث : أهمية الرقمنة. 14

المبحث الثاني: الخدمات الصحية: المفهوم ، الأنواع ، الخصائص. 23

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الصحية. 23

المطلب الثاني: أنواع الخدمات الصحية. 29

المطلب الثالث: خصائص الخدمات الصحية. 32

خلاصة: 37

الفصل الثاني:

إنعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة الخدمات الصحية

تمهيد: 39

المبحث الاول: سرعة الخدمة وشفافيتها. 40

المطلب الاول : تسهيل وتسريع الخدمة.....	41
المطلب الثاني : شفافية الخدمة .	43
المبحث الثاني: جودة الخدمة وتقليص الأخطاء.....	46
المطلب الاول : جودة الخدمة الصحية.....	46
المطلب الثاني: تقليص الأخطاء في تقديم الخدمات الصحية.....	50
خلاصة:	53

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لدور الرقمنة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية بن عزة
عمر بدائرة الطيبات ولاية تقرت

تمهيد :	55
المبحث الأول : أساسيات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر بالطيبات	56
المطلب الأول : الموقع الجغرافي لدائرة الطيبات .	56
المطلب الثاني : التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر.....	57
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عزة عمر .	58
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة .	59
المطلب الأول : مجال الدراسة .	59
المطلب الثاني: محاور الدراسة.....	61
المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة.....	62
الخاتمة	74
قائمة المراجع:	78
الفهرس.....	84

85	الفهرس
89	الملاحق

الملاحق



جامعة الشهيد بنه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



إســــــــــــتبيان

في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة ، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية -بن عزة عمر -الطليجات ولاية تقرت ، و إيماننا بأهمية البحث العلمي في تطوير الخدمة العمومية ، نأمل من الموظفين الأعزاء الإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المختارة في كلا المحورين ، ويرجى عدم ترك أي عبارة بدون إجابة ، و إجابتكم ستحاط بالسرية التامة ، و لا يطلع عليها سوى الباحث ، و لا تخضع إلا للبحث العلمي .

المحـــــــــــــــــــــور الأول :

المعلومات الشخصية :

-الجنس :

- ذكر

- أنثى

-العمر العمري : - أقل من 30 سنة

- من 31 – 40

- من 41 – 50

- أكثر من 50

- المستوى الدراسي : - متوسط

- ثانوي

- جامعي

الملاحق

-الخبرة المهنية : - أقل من 3 سنوات

- من 4 – 5 سنوات

- من 7 – 9 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

-الموضعية الوظيفية : - طبيب

- شبه طبي

- إداري

المحور الثاني :

مدى سهولة الخدمات المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية

لا	نعم	السؤال
		- حسب رأيك موقع المستشفى ملائم ويسهل الوصول إليه من خلال استخدام لوحات إرشادية مناسبة في الطرق.
		- حسب رأيك تساهم الرقمنة في الرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى.
		- تتميز إجراءات العمل بالمستشفى بالبساطة وذلك لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.
		- ساهمت الرقمنة حسب رأيك في الوصول إلى كافة المعلومات التي يحتاجها الطبيب عن المريض.
		- يقوم العاملون في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فور .
		- المتعاملون مع المستشفى راضون عن طريقة تقديم الخدمات للمرضى من حيث السهولة والسرعة.
		- يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى .

مدى تحقيق الجودة في الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية

لا	نعم	السؤال
		- حسب رأيك حققت الرقمنة حافزا للعمال بمختلف أصنافهم داخل المستشفى .
		- تتوفر لدى المستشفى معدات وأجهزة ساهمت في تحقيق الرقمنة .
		- ساهمت الرقمنة في تبادل المعلومات والتعامل إلكترونيا مع مختلف الصالح داخل المستشفى .
		- هناك تعاون وتبادل للمعلومات والخبرات بين المستشفى وبقية المبادرات أو المؤسسات الصحية الأخرى .

الملاحق

		- يوجد تحسن -حسب رأيك- في تقديم الخدمة الصحية بعد استخدام الرقمنة .
		- هناك سرية للمعلومات الخاصة بالمريض .
		- حسب رأيك حققت الرقمنة حافزا للعمال بمختلف أصنافهم داخل المستشفى .

مدي تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية.....:

لا	نعم	السؤال
		- يعمل المستشفى بالسجلات الطبية الإلكترونية مما يعزز الشفافية ويساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية.
		- يعمل المستشفى ببعض التطبيقات الصحية وال مواقع الإلكترونية لتوفير معلومات مفصلة حول العلاجات والأدوية.
		- يحرص المستشفى على تأمين خصوصيات المرضى ليتفادى من تسريب بياناتهم الصحية .
		- الرقمنة كانت مفيدة في الجانب الميداني لجميع المرضى .
		- يقوم المستشفى بتدريب جميع العمال على المهارات الأساسية للتكنولوجيا الرقمية .
		- يمكن للمريض أن يتابع زوره حتى يصل إلى الطبيب .
		- ساهمت الرقمنة إلى حد كبير -برأيك- في إيجاد علاقات جيدة بين الأطباء والمرضى وكافة الفرق الطبي .

مدي تحجيم وتقليص الأخطاء في تقديم الخدمات على مستوى المؤسسة الاستشفائية..... :

لا	نعم	السؤال
		- مكن استخدام الرقمنة -برأيك- فريق العمل بالمؤسسة الاستشفائية من التحلي بالخبرة والمهارة اللازمة للعمل .
		- مكن استخدام الرقمنة -برأيك- فريق العمل من الإلتزام بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .
		- مكن استخدام الرقمنة -برأيك- من أخذ المعلومات الكاملة والصحيحة عن المريض .
		- مكن استخدام الرقمنة -برأيك- الأطباء من مواكبة المعرفة المتعلقة بالأدوية الجديدة .
		- يثق المرضى بخبرات ومؤهلات الأطباء والمرضى في المستشفى .

الملخص : تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية الرقمنة في المؤسسات الصحية كخيار استراتيجي تتبناه مختلف الدول، بما في ذلك الجزائر، لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة في العصر الحديث ، فقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية ضرورة ملحة في كافة القطاعات ، وخاصة في القطاع الصحي الذي يمس حياة الإنسان بشكل مباشر حيث تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مدى ملاءمة البيئة الرقمية الجزائرية مع الاستراتيجية الوطنية للرقمنة، وتحديد متطلباتها الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة المنظومة المعلوماتية ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات، أهمها ضرورة تثمين الجهود المبذولة في مجال الرقمنة الصحية وتعزيزها بالإمكانيات اللازمة، مع التركيز على تقليص التكاليف وتحديد النقائص. كما أوصت الدراسة بتفعيل آليات جديدة وخلق أرضية رقمية صحية عصرية ناجعة وفعالة تساهم بشكل كبير في تحسين إدارة المؤسسات الصحية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ؛ الخدمات الإجتماعية ، الخدمات الصحية .

Abstract

. This study highlights the significance of digitalization in healthcare institutions as a strategic option adopted by various countries, including Algeria, to keep pace with the rapid scientific and technological developments in the modern era. Digital technology has become an urgent necessity in all sectors, especially in the healthcare sector, which directly affects human life. The study aims to assess the compatibility of the Algerian digital environment with the national digitalization strategy and to identify its electronic requirements to improve the quality of health services and enhance the efficiency of the information system. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which is the need to appreciate the efforts made in the field of digital health and to strengthen them with the necessary resources, with a focus on reducing costs and identifying shortcomings. The study also recommended activating new mechanisms and creating an effective and modern digital health platform that significantly contributes to improving the management of healthcare institutions and achieving excellence in service delivery.

.Keywords: Digitalization; Social services ;Health services