

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتين:

- خضرة خليف

- حكيمة عبيد

بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة - الجزائر

خلال الفترة الممتدة ما بين 2022/02/15 إلى غاية 2022/05/19.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 11\06\2022

إمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د/سعيدة تلي (الدرجة العلمية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

د/ محمد الهلة (أستاذ محاضر قسم "أ"-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

د/بوجمعة عوني (الدرجة العلمية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتين:

- خضرة خليف

- حكيمة عبيد

بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة - الجزائر

خلال الفترة الممتدة ما بين 2022/02/15 إلى غاية 2022/05/19.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022\06\11

إمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د/سعيدة تلي (الدرجة العلمية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

د/ محمد الهلة (أستاذ محاضر قسم "أ"-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

د/بوجمعة عوني (الدرجة العلمية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

قبل كل شيء أحمد الله عز وجل على توفيقه

لي في عملي هذا أهدي هذا العمل

إلى الذي اشتاقت إليه عيناى وتمنيتوا أن يكونا معى فى يومى

هذا إلى روح أبى الغالية رحمة الله عليه وأسكنه فسيح جنانه.

إلى من أنار درب حياتى وعلمتتى الصبر وتكبدت العناء

لأجلنا أمة الحبيبة والغالية والعزيزة أطل الله فى عمرها.

إلى أعلى ما أملك فى هذه الدنيا إخوتى وأخواتى

إلى كل الأقارب وخير جلساء، صديقتى حكيمة التى أنجرت

معى هذا العمل إلى كل أصدقائى فى تخصص إدارة أعمال رفقاء الدرب.

إلى أساتذتى الأفاضل فى كل مراحل تعليمى.

إلى كل من ساهم من بعيد أو قريب نفسيا وماديا إلى من نسيه قلمي ولم ينسه قلبي

أهدي عملي المتواضع لهم مع احتراماتى لهم.

خضرة خليف

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مشواري الدراسي بهذه المذكرة
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى:

من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من
غرس في حب التعلم والكفاح من أجل أن ينير دربي " أبي العزيز " أطال الله في عمره
إلى معنى الحب والحنان، إلى من يعجز اللسان على الثناء، إلى التي الجنة تحت أقدامها، إلى من
كان دعاؤها سر نجاحي "أمي الحبيبة" حفظها الله
إلى من تقاسموا معي مر الحياة وحلوها تحت سقف واحد، إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى الذين
يشاركون فرحتي ونجاحي، "إلى إخوتي وأخواتي" كل واحد باسمه
إلى من أرى التفاؤل، بأعينهم والسعادة في ضحكتهم، إلى الوجوه المفعمة بالبراءة الكتاكت الصغار
"محمد الشفيق، آفاق تسنيم، شياء"
إلى من شاركتني في انجاز هذه المذكرة إلى صديقتي وحبيبتي "خضرة خليف"
إلى كل رفيقات المشوار اللاتي قاسمني لحظاته رعاهن الله ووفقهن
إلى كل قسم علوم التسيير والى جميع دفعة 2022
إلى كل من كان لهم أثر في حياتي.

حكيمة عبيد



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد
صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً أما بعد:
نحمد الله ونشكره على توفيقه بإتمام هذه الدراسة، يليق بجلاله وعظيم سلطانه، فهو عز وجل
أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

انطلاقاً من قول النبي صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، واعتزازاً منا
لأهل الفضل الذين علمونا الكثير نتقدم بجزيل الشكر وجميل الوفاء لكل من أفادنا بعلم أو تجربة
أو قدم لنا رأياً أو توجيهاً أو توضيحاً، نتقدم بالشكر الجزيل إلى طاقم كلية العلوم الاقتصادية
وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة على مجهوداتهم الجبارة
وأتوجه بالشكر والتقدير للأستاذ "محمد الهلة" الذي تكرم بالإشراف على مذكرتنا
فقد التمسنا منه التشجيع ودفعنا لتمييز والنجاح، فنسأل الله (عز وجل) أن يكون في ميزان
حسناتهم يوم القيامة، كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والامتنان لكل الذين ساعدونا
في مستشفى محمد بوضياف وعلى رأسهم رئيس مصلحة الإعلام والاتصال الأستاذ "محمد الأمين مخلوفي"
لإتمام دراستنا الميدانية.

والشكر الموصول مسبقاً للجنة المناقشة اللذين تحملوا عناء قراءتها ومناقشتها في سبيل تصحيح
الأخطاء لإعطاء دراسة منقحة ليستفيد منها الغير، في قول النبي صلى الله عليه وسلم:
"إذا مات العبد انقطع عمله إلا من ثلاث صدقة جارية، علم ينتفع به،
وولد صالح يدعو له"
وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.



حكيمة وخضرة.

– الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحديد أثرها في تحسين مستوى جودة الخدمة في مستشفى محمود بوضياف _ ورقلة ومدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفى؛ ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على جمع البيانات من خلال الكتب والرسائل الجامعية والمجلات والمجلات، أما الجانب التطبيقي إتمدنا على المنهج التحليلي من خلال إجراء المقابلة و الملاحظة تضمنت أسئلة متعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية، تصب في فرضيات الدراسة، وقد تم طرحها على موظفي مستشفى محمد بوضياف- ورقلة، وقد أظهرت نتائج الدراسة مايلي:

- أن الإدارة الإلكترونية كأحد أساليب الإدارة الحديثة التي يمكن للمؤسسات الإستشفائية تبنيتها والإستفادة من تطبيقاتها في تحسين جودة الخدمات الصحية؛
- يقدم مستشفى محمد بوضياف ورقلة خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المرضى؛
- ضرورة توفر هيئة إدارية قادرة على إستخدام نظام المعلومات في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛
- الحاجة إلى تواجد المبرمجين القادرين على تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: إدارة تقليدية، إدارة إلكترونية، خدمة، خدمة صحية، جودة خدمات صحية، مستشفى محمد بوضياف.

Abstract:

This study aimed to identify the role of electronic management in improving the quality of health services and to determine its impact on improving the level of service quality in Mahmoud Boudiaf electronic management tools are used in the hospital. To Ouargla, and the extent to which -Hospital plural data Through books, achieve this, the descriptive approach was used in the theoretical side, based on proach through for the practical side, we relied on the analytical ap university theses, and meetings As conducting the interview and observation, which included questions related to electronic management and the quality of health services, which fall into the hypotheses of the study, and they were put to the staff of :Ouargla, and the results of the study showed the following - Mohamed Boudiaf Hospital

- Electronic management as one of the modern management methods that hospital institutions can adopt ;and benefit from its applications to improve the quality of health services
- ;meet the needs of patients udi af Ouargla provides high quality health servicesHospital Mohamed Bo
- The need for an administrative body capable of using the information system in Mohamed Boudiaf ;Hospital, Ouargla
- the need to me existence programmers the able on me design development and Software . mail-e

:key words

services, electronic management, service, health service, quality of health , Traditional management Mohamed Boudiaf Hospital

رقم	قائمة المحتويات
III	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الصحية
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
21	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
24	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
26	المطلب الأول: طريقة الدراسة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
44	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
47	الخاتمة
50	قائمة المراجع
55	الملاحق
73	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	أبعاد جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات الصحية	(1.1)
28	عدد العمال والمستخدمين	(1.2)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	
6	عناصر الإدارة الالكترونية	1.1

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
56	الهيكـل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف ورقلة	1
58	استمارة المقابلة	2
60	برنامج مكتب القبول	3
63	سجلات السرطان	4
65	الأمراض ذات التصريح الإـجباري	5
67	التطبيقات التي تستخدمها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات (MSPRH)	6
68	نظام لصيانة التجهيزات الطبية والأجهزة المرافقة	7
71	نظام معلومات الموارد البشرية	8

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصارات والرموز	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
IBM	International Business Machines	آلات أعمال عالمية
OMS	Organisation mondiale de la santé	المنظمة العالمية للصحة
Patient.DZ	Patient	برنامج مكتب القبول
RC	Register de Cancer	سجلات السرطان
MDO	Maladies a Déclaration Obligatoire	الأمراض ذات التصريح الإلزامي
MSPRH	Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière.	وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات
GMAO	Mni Gestion de Maintenance Assistee par Ordinateur	صيانة التجهيزات الطبية والأجهزة المرافقة
SIRH	Système Informatise du Ressource Humaine	برنامج نظام معلومات الموارد البشرية
Intranet E_mail	Messagerie Intranet	مراسلات الأنترانات
EPIpham	EPIPHAM	تسيير المنتوجات الصيدلانية
3COH	triple comptabilité hospitalière	المحاسبة الإستشفائية
GGarde	Gestion des Gardes Administratives	إدارة الحراس الإداريين
GContact	Gestion des Contacts	تسيير الاتصالات
Evensco	Envenimation Scorpionique	سم العقرب
SISDZ_DM	SISDZ.DZ_DECES MATERNELS	وفيات الأمهات
SISDZ_ACTIVITES	SISDZ.DZ_ACTIVITES	الأنشطة
DEVAC	Dossier Electronqe de Vaccination	سجل التطعيم الإلكتروني

الفنمة

أ. توطئة:

تعتبر الإدارة الالكترونية منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية تعتمد على العمليات الورقية إن الإدارة الالكترونية تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات، وتعد هذه العملية أداة تكنولوجية حديثة تساعد في سرعة وصول المعلومة في المجال الواسع لجميع الإداريين، مقارنة مع الأعمال الورقية، مما ينعكس إيجاباً على علاقة المواطنين بالمنظمة، كما بادرت المؤسسات الحكومية في معظم الدول لإستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز معظم أعمالهم وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية في مختلف القطاعات ومن بين ذلك القطاع الصحي الذي يضم العديد من المستشفيات والمراكز الصحية الخاصة التي توفر الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي، إذ يعد هذا القطاع من أكثر القطاعات الحساسة والناضبة في المجتمع لإرتباطه الوثيق بصحة المواطن وسلامته وضمان الاستجابة السريعة لمتطلبات المرضى ومرافقيهم بغية تلبية احتياجاتهم مع الزيادة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، من خلال توفير المعدات والأجهزة الطبية المتطورة التي تساعد بتقديم خدمات صحية تتلاءم مع توقعات المرضى وتلبي احتياجاتهم بتكلفة أقل وأداء أفضل.

وبما أن المنظمات الصحية كانت تشهد سابقا العديد من المشاكل من أهمها إقبال العديد من المرضى لطلب العلاج فتضاعفت الضغوط المتزايدة على المستشفيات وخاصتا في الجنوب، ولقد إتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق خاصة فيما يتعلق بالإستجابة السريعة لإحتياجات المرضى والمواطنين مع زيادة جودة الخدمات الصحية، الشيء الذي أدى إلى تعزيز تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية. ومن هنا تتمحور إشكالية الدراسة في السؤال الجوهرى التالي:

— إلى أي مدى يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في

مستشفى محمد بوضياف ورقلة- الجزائر؟

ولالإجابة على سؤال الإشكالية الرئيسية ينبغي علينا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية؟
- هل تطبق مستشفى محمد بوضياف ورقلة الإدارة الإلكترونية؟
- هل هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية من جهة وجودة الخدمات الصحية من جهة أخرى؟

ب. فرضيات البحث:

- للإجابة عن الإشكالية الرئيسية وكذا الأسئلة الفرعية ندرج الفرضيات التالية:
- الإدارة الإلكترونية هي تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات وتعتبر جودة الخدمات الصحية تقديم خدمات عالية الجودة تلي احتياجات المرضى.

- يطبق مستشفى محمد بوضياف بورقلة الإدارة الالكترونية في انجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الصحية بغية تحقيق رضا المرضى ومرافقيهم وتعزيز ثقتهم.
 - تساهم الإدارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية.
- ت. مبررات اختيار الموضوع:**
- ✓ **المبررات الموضوعية:**
- موضوع حديث في الإدارات الحالية؛
 - نظرا لأهمية الموضوع والرغبة في معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بصفتها العنصر الأساسي في المستشفى.
- ✓ **المبررات الشخصية:**
- ضمن تخصص إدارة أعمال؛
 - الرغبة الشخصية في معالجة مثل هذه المواضيع.
- ث. أهداف الدراسة أهميتها:**
- ✓ **أهداف الدراسة:**
- تمثل أهداف هذه الدراسة في العناصر التالية:
- معرفة أهمية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية؛
 - معرفة كيفية العمل الإدارة الالكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؛
 - الوصول إلى مجموعة من الاقتراحات لحل المشاكل التي تعاني منها مستشفى محمد بوضياف ورقلة.
- ✓ **أهمية الدراسة:**
- تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الجوانب التالية:
- إبراز دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية؛
 - اعتبار هذه الدراسة كخطوة مبدئية للحث على القيام بمزيد من الدراسات في المجال الصحي.
- ج. حدود الدراسة:**
- تم تقسيم حدود الدراسة إلى جانبين هما:
- ♦ **الحدود المكانية:** تمت هذه الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
 - ♦ **الحدود الزمنية:** تمت هذه الدراسة ميدانيا خلال الفترة الممتدة ما بين 2022/02/15 إلى غاية 2022/05/19.

ح. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

للوصول إلى الإجابة حول مشكلة الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي؛ حيث اطلعنا على الأدبيات والمرجعيات ذات الصلة بالمفاهيم التالية: (الإدارة الالكترونية، تحسين جودة الخدمات الصحية)، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

والأدوات المستخدمة: تمثلت في الملاحظة والمقابلة.

خ. مرجعية الدراسة:

اعتمدنا على مجموعة من المصادر الأساسية والمتمثلة في الآتي:

— المصادر الأولية: الكتب والمجلات والمجلات؛

— المصادر الثانوية: البحوث الجامعية.

د. صعوبات الدراسة:

— صعوبة الموافقة على إجراء التبرص؛

— مدة الدراسة غير كافية؛

— صعوبة الحصول على المعلومات من مصادرها بالنظر لصادرها بالنظر لخصوصياتها.

ذ. هيكل الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين وهما كالاتي:

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية وفق الآتي:

— المبحث الأول: خصص لماهية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية.

— المبحث الثاني: خصص للدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية.

— الفصل الثاني: تم تقسيمه وفق مبحثين وهما كالاتي:

— المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

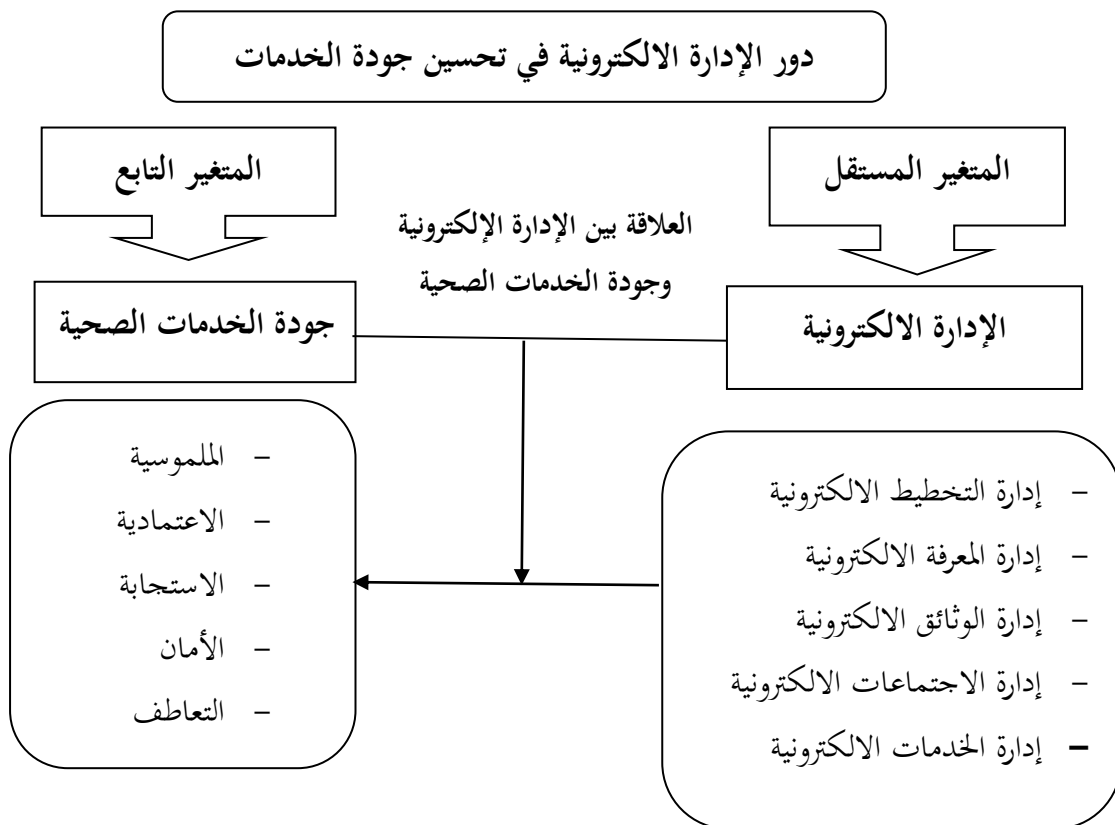
— المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

تعقبهم خاتمة تضمنت تلخيص عام للدراسة ونقد الفرضيات ثم عرض النتائج المتوصل إليها وصولاً إلى

التوصيات وآفاق الدراسة.

ر. نموذج الدراسة:

الشكل: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية للإدارة
الإلكترونية وجود الخدمات الصحية**

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

— تمهيد:

لقد شهد العالم حالياً تغيراً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات بحيث أصبحت المؤسسات العمومية والاقتصادية تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري وفي ظل هذا التقدم العلمي والتطور التقني وظهور ما يعرف بالتقنية الرقمية، للمنظمات في العالم بأسره من الاستفادة من هذه التقنيات في المجالات كافة وفي إطار توفر هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، من أجل الاستفادة مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية؛ أو ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقديم العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونياً مما يترتب عليه كفاءة عمل الإدارات خلال تعاملها مع الأفراد والمنظمات؛ وسهولة التعامل مع هذه التقنيات كان لابد من التكيف مع المستجدات الداخلية والخارجية المتغيرة باستمرار من خلال تقديم خدماتها بصورة أكثر سرعة وأحسن جودة وأقل تكلفة كما وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى الاستفادة من المميزات الرئيسة لتطبيقها؛ بصورة مباشرة كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية؛ حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يمكن تفصيلهما على النحو التالي:

— المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

— المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

– المبحث الأول: الأدبيات النظرية

نتناول في هذا المبحث الجوانب النظرية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية.

– المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي يسعى من خلالها لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية.

– الفرع الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية وأسباب تحولها

تعد الإدارة الإلكترونية أحد إنجازات العصر الحديث، التي أدت إلى العديد من التطورات وحل المشاكل، سنتناول في هذا الفرع إلى نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية.

– أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

إن بدايات الإدارة الإلكترونية كانت من سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية هذا الطرح ظهر عام 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط المغنط/جهاز طباعة المختار؛ حيث كانت هذه الطباعة مع شريط المغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطباعة يتم تخزين الكلمات على الشريط المغنط؛ حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطباعة بعد أن تطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم؛ وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة وبأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء، وظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن 20، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينيات والستينيات؛ حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد. (1)

¹ - نسرين زروقي، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرزات عالم التكنولوجيا الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد: 2، العدد: 10، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص 237.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

ثانيا: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد تعددت تعريف الإدارة الإلكترونية بين المفكرين على الرغم من هدفها واحد ومن هنا سنتطرق إلى بعض التعاريف. (١)

هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي_المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدامها. (٢)

فالإدارة الإلكترونية تعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الإلكترونية كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر وسهولة ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان، وهي إذن إدارة غير مسبوقه إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، كما أنها إدارة بلا مباني وبلا هياكل تنظيمية تقليدية. (٣)

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أدوات الإدارة الكترونية لتبادل والتعاون بين مختلف الأطراف في سلسلة التوريد، وتشمل الإدارة الإلكترونية العمليات التي تضمن توافق الوظائف الإدارية وأقسام تكنولوجيا المعلومات مع بعضها البعض وتكون قادرة على تقديم الخدمات وتوفير الأمن والأداء الجيد لنجاح الأعمال الإلكترونية. (٤)

الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق ولا يتم تقييدها بالمكان أو الوقت أو غير الفعال. يؤكد أن الإدارة الإلكترونية هي نظام ديناميكي ومتقدم وتفاعلي مع إنتاجية مرتبطة للغاية تتجاوز حدود المنظمة لتشمل العالم بأسره. تشير (Mugheira ٢٠١٠) إلى أن الإدارة الإلكترونية مهمة لأنها توفر الوقت والجهد والمال وتحسن العلاقة بين المنظمة والعملاء، حيث يتم إجراء تبادل المعلومات بشكل أسرع مع تكلفة الرفض (Sakarne). (٥)

انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة التعريف الموالي للإدارة الإلكترونية: هي القدرة على تقديم الخدمات والسلع بواسطة وسائل إلكترونية للمستفيدين، وتمكنهم من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في أي مكان وزمان بأقل تكلفة وجهد.

١ - بن سالم عبد الحكيم، مقدم عبد الجليل، الإدارة الإلكترونية الفعالة لتطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، ٢٠١٧، ص ٢٩٦.

٢- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار البازوري، عمان، الأردن، ٢٠١٧، ص ١١٩.

٣ - عنتر بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، ط ١، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، ٢٠٠٨، ص ص ٢٥-٢٦.

4- Hassan. N. Rawash, electronic management's contribution to the development of managerial functions, jadara university, academy research international. October. 2014, p 215.

5 - Mohammad Ali Ibrahim ALKHSABAH, Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1, January 2017, Business Administration Department, Business faculty, Tafila Technical University, Jordan, p.330.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

- ثالثاً: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن التوجه الجديد في الإدارة تسعى إليه مختلف المنظمات للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وهذا نظراً لتوفر العديد من العوامل التي تركز على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية التي تدفعها وتحفزها لتحقيق ذلك، والحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية بما يتوافق مع التقدم التكنولوجي، ومن أهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية ما يلي: (١)

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها في زيادة تكلفة الأعمال والقرارات والتوجيهات الفورية والتي تسبب خللاً في التطبيق؛
- عدم القدرة على توحيد البيانات على مستوى المنشأة؛
- صعوبة قياس الأداء؛
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات العمل؛
- زيادة المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للمنافسة، وحثمية تحقيق تواصل مستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
- التقدم السريع في الانترنت والاتصالات والعولمة؛
- تخفيض التكلفة الإدارية.

- الفرع الثاني: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية وأهميتها

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبح من أحد محددات النجاح لأي مؤسسة كفكرة لمشاركة وتوظيف المعلومات، وسيتم التعرف على خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية وأهميتها فيما يلي:

- أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تمثل خصائص الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية: (٢)

- إدارة بلا أوراق: تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: تعتمد أساساً على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد.
- إدارة بلا زمان: تستمر ٢٤ ساعة (٢٤/٧/٣٦٥) متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

¹-Mehammad Ali Alqudah, LeylaMuradkhanl, **Electronic Managementand Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan**, khazar university ; year unknown, P 68.

^٢- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين مكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٩، ص ٣٥.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

• إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

- ثانيا: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات Communication Network ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية؛ ويمكن توضيح كل عنصر منها فيما يلي:^(١)

١. **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته أو نظر لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

٢. **البرمجيات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياتها المختلفة.

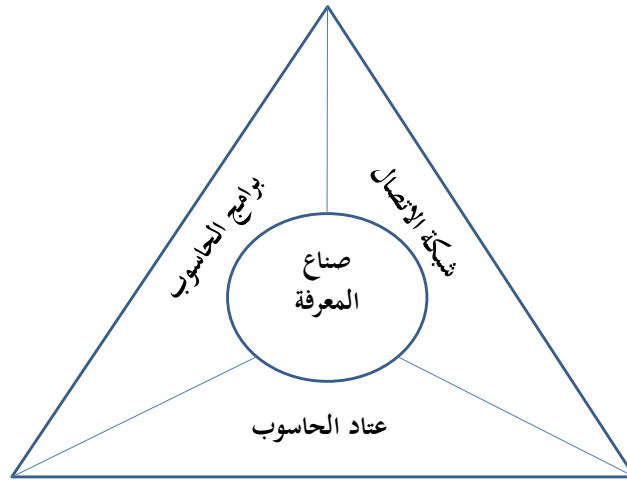
٣. **شبكات الاتصالات:** هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترات، وشبكة الإنترنت ليمثل شبكة قيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

٤. **صناع المعرفة:** هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Leaderships Digital، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

ويمكن توضيح عناصر الإدارة الإلكترونية مختصرة في الشكل رقم (2.1) الموالي:

^١-موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد: ٠٩، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١١، ص ص ٨٩-٩٠.

الشكل (1,2) : عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2011، ص 77.

- ثالثا: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتحلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، فضلا على أنها تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته. (١)

للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى القومي، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي: (٢)

• أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات:

تتجسد هذه الأهمية في العناصر التالية:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة؛
- إتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة؛
- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن؛

^١ يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد: ٥، العدد: ٠١، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، ٢٠١٤، ص ١٥٨.

^٢ سمير نعموني، سميرة بداوي، تطبيقات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في العمليات الإدارية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، ج: ٢، العدد: ٩، جامعة البليدة ٢، الجزائر، 2017، ص ٢٣.

- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة؛
- تلاشي مخاطر التعامل الورقي.
- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي: (١)
- تتجسد هذه الأهمية في العناصر التالية:
- تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية؛
- الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة؛
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؛
- تدعيم جانب الواردات في الدولة؛
- زيادة قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية.
- الفرع الثالث: أهداف ومتطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية
- يتضمن هذا الفرع أهداف ومتطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية.
- أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية
- من بين أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي: (٢)
- إدارة الملفات بدلا من حفظها؛
- التجهيز الناجح للاجتماعات؛
- وتوجد عدة أهداف أخرى هي: (٣)
- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال ٢٤ ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع؛
- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية؛
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل، وبتكلفة مالية مناسبة؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.

^١ - سمير نعموني، سميرة بداوي، نفس المرجع السابق، ص ٢٤.

^٢ - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ص ٣٩.

^٣ - لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد: ٤٢، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، الجزائر، ٢٠٠٨، ص ص ١٤٧-١٤٨.

- ثانيا: متطلبات الإدارة الإلكترونية

تتكون متطلبات الإدارة الإلكترونية من: (١)

١. **المتطلبات الإدارية:** تعد أمرا جوهريا لتطبيق الإدارة الإلكترونية إذ تساهم في التطوير والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد من خلال استخدام الحداثة في الأساليب الإدارية.
٢. **المتطلبات التقنية:** تتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وهواتف وفاكسات وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية.
٣. **المتطلبات البشرية:** يعد العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع وله أهمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
٤. **المتطلبات المالية:** تعتبر من العوامل الرئيسية التي تعوق مشاريع الإدارة الإلكترونية، فجميع المتطلبات الإدارية الإلكترونية (الإدارية والتقنية والبشرية) تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير فبدون توفير المال لن تتحقق هذه المتطلبات.
٥. **المتطلبات الأمنية:** تتمثل متطلبات السلامة والأمان في ضمان امن وحماية قاعدة البيانات؛ ويقصد بها: الوسائل والأدوات والإجراءات اللازمة توافرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية.

- ثالثا: أبعاد الإدارة الإلكترونية

توجد عدة أبعاد للإدارة الإلكترونية نختصرها في الآتي: (٢)

- **إدارة التخطيط الإلكترونية:** تعرف بأنها النظام الإداري الذي يهتم بالتقويم الشامل لأداء وإدارة العاملين إلكترونيا، ويؤمن بالتخطيط للمهام الإدارية اعتمادا على الأسس العلمية، ويسهم في متابعة تقويم معدل الأداء الإداري ويزيد من المراجعة الدورية للخطة.
- **إدارة المعرفة الإلكترونية:** عرفت Seimens إدارة المعرفة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في توفير المعارف للأشخاص من خلال تبادل المعرفة مع الآخرين ومع المنظمة نفسها.
- **إدارة الوثائق الإلكترونية:** عرف القردحجي إدارة الوثائق الإلكترونية بأنها: عبارة عن حفظ وتخزين كافة المكاتبات المتبادلة بين المؤسسة والجهات الخارجية التي تتعامل معها بما يسهم في خلق أرشيف إلكتروني لكل كيان داخل المؤسسة، يسمح بسهولة استرجاع وعرض المكاتبات المرسله أو المستقبله.

^١ ناصر عويد عطية العقباني، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد: الثالث عشر، العدد: ٤٥، جامعة بغداد، العراق، ٢٠١٨، ص ٧١-٧٤ (بتصرف).

^٢ - مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهيئة القواعد الفلسطينية، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، فلسطين، ٢٠٢١، ص ٢٦-٣١ (بتصرف).

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

- إدارة الاجتماعات الإلكترونية: تعرف بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات في التحضير للاجتماع، وأثناء الاجتماع ومتابعة نتائج وتوصيات الاجتماع بدلا من الاجتماع وجها لوجه، وبالتالي حفظ وقائع الاجتماعات والوثائق الخاصة بها إلكترونيا؛ وهذا يساعد في تقليل تكلفة الاجتماعات.
- إدارة الخدمات الإلكترونية: عرفت الخدمات الإلكترونية على أنها: العملية التي تدعم وتعزز الحصول على المعلومات وتوصيلها بكفاءة وفاعلية عن طريق استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية.

- المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الصحية

تعتبر الخدمات الصحية أعلى درجات الرفاهية وذلك يعود لأهميتها البالغة في حياة المجتمع؛ ولقد أصبح تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية مطلبا مشتركا يخدم أهداف المتعاملين مع المؤسسات الصحية، وعليه سنتطرق في المطلب إلى الإطار المفاهيمي للخدمات الصحية كفرع أول، ثم جودة الخدمات الصحية كفرع ثاني، وأبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها كفرع ثالث.

- الفرع الأول: تعريف وخصائص وأنواع الخدمة الصحية

يحتوي هذا الفرع على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمة الصحية.

- أولا: تعريف الخدمة الصحية

لتحديد دقيق لمفهوم الخدمات الصحية، ارتأينا هنا أن نميز بين مستويين للتعريف؛ أولا على المستوى الكلي "القطاع الصحي"، وثانيا على المستوى الجزئي "المؤسسات الإستشفائية".

على المستوى الكلي: تعرف الخدمة الصحية على أنها: "جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة التمريضية وغيرها بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية".

أما على المستوى الجزئي: فهي تتمثل في: "العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصيا أو إرشادا أو تدخلا طبيا ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل".^(١)

^١ حبيبة قشي، أثر أسلوب التوجه بالمرضى (الزبون) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠٢٠/٢٠١٩، ص ص ٥٧-٥٨.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

الرعاية الطبية تعني الخدمة أو الخدمات العلاجية أو الإستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع مثل معالجة الطبيب لشخص مريض سواء كان ذلك في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي، أو العناية التمريضية أو الحكومية التي تقدمها الممرضة للمريض، أو التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص غير أن الرعاية قد تقدم رعاية صحية وقائية؛ حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصا ما يمكن أن يقدم له توضيحات ومعلومات حول مرض ما وطرق انتشاره وطرق وقائية منه تجنب الوقوع فيه في المستقبل. وبذلك يقوم الطبيب بدور الرعاية الصحية إلى جانب الرعاية الطبية. (١)

- ثانيا: خصائص الخدمة الصحية

- تتمتع الخدمات الصحية كباقي الخدمات بمجموعة من الخصائص مميّزها عن منتجات الأخرى وهي: (٢)
- اللاملموسية: أي عدم إمكانية مشاهدتها ولمسها؛
 - صعوبة الفصل بين إنتاج الخدمة واستهلاكها: أي أنها تنتج وتقدم للانتفاع بها في وقت واحد؛
 - عدم التجانس(التباين): أي عدم القدرة على تقديم المستوى نفسه من جودة الخدمة، فالطبيب يصعب عليه التعهد بتقديم خدمات مماثلة ومتجانسة على الدوام؛
 - غير قابلة للتخزين: أي عدم إمكانية الاحتفاظ بالخدمة الصحية لحقبة من الزمن؛
 - عدم التملك: أي عدم إمكانية الانتفاع بالخدمة الصحية أو التمتع بحق امتلاكها؛
 - إنتاج الخدمة: إن الاختلاف بين السلع المادية والخدمات أدى إلى اختلاف طريقة وكيفية تسويقها.

- ثالثا: أنواع الخدمة الصحية

- تنقسم الخدمات الصحية حسب أغلب النظم الصحية العالمية إلى قسمين، هما: (٣)
١. الخدمات الصحية العلاجية: تتمثل في الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة، وتشمل:
 - خدمات التشخيص؛
 - خدمات العلاج، تتمثل في العلاج الدوائي المباشر داخل المنزل، خدمات مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المستشفيات والتدخل الجراحي التقليدي أو المعاصر؛
 - خدمات الرعاية الصحية حتى يتم الشفاء، هي عبارة عن خدمات صحية علاجية تهدف إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيف معاناته من آلام المرض.

١ - طارق بن قسبي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد: ٠٢، العدد: ٢، جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي، الجزائر، ديسمبر ٢٠١٧، ص ٢٨.

٢ - قدور بن نافلة، عاشور مرزوق، إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، ملتقى وطني، جامعة حسنية بن بوعلي الشلف، الجزائر، ٢٠١٠، ص ص ٥-٤.

٣ - نجاة صغيرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة الماجستير في علوم التمريض، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، ٢٠١٢/٢٠١١، ص ٢٠.

٢. الخدمات الصحية الوقائية: تتمثل في الخدمات المرتبطة بصحة المجتمع، ويطلق عليها أيضا اسم "الخدمات الصحية البيئية أو العامة"، ترتبط بالخدمات الموجهة للحماية من الأمراض المعدية والأوبئة، والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد، وتشمل على عدة أنواع من الخدمات من أهمها كما يلي: (١)

- خدمات التطعيم ضد الأمراض والأوبئة؛
- خدمات رعاية الأمومة والطفولة؛
- خدمات مكافحة الحشرات والحيوانات الناقلة للمرض؛
- خدمات الرعاية الصحية على متاجر تقديم الغذاء المشروبات ومحلات الحلاقة والتجميل؛
- خدمات الرقابة البيئية على وحدات الإنتاج الصناعي والزراعي؛
- خدمات الإعلام ونشر الوعي الصحي؛
- خدمات الحجر الصحي.

ويوجد تقسيم آخر للخدمات الصحية، يتضمن الأنواع التالية:

- ◆ الخدمات الطبية؛
- ◆ الخدمات شبه الطبية؛
- ◆ الخدمات الصيدلانية؛
- ◆ الخدمات الجراحية؛
- ◆ خدمات ترميم الأعضاء؛
- ◆ الخدمات الوقائية (الأولية والثانوية)؛
- ◆ الخدمات المتعلقة بالبيئة (التغذية، الماء، نوع الحياة).

- الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمات الصحية وأهميتها وأهدافها

توجد العديد من المفاهيم للجودة، وفيما يلي سنتعرض إلى مفهوم جودة الخدمات الصحية وأهميتها وأهدافها.

- أولا: تعريف جودة الخدمة الصحية

عرف kotler جودة الخدمات الصحية على أنها: "مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياسا بما كان عليه من السابق". (٢)

١- نجاة صغيرو، نفس المرجع السابق، ص ٢١.

أهنية سلخان، أحمد بن عيشاوي، أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص: حالة عيادة الرمال بالوادي، مجلة أداة المؤسسات الجزائرية، العدد: ١٢، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ٢٠١٧، ص ١٦٢.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

وعرفت جودة الخدمات الصحية على أنها: "تحقيق مستوى عال وجيد في الخدمة الطبية والصحية المقدمة للمريض منذ المرة الأولى، كما تشكل الجودة أحد الأسباب التنافسية، إضافة إلى التكلفة والمرونة ووقت التسليم والإبداع في تحقيق المؤسسة الاستجابة لطلبات السوق وإلى التنافس من خلالها".^(١)

وحسب منظمة الصحة العالمية (OMS) جودة الخدمات الصحية هي: "التماسي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة؛ بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، الإعاقة وسوء التغذية".^(٢)

- ثانيا: أهمية جودة الخدمات الصحية

تتجسد أهمية جودة الخدمات الصحية فيما يلي:^(٣)

١. التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرضى؛
٢. تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصرها على الخدمات؛
٣. اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء؛
٤. الفحص المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات وتقديمها للمرضى؛
٥. تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد؛
٦. التحقق من حاجة المشاريع للتحسين المستمر وتطوير مقاييس الأداء.^(٤)

- ثالثا: أهداف جودة الخدمة الصحية

تمثل أهداف جودة الخدمات الصحية في العناصر التالية:^(٥)

١. ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛
٢. تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لها؛
٣. تعدد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها؛

^١ - أحلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٤/٢٠١٤، ص ٢٤.

^٢ - أحلام خان، وسيلة جفيلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد: ١٤، العدد: ٣، ٢٠٢٠، ص ٢٤٧.

^٣ - حسن عبد شدى، محمود عباس فردوس، دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد: ٥٦، العراق، ٢٠١٨، ص ١٣٢.

^٤ - عديلة العلواني، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد: ٢٩، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٨، ص ٥٢.

^٥ - أكرم أحمد الطويل وآخرون، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد: ٦، العدد: ١٩، جامعة تكريت، العراق، ٢٠١٠، ص ١٤.

٤. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها؛
٥. تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية؛
٦. تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة؛
٧. كسب رضا المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضا المستفيد؛
٨. تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

- الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها

سنتناول في هذا الفرع أبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها؛ والتي نجدها تتمثل في الآتي:

- أولاً: أبعاد جودة الخدمة الصحية

جودة الخدمة الصحية العديد من الأبعاد نذكر منها: (١)

- ✓ الملموسية: تتمثل في القدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال؛
- ✓ الاعتمادية(المعولية): القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق؛
- ✓ الاستجابة: المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المريض؛
- ✓ الأمان(الضمان): هي السمات التي يتسم بها العاملون من المعرفة والقدرة في تقديم الخدمة؛
- ✓ التعاطف(اللطف): درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمريض.

الحاج مكي، مولود حواس، أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى، مجلة التنظيم والعمل، المجلد: ١٠، العدد: ٣، جامعة معسكر، الجزائر، ٢٠٢١/١٠/٠٩، ص٢١٣.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

الجدول (١.١): أبعاد جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات الصحية

الأمثلة	معايير التقييم	البعد	الرقم
ثقة عالية لدى المرضى بأن حياتهم بين أيدي أمينة.	دقة السجلات المعتمدة في إدارة المؤسسة الصحية. المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية.	الاعتمادية	١
وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة. غرف العمليات جاهزة كلياً ولكل الحالات.	تقديم خدمات علاجية فورية. استجابة سريعة لنداءات الطوارئ الخارجية. العمل على مدار ساعات اليوم.	الاستجابة	٢
المعاملة الحسنة للمرضى. تدريب ومهارات عالية في الأداء.	سمعة ومكانة المؤسسة الصحية عالية. المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والشبه الطبيين. تميز العاملين بدرجة عالية من الإنسانية.	التأكيد (الأمان)	٣
المرضية بمثابة الأم الحنون. النظر للمريض بأنه دائماً على حق.	اهتمام شخصي بالمرضى. الإصغاء الكامل للشكوى. تلبية الحاجيات بلطف وود.	المعاملة (التعاطف)	٤
نظافة الغرف وأماكن العلاج. نوعية الطعام جيدة.	الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج. المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة. أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة.	الملموسية	٥

- المصدر: فهيمة بديسي، زويوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة

الاقتصاد والمجتمع، العدد: ٧، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ٢٠١١، ص ١٤٨.

- ثانياً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الصحية

هناك عدة عوامل وتتمثل فيما يلي: ^(١)

١. تحليل توقعات المريض: تحتاج المستشفيات إلى فهم اتجاهات المرضى عند تصميمها للخدمة الصحية؛ بحيث يكون هذا التصميم متفوقاً على توقعات المريض؛
٢. توصيف جودة الخدمات: عندما تفهم المستشفى حاجات المرضى فإنه يجب أن يضع التوصيف المناسب

^١ عمر درة وآخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: ٢٤، العدد: ١٠٥، عمان، الأردن، ٢٠١٨، ص ٣٦٠.

- للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة.
٣. أداء العاملين: عندما تضع إدارة المستشفى معايير الجودة للخدمة الصحية المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الكادر الطبي في المستشفى فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب؛
٤. عوامل أخرى: مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر في جودة الخدمات الصحية وهي: التكلفة والتكنولوجيا، تقديم الخدمة، كفاءة الملاك الطبي.

- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

يتناول هذا المبحث الدراسات السابقة التي تصب على موضوع دراستنا وسيتم مقارنتها مع الدراسات الأخرى.

- المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

يتناول هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا:

- الفرع الأول: الدراسات السابقة على مستوى المحلي (الجزائري):

أشارت الكثير من الدراسات المحلية إلى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية نذكر منها:

١. دراسة جيلالي بوزكري: (١) كانت وفق الإشكالية التالية: إلى أي مدى استجابة المؤسسات الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، وتم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود عدة عقبات تواجه الإدارة الإلكترونية أبرزها الأمية الإلكترونية وضعف البنية التحتية، وأن الأنظمة الإلكترونية هي أنظمة متشابكة ومعقدة.

٢. دراسة طارق بن قسيمي: (٢) كانت وفق الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي؛ حيث أظهرت نتائج أن الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية تؤثر معنويا على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها.

١ - جيلالي بوزكري، "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق"، رسالة دكتورا في علوم التسيير جامعة الجزائر ٣، سنة 2016.

٢ - طارق بن قسيمي، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد: ٢، العدد: ٢، جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات ببريكة، باتنة، سنة 2018.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

٣. دراسة نجاة العامري: (١) كانت وفق الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن تطبيق التسويق في المنظمات الصحية؟، وما هو الدور الذي يلعبه من أجل تطوير وتحسين الخدمة الصحية؟، هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية التسويق الصحي بالمنظمات الصحية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: يعود تأخر المنظمات الصحية الجزائرية ومنها مصحة أبو القاسم في تبني التسويق الصحي وعدم تحمسها إلى تطبيقه وذلك من خلال ضعف المنافسة على مستوى السوق الصحية الجزائرية، وغياب الوعي الصحي لدى الجمهور.

٤. دراسة هنية سلخان، أحمد بن عيشاوي: (٢) لخصت مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل هناك أثر لتمكين العاملين بأبعاده (الحرية والاستقلالية، فرق العمل، المشاركة بالمعلومات) على جودة الخدمات الصحية؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى تمكين العاملين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة الصحية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)؟
- حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية في القطاع الخاص، تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وتم التوصل إلى جملة من النتائج من أهمها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين لإبعاده (العمل الجماعي، المشاركة بالمعلومات) على تحسين جودة الخدمات؛ ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين ببعده (الحرية والاستقلالية) على تحسين جودة الخدمات الصحية.

٥. دراسة حبيبة قشي: (٣) كانت وفق الإشكالية التالية: ما هو أثر أسلوب التوجه بالمريض - الزبون على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية؟، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أسلوب التوجه بالمريض-الزبون على تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية؛ حيث استهدفت عينتين، هما العينة الأولى عينة مقدمي الخدمات الصحية من أطباء، ممرضين، والعينة الثانية هي عينة المرضى، وقد اعتمد على استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وتم

^١ -نجاة العامري، تسويق الخدمات الصحية دراسة حالة: مصحة أبو القاسم بسكيكدة، مذكرة ماجستير، جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، سنة 2009.

^٢ - هنية سلخان، أحمد بن عيشاوي، أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية في القطاع الخاص، حالة عيادة الرمال بالوادي مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد: ٢٠١٧/١٢، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، سنة 2017.

^٣ -حبيبة قشي، أثر أسلوب التوجه بالمريض (الزبون) على تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، رسالة دكتورا في العلوم الاقتصادية جامعة محمد خضرم بسكرة، الجزائر، سنة 2020.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

التوصل إلى النتائج التالية: ضعف مستوى التوجه بالمريض، يوجد تأثير بالتوجه للمريض-الزبون السلوكي على تحسين جودة الخدمات.

- الفرع الثاني: الدراسات السابقة على مستوى العربي:

أشارت الكثير من الدراسات العربية إلى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية نذكر منها:

١. دراسة أحمد عباس يوسف بوعباس: (١) وذلك وفق الإشكالية التالية: ما مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة من وجهة نظر المرضى متلقي العلاج في مستشفى الحكومي والمستشفى الخاص في دولة الكويت؟، هدفت الدراسة التعرف على مستوى جودة الرعاية الصحية المدركة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص، لقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وقد أظهرت نتائج التحليل إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة المدركة وكذلك رضا المرضى في مستشفى السلام الدولي الخاص قياساً بمستشفى الأميري الحكومي والذي تأكد من خلال معنوية الفرق الإحصائي ما بين المستشفين.

٢. دراسة نجم العزاوي: (٢) وذلك وفق الإشكالية التالية: هل هناك أثر للإدارة الإلكترونية بمكوناتها على تحسين الأداء المصري؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء في مصرف الرافدين العراقي بجميع فروعها، وتم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي في الجانب النظري؛ وتمكنت الدراسة من إعطاء نتائج ومنها: إعطاء صورة واضحة عن مستويات التأثير المباشر لمكونات الإدارة الإلكترونية.

٣. دراسة عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال: (٣) وذلك وفق الإشكالية التالية: ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟، هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى موظفات العمادات؛ حيث استخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الفصل التطبيقي وأسلوب الدراسة الميدانية، وقد توصلت إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري، ووجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عماداتهم فقط.

١- أحمد عباس يوسف بوعباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى" دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص بدولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2010.

٢ - نجم العزاوي، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد: ١٧، سنة 2017.

٣ - عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع الكليات التجارية، جامعة الأزهر، المملكة العربية السعودية، لعدد: ١٠، سنة 2013.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

٤. دراسة علاء فرج حسن رضوان:^(١) كانت وفق الإشكالية التالية: ما هو تأثير مهارات التعامل مع المرضى على جودة الخدمة الصحية المقدمة بمستشفيات جامعة المنوفية؟، حيث استهدفت هذه الدراسة قياس تأثير مهارات التعامل مع المرضى على جودة الخدمة الصحية، كما أوضحت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد مهارات التعامل مع المرضى (الاتصال اللفظي، والإقناع على بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية).

٥. دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد:^(٢) كانت وفق الإشكالية التالية: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهيئة التقاعد الفلسطينية، واستخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الجانب والتطبيقي، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهيئة التقاعد الفلسطيني.

- الفرع الثالث: الدراسات السابقة على المستوى الأجنبي

أشارت الكثير من الدراسات الأجنبية إلى الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية نذكر منها:

١. دراسة HiroFumiOkawara and others:^(٣) هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تقييم وتحسين جودة الرعاية لمرافق الرعاية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومنها: وجود ارتفاع في تقييم جودة الرعاية ونظام إدارة المنشأة مثل: التعاون مع المؤسسات الطبية لمعالجة المسنين، وفي المقابل عدم اهتمام الموظفين بالرعاية العقلية والأسرية للمسنين.

٢. دراسة leylaMuradknanli , Mohammad Ali Alqudan:^(٤) هدفت هذه الدراسة إلى تحسين الإدارة الإلكترونية لتطبيقها في الحكومة الإلكترونية يستدعي آليات عملية لتحسين الموارد البشرية وربطها بالمعرفة من خلال تعميمها؛ كما تعتبر وسيلة مهمة لرفع الكفاءات، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج ومنها: تسهل الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال الإلكترونية ند تقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة، الإدارة الإلكترونية مظهر معاصر يحمل في طياته إتجاهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجيا.

^١ علاء فرج حسن رضوان، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية" دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، سنة 2021.

^٢ مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة الأزهر غزة، فلسطين، سنة 2021.

³ HiroFumiOkawara and others، **Research trends in assessing and improving the quality of care in Japanese aged care facilities**، journal of Applied Care Research، Faculty of Medicine، Issue: 12، Tohoko University، Japan year، 2016.

⁴ leylaMuradknanli , Mohammad Ali Alqudan، **Electronic Management and ItsRole in Developing the Preformance of E-government in Jordan**، Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences ، Khazar University, Azerbaijan، year، 2021.

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

٣. دراسة Noh Jong Ho^(١) هدفت الدراسة إلى تبين أثر المنظمات غير ربحية على جودة الخدمة الطبية، ومن خلال النتائج المتوصل إليها: أن الزيادة في الحصة السوقية لمركز رعاية المسنين غير الهادفة للربح أي عمومية كان لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة الطبية لجميع مراكز رعاية المسنين وذلك من خلال تلبية متطلبات المستفيدين من الخدمة بحيث لها معرفة جيدة في تحديد احتياجاتها وتلبيتها بسرعة ، وعكس ذلك فإن مراكز رعاية المسنين الربحية الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق الربح لم تأثر منافسة في السوق على جودة الخدمات الطبية.

٤. دراسة Kenia Carolina Mendoza de fuentes^(٢): هدفت هذه الدراسة تحديد جودة الرعاية الصحية التي يتصورها المرضى لمستشفى صحة الأسرة المجتمعية سان أنطونيو أباد، ومن النتائج المتوصل إليها: تدريب الممرضين وتكوينهم وحثهم على تطبيق القوانين من أجل تحسين الرعاية الصحية، تحديث المعدات الطبية وتوفيرها بمتطلبات حديثة ومتطورة كما تم تصنيف وجودة الرعاية المقدمة على أنها جيدة بنسبة ٩١% أي أن الاهتمام الذي يتلقونه جيداً و٩٠% سيئاً وذلك يعود لعدم رضا المريض على بعض النقائص ومنها: نقص الأدوية.

٥. دراسة Fergas Gonzalez Velmaand others^(٣): هدفت هذه الدراسة إلى توفير معايير لقياس الجودة في تقديم الخدمات الصحية، وقد تم التوصل في إلى عدة نتائج ومنها: أنه من المهم إنشاء نظام يضمن الجودة في تقديم الخدمات الصحية والتي تتمثل بشكل أساسي في تخطيطها ومراقبتها وضمانها وتقييمها ضمن برنامج إدارة مخطط حسب الأصول من أجل إرضاء المرضى، تصور المستخدمين لعروض الخدمة حول جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات مدينة مراكيبوا حيث تبين أن مراقبة وتخطيط البرامج يساهم في تخفيض الحد الأدنى من المخاطر الآثار السلبية للخدمات الطبية والمرضى كما يجب على المستشفى السعي المستمر لتلبية متطلبات المرضى في أسرع وقت.

¹ - Noh Jong Ho. The impact of nonprofit market share and market competition on medical service quality: a focus on nursing home services in the United States. Korean Journal of public Administration: volume. 42 Issue 1. Korea.

² Kenia Carolina Mendoza de fuentes. Quality of Care Perceived by External Users, Community Family Health Unit, San Antonio

Abad. Maters me; orandum in public health. nkaragua national Independent university a year 2011. Spain

³ Fergas Gonzalez Velmaand others. Quality in Providing Health Services. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIX, No. 4. Universidad del Zulia. Venezuela, Octubre - Diciembre 2013.

- المطب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد أن تناولنا الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية سنتمكن عرض مميزات دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة كما يلي:

- الفرع الأول: أوجه التشابه بين دراسة الحالية والدراسات السابقة

سنتطرق في هذا الفرع إلى أوجه تشابه دراستنا مع الدراسات السابقة.

تشابهت دراساتنا مع دراسة بوزكري جيلالي وأحمد عباس يوسف بوعباس وآخرون في المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية؛ ومع دراسة هنية سلخان وأحمد بن عيشاوي؛ حبيبة قشي في المتغير التابع جودة الخدمات الصحية، وفي القطاع الصحي، وأيضا تشابهت دراستنا مع دراسة طارق بن قسي في كلا المتغيرين وفي القطاع الصحي، ومصطفى مفيد مصطفى عبيد في كلا المتغيرين.

- الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين دراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد أن تطرقنا إلى أوجه التشابه بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة سنتناول في هذا الفرع أوجه الاختلاف؛ حيث اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة لدراسة كل من طاق بن قسي ومصطفى مفيد مصطفى عبيد وleyla Muradknanli, Mohammad Ali Alqudan في بيئة الدراسة.

- الفرع الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

- التعليق:

- بيئة الدراسة: تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنة ٢٠٠٨-٢٠٢١، حيث شملت الدراسات السابقة الأماكن التالية: فلسطين، سعودية، مصر، إسبانيا، كوريا، اليابان... الخ، بينما أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي ٢٠٢١/٢٠٢٢، أما الحدود المكانية كانت في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة، الجزائر.

- المنهج: استخدمت معظم دراسات السابقة على الاستبيان، في حين اعتمدت دراستنا على المقابلة والملاحظة.

- نوع القطاع: تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص (خدمي، إنتاجية، تجارية)، في حين استهدفت دراستنا القطاع العمومي الخدماتي والتي أسقطت على مستشفى محمد بوضياف بورقلة، الجزائر.

- هدف الدراسة: هدفت دراستنا إلى الوقوف على دور الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال أبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في إدارة التخطيط الإلكتروني، المعرفة الإلكتروني، إدارة الوثائق الإلكتروني، إدارة الخدمات لإلكتروني، إدارة الاجتماعات لإلكتروني،

الفصل الأول.....الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية وجود الخدمات الصحية

وهدفت الدراسات معظم السابقة إلى الوقوف على أسلوب معاملات المرضى وأثره على جودة الرعاية الصحية في مؤسسات المختلفة.

- **متغيرات الدراسة:** اعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية، وعلى غرار ذلك تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: واقع وأفاق المؤسسات الجزائرية، تسويق الخدمات الصحية، أثر أسلوب التوجه بالمرضى، أثر التمكين...الخ.

- خلاصة الفصل:

من خلال الصعوبات التي واجهتها مختلف المنظمات أصبح التخلص من أسلوب العمل الإداري التقليدي أمراً حتمياً فرضه التغيير والتقدم العلمي والمطالبة الدائمة لإجراء التحسين المستمر وهو أحد محددات النجاح لأي مؤسسة؛ بهدف مواكبة الأحداث والتغيرات في العالم بإدخال التكنولوجيا الجديدة والتي ساهمت في تحسين العمليات الإدارية للإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد الآليات الناجعة لتحسين جودة الخدمة الصحية؛ والتي تقرب الإدارة من المواطن بحيث جعل الإدارة الإلكترونية كمنظومة رقمية متكاملة وسهلة من خلال إتاحة المعلومات وتقديم خدمات آلية فعالة لتحقيق جودة الخدمات الصحية؛ كما تقدم الإدارة الإلكترونية ميزات إدارة بلا أوراق؛ إدارة بلا مكان؛ إدارة بلا زمان؛ والتي تساهم في سرعة الاستجابة وتقليل تكاليف والجهد.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لمستشفى

محمد بوضياف - ورقة

- تمهيد الفصل:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية لتسليط الضوء أكثر سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية؛ لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى محمد بوضياف-ورقة؛ فتطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح ضروري العمل به في كل المؤسسات بصفة عامة؛ وخاصة في المؤسسات الاستشفائية، وذلك بسبب التغيرات التي فرضتها التطورات التكنولوجية لتسهيل العمل ولتجنب العراقيل ومن خلال ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

لكل دراسة منهج خاص بها بقصد وصفها وتحليلها للوصول إلى أسباب هذه الدراسة، واستخلاص النتائج لتعميمها، والأدوات المستخدمة فهي التي تتعلق بجمع المعلومات من أجل تحليلها بغية الوصول إلى النتائج المرجوة ومناقشتها.

لذلك تناولنا في هذا المبحث مطلبين وهما:

- المطلب الأول: طريقة الدراسة

لقد اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري؛ والمقابلة والملاحظة والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي؛ حيث اعتمدنا في تقسيم هذا المطلب كما يلي:

- الفرع الأول: المنهجية المتبعة

● **المصادر الثانوية:** من أجل معالجة الإطار النظري لهذه الدراسة اعتمدنا على مصادر ثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوعنا، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والمتمثلة في الأطروحات والمجلات... الخ.

● **المصادر الأولية:** لمعالجة الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة تم التوجه إلى مستشفى محمد بوضياف-ورقلة، من أجل دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية.

- الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

نتطرق في هذا العنصر إلى ما يلي:

- أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في إدارة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، الجزائر.

- ثانياً: عينة الدراسة

فيما يخص عينة الدراسة قمنا بإجراء دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، الجزائر؛ مع 3 موظفين عاديين فقط:

- موظفة بمصلحة الإعلام والاتصال.

- موظف من مصلحة المستخدمين.

- رئيس مصلحة الإعلام والاتصال.

تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية ورقلة:

يعد القطاع الصحي من القطاعات الحساسة نظراً لإرتباطه الوثيق بصحة الإنسان والتي تعتبر نعمة أكرمنا الله تعالى بها؛ كما تسعى المؤسسات الصحية اليوم إلى تحقيق معادلة تقديم الخدمة الصحية مع مراعاة التكلفة الاقتصادية تضمن لها إسغلال رشيد لمواردها وتقديم الخدمة المناسبة في وقت المحدد.

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف - ورقلة

١-١. تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية العمومية محمد بوضياف:

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي إستشفائي، تؤدي دورا هاما في المنطقة من الناحية الإستشفائية؛ حيث تقع في وسط المدينة في نهج سي الحواس يحدها من الناحية الشرقية ثانوية أحمد خليل ومسبح إيفري؛ ومن الشمال مزرعة؛ وأما جنوبا فهو مقابل لصندوق الضمان الاجتماعي ومقهى الشباب العام أما من الناحية الغربية حضانة للأطفال والمركز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان.

أنشئ في: ٢٢ مارس ١٩٨٢ الموافق ل: ١٤ شعبان ١٤٠٩هـ، فتح أبوابه في شهر جانفي ١٩٨٨م، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرياح بتاريخ: ٢٢-٠٣-١٩٨٩م؛ حيث يتربع على مساحة إجمالية تقدر ب: ٤٨٠٠٠م^٢ وتبلغ قدرتها الإستيعابية: ٥٠١ سريرا، مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية.

١-٢. التعريف بالهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة: (انظر الملحق

رقم ٠١)

يتكون الهيكل التنظيمي من العناصر التالية:

❖ **المدير:** يعين بقرار وزاري وتسنده مهمة تسيير المؤسسة ماليا وإداريا، كما له سلطة الرقابة على مستخدميه في الإطار القانوني الذي يخول له الصلاحيات؛ كما تنهى مهامه بقرار وزاري وفقا للأشكال القانونية التي تم تعيينه بها.

❖ **الأمانة:** يشغل هذا المنصب سكرتيرة؛ مهمتها استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.

❖ **مكتب الاتصال والاعلام:** يقوم هذا المكتب بإجراء جميع الاتصالات داخليا وخارجيا ويتحصل على معلومات بغية نشرها محليا، أما الاتصالات التي تكون خارج هذا النطاق فتكون تحت إشراف مديرية الصحة والسكان للولاية كونها الهيئة الوصية عن المستشفى.

١- - **المديرية الفرعية للإدارة والوسائل:** هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف

والتقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المؤسسة... إلخ، وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح؛ ومنها:

❖ **مصلحة المستخدمين:** هي مصلحة تهتم بمتابعة العمال (ممرضين، موظفين، أطباء) وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال (وثيقة العطلة، أمر بالنقل).

❖ **مكتب الأرشيف:** دورها الاحتفاظ بملفات العمال.

❖ **مصلحة المنازعات:** دورها ترقية وإنشاء ملفات معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجالس التأديبية.

❖ **مكتب الأجور:** هو المكتب الذي يعد شهريا أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، التوقيف، الرواتب، إعادة الرواتب.

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف - ورقة

- ❖ مكتب الأمر بالصرف: هي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الإذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف، الأوامر بالمهمات؛ وكذا رواتب العمال والمنح وإعداد الجوازات وتسجيلها وإرسالها إلى قابضة الضرائب.
- ❖ مكتب المخالفات: هو مكتب يهتم بكل ما يتخلف من أحوار العمال والمنح وغيرها.
- ❖ ٢- المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: تتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على المصالح الإستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية؛ وتتفرع منها عدة مصالح:
- ❖ مصلحة القبول والدخول: هي مصلحة الدراسة بحيث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه أقاربه.
- ❖ المصالح الإستشفائية الداخلية: هي مصالح موجودة في المستشفى بنوعها الطبية والجراحية، ودورها العلاج والسهر على راحة المرضى من يوم دخولهم إلى غاية يوم خروجهم.
- ❖ مصلحة الوقاية: هي مصلحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الأمراض المتنقلة في الأوساط الخارجية.
- ❖ الطب المدرسي: هي مصلحة تهتم بمتابعة الصحة المدرسية.
- ❖ ٣- المديرية الفرعية للمنشآت الاقتصادية: هي مديريةية تتكفل بالمنشآت الاقتصادية ويتموين المؤسسة بالأدوية والعتاد الطبي والمواد الغذائية والأجهزة وغيرها من وسائل، وتتفرع منها المصالح التالية:
- ❖ المصالح الاستشفائية: هي المصالح التي يتم فيها استشفاء جميع المرضى؛ وأهم ما يميز هذه المصالح هي الخدمة الدائمة والمستمرة ٢٤/٢٤ ساعة، وهذا للسهر على راحة المريض كما أنها تقدم له جميع أنواع العلاج الممكنة للتخفيف من آلامه ومعاناته؛ ومن الناحية التعدادية للعمال والمستخدمين: والتي نوضحها مختصرة من خلال معطيات الجدول رقم (1.2) الموالي:

- الجدول رقم (1.2): عدد العمال والمستخدمين

العدد	الوظيفة	الرقم
54	الممارسين الأخصائيين	1
52	الأطباء العاملين	2
00	جراحين الأسنان	3
12	الأخصائيون في علم النفس العيادي	4
395	الشبه طبيون	5
47	الموظفين الإداريين	6
278	التقنيون والمهنيون	7

- المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

٢- التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية:

كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات العمومية الإستشفائية الأخرى فإن المؤسسة العمومية الإستشفائية بورقلة يديرها مجلس إدارة ويشرف على تسييره المدير بالإضافة إلى جهاز استشاري يطلق عليه اسم المجلس الطبي.

1.2_ المجلس الإداري: يتكون هذا المجلس كالاتي :

- ممثل عن والي رئيسا؛
 - ممثل عن إدارة المالية؛
 - ممثل عن التأمينات الاقتصادية؛
 - ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي؛
 - ممثل عن المجلس الشعبي الولائي؛
 - ممثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة؛
 - ممثل عن المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه؛
 - ممثل عن جمعيات مرتفقي الصحة؛
 - ممثل عن عمال ينتخب في جمعية عامة؛
 - رئيس المجلس الطبي.
- للإشارة فإن مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية له صوت استشاري في المجلس؛ كما يتولى أداء المجلس أثناء مداولاته.

يمكن أيضا لمجلس الإدارة الاستعانة بكل شخص من شأنه تقديم مساعدة له عند مداولاته، وينعقد المجلس الإداري في دورتين عاديتين كل سنة كما يمكن أن ينعقد استثنائيا ويبحث في مداولاته المواضيع التالية:

- مخطط تنمية المؤسسة على المدى القصير والمتوسط.
- مشروع ميزانية المؤسسة؛
- الحسابات التقديرية؛
- الحساب الإداري؛
- مشاريع الاستثمار؛
- مشاريع التنظيم الداخلي للمؤسسة؛
- البرامج السنوية لحفظ البيانات والتجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة لصيانتها؛
- الإتفاقيات الخاصة بالتكوين؛
- العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة مثل: هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والتعاضديات والجماعات المحلية والمؤسسات والهيئات الأخرى؛

- مشروع جدول تعداد المستخدمين؛
- النظام الداخلي للمؤسسة؛
- اقتناء وتحويل ملكية المنقولات والعقارات وعقود الإيجار؛
- قبول الهبات والوصايا أو رفضها؛
- الصفقات والعقود والاتفاقيات طبقاً للتنظيم المعمول به.

٢.٢-المدير:

- يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار صادر عن وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وتنتهي مهامه بنفس الشكل؛ والمدير باعتباره المسؤول الأول عن تسيير المؤسسة فهو بذلك يقوم بالأعمال التالية:
- يقوم بتمثيل المؤسسة أمام الجهات القضائية وفي كافة الحياة المدنية؛
 - هو الأمر بالصرف بخصوص نفقات المؤسسة؛
 - يقوم بتحضير مشاريع الميزانية التقديرية ويعد حسابات المؤسسة؛
 - يقوم بإبرام كافة العقود والصفقات والاتفاقيات؛
 - يسهر على وضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة؛
 - يتولى تنفيذ مداورات مجلس الإدارة؛
 - يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته؛
 - يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر بطريقة أخرى لتعيينهم؛
 - يمكنه تفويض إمضائه تحت مسؤوليته لمساعديه.
- كما يساعد المدير (4) نواب مديرين يكلفون بالأعمال التالية:
- المالية والوسائل؛
 - الموارد البشرية؛
 - المصالح الصحية؛
 - صيانة التجهيزات الطبية وتجهيزات المرافق؛
 - كما يعين نواب المدير بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

3.2-المجلس الطبي:

- يتكون المجلس الطبي من:
- مسؤول المصالح الطبية؛
 - الصيدلي المسؤول عن الصيدلية؛
 - جراح أسنان؛

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

- شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى مرتبة في سلك شبه الطبيين.
- ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائب رئيس لمدة (03) سنوات قابلة للتجديد.
- من أهم أعمال المجلس الطبي الآتي:
- يقوم بدراسة كل المسائل التي تهتم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها ولا سيما فيما يلي:
- التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية؛
- مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها؛
- برامج الصحة والسكان؛
- برامج التظاهرات العلمية والتقنية؛
- إنشاء هياكل طبية أو إغائها.
- يقترح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها، لا سيما منها مصالح العلاج والوقاية.

كما يمكن لمدير المؤسسة العمومية الاستشفائية إخبار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أو تكويني.

٣- التنظيم الداخلي للمؤسسة:

تطبيقا لأحكام المادة: ٢٢ من المرسوم التنفيذي رقم: 07-١٤٠ المؤرخ في: ٠٢ جمادى الأولى عام ١٤٢٨ الموافق لـ ١٩ مايو سنة ٢٠٠٧، يحدد هذا القرار التنظيمي الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية المبين في المخطط أدناه:

- يشمل هذا التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال، على ما يلي:
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل؛
- المديرية الفرعية للموارد البشرية؛
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية؛
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات والتجهيزات المرافقة.
- تشمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على (03) مكاتب:
- مكتب الميزانية والمحاسبة؛
- مكتب الصفقات العمومية؛
- مكتب الوسائل العامة والهياكل.

تشمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكتبين هما:

- مكتب التسيير؛
- مكتب التكوين.

تشمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على (03) مكاتب:

- مكتب الدخول؛
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف؛
- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

تشمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات والتجهيزات المرافقة على مكتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية؛
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

٤- تقديم مديرية الموارد البشرية للمؤسسة العمومية وتعريف المصالح:

تعتبر مصلحة الموارد البشرية من المصالح الرئيسية في أي هيكل تنظيمي؛ بحيث تخصص بدراسة حركة العمال وتقوم بتسييرهم معايير محددة.

١. تقديم مديرية الموارد البشرية للمؤسسة العمومية:

هي حيز دراستنا أحد أهم المصالح الأساسية لهذه المؤسسة وهي الركيزة التي تعتمد عليها المؤسسة من حيث استقطاب الموارد البشرية، كما أن المهمة الرئيسية لمديرها هي مساعدة المديرين في المنشأة ورؤساء المصالح بتزويدهم بما يحتاجونه من رأي أو مشورة تمكنهم من إدارة مرؤوسيههم بفاعلية أكثر؛ وتجدد الإشارة إلى أنه هناك تكامل بين إدارة الموارد البشرية ونظرياتها الأخرى في المؤسسة.

- الأعمال الروتينية لإدارة الموارد البشرية: حفظ ملفات الموظفين والترقيات في الدرجة والرتبة والنقل والتكوين

وتقييم الأداء للعاملين وإعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية؛ وتتكون من مكتبين هما:

● مكتب تسيير الموارد البشرية وحركاته:

أي الإشراف على المسار المهني للموظف منذ دخوله للمؤسسة إلى غاية خروجه وكذا إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية والسهر على تنفيذه، وإعداد حصيلة نهائية تبين مدى تنفيذ هذا المخطط.

● مكتب التكوين:

لقد عرفت وظيفة التكوين بروزا فاعلا خلال السنوات الأخيرة؛ وقد تجسد ذلك بالفعل بإنشاء لجنة التكوين المتواصل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة تابعة لمكتب التكوين تتكفل بمهام التكوين وهذا من خلال التخطيط والإشراف على عملية التكوين، بهدف تطوير وتحديد مهارات ومعارف المستخدمين وتحسين أدائهم وسلوكياتهم

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف - ورقة

داخل المؤسسة بغية زيادة المردودية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة بالمستشفى أما من الناحية التنظيمية فإن هذه اللجنة تتكون من أعضاء يمثلون مختلف أسلاك والرتب وهم:

- السلك الطبي؛
- السلك الشبه الطبي؛
- السلك الإداري.

أ- أعضاء لجنة التكوين المتواصل:

تشكل لجنة التكوين المتواصل في المؤسسة العمومية الاستشفائية من الأعضاء التالية:

- نائب المدير المكلف بإدارة الموارد البشرية، وهو متصرف إداري للمصالح الصحية، ويشرف على النشاط التكويني الموجه للمستخدمين الطبيين؛
- رئيس مصلحة الإستعجالات وهو طبيب مختص في التخدير والإنعاش ويتولى الإشراف أيضا على النشاط التكويني الخاص بالسلك الطبي؛
- ممرض رئيسي ويتولى الإشراف على النشاط التكويني الموجه للسلك الشبه طبي.

ب- مهام لجنة التكوين المتواصل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة:

تتكفل هذه اللجنة بالمهام التالية:

- صياغة المخططات التكوينية؛
- تحديد الاحتياجات الفعلية للتكوين؛
- صياغة الأهداف التكوينية؛
- إعداد وتصميم البرامج التكوينية؛
- توفير الإمكانيات والوسائل الضرورية لتنفيذ البرنامج التكويني؛
- تقييم العملية التكوينية.

كما تشرف هذه اللجنة على ملفات التكوين من بينها تكوين الموظفين بأنواعه وكذا المتربصين الخارجيين كما هو مذكور في المادة رقم: ١٠٤ من الأمر رقم: ٠٦-٠٣- المؤرخ في: ١٥-٠٧-٢٠٠٦ المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية التي تنص على أنه يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة مستمرة ودائمة وهذا لضمان تحسين التأهيل الموظف وترقيته المهنية وتأهيله لمهام جديدة لهذا أصبحت تشرف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة عن طريق مكتب التكوين عن طريق تنظيم دورات تكوينية داخل المؤسسة للأطباء والمرضى والإداريين وكذا بعض الفئات من العمال المهنيين ويشرف على هذه الدورات مختصين مؤهلين من داخل وخارج المؤسسة يكونوا أحيانا أطباء مختصون وعامين؛ كذلك تنظم المديرية الفرعية للموارد البشرية دورات تكوينية خارج

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

المؤسسة للممارسين الطبيين من أجل تكوين متخصص داخل الوطن ويكون هذا التكوين للطبيب العام الذي يعمل بمصلحة معينة مثل: مصلحة مرض السكري أو مصلحة تصفية الدم...الخ.

يستفيد هذا الأخير من تكوين متخصص في مجال مهام المصلحة المنتمي إليها ويمكن أن يكون التكوين خارج الوطن ويكون هذا التكوين في الغالب للأطباء المختصون وهذا في إطار الملتقيات الدولية لغرض تحديد المعلومات الطبية، وهذا حسب كل طبيب واختصاصه، أما بالنسبة لسلك الشبه طبي يكون بالملتقيات والأيام الدراسية مثل:

- اليوم العالمي لمكافحة التدخين؛

- اليوم العالمي لمكافحة المخدرات؛

- اليوم الوطني للصحة؛

- اليوم الوطني للقابلة.

كما يستفيد العامل في السلك شبه الطبي من الترقية من رتبة إلى رتبة أعلى عن طريق امتحان مهني تنظمه مدرسة التكوين الشبه طبي بموافقة إدارة المؤسسة ينتدب من خلاله الممرض بعد اجتيازه امتحان لدى المدرسة مدة فترة التكوين.

4-2-2- تعريف المصالح :

يحتوي مستشفى محمد بوضياف بورقلة عدة مصالح في إدارته نذكرها كالاتي:

- مصلحة تدريب الأعضاء:

هي مصلحة تقويم الأعضاء التي تعالج المرض من الجانب الفيزيائي الحركي والنفسي؛ حيث تعد المصلحة ذو دور هام جدا، بالنسبة لباقي المصالح الجراحية والطبية والتي تؤدي إلى نشاطات عدة لباقي المصالح؛ حيث أنها تعالج المرضى الذين يعانون من الروماتيزم والضغط الدموي والمصابين بالشلل والكسور والأطفال الذين لهم تشوهات على المستوى الأطراف هذا على سبيل المثال لا على سبيل الحصر وإلا الدور الذي تقوم به المصلحة أكبر بكثير من هذا الدور.

- مصلحة الأجور والرواتب:

هي مصلحة داخلية إدارية وهي التي يتم فيها التزام وصرف الأجور ومرتبات الموظفين بصفة دورية؛ وتتمثل مهامها من خلال التعريف في العناصر التالية:

- التزام وصرف مرتبات الموظفين؛

- صرف مخلفات منحة الخبرة المهنية؛

- صرف تعويضات المنح العائلية، التمدرس؛

- إعداد الميزانية التقديرية؛

- إعداد الميزانية الختامية في نهاية العام؛

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

- إعداد كشف الوضعية المالية كل (03) أشهر.
- **مصلحة الاستعجالات:**
هي ذات نشاط علاجي واستعجالي تقوم بعلاج كل الحالات الإستعجالية المتواجدة على مستوى المصلحة مثل: حوادث المرور... الخ، ثم توجيه المريض حسب الحاجة إلى المصالح الاستشفائية.
- **مصلحة الأمراض الصدرية:**
هي مصلحة استشفائية داخلية مختصة في الأمراض الصدرية ومكافحة أمراض السل مثل الربو، السل، الحساسية... الخ، وتقوم بعلاج المرضى ومتابعة دورية للمريض.
- **مصلحة القبول والدخول:**
هي مصلحة تقوم باستقبال المرضى عند دخولهم إلى المستشفى بعد ما يبروا بمصلحة الاستعجالات وذلك إذا استدعى الحاجة إلى نقله إلى المصالح الداخلية في المؤسسة الاستشفائية؛ كذلك تتعامل مع كل الأشخاص والمرضى وكل المصالح داخل المستشفى وخارجها مثل: المؤسسات ذات الطابع التأميني كالأجراء، غير الأجراء، الصندوق العسكري، الضمان الاجتماعي.
- **مصلحة الأشعة:**
هي مصلحة مختصة في الكشف بالأشعة بجميع أنواعها مثل: الكشف بالأشعة التي تقوم بما يلي:
 - الكشف المبكر للثدي؛
 - الكشف عن الأسنان؛
 - الكشف عن العظام؛
 - الكشف عن الفحوصات المتخصصة.
- **الفرع الثالث: متغيرات الدراسة**
تتمثل متغيرات الدراسة في العناصر التالية:
 - المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية
 - المتغير التابع: جودة الخدمة الصحية.

- المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

هي التقنيات المباشرة لجمع المعطيات للحصول على المعلومات من مصادرها؛ وسوف نعتمد على المقابلة والملاحظة والتي تعتبر من أدوات التي يتم الاعتماد عليها للحصول على كم هائل من البيانات التي تساعدنا في إجراء دراسة حالة بمستشفى محمد بوضياف ورقة.

- الفرع الأول: تعريف الملاحظة

هي وسيلة أو أداة من وسائل وأدوات البحث العلمي والتي يستخدمها معد الدراسة أو غيره بصورة مقصودة أو غير مقصودة لجمع البيانات والمعلومات من مصادرها تجاه أمر معين لدراسته.

- الفرع الثاني: تعريف المقابلة

هي محادثة أو حوار موجه بين معد الدراسة من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من معد الدراسة التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث.

- الفرع الثالث: أسئلة المقابلة:

تحتوي المقابلة (انظر الملحق رقم ٠٢) على مجموعة من الأسئلة التي تم طرحها على رئيس مصلحة الإعلام والاتصال والتي أجريت خلال فترة التبرص وتمت الإجابة عليها كما يلي:

١. ما هي الأسباب التي أدت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقة؟^(١)

تمثل الأسباب في التطور التكنولوجي الذي فرضته البيئة وصعوبة الحصول على المعلومات ودقة الاحصائيات (حركة تسيير المرضى، الوفيات)، وتسيير الميزانية التي تأمن احتياجات المستشفى من مواد وأدوية والأدوات الطبية اللازمة لتقديم الخدمات الطبية على المستوى المطلوب في الوقت المناسب، وصعوبة تأمين الوثائق وعدم استرجاعها عند التلف والضياع... الخ.

٢. فيما تتمثل المتطلبات التي يوفرها مستشفى محمد بوضياف بورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟^(٢)

تمثل في متطلبات تشريعية تضمنت قائمة من البنود التي أكدت بها وزارة الصحة على إجبارية وضع التطبيقات بناء على نصوص قانونية؛ ومتطلبات بشرية التي تهدف إلى تدريب وتكوين العمال على مهارات

^١ - لويوة زابدي، موظفة في مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022 \ 16\02، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية.

^٢ - محمد سروكان، موظف في مصلحة المستخدمين، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022 \ 17\02، على الساعة 11:10، مقابلة شخصية.

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

تطبيق الإدارة الالكترونية والحرص على وضع رقابة على القائمين ببرامج الإدارة الالكترونية؛ وللقيام بهذه الأعمال يجب توفير أجهزة الحاسوب حديثة وملحقاته لكافة العاملين الإداريين في المستشفى وتوفير شبكات الاتصال وبرامج صيانة لشبكة الداخلية وتطبيقات المستخدمة وكل هذا يحتاج إلى دعم مالي من الوزارة الوصية على القطاع.

٣. كيف يتم تقديم الخدمات الصحية داخليا وخارجيا بواسطة الإدارة الإلكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقة؟ وماهي الإضافات التي قدمتها؟^(١)

يتم تقديم الخدمات الصحية داخليا بواسطة الإدارة الإلكترونية للموظفين والمرضى ومرافقهم عن طريق برامج، ومن بينها برنامج مكتب القبول لتسيير حركة؛ وذلك المرضى من خلال المتابعة المستمرة وتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية من أجل تنظيم حركة ملفات المرضى داخل المستشفى من القبول وإضافة بيانات المريض والإجراءات التي تمت عليه. (انظر الملحق رقم ٠٣)

يتم تقديم الخدمات الصحية خارجيا بواسطة الإدارة الإلكترونية للمرضى عن طريق البرامج الوزارية والعالمية وأيضا التطبيب عن بعد؛ ومن بين البرامج الوزارية في هذا المجال نذكر الآتي:^(٢)

- برنامج (RC): هي منصة رقمية تهدف إلى تنظيم مواعيد العلاج الإشعاعي للمرضى المصابين بداء السرطان وضمان توزيعها العادل عبر التراب الوطني، بهدف تقريب مرضى السرطان من مكان إقامتهم. (انظر الملحق رقم ٠٤)

- برنامج (MDO): هو برنامج لمراقبة الأمراض ذات التصريح الإجباري عبر التنسيق مع الأطباء الذين يكتشفون المرض لدى من خضعوا للفحص. (انظر الملحق رقم ٠٥)

ومن أمثلة الأمراض ذات التصريح الإجباري نذكر:

- الأمراض المتنقلة عن طريق المياه مثل: الكوليرا، إلتهاب الكبد، الإسهال، التيفويد.
- الأمراض المتنقلة من الحيوانات مثل: الكيس المائي، داء الكلب، الحمى المالطية.
- الأمراض المتنقلة عن طريق الجنس مثل: السيدا.

يهدف هذا البرنامج إلى حماية الصحة العمومية من الحالات المرضية المعدية المذكورة سلفا والتي يمكن أن تهدد صحة المجتمع، وتساعد السلطات الصحية من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب عن كل تصريح للأمراض المعدية؛ حيث يقومون بإجراء التحقيق عن المرض الذي تم الإبلاغ عنه والتأكد من صحة هذا الخبر؛ ويمكنها من التنسيق بين السلطات الصحية وهيئات النظام الصحي التي لها قدرة على مكافحة المرض في الوقت المناسب، وتحديد الاحتياجات اللازمة لمكافحة هذا المرض من أدوية ولقاحات؛ وبالإضافة إلى ذلك تقوم بتوعية المجتمع بمخاطر

^١ - لويوة زابدي، موظفة مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 20\02\2022، على الساعة 09:09، مقابلة شخصية.
^٢ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022\05\15، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

الإصابة بهذا المرض وكيفية الوقاية منه عن طريق وسائل الإعلام والاتصال.

أما فيما يخص الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية لمستشفى محمد بوضياف ورقة العديد من الإضافات نذكر من بينها الآتي: سهولة القيام بتقديم الخدمات الصحية والأعمال الإدارية؛ وسرعة تبادل المعلومات ودقتها وهذا ما يجعلها تلي متطلبات المرضى ومرافقيهم على أكمل وجه وفي ظرف وجيز، كما وحدت قاعدة البيانات بين مختلف الهيئات الصحية.

٤. كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين وزيادة جودة الخدمة الصحية في مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟^(١)

عن طريق التطبيق عن بعد الذي يساهم في التواصل بين الأطباء فيما بينهم وفي حالة استعصاء حالة المريض عن الطبيب المختص يتم استشارة أستاذ لديه الخبرة في هذا التخصص وذلك من خلال استخدام شبكات الاتصال والمعلومات الإلكترونية بواسطة الأنترنت؛ واستخدام الأدوات المساعدة الطبية الحديثة؛ ومعدات الاتصال الصوتي والمرئي المصممة خصيصا لجلسات الرعاية الصحية أونلاين والمتمثلة في تشخيص وفحص ومعاينة المريض الذي يمكن الأطباء من تقييم حالة المريض الصحية عن بعد؛ فبدلا من زيارة أستاذ (بروفيسور) يمكنه تقديم مساعدة لعلاج المريض عن بعد بالتنسيق مع الطبيب المختص دون تنقل المريض .

٥. ما هي الصعوبات التي يواجهها موظفي المستشفى عند تطبيق الإدارة الإلكترونية؟^(٢)

- تتمثل في انقطاع التيار الكهربائي شبكات الإتصال في بعض الأحيان؛
- عدم قدرة بعض الموظفين بتحكم في تقنيات الإعلام الآلي؛
- ضعف البنية التحتية لتدفق الأنترانات.

٦. فيما تتمثل المعلومات التي يقدمها المستشفى لمستفيديه (المرضى ومرافقيهم)؟^(٣)

تتمثل في تشخيص المرضى وإعداد شهادة المكوث والتقارير الطبية؛ حيث يحتوي التقرير على وصف دقيق لحالة المريض وتكون المعلومات صحيحة وبشكل مختصر مثل: تقارير الأداء، وأوامر الخروج، وخطابات الإحالة يمكن إنشائها من هذه البيانات الموجودة في السجلات الإلكترونية.

^١ لويذة زايد، موظفة بمصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022 \ 05 \ 16، على الساعة 09:35، مقابلة شخصية

^٢ لويذة زايد، موظفة بمصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022 \ 05 \ 16، على الساعة 10:00، مقابلة شخصية

^٣ لويذة زايد، موظفة بمصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقة، 2022 \ 05 \ 16، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

٧. ما هي الأساليب ووسائل الإدارة الإلكترونية التي ساعدت في تطوير الخدمات الصحية لمستشفى محمد بوضياف؟^(١)

والإجابة كانت على النحو التالي:

- تكوين الأطباء عن بعد بواسطة التحاضر، ومن بين المحاضرات التي تلقاها الأطباء عن بعد محاضرات حول كوفيد ١٩.
- معالجة وتقليل المرضى عن بعد.

٨. ما هي مراحل وإجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة الصحية؟^(٢)

بعد الصعوبات التي واجهها مستشفى محمد بوضياف بورقلة في تسيير ملفات المرضى والإدارة وتعرضها للتلف وصعوبة الحصول على المعلومات في وقت وجيز، تم اعتماد الإدارة الإلكترونية حديثا في مستشفى محمد بوضياف ورقلة، من خلال استخدام العديد من التطبيقات التي فرضتها وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات، وهذا من أجل تسهيل سير العمل ورفع مستوى أداء الخدمات الصحية، لتعزيز ثقة المستخدمين.

٩. ما هي أنواع الجودة المطبقة في مستشفى محمد بوضياف على الخدمات الصحية؟^(٣)

- الجودة من ناحية الأطباء: هي تقديم أطباء ذوي خبرة مهنية عالية وعلى قدر كاف من المسؤولية، وذلك من أجل زيادة الجودة الصحية.
- الجودة من ناحية العتاد: تتمثل في توفير موارد متطورة والاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميز مثل: المسح الضوئي للصدر، تصوير مقطعي الذي يسمح بإجراء ١٠٠ فحص في اليوم لضمان رعاية صحية جيدة التي تساعد في تعزيز ثقة المريض.
- الجودة من ناحية المستخدمين: هي توظيف المورد البشري المؤهل ذوي كفاءات عالية في كافة المجالات، بما في ذلك أطباء مختصين وممرضين وإداريين، وهذا من أجل تقديم خدمات ذات جودة صحية عالية.

١٠. فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟^(٤)

إن الإدارة الإلكترونية تعد واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها الرقمنة في السنوات الأخيرة حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال مزايا كبيرة التي وفرتها لتسهيل على الأطباء معرفة حالة المريض، ففي حالة وقوع حادث مرور أو إصابة شخص يتم ابلاغ المستشفى عن حالة المريض بأدق التفاصيل وتشخيصها مبدئيا واتخاذ القرار بشأنها وذلك بتصوير المريض والتبليغ عن حالته الصحية عن طريق الهاتف ومواقع التواصل

^١ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 17، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

^٢ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 17، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

^٣ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 17، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

^٤ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 17، على الساعة 10:15، مقابلة شخصية

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقلة

الإجماعي لتجهيز قاعة العلاج بمختلف الوسائل اللازمة من أجل سرعة تلقي العلاج وتفادي وقوع المريض في حالة حرجة وبالتالي نوفر الوقت والجهد والزمن على الطبيب والمريض.
ومن هنا نجد أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمة الصحية عن طريق تخفيض التكلفة وسهولة القيام بإحصائيات بشكل سلس والحصول على المعلومات في الوقت المناسب.

١١. ما هي التطبيقات التي تستخدمها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات (MSPRH)؟^(١)

لقد ساهمت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في إدخال العديد من التغيرات لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وتسهيل العمليات الإدارية بواسطة الإدارة الإلكترونية، من خلال إستخدامها لمجموعة من التطبيقات التي تعد بوابة إلكترونية تتعلق بتسيير مختلف مصالح المؤسسات الإستشفائية. (انظر الى الملحق رقم ٠٦)

١٢. ماهي تطبيقات التي يعتمدها مستشفى محمد بوضياف ورقلة في تسيير أعماله الإدارية؟^(٢)

تستخدم ادارة المستشفى محمد بوضياف ورقلة بعض من التطبيقات منها وزارية وأخرى داخلية تتمثل في الآتي:
✓ **الوزارية وهي كالآتي:**

- **RC:** هي نظام السجل الوطني لمرضى السرطان الهدف منه هي قياس نسبة حدوث السرطان ووصف حالات عبر الزمان والمكان؛ الأفراد؛ المرض وتوفير قاعدة بيانات وطنية من خلال طريقتين أساسيتين وهنا الإبلاغ عن الحالات من قبل القطاع الصحي أو جمع المعلومات من المستشفيات والمختبرات التشخيصية؛ بحيث يسمح هذا السجل بتقييم مدى متابعة الحالة؛ ومن خلاله تم وضع مخطط وطني لمكافحة لداء السرطان يعتبر لوحة قيادة لمسيري مركز مكافحة السرطان إذ يتم وضع جميع المعلومات المتعلقة بداء السرطان عن طريق المواقع الإلكترونية خاصة في إطار خطة وطنية لمحاربة السرطان.
- **MDO:** الأمراض ذات التصريح الإجباري هو نظام معلوماتي صحي يهدف إلى تسيير الأمراض ذات التصريح الإجباري والإعلام بطريقة سريعة لمختلف الجهات المسؤولة للقطاع الصحي من أجل إتخاذ القرار الفعال والسريع للمرضى.
- **GMAO:** هو نظام لصيانة التجهيزات الطبية والأجهزة المرافقة؛ ولوحة قيادة تمكن المسؤول المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والأجهزة المرافقة من متابعة حركة وحالة جميع التجهيزات والأجهزة الطبية بشكل معلوماتي يساعده في تسيير السليم والفعال لهذه المديرية. (أنظر الملحق رقم ٠٧)
- **SIRH:** نظام معلومات الموارد البشرية هو نظام يستخدم لتجميع وتخزين معلومات موظفي المستشفى ويحتوي على مجموعة من التطبيقات للموارد البشرية كتطبيق التوظيف؛ تطبيق إدارة الأداء؛ تطبيق التدريب... الخ. (أنظر الملحق رقم ٠٨)

^١ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 19، على الساعة 11:15، مقابلة شخصية
^٢ محمد الأمين مخلوف، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال، مستشفى محمد بوضياف ورقلة، 2022 \ 05 \ 19، على الساعة 11:15، مقابلة شخصية

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقة

- - Intranet E_mail: نظام البريد الإلكتروني يمكن من خلاله توجيه الرسائل العادية؛ الشكاوي؛ الدعوة للإجتماعات وإرسال الملفات على اختلاف أنواعها كما يمكن من خلاله متابعة البيانات والتأكد من وصولها بشكل مباشر دون تلف ويتم ربط المستشفى إداريا من القمة إلى القاعدة والعكس ليتسنى تطبيق الإدارة الفعالة.
✓ والداخلية كآلاتي:
- Patient.DZ: هو نظام يمكن من خلاله تسجيل بيانات المرضى كاملة مثل: البيانات الشخصية؛ تاريخ الميلاد؛ الوظيفة، الجنسية؛ العنوان... إلخ ويسجل حركات الملفات الطبية وتتبع تواجد الملف في أي مكان في المستشفى.
- EPIPHAM: هي عبارة عن نظام معلومات مكونة من مجموعة من النظم الحاسوبية المعقدة التي صممت من أجل تلبية أقسام الصيدلة؛ وهذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام وسلامة المرضى وتخفيض التكاليف وتنسيق مع نظام معلومات المستشفى؛ حيث يساهم بتقليل الأخطاء الناجمة عن عدم وضوح كتابة الطبيب للوصفات الطبية كما يساعد نظام المعلومات الصيدلانية بتحسين رعاية الصحية للمريض.
- 3COH: هو نظام معلومات للمحاسبة الإستشفائية يقوم بتسجيل المعاملات المالية التي يقوم بها المستشفى العمومي مع المؤسسات الأخرى والرقابة عليها؛ كما يوفر المعلومات التي تساعد الإدارة الإستشفائية على إتخاذ القرارات وإعداد الموازنات التقديرية الإستشفائية التي تسمح بالرقابة التسييرية على مختلف الأنشطة الإستشفائية.
- وهناك أيضا تطبيقات أخرى مثل: - SISDZ_DM - Evensco - GContact -GGarde - DEVAC - SISDZ_ACTIVITES .

- المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

بعد التطرق الى الطريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، سنتناول في هذا المبحث مختلف النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

- المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال الملاحظة والمقابلة استنتجنا أن مستشفى محمد بوضياف بورقلة يقوم بتطبيق الإدارة الالكترونية من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية وذلك بواسطة التطبيق عن بعد وتطبيق الزووم.

- الفرع الأول: التطبيق عن بعد (Télémedecine)

تمتلك الجزائر ١٧٠ مستشفى، 450 عيادة متعددة الاختصاصات و ١٢٥٠ مركز صحي، لإيصال مجمل هذه الهياكل الصحية في الشبكة الوطنية يشكلون منظومة متكاملة تهدف إلى توزيع المرضى وتجنب تكاليف التنقل، وهذا نظرا لأن الأطباء المختصين ليس لديهم الخبرة الكافية مقارنة بالأساتذة (البروفيسورات) المتمكنين في مجال تخصصهم والمتواجدين في كل المراكز الاستشفائية الجامعية، لذا الطب عن بعد يمكنهم من تبادل الخبرات؛ ويمكن عرض التجربة في مجال الطب عن بعد فيما يلي:

في سنة ٢٠٠٧: استعمال الطب عن بعد بين مستشفى بئر طرارية بالعاصمة ومستشفى ورقلة الواقعة على مسافة تزيد عن ٨٠٠ جنوبا، وتضمنت العملية محاضرة قدمت من طرف البروفيسور "موسى عشير" من مستشفى بئر طرارية حضرها أطباء من عدة مستشفيات بولاية ورقلة ومنها مستشفى محمد بوضياف ورقلة.

وفي ٤ ديسمبر ٢٠٠٧: اتصال بين المستشفىين المذكورين سلفا وتشخيص لحالة طفل يبلغ 10 سنوات (لم تعطى لنا حالة المريض نظرا للخصوصيات).

وفي ٢٣ ديسمبر ٢٠٠٧: تسيير عملية جراحية على مستوى مستشفى محمد بوضياف ورقلة من قبل الأستاذ (البروفيسور) "موسى عشير" انطلاقا من مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة.

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف- ورقلة

- الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة الصحية لمستشفى محمد بوضياف بورقلة
- أولاً: تطبيق الزووم (ZOOM)

في الوقت الذي تم فيه إغلاق جزء كبير من عالم الأعمال في عدة مجالات منها المجال الصحي، حيث لجأ مستشفى محمد بوضياف بورقلة في سنة ٢٠١٩ إلى الاعتماد على تطبيق ZOOM : حيث أرسلت تعليمة من وزارة الصحة يوم: ٢٠٢٢/٠٤/١٩ وجهت إلى مصلحة الإعلام والاتصال مفادها تكملة الأشغال الخاصة بتجديد ربط المؤسسات الصحية بالإنترانات؛ حيث اجري هذا الاجتماع من خلال إنشاء غرف للاجتماع والانضمام إليها بالصوت والفيديو، لطرح انشغالاتهم وللاستفادة من خبراتهم ومعالجة مشاكلهم، وبعد الانتهاء من هذا الاجتماع تم اعداد تقرير يتضمن عنوان الاجتماع وأهم النقاط التي تم التطرق إليها وإرسالها للمدير مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

- ثانيا: إجراء عملية التوأمة بين مستشفى محمد بوضياف بورقلة ومستشفى مصطفى باشا بالجزائر العاصمة:

توأمة هي عبارة عن إتفاقية تتم بين مستشفين؛ أحدهما مستشفى جامعي والآخر مؤسسة عمومية إستشفائية وذلك كما يلي:

١. إجراء عملية التوأمة لزرع قوقعة الأذن لفائدة ١٠ أطفال لسنة ٢٠١٧:

في ظل هذه الاتفاقية يُوَطر هذه المبادرة الطبية التي تتواصل لمدة ثلاثة أيام وتندرج في إطار تجسيد اتفاقيات التوأمة بين مستشفيات شمال البلاد والجنوب فريق طبي مكون من أطباء أخصائيين في جراحة الأذن والأنف والحنجرة من المستشفى الجامعي مصطفى باشا (الجزائر العاصمة) يقوده الأستاذ (البروفيسور) جمال جناوي، وفقا لما صرح به مدير مستشفى محمد بوضياف ورقلة.

ويخضع الأطفال المستفيدين من العملية (أقل من ١٠ سنوات) إلى الفحوصات الطبية اللازمة قبل إجراء الجراحة التي تعد " من أحدث ما توصل إليه الطب في ميدان جراحة الأذن المجهرية لمكافحة مرض فقدان حاسة السمع بالنظر لدقتها وتعقيدها"؛ وبعدها يقوم الفريق الطبي بذات المستشفى وعلى مدى السنوات المقبلة بمتابعة حالة هؤلاء الأطفال فيما تعلق بالتدريبات السمعية والضبط الإلكتروني للقوقعة وكذا تدريبات في النطق والأرطوفونيا من أجل تأهيلهم وتدريبهم وتنمية قدرات الإتصال لديهم.

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لمستشفى محمد بوضياف - ورقلة

وفي هذا الإطار سيجري ذات الفريق عمليات جراحية التي لا تتطلب إمكانيات ووسائل مادية وبشرية كبيرة على مستوى مصلحة طب الأعصاب بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، فيما سيتم تحويل الحالات المعقدة إلى مستشفى مصطفى باشا بالجزائر العاصمة للتكفل بها.

وبعد تنظيم هذه المبادرات الطبية "فرصة" لاكتساب مهارات جديدة في مجال زراعة قوقعة الأذن وجراحة الأعصاب وذلك من خلال تبادل التجارب والخبرات الطبية الحديثة والتقنيات الجديدة في هذا المجال بين الفريقين الطبيين المؤطرين والأطباء الممارسين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، فقد استفاد ١١ طفلا (من سنة إلى ٦ سنوات) من عدة ولايات بالجنوب وهي: الوادي؛ تمنراست؛ غرداية؛ الجلفة شهر ماي من السنة الفارطة (2021) من عمليات مماثلة "ناجحة" بإشراف الدكتور كمال عبازي من ذات المؤسسة الإستشفائية.

٢. إجراء عملية التوأمة لزراعة جهاز تنظيم دقات القلب

في ٢٠٢٢/٠٥/٠٥ تم إجراء عملية زراعة جهاز لتنظيم دقات القلب التي قام بها الدكتور سيك أرزقي من مستشفى مصطفى باشا الجامعي بالجزائر العاصمة والتي استفاد منها مريض مستشفى محمد بوضياف ورقلة يبلغ من العمر ٦٩ سنة؛ العملية هي الثانية من نوعها في ظرف شهر حيث تم برمجتها من قبل؛ تأتي هذه العملية ضمن إطار مواصلة تخفيف عناء وتكاليف السفر للولايات الشمالية؛ وأيضا في إطار ترقية تخصص طب القلب بمستشفى محمد بوضياف بورقلة وهذا ما يعتبر جودة يحظى بها مستشفى المذكور في تحسين خدماته والتكفل بجميع المرضى وتلبية إحتياجاتهم.

- المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل لها خلال دراستنا وعرضها بصورة مختصرة فيما يلي:

- الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات

سنقوم في هذا الفرع بربط نتائج بالفرضيات التي تم طرحها

- **الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على أن " هي تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتعتبر جودة الخدمات الصحية تقديم خدمات عالية الجودة تلي احتياجات المرضى؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية؛

- **الفرضية الثانية:** تنص الفرضية على أن " يستخدم مستشفى محمد بوضياف ورقلة الإدارة الالكترونية في إنجاز الأعمال الإدارية" وهذا ما يثبت صحة النظرية؛

- **الفرضية الثالثة:** تنص الفرضية على أن " تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الصحية بأقل تكلفة وبأقل جهد في مستشفى محمد بوضياف ورقلة" وهذا ما أكد صحة الفرضية الثالثة.

- الفرع الثاني: مناقشة نتائج

سنتطرق إلى تفسير بعض النتائج والتحليلات التي توصلنا إليها في دراستنا هذه؛ وهي كالآتي:

أ- من خلال الدراسة التي قمنا بها في مستشفى محمد بوضياف ورقة تبين لنا أنه يعتمد على الإدارة الإلكترونية لتسيير خدماته في مختلف مختلف مصالحه؛ وهذا نتيجتنا للقرار الذي فرضته وزارة الصحة حديثاً؛ بغية التخلص من الأرشيف الورقي وتخطي أزمة تعطل العمل وصعوبة الحصول وتداول المعلومات؛ إتفقت هذه النتيجة مع دراسة طارق بن قسيمي ودراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد.

ب- مستشفى محمد بوضياف بورقلة يحاول مواكبة عالم الرقمنة من خلال توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية لأنها أصبحت منظومة متكاملة في مختلف المنظمات؛

ت- من خلال حرص مستشفى محمد بوضياف على إزاحة العراقيل الإدارية إعتمدت في تقديم خدماتها حديثاً على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية نظراً لما قدمته من تحسين جودة الخدمات الصحية ومساهمتها في تقليل تكاليف وسرعة الإنجاز.

- الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا للإستنتاجات التالية:

- ضعف البنية التحتية لمستشفى محمد بوضياف ورقة؛ إتفقت هذه النتيجة مع دراسة الجيلالي بوزكري
- وجود أعطال تقنية في بعض أجهزة الإعلام الآلي؛
- عدم تحديث الأجهزة الطبية بشكل مستمر؛
- إدخال الإدارة الإلكترونية حديث في مستشفى محمد بوضياف ورقة؛
- تعزيز التوأمة بين مستشفى محمد بوضياف ورقة والمستشفيات الجامعية؛
- الإستغناء عن التطبيب المنزلي بسبب العراقيل الإدارية.

- خلاصة الفصل

إن الإدارة الالكترونية قد سهلت المعاملات الطبية وذلك من خلال التطبيقات التي تساعد في تسيير المستشفى وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية مما ساعد في التنسيق فيما بينها، وحصول المريض على الرعاية الصحية بأعلى جودة، وذلك من خلال التطبيب عن بعد وتحسين الخدمة الصحية كما قلل من المسافات وتحسين نوعية العلاج سيما في المناطق المعزولة من خلال ربح الوقت والمال، بالإضافة إلى تبادل الخبرات عن بعد؛ وبأقل تكلفة.

الْخَاتِمَةُ

- الخاتمة:

أصبح من الضروري اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية من طرف المستشفيات لتقديم الخدمات الصحية، بحيث تعتبر الإدارة الإلكترونية نقطة تحول لمواكبة عصر الرقمنة من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تستخدم الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات لتقديم حلولاً تمثلت في تقليل التكاليف وسهولة تبادل المعلومات بكل دقة، إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى يمكننا من إضافة نتائج إيجابية تحقق رضى المرضى على الخدمات الصحية المقدمة التي تلبي إحتياجاته، وبالتالي يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة التقليل من صفوف الإنتظار والذهاب إلى المستشفى طالبا للخدمات، فكل الإمكانيات متاحة من خلال العمل الشبكي الذي يتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة؛ بالإضافة إلى قدرتها على تجاوز كل مشاكل الإدارة التقليدية.

وتبين لنا من خلال دراستنا الميدانية أن مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة يعتمد في تسيير عمله على الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تحسين جودة الخدمة الصحية، حيث يستخدم هذا الأخير مجموعة من التطبيقات التي فرضتها وزارة الصحة بغية سير العمل بسهولة وتبادل المعلومات بين مختلف الهيئات الصحية وهذا ما أدى إلى تحسين جودة في أداء الخدمات.

- نقد الفرضيات:

- الفرضية الأولى: تنص الفرضية على ما يلي:

"الإدارة الإلكترونية هي تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتعتبر جودة الخدمات الصحية تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المرضى".
بعد الدراسة المفصلة التي قمنا بها لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية تبين لنا أن الإدارة الإلكترونية تعد من أهم العناصر التي لا يمكن للمستشفى الإستغناء عنها؛ لأن تقديم خدماتها أصبح إلكترونيا نظرا للتطور الذي فرضته تكنولوجيا الحاصلة وطبيعة المتطلبات العصرية؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على ما يلي:

" يطبق مستشفى محمد بوضياف بورقلة الإدارة الإلكترونية في انجاز الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الصحية بغية تحقيق رضا المرضى ومرافقيهم وتعزيز ثقتهم"
عندما يقوم مستشفى محمد بوضياف بتطبيق الإدارة الإلكترونية فإنه يساهم في توفير وتبادل المعلومات من أجل تقديم خدمات صحية أفضل؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

- الفرضية الثالثة: تنص هذه الفرضية على ما يلي:

" تساهم الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية"

إن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جود الخدمات الصحية من خلال معرفة وتلبية إحتياجات المرضى في وقت وجيز وبأقل تكلفة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

- نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بقرار من وزارة الصحة في مستشفى محمد بوضياف بورقلة لتسهيل أعماله؛ ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تلبية متطلبات المرضى بأقل تكلفة وجهد؛

● هناك علاقة طردية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية.

- توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى جملة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

- تهيئة البنية التحتية اللازمة لضمان تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى بالشكل المناسب؛
- تحديث الأجهزة والمعدات والبرامج حسب متطلبات التكنولوجيا الحديثة؛
- توظيف متخصصين تقنيين لمعالجة الأعطال التقنية وتفادي عرقلة سير العمل؛
- تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المستشفيات من أجل تحسين وزيادة جودة الخدمة.

- أفاق الدراسة:

من خلال معالجة إشكالية الدراسة صادفنا العديد من المواضيع التي تم استخلاصها من هذه الدراسة يمكن طرحها كالتالي:

- دراسة مقارنة حول تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات العمومية.
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الخاصة وسبل تطويرها.
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المستشفيات العمومية.
- أثر الحوكمة الإلكترونية على أخلاقيات العمل في الجامعات الجزائرية.

المراجع

I. المراجع باللغة العربية:

I-1 الكتب:

١. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٦.
٢. عنتر بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، ط١، ٢٠٠٨.
٣. مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، ٢٠١١.
٤. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار البازوري، عمان، الأردن، ٢٠١٧.

I-2 البحوث الجامعية:

I-2-1-1 مذكرات الماجستير:

٥. أحلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٣/٢٠١٤.
٦. أحمد عباس يوسف بوعباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى "دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص بدولة الكويت"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2010.
٧. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٩.
٨. مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهيئة التقاعد الفلسطيني، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، فلسطين، ٢٠٢١.
٩. نجاة العامري، تسويق الخدمات الصحية دراسة حالة: مصحة أبو القاسم بسكيكدة، مذكرة ماجستير، جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، سنة 2009.
١٠. نجاة صغيرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، ٢٠١١/٢٠١٢.

I-2-2- اطروحات الدكتوراه :

١١. جيلالي بوزكري، "الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق"، رسالة دكتورا في علوم التسيير جامعة الجزائر ٣، سنة 2016

١٢. حبيبة قشي، أثر أسلوب التوجه بالمريض (الزبون) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٩/٢٠٢٠.

I-3- المجالات:

١٣. أحلام خان، وسيلة جغلبو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد: ١٤، العدد: ٣، ٢٠٢٠.

١٤. أكرم أحمد الطويل وآخرون، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد: ٦، العدد: ١٩، جامعة تكريت، العراق، ٢٠١٠.

١٥. الحاج مكّي، مولود حواس، أثر أبعاد جودة الخدمات الصحية على ولاء المرضى، مجلة التنظيم والعمل، المجلد: ١٠، العدد: ٣، جامعة معسكر، الجزائر، ٢٠٢١/١٠/٠٩.

١٦. حسن عبد شذى، محمود عباس فردوس، دور الإدارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد: ٥٦، العراق، ٢٠١٨.

١٧. سمير نعموني، سميرة بداوي، تطبيقات ومتطلبات الإدارة الالكترونية في العمليات الإدارية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، ج: ٢، العدد: ٩، جامعة البليدة ٢، الجزائر، 2017.

١٨. طارق بن قسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد: ٠٢، العدد: ٢، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، ديسمبر ٢٠١٧.

١٩. عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة

العلمية لقطاع الكليات التجارية، جامعة الأزهر، المملكة العربية السعودية ، لعدد: ١٠، سنة 2013.

٢٠. عبد الحكيم بن سالم، مقدم عبد الجليل، الإدارة الالكترونية الفعالة لتطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر،

٢٠١٧.

٢١. عديلة العلواني، أثر تطبيق معايير الجودة في تحسين الخدمات الصحية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد: ٢٩، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٨.
٢٢. علاء فرج حسن رضوان، دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية "دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، مصر،" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، سنة 2021.
٢٣. عمر درة وآخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد: ٢٤، العدد: ١٠٥، عمان، الأردن، ٢٠١٨.
٢٤. فهيمة بديسي، زويوش بلال، جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد: ٧، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ٢٠١١.
٢٥. لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد: ٤٢، المركز الجامعي يحي فارس، المدية، الجزائر، ٢٠٠٨.
٢٦. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد: ٠٩، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١١.
٢٧. ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد الثالث عشر، العدد: ٤٥، جامعة بغداد، العراق، ٢٠١٨.
٢٨. نجم العزاوي، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد: ١٧، سنة 2017.
٢٩. نسرین زروقي، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرازات عالم التكنولوجيا الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد: 2، العدد: ١٥، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، ٢٠١٦.
٣٠. هنية سلخان، أحمد بن عيشاوي، أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات القطاع الخاص: حالة عيادة الرمال بالوادي، مجلة أداة المؤسسات الجزائرية، العدد: ١٢، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ٢٠١٧.
٣١. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد: ٥، العدد: ٠١، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، ٢٠١٤.

I-4- وقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملقيات والأيام الدراسية):

٢٤. قدور بن نافلة، عاشور مريزيق، إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات، ملتقى وطني، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، ٢٠١٠.

I-5- المقابلات:

٣٢. لويذة زايد، ١٦/٠٢/٢٠٢٢ التوقيت ١٥:١٠.

٣٣. محمد سيروكان، ١٧/٠٢/٢٠٢٢ التوقيت ١٠:١١.

٣٤. محمد الأمين مخلوفي ١٥/٠٥/٢٠٢٢ التوقيت ١٥:١٠.

II. المراجع باللغة الأجنبية:

35. Hassan. N. Rawash, electronic management's contribution to the development of managerial functions, jadara university, **academy research international. October. 2014.**
36. HiroFumiOkawara and others, **Research trends in assessing and improving the quality of care in Japanese aged care facilities**, journal of Applid Care Research, Faculty of Medicine, Issue: 12, Tohoko University, Japan year, 2016.
37. Kenia Carolina Mendoza de fuentes, **Quality of Care Perceived by External Users, Community Family Healthunit, San Antonio Abad**, maters me; orandum in public health ,nkaragua national Independent university a year 2011, ,spain
38. Mehammad Ali Alqudah, Leyla Muradkhanl, **Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan,** **khazar university ; year unknown.**
39. Mohammad Ali Ibrahim ALKHSABAH, Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University, **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences**, Vol. 7, No.1, January 2017, Business Administration Department, Business faculty, Tafila Technical University, Jordan.
40. Noh Jong Ho, **The impact of nonprofit marketshare and market competition on medical service quality: a focus on nursing home**

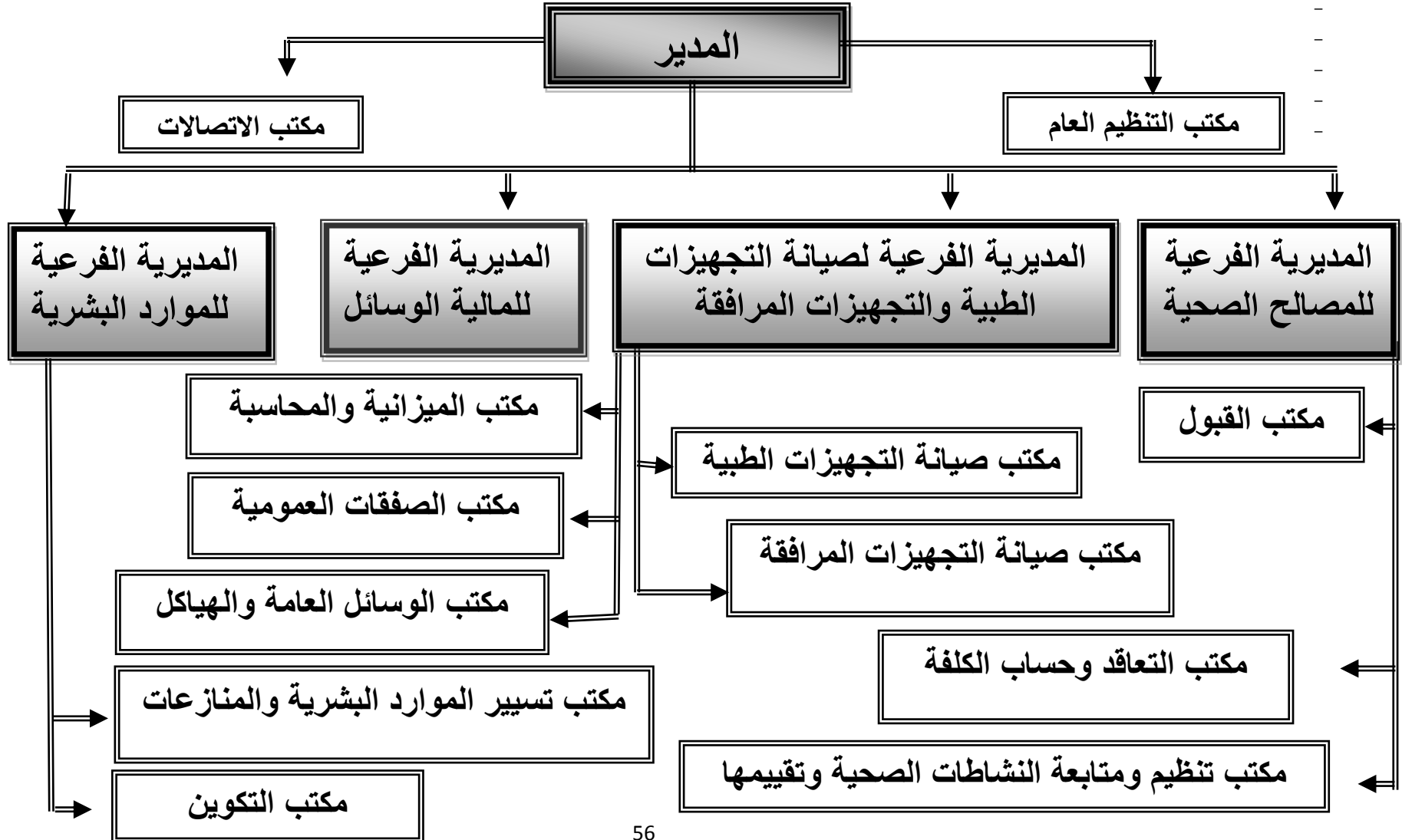
services in the United States, Korean Journal of public Administration,
volume, 42 Issue1, korea.

41. Fergas Gonzalez Velmaand others, **Quality in Providing Health Services**,
Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIX, No. 4, Universidad del Zulia
, Venezuela, , **Octubre - Diciembre 2013**.

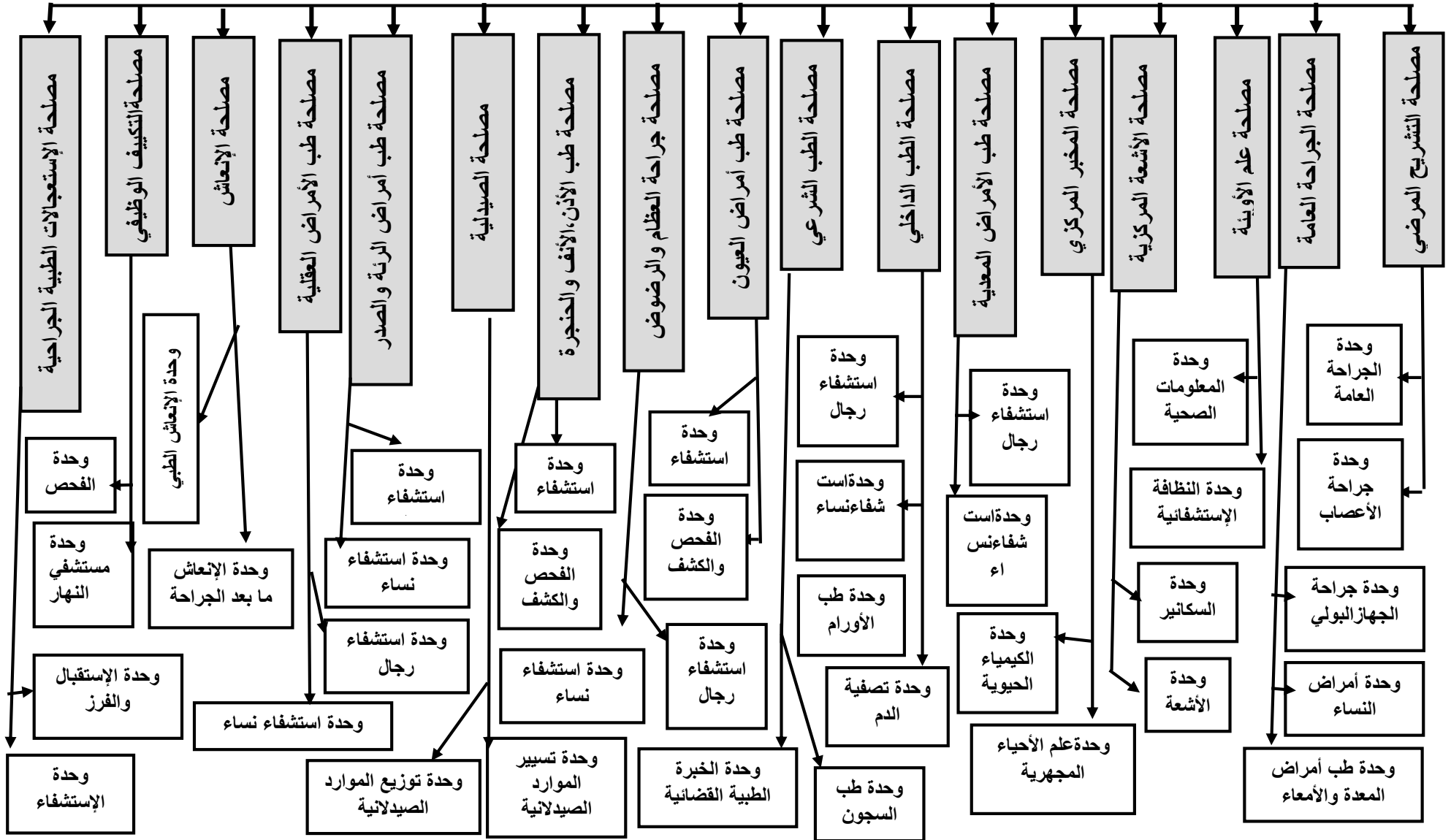
الملاحق

- ملحق رقم ٠١ : الهيكل التنظيمي للمؤسسات العمومية الإستشفائية

- وفق القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: ٢٠٠٩/١٢/٢٠



المؤسسة العمومية الإستشفائية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الجارية وعلوم التسيير



استمارة المقابلة

أخي الموظف أختي الموظفة:

يشرفنا أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة الخاصة بالمقابلة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر في إدارة الأعمال بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وأحيطكم علما أن إجاباتكم تحظى بالأهمية وتحاط بسرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي، وأشكركم على التعاون معنا. الرجاء الإجابة بدقة على الأسئلة.

- معلومات إضافية:

١. تعريف الإدارة الإلكترونية: تعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الاللكترونية كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني.
٢. تعريف الخدمات الصحية: جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة.
٣. تعريف جودة الخدمات الصحية: هي مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياسا بما كان عليه من السابق

- من إعداد الطالبتين:

✓ خليف خضرة zohirzohir636@gmail.com

✓ عبيد حكيمة hakima10035@gmail.com

أسئلة المقابلة:

١. ما هي الأسباب التي أدت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟
٢. فيما تتمثل المتطلبات التي يوفرها مستشفى محمد بوضياف ورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
٣. كيف يتم تقديم الخدمات الصحية داخليا وخارجيا بواسطة الإدارة الإلكترونية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟ وما هي الإضافات التي قدمتها؟
٤. كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟
٥. ما هي الصعوبات التي يواجهها موظفي مستشفى محمد بوضياف ورقلة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
٦. ما هي المعلومات التي يقدمها مستشفى محمد بوضياف ورقلة لمستفيديه (المرضى ومرافقهم)؟
٧. ما هي الأساليب ووسائل الإدارة الإلكترونية التي ساعدت في تطوير الخدمات الصحية مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟
٨. ما هي مراحل وإجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية لمستشفى محمد بوضياف ورقلة؟
٩. ما هي أنواع الجودة المطبقة في مستشفى محمد بوضياف ورقلة على الخدمات الصحية؟
١٠. فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تحسن جودة الخدمات الصحية في مستشفى محمد بوضياف ورقلة؟
١١. ما هي التطبيقات التي تستخدمها وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات (MSPRH)؟
١٢. ما هي التطبيقات التي يستخدمها مستشفى محمد بوضياف ورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

الأساتذة المحكمين لإستمارة المقابلة

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة	الدرجة العلمية	مؤسسة الإنتماء	الدولة
٠١	محمد الهلة	أستاذ	أستاذ محاضر قسم "٤"	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مراح ورقلة	الجزائر
٠٢	صالح قريشي	أستاذ	أستاذ محاضر قسم "٤"	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مراح ورقلة	الجزائر
٠٣	فوزي بن عزوز	أستاذ	أستاذ مشارك	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مراح ورقلة	الجزائر



11:22:55 ED BOUDIAF PATIENT

Version de PATIENT : 1.0.1.2 PATIENT.DZ lundi 25 avril 2022

MODE D'ADMISSION

- Admission Normale
- Maternité
- Naissance
- Evacuation
- Accidente
- Urgence
- Hopital du Jour
- Transfert Inter-Services
- Autre

RENSEIGNEMENTS


SORTIE

MEDECIN C.I.M

EDITIONS

STATISTIQUES

PARAMETRES



avril 2022

L	M	M	J	V	S	D
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

aujourd'hui


Systeme de Gestion des Patients

De La Population et de La Réforme Hospitalière Direction des Systemes d'information et de l'informatique

11:23:29

Version de PATIENT : 1.0.1.2

OU DIAF



lundi 25 avril 2022

Admission Normale

MODE D'ADMISSION

Admission Normale

Maternité

Naissance

Evacuation

Accidente

Urgence

Hopital du Jour

Transfert Inter-Services

Autre

RENSEIGNEMENTS

SORTIE

MEDECIN C.I.M

EDITIONS

STATISTIQUES

PARAMETRES

MODE ADMISSION NORMALE ♥

N° entrée : 22/00/000003

Date d'hospitalisation : Heure d'hospitalisation :

Service: Unité: N°LIT:

Nom: Prénom: Sexe:

Né (e) le : Lieu de Naissance:

Adresse:

Fils (fille)de: Et de: N° de Tel :

Sit . Fam : CELE

Epoux (se) Nom : Epoux (se) Prénom:

Assuré Nationalité :

Profession

Personne à contacter Nom :

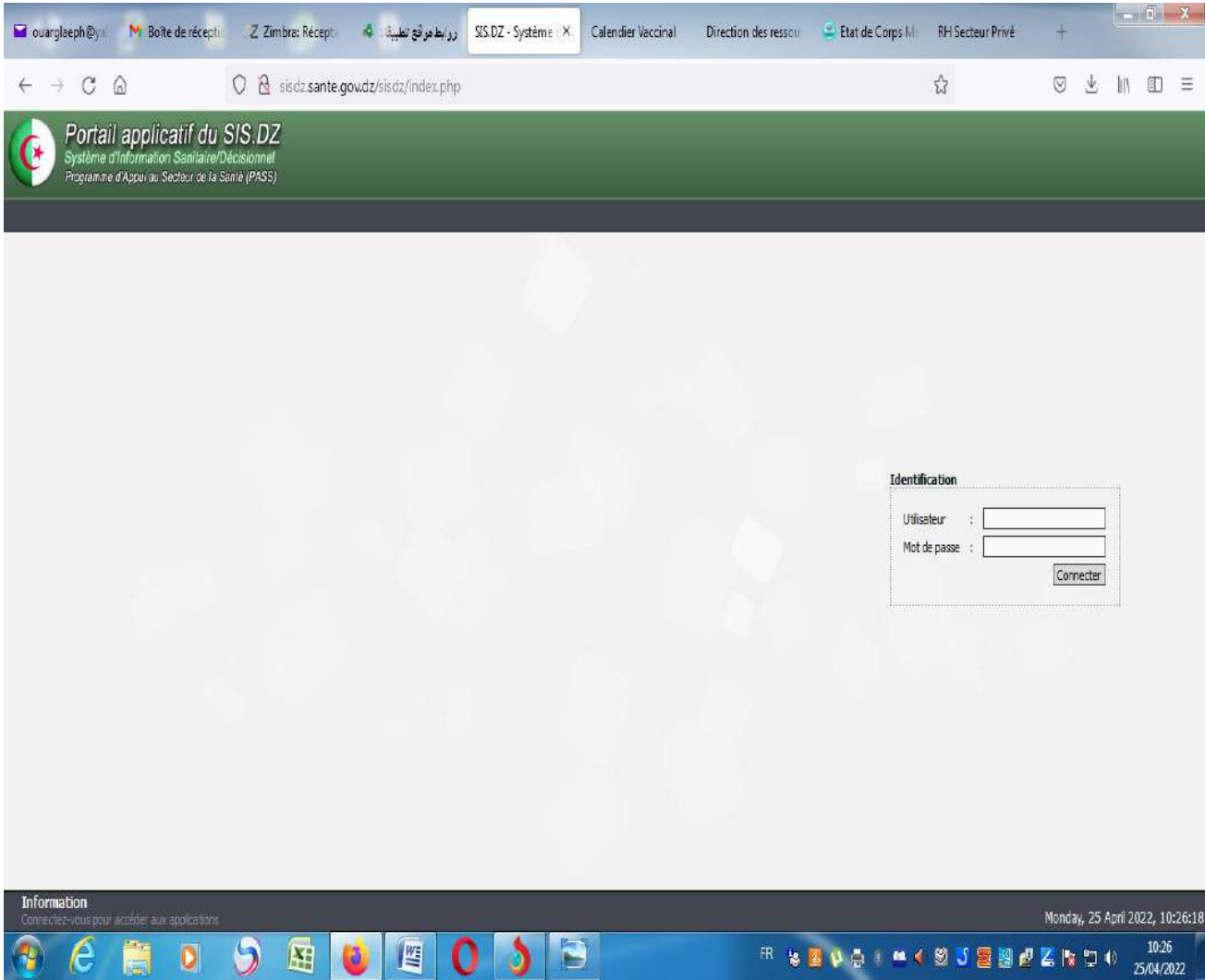
Adresse :

Malade accompagné par :

Valider

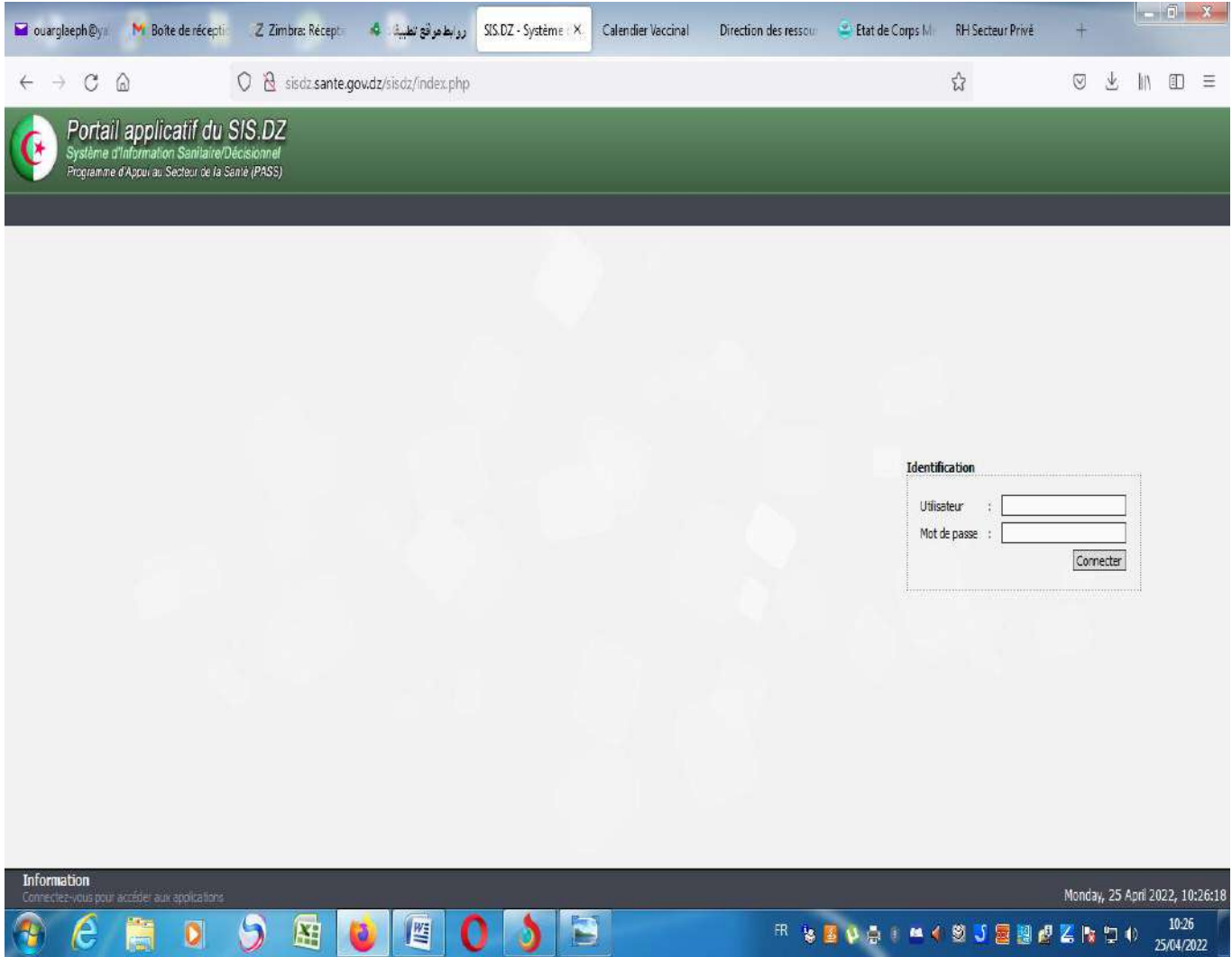
La Population et de La Réforme Hospitalière

Direction des Systemes d'information et de l'informatique



The screenshot displays a web browser window with the URL `rdv-radiotherapie.sante.gov.dz/rdv/cal/index`. The page title is "RDV Radiotherapie". On the left, a dark sidebar lists several menu items: "Ajouter un patient", "Etat de transfert des patients", "Calendrier Consultation", "Liste des Rendez-vous", "Liste RDV aujourd'hui", "Liste d'attente consultation", and "Liste d'attente radiotherapie". The main content area is titled "Calendrier Consultation" and shows a calendar for "avril 2022". The calendar grid has columns for days of the week (lun., mar., mer., jeu., ven., sam., dim.) and rows for dates. The 2nd of the month is highlighted in red and contains the text "TEST TEST". Other dates (11-13, 16-17, 19-20) are highlighted in blue. A Windows notification "Activer Windows" is visible at the bottom of the calendar area. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, task icons, and system tray with the date "25/04/2022" and time "12:10 PM".

٢/١



ouarglaeph@yal Boîte de réception Zimbra: Réception روابط مزاج تطبيق SIS.DZ - Système X Calendrier Vaccinal Direction des ressource Etat de Corps M RH Secteur Privé


sisdz.sante.gov.dz/sisdz/index.php


Portail applicatif du SIS.DZ
Système d'Information Sanitaire/Décisionnel
Programme d'Appui au Secteur de la Santé (PASS)

AMOMENE simane
Connecté le: 25-04-2022 à 09:40
Groupe: MDO-EPH Ouargla

Mon Profil Déconnecter

Menu Général

 [Maladies à Déclaration Obligatoire \(MDO\)](#)
Système d'Alertes précoces pour les maladies à déclaration obligatoire

 [Zone de Téléchargement](#)
Zone de téléchargement de fichiers divers

Information
Sélectionner une application

Monday, 25 April 2022, 10:27:20

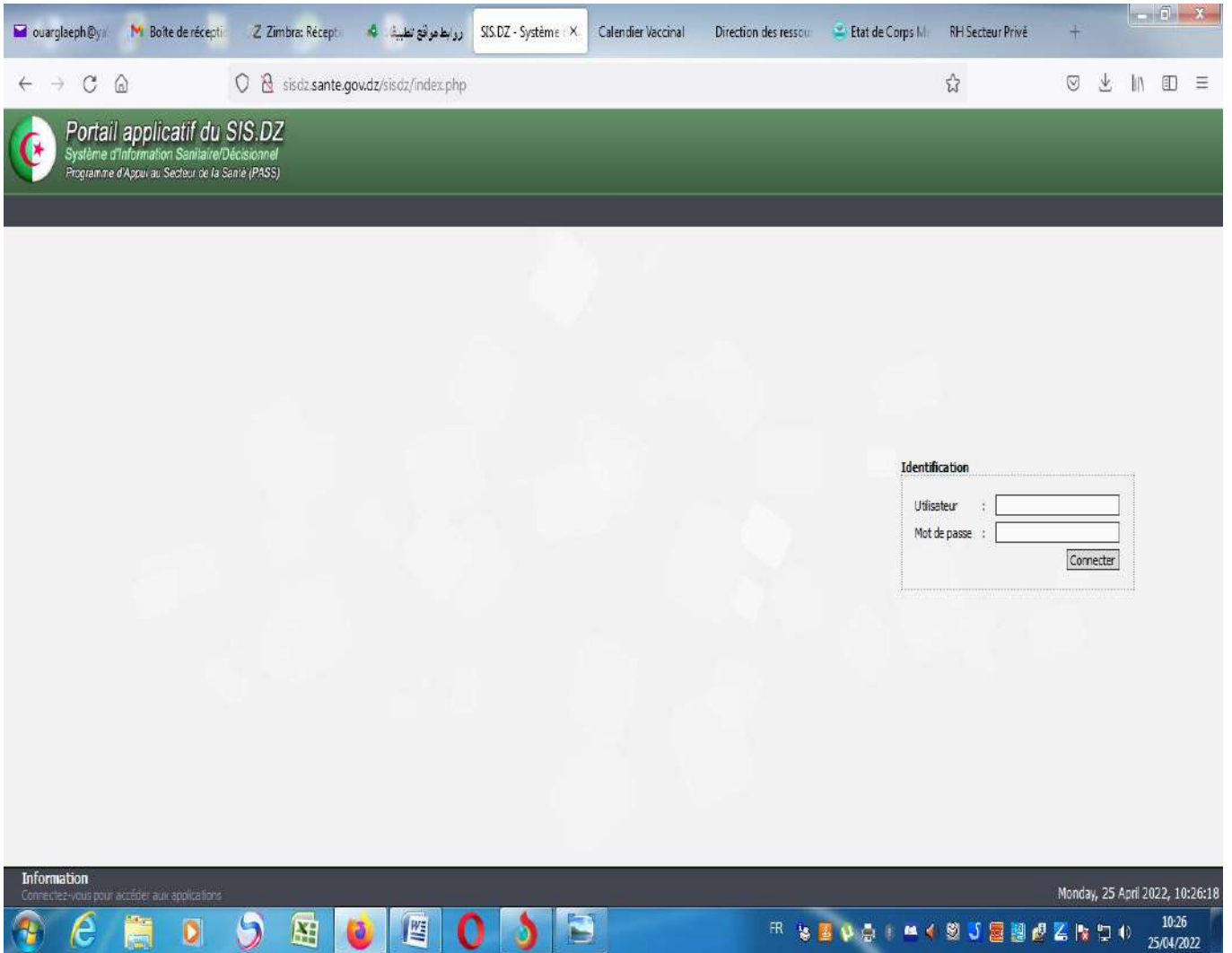
FR 10:27 25/04/2022

Les Applications MSPRH

Les Applications MSPRH				
N°	Signification	Application	URL	Help
01	GMAO	Mni Gestion de Maintenance Assistee par Ordinateur	http://sisdz.gov.dz	
02	MDO	Maladies a Déclaration Obligatoire	http://sisdz.sante.gov.dz	
03	DEVAC	Dossier Electronqe de Vaccination	http://devac.sante.gov.dz	
04	SIRH	Système Informatise du Ressource Humaine	http://rhdz.network	
05	GGarde	Gestion des Gardes Administratives	http://Contact.sante.gov.dz/admin_garde/	
06	GContact	Gestion des Contacts	http://Contact.sante.gov.dz/	
07	Evensco	Envenimation Scorpionique	http://evensco.sante.gov.dz/	
08	GCS	Gestion des Consultations Spécialisées	http://consultations.sante.gov.dz/admin_php	
09	RIRCD	Registre des insuffisants renaux chroniques	http://rircd.sante.gov.dz/	
10	Intranet E-Mail	Messagerie Intranet	http://10.0.2.30/zimbra/	
11	OwnCloud	OwnCloud	http://datashare.sante.gov.dz/index.php/login	
12	GPrive	Gestion Informatisee des Stres Privees	http://gprive.sante.gov.dz/	Les noms d'utilisateurs sont: DSP_01, le mot de passe par defaut est: sante
13	HadjSiha	Gestion des pelerins	http://hadjsiha.sante.gov.dz/	
14	GPharm	Gestion des etablissements Pharmaceutiques prives	http://gpharm.sante.gov.dz/	
15	SISDZ_DM	SISDZ.DZ_DECES MATERNELS	http://sisdz.gov.dz/sisdz/	
16	SISDZ_ACTIVITES	SISDZ.DZ_ACTIVITES	http://sisdz.gov.dz:8080/dhis	
17	DGFP Personnel	DGFP Personnel	http://tassyir.dgfp.gov.dz/IFP/index.htmls	
18	Etat Civil	Etat Civil	http://rec.gov.dz/	
19	E-Mail Cirs	E-Mail Cirs	http://mail.algeriatelecom.dz/hPronto/	
20	RC	Register de Cancer	http://sisdz.gov.dz/rc/aps_Login/	
21	GSPI	Gestion et Suivi du Programme d'Investissement	http://planif.gov.dz/ Login.php/	
22	Patient	مكتب الدخول		
23	EPiphom	الصيدالية		
24	3COH	المحاسبة الاستشفائية		

- المصدر: مستشفى محمد بوضياف ورقلة

- الملحق رقم (٠٧)



١/١

- المصدر: مستشفى محمد بوضياف ورقلة

Portail applicatif du SIS.DZ
Système d'Information Sanitaire/Décisionnel
Programme d'Appui au Secteur de la Santé (PASS)

Mini GMAO
mini Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur

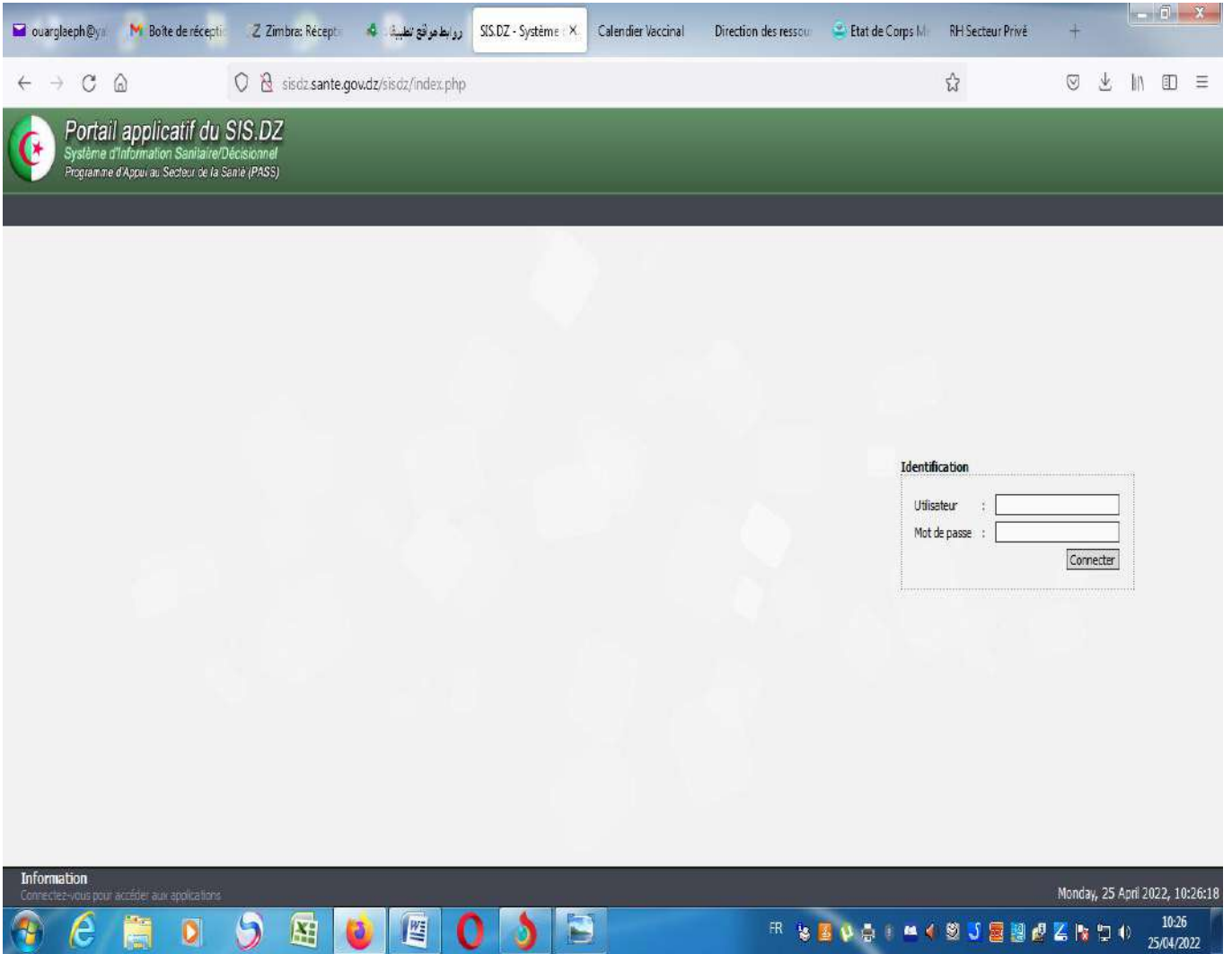
Zone de Téléchargement
Zone de téléchargement de fichiers divers

Information
Sélectionner une application

Monday, 25 April 2022, 10:27:46

The screenshot displays the 'Portail applicatif du SIS.DZ' interface. The user is logged in as 'GOTAL abdel fetah' on '25-04-2022 à 09:38'. The main content area is titled 'Mini GMAO' and shows a 'Liste des équipements de l'établissement' for 'EPH Ouargla'. The table lists various pieces of equipment, including a laminar flow hood and multiple oxygen concentrators.

Type Équipement	Numéro d'Inventaire	Marque Équipement	Référence Équipement	Numéro de Série	Pays d'origine	Coût d'achat	Dernier État	Date dernier état
Hôte à flux laminaire	5050/13			03-05-31	Turkey	1 228 500,00		
Concentrateur d'oxygène	39706/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210817-24	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39707/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-913	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39708/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-885	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39709/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210817-35	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39726/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-839	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39727/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-701	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39730/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-894	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39710/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-925	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39728/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210817-47	China	0,00		
Concentrateur d'oxygène	39729/21	Owgals	OZ-5-01-GWD	20210816-895	China	0,00		



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://rh.sante.gov.dz>. The page header in Arabic reads: "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" (Algerian People's Democratic Republic), "وزارة الصحة" (Ministry of Health), and "مديرية الموارد البشرية" (Human Resources Directorate). Below the header is an illustration of people interacting with a large screen displaying "G-RH". The main content area features four service tiles: "GRH-SP" (Gestion des Ressources), "GPM" (Gestion du Personnel Medical), "GPSA" (Gestion des Postes Supérieurs), and "STAT-RH" (Statistiques des Ressources). The Windows taskbar at the bottom shows the date as 25/04/2022 and the time as 10:21.

الفهرس

رقم	قائمة الفهرس
III	الإهداء
V	الشكر
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
XII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	الفرع الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية وأسباب تحولها
03	أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية
04	ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية
05	ثالثاً: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
05	الفرع الثاني: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية وأهميتها
05	أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
06	ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية
07	ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
08	الفرع الثالث: أهداف ومتطلبات وأبعاد الإدارة الإلكترونية
08	أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية
09	ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية
09	ثالثاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الصحية
10	الفرع الأول: تعريف وخصائص وأنواع الخدمة الصحية

10	أولا: تعريف الخدمة الصحية
11	ثانيا: خصائص الخدمة الصحية
11	ثالثا: أنواع الخدمة الصحية
12	الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمات الصحية وأهميتها وأهدافها
12	أولا: تعريف جودة الخدمة الصحية
13	ثانيا: أهمية جودة الخدمات الصحية
13	ثالثا: أهداف جودة الخدمة الصحية
14	الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة الصحية والعوامل المؤثرة فيها
14	أولا: أبعاد جودة الخدمة الصحية
15	ثانيا: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الصحية
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
16	الفرع الأول: الدراسات المحلية على مستوى الجزائر
18	الفرع الثاني: الدراسات على مستوى العربي
19	الفرع الثالث: الدراسات على المستوى الأجنبية
21	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
21	الفرع الأول: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
21	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
21	الفرع الثالث: ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل
24	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
25	تمهيد الفصل
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
26	المطلب الأول: طريقة الدراسة
26	الفرع الأول: المنهجية المتبعة
26	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
26	أولا: مجتمع الدراسة
26	ثانيا: عينة الدراسة

35	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
36	الفرع الأول: تعريف الملاحظة
36	الفرع الثاني: تعريف المقابلة
36	الفرع الثالث: أسئلة المقابلة
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
42	الفرع الأول: التطبيق عن بعد (Télémédecine)
43	الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة الصحية لمستشفى محمد بوضياف بورقلة
43	أولا: تطبيق الزووم (ZOOM)
43	ثانيا: إجراء عملية التوأمة بين مستشفى محمد بوضياف بورقلة ومستشفى مصطفى باشا بالجزائر العاصمة
٤٤	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
45	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات
45	الفرع الثاني: مناقشة نتائج
٤٤	الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة
٤٦	خلاصة الفصل
٤٨	الخاتمة
50	قائمة المراجع
55	الملاحق
73	الفهرس