

أدارة الخدمة الصحية الكترونيا وأفاق تطويرها دراسة تطبيقية في مستشفى
الزهرابي الجراحي

أ.م. فاضل عباس حسن
المعهد التقني في العمارة

الملخص: استهدف البحث التعريف بدور الادارة الالكترونية في الارتقاء بالخدمات العامة لاسيما الخدمة الصحية . كما جرى اختيار القطاع الصحي مجالا للبحث وقد تم انتخاب مستشفى الزهرابي الجراحي كعينة للبحث من بين المستشفيات الموجودة في مدينة العمارة ، بنيت الدراسة على فرضية اساسية مفادها ((يسهم تقديم الخدمة الصحية الكترونيا في تعزيز الاستجابة المطلوبة نحو تلبية احتياجات المواطنين الصحية ورغباتهم)). استخدم الباحث الاسلوب الوصفي في الجانب النظري والاسلوب الاستنباطي في الجانب التطبيقي بأعتماد منهج دراسة الحالة ((Case-Study)) التي تتسجم مع طبيعة البحث واهدافه. توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها أن مكننة الخدمة الصحية هي من نتاج تطبيقات الادارة الالكترونية ومرتبطة بآلياتها تحت منجز (الصحة الالكترونية) كما خرج البحث بجملة من التوصيات اهمها العمل على تفعيل البطاقة الصحية الالكترونية التي تتضمن معلومات كاملة عن التاريخ الطبي للمستفيد .

المقدمة: ان انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل واسع قد اسهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في مجال تقديم الخدمات العامة لاسيما المتعلقة بحياة المواطنين ويبدو ان تحسين الاداء الحكومي لن يتم بدون الثورة الالكترونية التي يشهدها العالم اليوم سواء على صعيد الاعمال او الخدمات اذ ان فلسفة الادارة الالكترونية ترتبط بالحكومة كمصدر للمعلومات والخدمات من جهة والمواطنين ومنظمات الاعمال كزبائن منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات من جهة اخرى ، لذا ان الادارة الالكترونية للخدمات الحكومية تمثل تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات وانجاز المعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومنظمات الاعمال اتجاهها أي جوهري وفلسفة الادارة الالكترونية يكمن في تغيير نمط واسلوب تعامل وتفاعل المواطنين ومنظمات الاعمال معها مما يحتم اعادة هيكلتها الكترونيا ولغرض سد الفجوة الرقمية من خلال استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين كافة . لذا اصبحت الادارة الالكترونية تشكل منعطفا مهما على صعيد التطبيق في القطاع الصحي وذلك لما (للخدمة الصحية) من اهمية في حياة المواطنين اذ ان الاهتمام بالجانب الصحي لا يقل شأنًا عن الغذاء مما يستدعي ايلاء هذا القطاع الاهمية القصوى انسجاما مع التطورات التي يشهدها على الصعيد العالمي لذلك يتطلب الاستجابة العالية للتغيرات التي تشهدها البيئة الصحية فضلا عن الحاجة الى تعميق الوعي والادراك لدى القائمين بأدارة القطاع الصحي عن ماهية الادارة الالكترونية وكيفية توظيف المهارات المطلوبة لتفعيلها وتذليل العقبات التي تواجه تطبيقها لذلك تحناج عملية مكننة هذا القطاع الى فكر اداري خلاق ومنهج متطور على صعيد العمل والممارسات من خلال شيوع الثقافة التنظيمية الدافعة باتجاه التغيير والاستجابة العالية لمتطلبات العصر والمرونة الكبيرة في

اعادة هيكلة المؤسسات الصحية بما يؤمن انسياب الخدمات الصحية بالشكل اللائق والميسور لعموم المستفيدين ، اذ ان تقدم الامم يقاس بمدى صحة مواطنيها كما ان التطور الحاصل على صعيد التقنيات الصحية ووسائل الاتصال والكشف المبكر عن الامراض والوقاية منها مدعاة الى الارتقاء بمستوى الخدمة الصحية من اجل خلق الرفاهية الاجتماعية واسعاد البشرية ونشر ثقافة صحية دائمة ، هنالك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الادارة الالكترونية بالدراسة والتحليل الا ان موضوع الدراسة الحالية قد ركز بشكل اساس على مكننة القطاع الصحي لما له من اهمية بالغة في حياة المواطنين من ناحية ولاهميته في بلد مثل العراق الذي يواجه تحديات كبيرة على مدار الساعة ، لذلك يحتاج النهوض بهذا القطاع الى تضافر كل الجهود الخيرة من اجل الارتقاء بمستوى الخدمة الصحية لغرض التواصل المستمر مع العالم الخارجي والداخلي والاطلاع على اخر المستجدات في التقنيات الصحية اللازمة لتطوير أليات تقديم الخدمة الصحية التي كانت ولازالت الباعث والمحرك الاساس الذي يدفعنا دوما باتجاه الكتابة في هذا الموضوع الحيوي.

المبحث الاول: منهجية البحث

مشكلة البحث : في ظل تنامي التوجهات نحو بناء مشروع الادارة الالكترونية باعتبارها الوليد البكر للالفية الثالثة وما تتطلبه من اعادة تشكيل المنظمة من خلال تغيير الاساليب الادارية التقليدية والبدء بتغيير افكار واعتقادات موظفي الخط الاول من خلال التعلم وخصوصا في المنظمات الصحية لتماسها المباشر مع حياة المواطنين فلا بد من التركيز على حاجات ورغبات المواطنين المتغيرة باستمرار اذ ان ما تفكر به المنظمة غير الذي يتوقعه ويتمناه المواطنين في ظل تسلط سطوة الزمن القاسي من الامراض ومخلفات الحروب والاثار الناجمة عن التفجيرات لذا ينبغي على القائمين بأدارة القطاع الصحي بالمبادرة الجادة بتطوير مشروع مكننة الخدمة الصحية بما ينسجم وضغوطات العصر والحاجة المتزايدة نحو توفير الخدمة الصحية على مدار الساعة ، لذلك يقع على عاتق المؤسسات الصحية ثقل كبير من اجل العمل على منح الشفاء لعموم المواطنين، اذن لابد من السعي الحثيث نحو تعزيز اواصر الاتصال مع المواطنين والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم عن قرب لغرض تطابق جودة الخدمة مع توقعات المواطنين كما لا يخفى ما للمؤسسة الصحية من دور حيوي في رصد الامراض والوقاية منها كذلك تنظيم عملية التخلص من نفايات المستشفى ومخلفاته بطريقة غير ضارة من اجل ادامة البيئة الصحية النظيفة فضلا عن توفر المستشفيات المستجيبة لتقنيات الاتصال بعموم المواطنين والمزودة بثقافة الانتقال الى الادارة الكترونية لكي تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات على صعيد الواقع المعاش، لذا يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الاتي : ((الى أي مدى تساهم مكننة الخدمة الصحية في فك الاختناقات التي تعاني منها ادارة المستشفى عينة البحث في ظل تزايد اعداد المرضى في التخفيف من شدة

التزام والوقوف في طوابير لا اول لها ولا اخر من اجل الحصول على
الرعاية الصحية المطلوبة)) ؟ .

اهداف البحث:

- يهدف البحث الى استجلاء النقاط الاتية :-
- 1 -التركيز على دراسة اليات تقديم الخدمة الصحية وفقا لمنهج الادارة الالكترونية بوصفه بحثا يتناول الخدمة الصحية بالبحث والتحليل على صعيد الواقع المعاش بعيدا بعض الشئ عن الطروحات التقليدية للخدمة الصحية بشكلها المنفرد التي اشبعت بالبحث والتحليل.
 - 2 -التحقق من الفوائد والاثار الايجابية التي سيجنيها المستفيدين في حالة توسيع نطاق تقديم الخدمة الصحية بأسلوب رقمي نوعا ما بحيث تكون اكثر ميسورية من ذي قبل .
 - 3 -يعد هذا البحث مساهمة نظرية مدعمة بتحليلات واقعية وفقا لمنهج دراسة الحالة والملاحظة المباشرة على صعيد بيئة التطبيق متمثلة بالمستشفى عينة البحث وذلك لبيان وجه العلاقة بين الخدمة الصحية والادارة الالكترونية وافاق تطويرها.

اهمية البحث:

يكتسب البحث اهمية خاصة على صعيد الواقع الصحي الملموس في الوقت الراهن وذلك بسبب تزايد حالات (المرض والتلوث والوفيات) فضلا عن تصاعد احصائيات المصابين بالامراض المزمنة مما يستدعي ذلك تهافت المواطنين على المستشفيات ومراكز تقديم الخدمة الصحية طلبا للعلاج لذلك يمكن تلخيص اهمية البحث بالمعطيات الاتية :-

1- تتبع الالهمية الاساسية لهذا البحث من كونه محاولة اولية ومساهمة فكرية تربط بعلاقة ايجابية بين أليات تقديم الخدمة الصحية الكترونيا من وجهة نظر تسويقية بوصفها خدمة تشاركية يساهم في صنعها الطبيب والمريض .

2- المساهمة الجادة في مساعدة المستشفى عينة الدراسة في تجاوز ازمة الاعداد الهائلة من الراغبين بالحصول على الخدمة الصحية وذلك من خلال تسليط الضوء على اليات تقديمها الكترونيا لكي تستوعب عموم المواطنين.

3- يؤكد البحث على حساسية الجانب الصحي للمواطنين وضرورة الارتقاء بمستواه من خلال تضافر جميع الجهود من اجل تعبئة كافة الموارد (البشرية والمادية والتنظيمية) لغرض تحسين مستوى الخدمة الصحية.
اسلوب جمع البيانات:

تمثلت عملية جمع البيانات اللازمة لانجاز هذا البحث بأسلوبين رئيسين هما:-

1 الجانب النظري: اعتمد الباحث على ما متوفر من المراجع والادبيات العربية والاجنبية من كتب ودوريات وكذلك من خلال التصفح في شبكة المعلومات الدولية (Internet) فضلا عن الاطاريح والرسائل الجامعية التي اتاحت للباحث الاطلاع عليها والتي اغنت الجانب النظري من البحث.

2 الجانب التطبيقي: جرى اختيار القطاع الصحي مجالا للبحث كما تم انتخاب مستشفى الزهراوي الجراحي في مدينة العمارة كعينة للبحث من بين المستشفيات الموجودة وذلك لمبادرته بالخطوات الاولى في مكننة الخدمة

الصحية اعتمد البحث منهج دراسة الحالة (Case Study) كوسيلة رئيسة لجمع البيانات وقد اضيفت لها المقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة في تجسيد الجانب التطبيقي من البحث.

حدود البحث:

1- الحدود المكانية: يتحدد البحث من الناحية المكانية بمستشفى الزهراوي الجراحي في مدينة العمارة لكونه قد بادر في تطبيق المراحل الاولى من مشروع الادارة الالكترونية من خلال مكننة البيانات وتعزيز شبكة الاتصالات الداخلية(الانترانت) بين شعب واقسام المستشفى والمراكز الصحية الموجودة ضمن الرقعة الجغرافية فضلا عن ارتباطه بمقر الوزارة ورئاسة الصحة.

2- الحدود الزمانية: يتحدد البحث من الناحية الزمانية بالمدة من 2009/4/1 الى 2010/4/1 سنة اعداد البحث.

3-الحدود البحثية: يتحدد البحث بتوضيح مفهوم الخدمة الصحية وفقا لمفهوم الادارة الالكترونية وكيفية الارتقاء بمستواها في القطاع الصحي بعد اختيار مستشفى الزهراوي الجراحي كعينة للبحث وفق منهج دراسة الحالة (Case Study) وبأسلوب استنباطي لتشخيص الفوائد المتوخاة من المباشرة في تطبيق مشروع مكننة الخدمة الصحية في المستشفى عينة البحث .

فرضية البحث : ان الفرضية الاساسية المطروحة للحوار والمناقشة في هذا البحث تتمثل بالآتي :-

(يسهم تقديم الخدمة الصحية الكترونية في تعزيز الاستجابة المطلوبة نحو تلبية احتياجات المواطنين الصحية ورغباتهم).

المبحث الثاني : الجانب النظري: يتناول هذا المبحث الاطار المفاهيمي لمفهوم الخدمة الصحية وامكانية الارتقاء بمستواها فضلا عن مفهوم الادارة الالكترونية واهدافها وبوادر تطبيقها والتحديات التي تواجهها .

اولا: مفهوم الخدمة الصحية وامكانية الارتقاء بمستواها: نما القطاع الخدمي بشكل ملحوظ في المنتصف الثاني من القرن الماضي على حيثيات الحرب العالمية الثانية بعد ان تحولت الكثير من الدول من اقتصاديات التصنيع الى اقتصاديات الخدمة ويعزى ذلك التحول الى تنامي حركة عصر المعلومات وبفعل استخدامات الحاسوب وانتشار شبكة الاتصالات بشكل واسع لذلك تزايد حجم المنافسة بين الشركات العاملة في قطاع الخدمات الامر الذي دفع العاملين في النشاط التسويقي من الاهتمام بهذا القطاع الحيوي والعمل على وضع البرامج التسويقية الفعالة لجذب اكبر عدد ممكن من الزبائن للمنشأة والاستمرار في الاسواق لذلك اصبح القطاع الخدمي يشكل مفصلا مهما على صعيد الاقتصاد الوطني لذلك وردت تعريفات متعددة لمفهوم الخدمة (Morden,1994:32) بكونها انشطة غير ملموسة هدفها تحقيق الرضا واشباع حاجات الافراد الا انها ليست بالضرورة ان يكون بيعها مستمرا او استعمالها ناتج عن استخدام موجودات مادية ، كما عرفت ايضا بأنها جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون ان يتضمن تقديمها أي خطأ (Christopher, 1995:282) اما فيما يخص مفهوم الخدمة الصحية تحديدا فهي لا تخرج عن الاطار المفاهيمي لتعريف الخدمة الا انها تتدرج تحت شروط وأليات التسويق الصحي الذي يصنف الخدمة الصحية من ضمن الخدمات ذات الطلب العالي لذلك تعرف بأنها التحليل والتخطيط والتنفيذ والرقابة على البرامج المعدة بدقة نحو تحقيق

قيمة تبادلية اختيارية (طوعية) مع الاسواق المستهدفة بهدف بلوغ ما تسعى الية المنظمات الصحية من اهداف (Kotler,1997:55) .

عندما يلخص التسويق الصحي برامجه بالمرآحل الاربعة هي التحليل والتخطيط والتقييم والتففيذ فضلا عن التغذية العكسية والرقابة لكونه لا يتعامل بسلع بعينها (Gilligan,1987:5) وانما ينصب دوره الاساس في تقديم الخدمات لعموم المواطنين التي تكتسب اهمية خاصة في ظل لثورة الرقمية التي غيرت مفهومنا عن (الفضاء والوقت والكتلة) ، (Kotler,2006:676) وفق رؤية التسويق المعكوس او التسويق التحولي (Transformational -Marketing) أي سابقا عملية التبادل التقليدية تبدأ بالمسوقين وتنتهي اما اليوم فقد تغير الحال لذلك يقول احد التسويقيين من غير المفيد ان تخبر نهرا ليقوف انسيابه افضل شئ هو ان تتعلم كيف تسبح في اتجاه انسيابه معبرا عن سرعة المتغيرات البيئية (Kotler,2004:233) اذ انقلب مفهوم تسويق الخدمة في عصر الانترنت لقد اصبح المستفيدون هم من يحدد المعلومات التي يحتاجونها فضلا عن البحث عن خدمات ذات جودة عالية يكون الحصول عليها اسرع وافضل وفق رؤية رقمية واضحة لذلك شاع مفهوم الصحة الالكترونية من خلال تقديم الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية الى المرضى عبر الوسائل الالكترونية (الطب عن بعد) فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المختبرية عبر الشبكة المحلية للمستشفى او عبر شبكة الانترنت كما يمكن اجراء العمليات الجراحية عبر دولتين ولربما بواسطة الجراح الآلي كذلك تقليل وقت الحصول على الخدمة الصحية فالمرضى عندما يخرج من الطبيب ويتجه الى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي لان الوصفة الطبية ارسلت الكترونيا الى هناك

وهذا ما نطمح ان نجده في مستشفياتنا من خلال الارتقاء بمستوى الخدمة الصحية لكونها تتعلق بحياة المواطنين فيجب ان يكون تقديمها متقنا ودقيقا لكي يكون متلقي الخدمة أي (المستفيد) هو مركز اهتمام المعنيين في تقديمها لان الخدمات الصحية بشكل خاص تتصف ببعض الخصائص التي تكاد تميزها عن السلعة وفق رؤية جسدها (البكري، 2002: 349) كما يأتي:-

- 1 - اللاملموسية: Intangibility ويقصد بها عدم امكانية اختيارها او مشاهدتها او لمسها او سماعها قبل ان تتم عملية شراءها وخصوصا لذلك المستهلك الذي لايمتلك تجربة سابقة عنها .
- 2 - التلازم : Inseparability أي ان حالة استهلاكها والانتفاع بها مرتبطة بحالة او لحظة انتاجها the same At time كما هو الحال في الخدمات الشخصية المقدمة في حالة العلاج الطبي .
- 3 - التباين : Heterogeneity يكون من الصعب في الكثير من الاحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات (Out-Put Standard) لذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود الى المحددات المؤثرة في المدخلات ممثلة بالمواد التي تتطلبها الخدمة والتوقيت والسرعة والادوات المستخدمة .
- 4- غير قابلة للخرن: (Pesishability) أي ان الخدمات لا يمكن خرنها والاحتفاظ بها لفترة من الزمن انها زمنيا لاتتجاوز الطلب المتحقق عليها وخصوصا اذا ما كان الطلب متذبذب وغير مستقر بالنسبة للخدمات التي يطلبها الافراد .

5-عدم تملك الخدمة:(Lack of ownership) ان الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه من التمتع بحق ملكيتها مثلا تمتع الزبون بخدمات الضيافة الفندقية لا تجيز له الحق بامتلاك غرفة النوم ضمن الفندق.

من خلال العرض المتقدم يتضح بأن الخدمة بشكل عام تتصف ببعض الخصائص التي تجعل اليات الارتقاء بمستواها تختلف تماما عن عملية تسويق السلعة فالخدمة تتطلب الاهتمام بجودة عمل الموظفين يجب ان يعملوا بفاعلية أي جودة الرعاية والتسليم بما يعرف ب(لحظة الحقيقة) ، اما فيما يتعلق بالخدمة الصحية فتكاد تختلف تماما عن باقي الخدمات لكونها حساسة ودقيقة لتعلقها المباشر بحياة عموم المواطنين بوصفها خدمة ذات اتصال شخصي عالي لذلك تكتسب اهمية خاصة ولغرض الارتقاء بمستواها فهي تحتاج الى ملاك طبي اكثر تدريباً وواقعية في استخدام الحوسبة في البيانات والمعلومات المطلوبة لمواكبة التطورات في ايجاد نظام للاتصالات داخل وخارج المستشفى بكفاءة وفاعلية بمعنى تقديم الخدمة المطلقة أي بإمكان المستفيد ان يحصل على الخدمة دون اتصال مادي مع المزود حيث تتم كافة العمليات المترتبة على انتاجها وتوصيلها وما بعدها بالوسائل الالكترونية حصريا فضلا عن تنامي مساهمة الملاكات الطبية في تحمل المسؤولية الاجتماعية لخدمة اكبر عدد ممكن من المواطنين وتحسين صحتهم وتحقيق الرفاهية لهم من خلال تبني فلسفة تسويق الخدمات الموجهة نحو المريض (Patient-Oriented)أي ادارة التفاعل بين مقدم الخدمة ومستقبلها بالاستفادة من أليات مكننة الخدمة الصحية وتطبيق التسويق المعكوس بمعنى بدلا من ان يبحث المريض عن الطبيب وانما يحصل على الخدمة في الموقع أي الطبيب يبحث عن المريض لقد اضافة المكننة الحديثة مزودي خدمة على

هيئة اجهزة ومعدات وبرامجيات ولم تعد هناك حاجة لمزودي الخدمة من بني البشر .

ثانيا: مفهوم الادارة الالكترونية واهدافها: تضمنت الادبيات الادارية تعريفات متعددة لمفهوم الادارة الالكترونية بأنها ثورة في الثقافة التنظيمية () Cultural Revolution اي ثورة بمعنى التغيير الجذري والتحول الاستراتيجي في التفكير الاداري والممارسة الادارية والطريقة الاساسية التي تنفذ بها الاعمال والانشطة الوظيفية في المنظمة) (Anita ,2002:8) كما تم تعريفها ايضا (بأنها تعني الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية الى الشكل الالكتروني من اجل استخدام امثل للوقت والجهد والمال أي بدون ان يضطر المستفيدين من الانتقال الى الادارات سعيا لانجاز معاملاتهم)(السالمي ،2003 : 135) وفي مجال اخر تم تعريفها (بأنها وسيلة لرفع اداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف الى انتهاء دورها وهي ادارة بلا ورق الا انها تستخدم الارشيف الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية (عبوي،2007:201) كما عرفت ايضا بانها مصطلح اداري يقصد به عملية مكننة جميع مهام المؤسسة الادارية ونشاطاتها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة (علوطي، 2007 : 144) .

من خلال التعريفات المارة الذكر يتضح بان الادارة الالكترونية هي تحول نوعي على صعيد تصميم الوظائف واعادة هندسة المنظمة انسانيا وثقافيا ، لا تلامس نظام القيم والتقاليد الادارية وقواعد العمل فحسب وانما تهز مكونات واليات العقل القيادي المسؤول اولا واخيرا، انها حقا ثورة في عالم الادارة

ومدرسة جديدة تضاف الى مصاف المدارس الادارية المتقدمة عبر تطور الفكر الاداري انها ثقافة في الابتكار ومدرسة في الابداع اذ انها فتحت الباب على مصراعيه امام رواد الفكر الاداري لكي يمعنوا النظر خارج الصندوق أي(المنظمة وثقافتها الحالية) (نجم ، 2003 : 783) لذلك اصبح لزاما على المنظمات ان تستجيب الى هذه المتغيرات شاءت ام ابنت انها حقا عالم متغير في كل مظهره ويتسارع هذا التغير بنحو مضطرب الى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة بين الزمان والمكان وبين الواقع والحلم وبين الملموس والافتراضي أي تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم وما هو جديد وفي مقدمة هذه التغيرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية المنضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة الى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغيرات الداخلية والخارجية (James، 1997:132) تعمل 365/7/24 أي 24 ساعة في اليوم على مدار الاسبوع وخلال السنة.

اما فيما يتعلق باهداف الادارة الالكترونية فقد حدد اعلان القاهرة الصادر عن جامعة الدول العربية ستة اهداف استراتيجية (محمود ، 2009 : 14) وكما ياتي :

- 1 - تحقيق كفاءة وعائد اكبر على الاستثمار .
- 2 - ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها .
- 3 - توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات الزبون .
- 4 - التكامل بين الخدمات ذات الصلة .
- 5 - بناء ثقة المستخدم .
- 6 - زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات .

ثالثا: بوابد تطبيق الادارة الالكترونية: ان الادارة الالكترونية لا تعني فقط حوسبة وتشبيك العمل الاداري او نقل المعلومات من طرق التنفيذ التقليدية الى

طرق التنفيذ الالكترونية على شبكة الانترنت هذا كله من نتائج عملها وليست غاياتها الجوهرية الا ان بوارد نجاح تطبيقها تكمن في اكتساب مزاياها الاستراتيجية وان يرافق تطبيقها مجموعة من مبادرات طموحة في التحديث والتنمية(ياسين،2005: 129) وان يبني النظام الاداري الحكومي على الوظيفة وليس على الاشخاص أي على الوظيفة الموجهه

للمواطن لا على الادارة الحكومية واحتياجاتها الداخلية وان يبني مشروع الادارة الالكترونية على ضمان

توفير مستلزمات وشروط تنظيمية وتقنية تقوده الادارات لتغيير النظم واساليب العمل الاداري التقليدي بصورة شاملة وجذرية بما في ذلك اعادة تصميم الوظائف السائدة بشرط ان يتم ذلك من خلال المشاركة بين الادارات الحكومية والجامعات وبيوت الخبرة ومراكز البحوث والتطوير والشراكة مع قطاع الاعمال ناهيك عن اعادة هندسة الثقافة التنظيمية لعموم الادارات (Robert, 2000:11 فالوقائع تشير كلما كانت ثقافة المنظمة ايجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا الافراد عن ادوارهم في المنظمة قبل قدوم هذه التكنولوجيا واثاءها وبعد تطويرها وتطبيقها لتحسين الانتاجية وجودة المنتجات والخدمات المقدمة للمستفيدين لان ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الاساسية للقرن الحالي(Samuel, 2001:187) .

رابعا: التحديات التي تواجه مشروع الادارة الالكترونية: ان مجرد الشروع نحو مشروع الادارة الالكترونية لا يعني ان الطريق سالك ومعبد من دون عوائق او مشاكل انها عملية ابتكار جذرية لدورها المنهجي المنظم في كسر القواعد التقليدية على صعيد الاعمال في البيئة الداخلية والخارجية فهي عملية استثمار للفرص الحالية والمتوقعة وابتكار فرص جديدة اذن هي مظهر من نمط غير تقليدي معادلها الموضوعي الرؤية الاستراتيجية للتغيير والابتكار الجذري

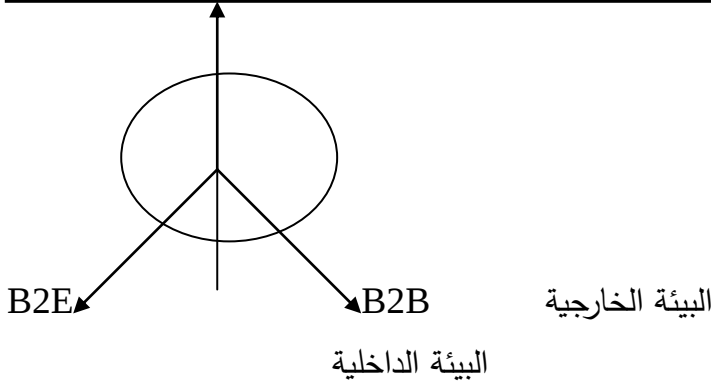
والتنظيمي على صعيد(المنتج والخدمة) لذلك تواجه تطبيقات الادارة الالكترونية تحديات كبيرة ذات طبيعة خاصة والتي تفرض مستوى من المتطلبات الاساسية للعمل الالكتروني بصفته جوهر منظومة الادارة (Roberts & etal ,2002:15) لذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الادارة الالكترونية ان يتحلون بفكر شامل ومحيط بكل العناصر والمتغيرات التي يمكن ان تطرأ او تعيق الية تنفيذ مشروع الادارة الالكترونية ويمكن تلخيص اهم التحديات التي تواجه عملية تطبيقها من وجهة نظر(ياسين،2005 : 221) وكما يأتي:-

1- ادارة عملية التحول الالكتروني الكامل لانشطة وعمليات المنظمة: تأخذ هذه العملية بعدين اساسين البعد الاول يتعلق بنقل الانشطة والعمليات الداخلية للمنظمة الى انشطة وعمليات يتم تنفيذها الكترونيا وعبر وسائل الكترونية اما البعد الثاني فيتضمن ادارة تدفقات العمل الكترونيا مع الزبائن والمستفيدين ، أي ان التحول الالكتروني الكامل يرتبط ببيئتين (داخلية وخارجية) فالبيئة الخارجية تمثل علاقة الاعمال بالزبائن وكذلك علاقة الاعمال بالاعمال في حين تمثل البيئة الداخلية علاقة الاعمال بالعاملين (Chruden,1984;33) وكما موضح في الشكل الاتي :

مخطط(1) يوضح البيئة الداخلية والخارجية للادارة

الالكترونية (*)

B2C



المصدر: (ياسين ، 2005: 221)

يتضح من العرض المار الذكر بان عملية التحول الالكتروني لانشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية هو عمل معقد يتداخل مع متغيرات متنوعة مرتبطة بصياغة الاستراتيجية وتطبيق استراتيجية الاعمال الشاملة فضلا عن علاقتها بتحدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء منظمة فاعلة ومنافسة منظمة تستخدم الانترنت والتقنيات المرتبطة بها لابتكار قيمة مضافة للزبائن والمستهفيدين.

2- تنظيم عملية انتقال المنظمة من نموذج الاعمال التقليدية الى نموذج الاعمال الالكترونية: ان نجاح الادارة الالكترونية يتجسد في توفير متطلبات العمل الالكتروني ويتوقف ذلك على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال الى انموذج الاعمال الالكترونية وذلك من خلال التغيير الجوهرى المطلوب وكما يأتي:-

أ- تطوير وتطبيق استراتيجية الاعمال الالكترونية e-Strategy

ب- تنمية الموارد الالكترونية e-Resources

ج- ابتكار الثقافة الالكترونية e- Culture

د- استقطاب ورعاية صناع المعرفة Knowledge Workers

--

(*) يشير الرمز B2B الى علاقة منظمة الاعمال بمنظمة الاعمال الاخرى Business to Business ، اما الرمز B2C يشير الى علاقة منظمة الاعمال بالزبائن Business to customers ، في حين يشير الرمز B2E الى علاقة منظمة الاعمال بالعاملين Business to Employee .

8

في المحاور اعلاه يبرز بشكل واضح محور الثقافة الالكترونية التي تعد تحديا كبيرا لكونها تحمل المعاني والرموز المندمجة في نظام قيمي ياخذ اشكالا رمزية جديدة (John , 2002: 49).

3- تنمية وتطوير البنية التحتية للاعمال الالكترونية: يقصد بالبنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية لوجود عمل نظم المعلومات وتتكون البنية التحتية التقنية والمعلوماتية من موارد نظم وادوات تكنولوجيا المعلومات وموارد البيانات ونظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها في الادارة الالكترونية (Donald & etal, 2003: 184) ، اذا نظرنا للبنية التحتية من منظور القدرات والموارد يمكننا اضافة راس المال الانساني والفكري (صناع

المعرفة) وراس المال الاجتماعي الى مكونات البنية التحتية والفوقية للاعمال الالكترونية وهذه العناصر بحد ذاتها تمثل تحديا كبيرا امام المنظمات التي ترغب بالتحول الى مكننة ادائها (Juan & etal, 2003:374).

4 - ادارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية(WWW): ان موقع الويب يمثل البوابة الرقمية التي تنتظر الزبائن والزائرين للدخول للمنظمة واستلام خدماتها الالكترونية او تقديم طلباتهم والتعبير عن احتياجاتهم وقد يكون الموقع كبيرا ومتنوعا ويعمل بصورة مدخل او بوابة عالمية تتضمن تشكيلة واسعة من الخدمات والمعلومات والتسهيلات الموجهة للسوق الكوني والزبون الكوني (Alan,2001:238) بمعنى ان طبيعة الموقع وخصوصيته يعتمد على نموذج الاعمال الالكترونية للمنظمة واستراتيجياتها التنافسية على شبكة الانترنت كما ان تصميم الموقع نفسه واختيار التقنيات وقواعد البيانات ونظم التحكم وامن المعلومات تتأثر كلها بخيار استراتيجية الادارة عندما تقرر

5- الدخول الى عالم الاعمال الالكترونية :يعد بناء موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية وادارة محتوياته بكفاءة وفعالية هو من اهم التحديات التي تواجه الادارة الالكترونية وهي تقود عملية تمكين المنظمة عن موارد شبكة الانترنت والطاقات الكبيرة التي لا يمكن تحديدها للسوق الالكترونية الكوني (Gerry,1999:6) لذلك تتطلب العملية ان تكون هناك فرق متخصصة في تطوير تقنيات الموقع لان النجاح الاولي في تصميم الموقع على شبكة الويب يفترض توفر الموصفات العالمية من سهولة الدخول ومرونة الاستخدام وتنوع الخدمات والتفاعلية فضلا عن التحديث المستمر للمعلومات وتوفير الوسائط

الرقمية المتعددة التي تعد شرطا جوهريا لتنفيذ برنامج فعال لادارة موارد الموقع باستخدام ادوات تصميم الموقع (Rosemary, 2001: 72) .

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي:

يتضمن الجانب التطبيقي دراسة الحالة (Case – Study) عن واقع مستشفى الزهراوي الجراحي في مدينة العمارة عينة البحث كونه من المستشفيات القديمة والعريقة اذ اسس سنة (1941) يقع في وسط المدينة ويستقبل اعداد كبيرة من الزائرين وبطاقة استعابية (200 سرير) وقد نال قسطا وافرا من التوسعات والترميمات وشهد خبرات وتخصصات متنوعة طيلة فترة تأسيسه ، ولازال المواطنين يفضلونه بسبب قربهم من اماكن سكنهم خصوصا في الاوقات الحرجة والمستعجلة وفي حالات الطوارئ اذ انه يتضمن عدة اختصاصات منها (الجراحة العامة ، الكسور ، النسائية والاطفال، الجلدية، فضلا عن التحليلات المخبرية التي تفتقر اليها المراكز الصحية) والدافع الاساس لاختياره كعينة للدراسة ذلك لوجود مبادرات مشجعة على صعيد مكننة خدمته وفق برنامج الكتروني مصمم بلغة (فجل فوكس برو) يعمل على نظام تشغيل الوندوز وبطريقة الشبكة الداخلية (الانترنت) اي شبكة تعمل داخل المستشفى لكنها تستخدم معايير الانترنت مثل (HTML) أي بمثابة انترنت صغير يستخدم للاستعمالات الداخلية باعتباره يمثل المرحلة الاولى من مراحل تطبيقات الادارة الالكترونية المتمثلة (بانترانت ، والانترنت ، والاكسترانت) فالانترنت شبكة عالمية تضم ملايين المشتركين بضمنها الحكومات والمؤسسات والمنظمات والشبكة الخاصة ، اما الاكسترانت فهي الشبكة التي تربط شركة واخرى ، لقد تم تطبيق هذا البرنامج منذ اربع سنوات بربط كافة مفاصل المستشفى الكترونيا لتسهيل الوصول الى المعلومات المتعلقة بالمستشفى ابتداء من تقديم اوراق المريض حتى دخوله الردهة مرورا

بكافة الاجراءات وكذلك الارتباط مع المذاخر والمخازن لتوفير قاعدة بيانات دقيقة عن المستلزمات الطبية التي يمكن الرجوع اليها وقت الحاجة فضلا عن مكننة استقبال المرضى في استشارية المستشفى، كما يتضح بوجود اهتمام كبير لدى القائمين على ادارة هذا البرنامج بتطوير الخدمة الصحية وهذا ما لاحظناه من خلال المعاشية المباشرة مع الكادر المشرف على شبكة الاتصالات والتسهيلات التي لمسناها من قبل المسؤولين في الحصول على البيانات اللازمة لاعداد البحث ، فيما يأتي جدول يوضح عدد المستفيدين من خدمات المستشفى .

الجدول(1) يوضح عدد المراجعين للمستشفى خلال شهر نيسان /2009

ت	الاختصاص	عدد المستفيدين
1	الاستشارية	9900

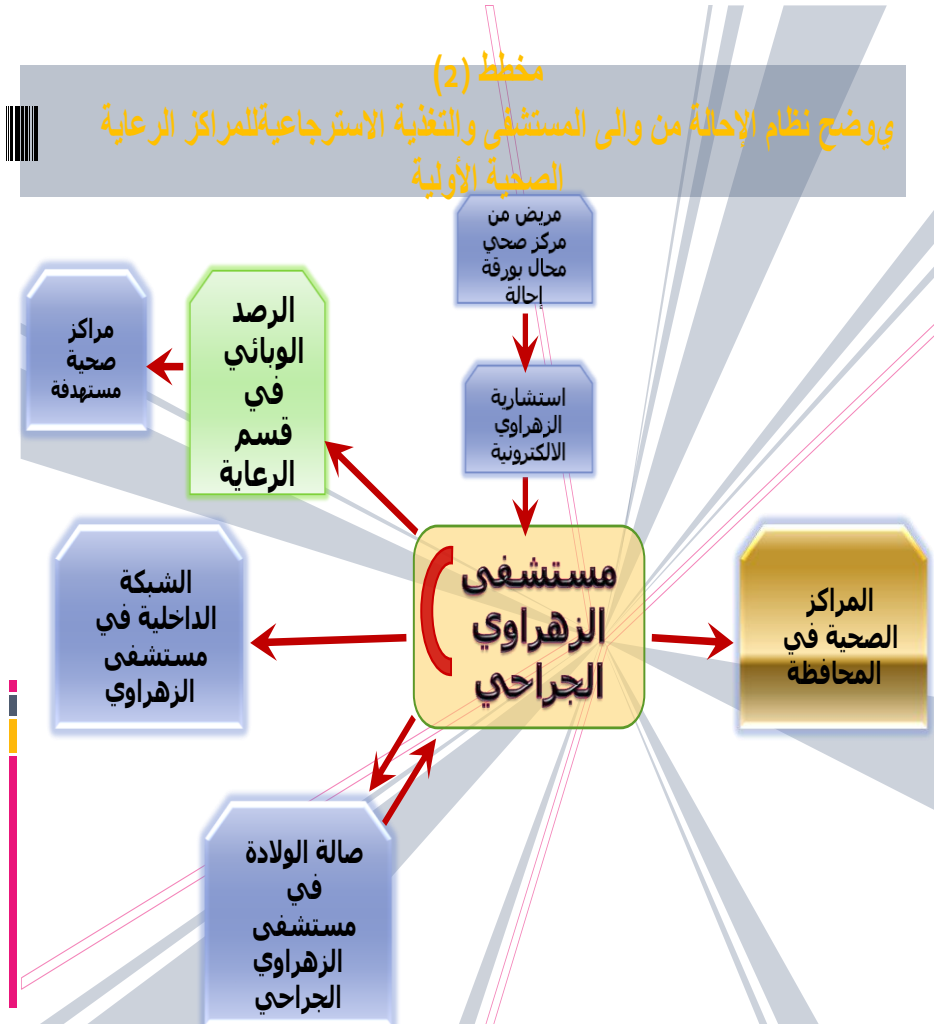
الطوارئ	2
	2012
الولادات	3
	796
العمليات	4
	366
الفحوص المختبرية	5
	329
المجموع	13403

المصدر: البيانات مأخوذة من الارشيف الالكتروني للمستشفى

يتضح من الجدول (1) اعلاه بان عدد المراجعين للمستشفى خلال شهر نيسان من (عام/2009) قد بلغ (13403) مراجع وبمختلف الاختصاصات الطبية أي بمعدل (450) مراجع يوميا ولو تفحصنا طاقة المستشفى وامكانياته نجدها حالة غيراعتيادية باعتبار ان المستشفى محكوم بفضاءات محدودة كونه يقع وسط اماكن سكنية مكتظة ويعاني من كثافة بشرية من طوابير المراجعين واجواء صحية غير نقية فضلا عن الازدحامات المرورية وبالرغم من اتباع اسلوب الاحالة في تقنيين عمل المستشفى وما يرافقها من مكننة حاسوبية في

استقبال المراجعين على الاقل في تنظيم طوابير الدخول الى الطبيب المختص وهي بحد ذاتها تعد (خطوة متقدمة) ومبادرة مشجعة على الاقل في تنظيم انسيابية الحصول على الاستشارة والمعالجة بصورة اكثر مهنية بل انها خطوة نوعية في الحصول على الاستشارة من الطبيب المختص الا ان الطاقة الاستيعابية للمستشفى محدودة ومحكومة باستقبال حالات الاحالة فقط والتي يعجز المركز الصحي في الرقعة الجغرافية من تلبيتها والمتغير المهم في عمل المستشفى هو حوسبة ملاقة الطبيب المختص وفق آلية تعد اكثر موضوعية ولان الخدمة الصحية تصنف من الخدمات ذات الطلب العالي نجد ان هذه الخطوة لوحدھا غير كافية وانما تحتاج الى التوسع في المكننة من خلال التعاون بين المركز الصحي والمستشفى لاجراء بعض التحليلات المختبرية داخل المركز الصحي مثلا وانتقال نتائجها الى المستشفى الكترونيا او العمل بمبدأ التخصص بجعل المستشفى متخصصا بمعالجة نوع محدد من الامراض اى ان يسعى القائمون على ادارة المستشفى بجعله متخصصا مثلا بالجراحة العامة فقط والمبادرة بانشاء مستشفيات اخرى للكسور او الولادة او الجلدية حتى تسهل عملية السيطرة على تقديم الخدمة بشكل اكثر ميسورية وبالتالي تكون الاستجابة مرنة في تقديم الخدمة ولعموم طالبيها كما تحضرني دائما مقولة لبائع زهور اذ يقول صحيح اننا نبيع الزهور لكننا نمح الشفاء فالمواطن بحاجة ايضا الى الاستجابة النفسية من قبل الملاك الطبي التي تفوق الاستجابة الطبية احيانا حتى ان المنظمات الصحية اكتشفت ان الطريقة المثلى للنجاح لاتكمن في التركيز على المنتج / الخدمة) ولكن في ملاقة حاجات ورغبات الزبائن المتغيرة باستمرار بعدما كان الطبيب هو محور العملية اصبح المريض هو المحور وفقا لرؤية التسويق المعكوس في عالم اليوم ، ان خطوات المستشفى تعد بادرة جيدة وملموسة على صعيد الانتقال من الطرق التقليدية

في تقديم الخدمة الى الطرق الالكترونية لكنها بحاجة الى خطوات اسرع لملاقة احتياجات المواطنين المتزيدة طلبا للرعاية الصحية ،ومن خلال الملاحظة تبين ان ادارة المستشفى تعاني من النقص في(الموارد البشرية والمادية) فيما يتعلق بالاطباء والاجهزة الحديثة لذا ان ادارة المستشفى مطالبة بالبحث عن البدائل لغرض التوسع في حوسبة ادائها وتوظيف مهارات جديدة قادرة على تلبية احتياجات المواطنين الطبية بأسرع ما يمكن.



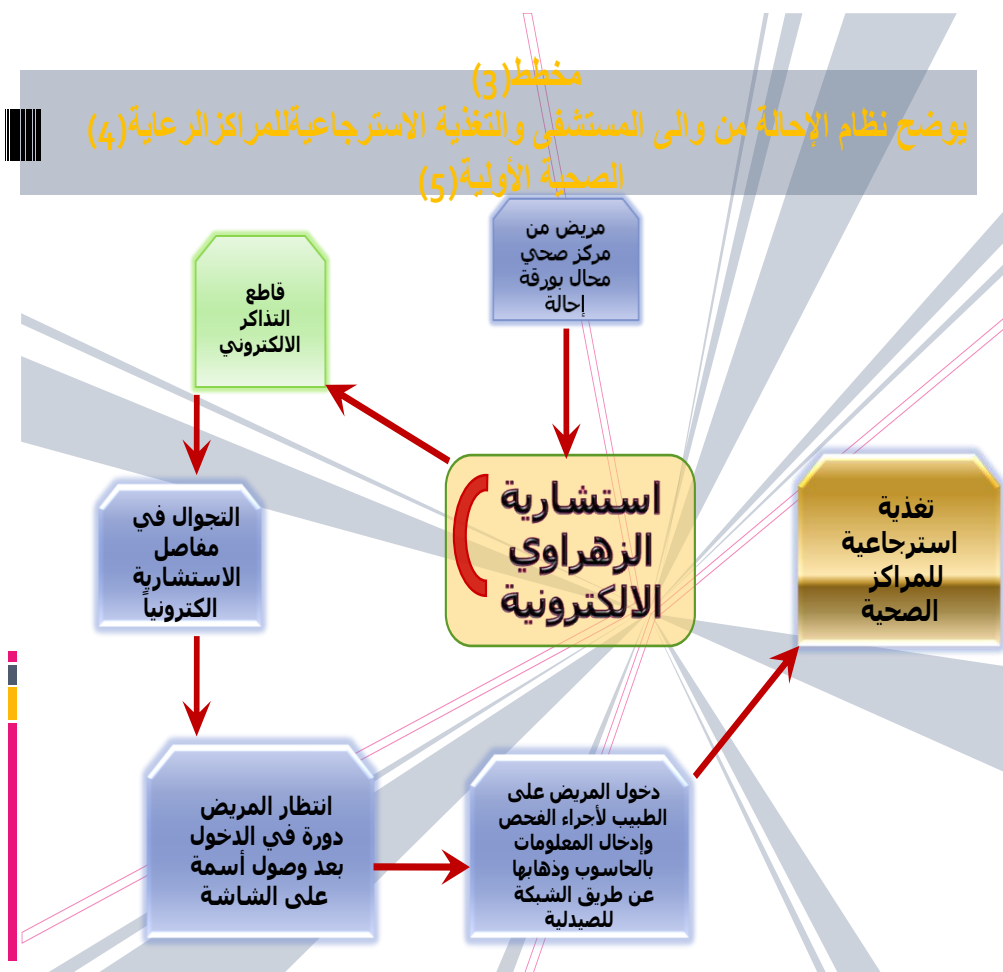
المصدر: الارشيف الالكتروني للمستشفى

المخطط (2) اعلاه يشير الى الآلية التي يتم بموجبها استقبال المرضى من المراكز الصحية المشمولة بالرقعة الجغرافية وذلك خلال الدوام الرسمي وهي لا تخلو من التعقيدات بسبب المتطلبات التي تفرض على المريض

الذهاب الى المركز الصحي ومن ثم تشخيص مدى احتياجه للأحالة من عدمها وفي حالة مراجعته للمستشفى بدون احالة لن يحظى بمواجهة الطبيب المختص مهما كانت الاسباب والظروف لذلك نامل ان تكون المراكز الصحية بنفس كفاءة المستشفى من حيث التقنيات المستخدمة وهي عبارة عن اجهزة رقمية تستطيع ان تعطي نتائج كفؤة وبسرعة فائقة بعد تهيئة الكادر الطبي المتمكن من استخدامها والحريص على ادامتها و من خلال تنمية روح المواطنة التنظيمية لدى القائمين على هذه الاجهزة والتعامل معها وكأنها معدات شخصية كما يمكن ان تبادر الادارات بمنح مخصصات ومكافئات مادية ومعنوية للعاملين على تلك الاجهزة بحيث تكون الوظيفة متميزة عن باقي الوظائف ومن خلال ذلك نستطيع ان نجعل القطاع الحكومي يعمل بروحية القطاع الخاص فضلا عن تشجيع الجامعات والمعاهد العلمية في المحافظة بالمبادرة بفتح تخصصات تتطلبها الخدمة الصحية اوتطوير الملاكات الحالية لغرض الارتقاء بالخدمة الصحية بما ينسجم وطبيعة الظروف التي يواجهها بلدنا كما اننا بحاجة الى تنمية روح المواطنة التنظيمية وتفعيل الثقافة الالكترونية لدى العاملين والمواطنين عموما لكي تنساب الخدمة بشكل ميسور وذلك من خلال استخدام الكارت الالكتروني او البطاقة الذكية بدلا من الكارت الورقي المعمول به حاليا في المراكز الصحية لما له من فوائد جمة في عملية انسياب الخدمة الصحية.

اما من حيث الكيفية التي يتم بموجبها استقبال المرضى وفق نظام الاحالة المتبع حاليا من قبل المستشفى قيد الدراسة فالمخطط (3) الاتي

يوضح لنا انسيابية تلك العملية اذ يتم استقبال المريض المحال من المراكز الصحية وفق انموذج احالة يتضمن تفاصيل عن حالة المريض ومدى حاجته لبعض الفحوصات التي لايمكن تلبيتها من قبل المركز الصحي لعدم توفر الامكانيات اللازمة لذلك والخطوة الاولى عند وصوله الى المستشفى ياخذ دوره ضمن قاطع التذاكر الذي يستخدم الة حاسوب مرتبطة بشاشة معلقة على باب غرفة الطبيب المختص بعد انتقال المعلومات اليها الكترونيا عبر الشبكة الداخلية وبعد ان يأتي دوره يدخل الى غرفة الطبيب ويتم تثبيت المعلومات المتعلقة بحالته الصحية من خلال الطبيب المختص لدى الموظف المرافق للطبيب والمزود بألة حاسوب ايضا وبعدها يخرج المريض وفقا لتوجيهات الطبيب المختص في منحه العلاج اللازم او احالته الى استشاري اخر.



المصدر: الارشيف الالكتروني للمستشفى

الشكل(1) يوضح آلية انتظار المرضى في كيفية الدخول الى الطبيب المختص





المصدر: الارشيف الالكتروني للمستشفى

ان اتباع نظام الاحالة كما موضح في الشكل (1) يوضح انسيابية العمل الصحي باعتباره فلترًا للحالات التي تستوجب التشخيص من قبل الطبيب المختص فضلًا عن منحه فرصة لمعاينة الحالات المستعصية والنادرة بأسلوب نوعي قد يخفف عن كاهل الطبيب ويقلل من الازدحامات التي يعاني منها الاطباء وهي طريقة مناسبة في عملية تقنين صرف الادوية وفك الاشتباكات التي تعاني منها الصيدليات كما ان نظام الاحالة قد يساعد الطبيب المختص بان يلتقط انفاسه وتتييس امامه فرصة التشخيص الدقيق الا ان نظام الاحالة لا يخلو من السلبيات بالرغم من فوائده كما بإمكان كل مركز صحي ان يكون مركز اشعاع ونقطة محورية بدون استخدام نظام الاحالة وانما التوسع في مكننة الخدمة الصحية في المراكز الصحية ويمكن معاينة المريض في الموقع

بدلا من انتقاله أي بأمكان المركز الصحي ان يكون مستشفى مصغر وما المانع ان يعمل لمدة (24) ساعة بعد تهيئة كافة المستلزمات المادية والمعنوية التي تتطلبها الخدمة الصحية.

الفوائد المتحققة من تطبيق البرنامج (*) :

فيما يأتي الفوائد المتوخاة من تطبيق برنامج الشبكة الداخلية(الانترانيت) وفق توقعات ادارة المستشفى:-

1 - تمكين وحدات الاحصاء في المستشفى من الحصول على احصائيات دقيقة وعلى قواعد بيانات مضبوطة وخلال فترة قصيرة وباساس عمل يومي مع مراعاة التعليمات الوزارية والادارية بهذا الصدد.

2 - الربط مع مركز الرصد الوبائي في قسم الرعاية الصحية الاولى وذلك بألخبار عن الامراض التي يجب التبليغ عنها حيث يتم نقل المعلومات الخاصة بالمريض الى مركز الرصد الوبائي في قسم الرعاية الصحية الاولى والذي بدوره يبلغ مركز الرعاية الصحية الاولى المعني لاتخاذ التدابير اللازمة.

3 - استكمال المعلومات الخاصة بكل مريض فيما يخص برنامج الزائر الصحي وذلك بتوفير تغذية استرجاعية لمراكز الرعاية الصحية الاولى المعنية لتمكينهم من ادامة وتحديث المعلومات الخاصة بكل مريض حتى بعد وصوله للمستشفى .

4 - تم استثمار البرنامج والربط مع برنامج الشبكة الداخلية في المستشفى وفي اوجه كثيرة مثل حالات الولادة حيث يتم ارسال الاسماء من صالة الولادة الى مراكز الرعاية الصحية الاولى اذ يقوم موظفي برنامج الزائر الصحي بزيارة الام وتقديم النصح وكذلك الهدايا لها وللطفل الوليد.

(*) المصدر المعلومات مأخوذة من الارشيف الالكتروني للمستشفى عينة البحث .

بالرغم من الملاحظات التي اثرت اثناء مداخلات البحث عن مشروع ادارة الخدمة الصحية الكترونيًا على صعيد المستشفى عينة البحث الا ان الواقع العملي يشير الى وجود جملة من الفوائد المتحققة على صعيد مكننة الخدمة الصحية اذ ان المستشفى عينة البحث قد خطى الخطوة الاولى بالاتجاه الصحيح نحو مجتمع المعلومات الذي يشكل المنعطف الكبير في الفتوحات التكنولوجية الجديدة المبنية على الثورة الرقمية فأنا من دون شك ملتحمون بعصرنا التكنولوجي لنشكل المركب الاجتماعي الجديد (الانترنت) أى (انسان/ آلة) فهذه التركيبة الجديدة التي يتوسطها البعد الرقمي الجديد هي الصورة الأكثر واقعية عن عالمنا المقبل الحقيقي والافتراضي معا كما اننا لمسنا التوجهات الواقعية على صعيد المستشفى عينة البحث بالمبادرة لتأسيس مشروع ادارة الخدمة الصحية الكترونيًا وفقا للوقائع المارة الذكر اذ يلاحظ المراجع الى استشارية المستشفى بوجود آلية معينة في تنظيم الدخول الى الطبيب المختص كما يشعر بان دوره آت لا محالة مما تزيد لديه حالة الاطمئنان في ملاقة الطبيب المختص فهي خطوة لا تخلو من المحاسن بأي شكل من الاشكال كما ان الاتصالات الداخلية التي تتم بين شعب واقسام المستشفى لاجل التواصل في تقديم الاجراءات المكملة لانجاز الخدمة الصحية بشكل مستمر ومن دون توقف بدون ادنى شك انها قد اختزلت المسافات وقللت الهدر في الوقت والكلف فضلا عن تعظيم المنافع للجمهور من خلال الارتياح النفسي الذي يشعرون به من أليات الاسقبال انتهاءا بالحصول على العلاج كذلك التخفيف من فوضى الازدحام وتأمين ملاقة الطبيب لجميع الحضور وفق الالية الالكترونية المثبة في اللوحة اذ انها تعد بادرة طيبة على صعيد تسهيل تقديم الخدمة الصحية الا

انها بحاجة الى توسيع نطاقها ونشرها وتعميمها بين المؤسسات الصحية كافة مما يؤكد صواب فريضتنا القائلة (يسهم تقديم الخدمة الصحية الكترونيا في تعزيز الاستجابة المطلوبة نحو تلبية احتياجات المواطنين ورغباتهم) .
الاستنتاجات والتوصيات: توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات والتوصيات وكما يأتي:-

اولا: الاستنتاجات:

1 تستنتج من خلال المراجعة النظرية بان عصر رقمنة الخدمة الصحية قد حل ولا مناص من التغاضي عنه او تجاهلة فلا بد من ركوب الموجة والاستعداد والتهيؤ للتزود من محاسنه والعمل الجاد في الانتقال اليه لغرض ردم الفجوة الرقمية التي تتسع كل لحظة بيننا وبين العالم المتقدم على صعيد استخدام التقنيات او الرقميات الصحية كوسائل لاداء الخدمات مثل الطبيب الالي او الخدمات المختبرية الالية او الطب عن بعد.
2 اتضح من خلال البحث ايضا بان مكننة الخدمة الصحية هي من نتاج تطبيقات الادارة الالكترونية ومرتبطة بألياتها تحت منجز (الصحة الالكترونية) مشيرة الى تأكيد حقيقة واحدة هي ان الخدمة الصحية قد تحولت من الطبيب الذي كان محور العملية لقرون مضت الى المريض الذي بات يشكل محور العملية وفقا لآليات رقمنة الخدمة الصحية أي بات الطبيب يبحث عن المريض.

3 تبين من خلال استعراض الجانب التطبيقي وفق منهج دراسة الحالة ومعايشة الواقع الملموس هنالك اسهامات واضحة للمستشفى عينة البحث على صعيد مكننة الخدمة الصحية من خلال تنظيم طوابير المرضى لذلك تعد بادرة طيبة في التخفيف من الفوضى التي يعاني منها المستشفى سابقا كما انها

مكنت المرضى من الحصول على الاستشارة النوعية من قبل الطبيب الاختصاص .

4 بن تطبيقات مشروع مكننة الخدمة الصحية على صعيد المستشفى عينة البحث جسدت وبشكل واضح طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية واسلوب تقديم الخدمة الصحية من خلال الالية التي تمثلت بالتنظيم الاداري بين شعب المستشفى واقسامه بأعتبارها من مكملات تقديم الخدمة فضلا عن آلية تأمين الاتصال مع رئاسة الصحة ومقر الوزارة من خلال ربط شبكة الانترنت (الشبكة الداخلية) والتي تؤكد التواصل بين المستشفى واقسامه الاخرى وهي تجسد بشكل ملحوظ انجاز مرحلة (حكومة - حكومة) بشكل مبسط في تطبيقاتها لغرض انجاز مرحلة (حكومة - مواطن) التي تمثل ثمرة المشروع برمته.

5 هنالك جهد لا ينكر باي صيغة من الصيغ على صعيد مركز قيادة الاتصالات المشرف على تنفيذ البرنامج في المستشفى لكن المتتبع له يجد لازالت تنقصه الكثير من مستلزمات الدخول الى فضاءات الادارة الالكترونية والامكانات المادية والبشرية اللازمة للانتقال الى عصر المعرفة .

ثانيا :التوصيات: خرج البحث بجملة من التوصيات وكما يأتي :

1- ضرورة اهتمام ادارة المستشفى بأستكمال مشروع مكننة الخدمة الصحية من خلال ربط موقع الطبيب المختص بالصيدلية حتى يتمكن من التعرف على الادوية المتوفرة فضلا عن تقنين الوقت وتنظيم انسيابية الحصول على الادوية بالنسبة للمرضى كما يمكن ربط موقع الطبيب ايضا

بوحدة المختبرات لغرض الحصول على نتائج الفحوصات قبل دخول المريض الى الطبيب ووصف الدواء له لغرض تقليص الوقت لكي يستطيع الطبيب تشخيص الحالة المرضية بدقة وتخفيف الازدحام.

2- لابد من المبادرة في توأمة المستشفى عينة البحث مع المستشفيات المتقدمة في مضمار استخدام التقنيات الصحية والعمل على ايفاد الملاكات الطبية وفق برامج معدة لهذا الغرض من اجل الارتقاء بالمهارات الطبية والاطلاع على اخر المستجدات في مضمار مكننة الخدمة الصحية والاسراع بتعميم التجربة في عموم القطر.

3- العمل على تفعيل البطاقة الصحية الالكترونية خصوصا للمستفيدين من ذوي الامراض المزمنة (Chronic diseases) كالضغط والسكر والتي تتضمن معلومات كاملة عن التاريخ الطبي لهم اذ بموجبها يستطيع المريض الحصول على معلومات متعلقة بمواعيد وصول العلاج عن طريق الاتصال بالموقع المختص او طلب استشارة طبية معينة بدلا من المراجعات المتكررة للمستشفى أي الحصول على الخدمة في الموقع بدلا من الانتقال الى مكان المستشفى.

4- العمل على تشجيع الاطباء بالالتحاق في العيادات العامة من خلال تفعيل دورالمراكز الصحية بعد الدوام الرسمي وذلك من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية المغرية لهم بحيث تتقلص الفجوة بين المردود المادي في العيادة الخاصة والعامة فضلا عن تجهيز المراكز الصحية بأحدث التقنيات المطلوبة من المستلزمات البشرية والمادية والاجهزة الرقمية المتطورة.

5- المبادرة بنصب اكشاك طبية منتشرة في المناطق السكنية تضم نخبة من المتدربين او المتدربات لاستقبال الحالات التي تتعلق بفحص البصر او التحليلات المخبرية او تقويم الاسنان وما شابه ذلك وبأسعار معقولة تكون

هذه الاكتشاف مرتبطة الكترونيا بالطبيب المختص في المركز الصحي وعند ابلاغة بنتائج الفحوصات بإمكانه اعطاء الوصفة اللازمة من خلال الموقع من دون الانتقال الى مكان الطبيب من اجل اشاعة الثقافة الالكترونية في تعاطي الخدمة الصحية.

المصادر

اولا: المصادر العربية:

- 1- البكري ، ثامر ياسر (2002): التسويق عبر الانترنت التوجه المعاصر للتعامل مع الاسواق مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، المجلد/9، العدد/29، بغداد .
- 2-السالمي ، علاء عبد الرزاق (2003): نظم ادارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان .
- 3 - عبوي ، زيد منير (2007) : الادارة واتجاهاتها المعاصرة/وظائف المدير ، ط1 ، منشورات دار دجلة ، عمان ، الاردن.
- 4- علوطي ، لمين (2008) : الادارة الالكترونية للموارد البشرية ،مجلة بحوث اقتصادية عربية ، العدد 42 ، السنة الخامسة عشر ، القاهرة .
- 5- محمود، بكرابراهيم (2009) : الحكومة الالكترونية ودورها في عملية التنمية الاقتصادية، مقال منشور في اجريدة الصباح، العدد 1587، ص14، بغداد.
- 6 - نجم ، عبود نجم (2004) : الادارة الالكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ، دار المريخ ، الرياض ، السعودية .
- 7- ياسين ، سعد غالب (2005): الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، مركز البحوث ، المملكة العربية السعودية .

ثانيا: المصادر الاجنبية:

1-Anita,Cassidy (2002): A practical Guide to planning for 1success: How to e- Enable your Enterprise e- Business Boca Raton; St.luice press.

2-Chistopher,Martin & Mc Donald, Malcolm (1995); Marketing an Introduction,1sted,Oxford,Radiclffemmedicalpress,Ltd

3- Chruden, Sherman (1984): Managing Human Resources western publishing. , Ohio South

4-Donald , Harter E,& Straugher,Sandra A,(2003):Quality Improvement and Infrastructure Activity Costs in Soft ware Development:a longitudinal Analysis management Science .vol,49.No,6 june.

5-Gerry, Murray (1999); Making Connection with Enterise Knowledg portals, white paper, Computer world, sepember,6.

6-Gilligan, Collin & Lowe, Robin(1995) Marketing and Health Care Organization,1stEd,Oxford,Radiccliffe .

7- James O, Brien A;(1997): Introduction System , Chicago: Irawin, 8th ed . 8- John , Darwing & Others (2002): Innovation Driving Products, Proess and Market Change , awiley company .

9- Juan ,Florin & Schulize , William(2003): Asocyal Capital model of High-Growth Ventures, Academy of Management Science.vol,49.No,3.

10-Kotler,Philip(2006): Marketing Management , prentice – HallNew Delh 11- Kotler , Philip(2004): kotler on Marketing , the free press ,ADivision of simon&Schuster,Inc. .

12-Kotler,Philip (1997): Marketing Management , 9th ed, Hall,International,Inc New prentice-Jersey.

13- Morden ,Anthony , R. (1994): Elements of Marketing 3rd ed, D.P.

Publication Ltd, London.

- 14-Roberts Edward B;&Jossey ,Bass (2002):
Innovation Driving Products,Process, and market change,
wiley company.
- 15- Robert, Atkinson D;(2000): Digital Government , The
Next Step to Reengineering the federal Government.
- 16- Rosemary ,Burton & Julie wilso (2001): Ecotourism
Resources on the Internet: areview of Ecotourism websites,
New York: John wiley and Sons.
- 17- Samuel , Certo C; (2001):Digital Dimensioning :
Finding the e-Business, New York:mc Graw-Hill.

Electronic Health Service Management & Dimensions
Application Surgic Hospital Its Development
Study In Zahrawi

Fadel.A.Hasan Technical Institute Amara
--

Abstract:

The research aimed at the defining ((e- management)) and its role in improving public services as health service , it is achieved in Zahrawi Surgic Hospital in the City of Amarah, and it has been based on a basic hypothesis that: ((Contribute to the health service automation electronically in Reinforcement the response required to health needs of Citizens and wants)), the researcher used the descriptive method in the theoretical part, and the Conclusional analysis in the practical part depended upon ((case- study)).The research point out many conclusions, the most important of which: the automation of the health service is the product of application of e-management and connected with mechanisms under performed e- health, the research concluded with number of recommendations such as: mainly to activate health card online, which contains complete in formation about the medical history of the beneficiary.