

## تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة: دراسة حالة مستشفى الملك خالد بنجران (المملكة العربية السعودية)

علي حمد ناصر آل سالم

باحث ماجستير إدارة المستشفيات - معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة - جامعة حلوان

إشراف

د/ مصطفى يوسف

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

أ.م.د/ محمد عبدالسلام أحمد

الأستاذ المساعد بقسم نظم المعلومات

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

### المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال دراسة حالة لمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هدف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي في إعداد الدراسة، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٥) موظف من الموظفين العاملين بمستشفى الملك خالد بنجران في المملكة العربية السعودية الذين يتعاملون مع السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفى. وعقب جمع البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات. وعقب تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات، وهي: تحديث وتطوير الأجهزة المتاحة داخل مستشفى الملك خالد بحيث تتناسب إمكانياتها مع طبيعة الأعمال المطلوبة، تشجيع طاقم المستشفى للاستجابة السريعة لطلبات المرضى مهما كان انشغالهم.

**الكلمات المفتاحية:** السجل الطبي، السجل الطبي الإلكتروني، جودة الخدمة، جودة الخدمة الصحية، مستشفى الملك خالد بنجران.

## **Abstract:**

The current study aimed to evaluate the role of the electronic medical record in improving the quality of services provided, through a case study of King Khalid Hospital in Najran in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve the aim of the study, the descriptive method was used in preparing the study, and the questionnaire was also used as a main tool in collecting data from the study sample. The study sample consisted of (285) employees working at King Khalid Hospital in Najran in the Kingdom of Saudi Arabia who deal with electronic medical records in Hospital. After collecting the data, the Statistical Package for Social Studies (SPSS) was used to analyze the data. After analyzing the data, the study reached several results, the most important of which are: The results revealed a significant correlation between the electronic medical record and improving the quality of services provided at King Khalid Hospital in Najran. In light of these results, the study recommended several recommendations: Updating and developing the equipment available within King Khalid Hospital so that its capabilities are commensurate with the nature of the work required, encouraging the hospital staff to respond quickly to patients' requests, no matter how busy they are.

**Keywords:** Medical Record, Electronic Medical Record, Quality of Service, Quality of Health Service, King Khalid Hospital in Najran.

### المقدمة:

يعد السجل الطبي الإلكتروني (EMR) نظامًا متكاملًا يتيح للمهنيين الطبيين إمكانية تتبع معلومات المرضى والتفاعل معها بشكل أكثر فعالية وسهولة (الحمدان والحربي، ٢٠١٨م). ويمكن أن يؤدي توافر متطلبات السجل الطبي الإلكتروني الكاملة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية بشكل عام، وذلك من خلال توفير الوصول الفوري إلى معلومات المرضى وتحسين تنسيق الرعاية الصحية بين المهنيين الطبيين. يمكن أن يوفر السجل الطبي الإلكتروني أيضًا دعمًا للتشخيص السريع والفعال ولتحسين متابعة العلاج والوقاية من الأمراض (السيد والجابر، ٢٠٢١م).

وتوفر الميزات الإلكترونية للسجل الطبي، مثل قدرة البحث السريع وتحديث المعلومات وإمكانية مشاركتها بين المهنيين الطبيين، فرصًا جديدة لتحسين جودة الرعاية الصحية. بدلاً من الاعتماد على وثائق مطبوعة أو ملفات ورقية، يمكن للمهنيين الطبيين الوصول إلى معلومات المرضى بسرعة ودقة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية والحد من الأخطاء الطبية (الشحي والزهراني، ٢٠١٩م). ومن خلال السجل الطبي الإلكتروني، يمكن للمهنيين الطبيين تحسين التنسيق بين الرعاية الصحية خلال مراحل مختلفة من العلاج، وتحسين متابعة المرضى بشكل أفضل. بمجرد إدخال المعلومات إلى السجل الطبي الإلكتروني، يمكن للمهنيين الطبيين مشاركة هذه المعلومات بشكل سريع وفعال مع الفرق الطبية الأخرى، مما يوفر الوقت والجهد ويحسن نوعية الرعاية الصحية التي يتلقاها المريض (الزهراني والشريف، ٢٠١٨م).

والآن أصبح هناك اهتمام متزايد بتنفيذ نظام السجلات الصحية الإلكترونية بين المنظمات والذي يعتبر بمثابة مبادرة لتحسين الجودة، حيث إن الوصول السريع إلى المعلومات من قبل جميع أصحاب المصلحة في نظام تقديم الرعاية الصحية يتطلب

آلية توثيق منظمة وأمنة لتوفير رعاية جيدة للمرضى، والتي يمكن تحقيقها من خلال السجلات الصحية الإلكترونية، وفي القرن الحادي والعشرين، أصبح استخدام السجلات الصحية الإلكترونية أحد أفضل الممارسات العالمية في إدارة سجلات المرضى، ومن ثم الوصول إلى الرعاية الطبية الفعالة وتحسين جودة الخدمات الصحية (Adedeji et al, 2018).

وفي الوقت الراهن تزايد اعتماد المنشآت الصحية السعودية على السجلات الطبية الإلكترونية، حيث أصبح هناك توسع واهتمام متزايد بتوظيف هذه السجلات الطبية في شتى المنشآت الصحية بالمملكة، وذلك لما تحققه من فوائد ومزايا تنعكس آثارها بشكل إيجابي على جودة الخدمات الصحية.

وفي إطار ذلك؛ تأتي الدراسة الحالية بهدف تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال دراسة حالة لمستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية.

#### مشكلة الدراسة:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات الصحية تحولاً في تقديم الرعاية الصحية وتحسينها في جميع أنحاء العالم، حيث تم استخدام تكنولوجيا المعلومات الصحية لإدارة المرضى في أنظمة الرعاية الصحية.

وبحسب ما يؤكد (Tegegne et al, 2023) فإن السجل الطبي الإلكتروني (EMR) يعتبر على نطاق واسع أداة هامة لتكنولوجيا المعلومات الصحية لتحسين جودة الرعاية الطبية.

وتعد أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية بمثابة تقنية تمكينية تتيح للأطباء وللعاملين في القطاع الصحي الاستفادة من عمليات تحسين الجودة في ممارسة الطب، حيث أن السجلات الطبية الإلكترونية هي عملية شاملة وكاملة تعزز من التفاعلية وتحسن من جودة الخدمات.

وفي إطار ذلك؛ تأتي الدراسة الحالية لتقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال دراسة حالة لمستشفى الملك خالد

## بنجران بالمملكة العربية السعودية. ولذا يمكننا عرض مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ما دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران؟ أهداف الدراسة:

- إن الهدف الرئيس للدراسة يتمثل في تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران. ويتفرع من هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية، وهي:
1. تقييم دور توفير الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  2. تقييم دور توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  3. تقييم دور تقديم التدريب اللازم للعاملين لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  4. الكشف عن مدى مساهمة توفر البيانات الصحيحة والدقيقة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  5. تقييم دور الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  6. الكشف عن مدى مساهمة التوافق القانوني لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
  7. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العلمية في ضوء ما سيتم التوصل إليه من نتائج، بما يسهم في تعزيز دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية.
- ### أهمية الدراسة:

تحدد أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

### ❖ الأهمية العلمية:

يعد السجل الطبي الإلكتروني من الموضوعات الحديثة والمهمة في مجال الرعاية الصحية، حيث تشكل السجلات الطبية الإلكترونية طريقة حديثة لتسجيل وتخزين المعلومات الطبية، مما يساعد على تحسين جودة الرعاية الصحية وتحسين الأداء الصحي، ويعد بحث وتقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران مهمًا للغاية، وبخاصة أنه -على حد علم الباحث- لم يتم بحث هذا الموضوع من قبل، وبالتالي تسهم الدراسة الحالية في إثراء المعرفة البحثية.

### ❖ الأهمية التطبيقية:

تعتبر السجلات الطبية الإلكترونية أداة مهمة للإدارة الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية، ومن هذا المنطلق، يمكن أن يساعد بحث دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران في الكشف عن مواطن القوة وجوانب الضعف في استخدام السجل الطبي الإلكتروني داخل المستشفى، بالإضافة إلى ذلك يأمل الباحث أن تسهم الدراسة الحالية في جذب أنظار إدارة المستشفى من خلال ما ستقدمه من توصيات ومقترحات نحو سبل تعزيز استخدام السجل الطبي الإلكتروني بالمستشفى، وأيضًا الجوانب التي بحاجة للتحسين في الخدمة الصحية المقدمة.

### فروض الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفروض الآتية:

**الفرض الرئيس:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران. ويتفرع من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

١. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفير الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٢. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٣. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٤. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٥. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٦. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

#### حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

الحدود المكانية: مستشفى الملك خالد بنجران بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.

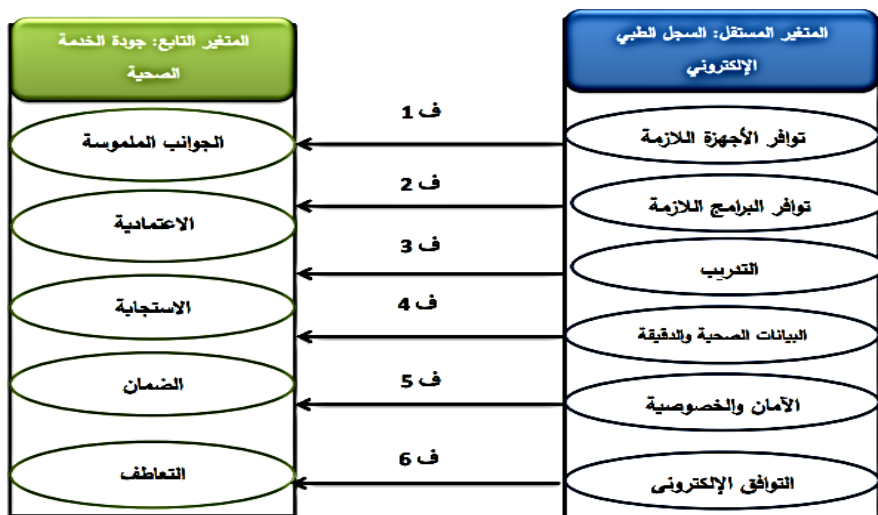
الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة (١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤ م).

#### نموذج الدراسة:

في ضوء طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، لذا يرى الباحث إمكانية تمثيل هذه العلاقة في النموذج التالي:

تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة: دراسة حالة مستشفى الملك خالد بنجران ...

علي محمد ناصر آل سالم



شكل رقم (1): نموذج الدراسة

## مصطلحات الدراسة:

### السجل الطبي الإلكتروني:

تُعرف مجموعة أدوات استراتيجية الصحة الإلكترونية الوطنية التي طورتها منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للاتصالات السجلات الطبية الإلكترونية بأنها: سجل طبي محوسب يستخدم لالتقاط المعلومات وتخزينها ومشاركتها بين مقدمي الرعاية الصحية في منظمة ما، لدعم تقديم الخدمات الصحية للمرضى (Biruk et al, 2014). تعتبر السجلات الطبية الإلكترونية (EMRs) من أكثر تطبيقات الصحة الإلكترونية استخداماً على مستوى العالم، وذلك لتأثيرها في ضمان خدمات رعاية صحية آمنة وعالية الجودة، من خلال القيام بالعديد من الوظائف مثل التوثيق، وإدارة الأدوية، وإدارة الممارسات، ووظائف الاتصال، وتدير السجلات الطبية الإلكترونية مجموعة واسعة من بيانات المرضى التي يتم تنظيمها في أشكال رقمية مثل البيانات الديموغرافية والتاريخ الطبي ونتائج الأشعة والمختبرات (محمود، ٢٠١٧م).

كما تعرف السجلات الطبية الإلكترونية على أنها عبارة عن أنظمة معلومات طبية محوسبة لالتقاط معلومات المريض وتخزينها ومعالجتها وعرضها في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Dubale et al, 2023)

**جودة الخدمات الصحية:**

توصف الخدمات الصحية بأنها "مجموعة السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها (المرضى) على نحو نظامي وموضوعي يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات المعارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم" (العمرى، ٢٠١٧م، ص٤).

وتُعرف منظمة الصحة العالمية بأنها مدى قدرة مقدمي خدمات الرعاية الصحية المقدمة للأفراد ومجموعات المرضى على تحسين النتائج الصحية المرغوبة (Ibrahim et al, 2022).

كما توصف جودة خدمات الرعاية الصحية بأنها خدمات الرعاية الصحية التي تساهم في تحسين النتائج الصحية، والتي يمكن قياسها من خلال تحديد تصور المرضى أو المهنيين الصحيين، وتلعب العديد من العوامل دوراً مهماً في تعزيز إدراك جودة خدمات الرعاية الصحية مثل الموثوقية والاستجابة واللموسة والضمان والتعاطف (Ayaad et al, 2019)

**الدراسات السابقة:**

#### أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية:

❖ **دراسة بادي والرابغي (٢٠٢٤):** هدفت إلى التعرف على واقعة تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد في مستشفى ينبع العام، ومن ثم تحديد مدى تحقيقه للتكامل المعلوماتي للحالة الصحية للمرضى، وذلك بما يسهل من الوصول إلى مقترح يساهم في تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد على مستوى المملكة العربية السعودية، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج

الوصفي بأسلو دراسة الحالة، وباستخدام الاستبانة تم جمع البيانات من عينة عشوائية بلغ عددها (١٢٦) من الأطباء في مستشفى ينبع العام، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها وجود مستوى إيجابي في إدراك الأطباء لأهمية السجلات، كما وقد حققت تجربة السجلات الصحية الإلكترونية في مستشفى ينبع العام نتائج جيدة من حيث (المميزات، المرونة، تكامل النظام)، حيث تسهم هذه السجلات في تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المراكز المختلفة، وأكدت الدراسة على وجود عدة صعوبات في استخدام وتطبيق السجلات ومنها (قلة الخبرة في التعامل مع الأنظمة، الحاجة لوجود دعم فني بشكل مستمر).

❖ **دراسة مؤمنة (٢٠٢٣):** هدفت إلى الكشف عن درجة فاعلية استخدام نظم المعلومات الصحية والسجلات الطبية الإلكترونية في عينة من مستوصفات وأحد مستشفيات القطاع الخاص بالرياض، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبانة تم جمع البيانات من عينة من الموظفين والمسؤولين في مستوصف البدري ومستشفى سند بمدينة الرياض، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن نظام السجلات الصحية الإلكترونية المطبق في مستوصف البدري ومستشفى سند بمدينة الرياض غير متكامل، حيث يتم التعامل مع السجلات بنظام إلكتروني منفصل عن إدارة الخدمات الأخرى داخل المستشفى، مما نتج عنه صعوبة في تبادل البيانات بين النظامين عند الحاجة، بالإضافة إلى التعامل بصيغتين في تبادل البيانات الصيغة الورقية والصيغة الإلكترونية، كما أكدت الدراسة على أن نظام السجلات الصحية الإلكترونية المستخدم لا يتمتع بكامل الصلاحيات على الأنظمة، وعند التعديل على السجلات يتطلب الأمر إصدار الموافقات من الإدارة العليا.

❖ **دراسة الراشدي وآخرون (٢٠٢٢):** هدفت إلى تحليل دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية الحكومية في دولة الكويت. ولقد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة من ٤٠٠ مشارك في الدراسة، والذين تم اختيارهم بطريقة عينة عشوائية بسيطة. وتوصلت الدراسة إلى

النتائج التالية: أن توافر متطلبات السجل الطبي الإلكتروني له تأثير إيجابي على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية الحكومية في دولة الكويت. أظهرت الدراسة أن استخدام السجل الطبي الإلكتروني يمكن أن يساعد في تحسين دقة التشخيص وتحسين جودة الرعاية الصحية. وجدت الدراسة أن العوائق الرئيسية التي تواجه توافر متطلبات السجل الطبي الإلكتروني تتمثل في قلة الوعي والتدريب على استخدامه، والتحديات التقنية المرتبطة بالتكنولوجيا والبنية التحتية، والتحديات المرتبطة بالخصوصية والأمان السري للمعلومات الطبية. وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بالتالي: يمكن استخدام النتائج لتحسين التدريب والتوعية للممارسين الصحيين على استخدام السجل الطبي الإلكتروني، وزيادة الاستثمار في تحسين البنية التحتية التقنية لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية الحكومية في دولة الكويت.

❖ **دراسة الحربي (٢٠١٨):** هدفت إلى تقييم مستوى قبول استخدام نظام سجل صحي إلكتروني بمستشفى الملك خالد الجامعي بمدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة من (٤١٥) مستخدمًا لبرنامج صحي الإلكتروني، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، حيث أكدت نتائج الدراسة على مدى أهمية المعرفة التكنولوجية للموظفين بأنظمة السجلات الصحية الإلكترونية قبل بدء الموظفين في استخدامها، كما أشارت النتائج إلى وجود صعوبات تواجه الموظفين في استخدام السجلات الصحية الإلكترونية، ولذلك يحتاج الموظفون للمزيد من التدريب على استخدام النظام، وبخاصة في الأقسام الفنية والصيدلة والإدارية.

❖ **دراسة الفرجاني وآخرون (٢٠١٨)،** هدفت إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث من خلال استخدام السجل الطبي الإلكتروني، تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على الممارسين الصحيين في المستشفى، وتم جمع بيانات عن العمليات

السريرية من خلال السجل الطبي الإلكتروني. وقد شملت البيانات المجتمع الذي تم جمعه عينة الدراسة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في المملكة العربية السعودية، ومن بين النتائج، فقد وجدت الدراسة أن استخدام السجل الطبي الإلكتروني يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى، ويسهل الوصول إلى معلومات المريض والتاريخ الصحي الخاص به، ويقلل من الأخطاء الطبية ويساعد في تحسين فعالية العمل السريري وتنظيم الأنشطة اليومية، ويساعد في تحسين تدفق المعلومات بين الممارسين الصحيين في المستشفى، ويسهل تبادل المعلومات بين الفرق المختلفة، وأيضاً يساعد في تحسين رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى، ويسهل لهم الوصول إلى معلوماتهم الصحية ومتابعتها.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة El-Yafouri et al (٢٠٢٤): هدفت إلى تقديم مراجعة منهجية لتوضيح العوامل النفسية والاجتماعية والتقنية التي تؤثر على اعتماد أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية في المنظمات الصحية الأمريكية من قبل أطباء الولايات المتحدة الأمريكية، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج المسحي والمنهج الكمي، وباستخدام الاستبانة تم جمع البيانات من عدد (٣٨٢) طبيب من مختلف أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها الكشف عن أن صنع السياسات الحكومية أو التفويضات والعوامل الاجتماعية الأخرى لها تأثير ضئيل أو ضئيل على نية الأطباء في تبني الابتكار واستخدام السجلات الطبية الإلكترونية، حيث إن الأطباء مدفوعون بشكل مباشر بمواقفهم وقدرتهم على التحكم، ويتم تحفيزهم بشكل غير مباشر من خلال معرفتهم بالسجلات، والقدرة المالية على تطبيق النظام، والفوائد الشاملة على القطاع الصحي. كما أكدت نتائج الدراسة على أن تحديد احتياجات الأطباء فيما يتعلق بأنظمة السجلات الطبية الإلكترونية وتوفير البرامج التي تليها يمكن أن يزيد من إمكانية الوصول إلى تطبيق واستخدام السجلات الطبية الإلكترونية.

❖ **دراسة Adegboire & Omowumi (٢٠٢٣):** هدفت إلى الكشف عن أبرز العوامل المؤثرة في نجاح أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية في مرافق الرعاية الصحية المتخصصة في جنوب غرب نيجيريا، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج المسحي والمنهج الارتباطي، وباستخدام الاستبانة تم جمع البيانات من عينة عشوائية طبقية بلغ عددها (٢٢٢) فرد، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وبتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها الإشارة إلى أن هناك ارتباطاً إيجابياً معنوياً بين عوامل التبني ونجاح أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية، كما كان هناك ارتباط إيجابي قوي بين تقييم الاستخدام ونجاح نظام السجلات الطبية الإلكترونية في مرافق الرعاية الصحية، كما أكدت نتائج الدراسة على أن أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية أصبحت معياراً لكل مرفق رعاية صحية لتحسين كفاءة وربحية المنظمات.

❖ **دراسة Almutairi et al (2021):** هدفت إلى تقييم التأثير الذي يمكن أن يحدثه تنفيذ السجل الطبي الإلكتروني على جودة الخدمات الصحية، ولقد تم جمع البيانات من ٢٥ دراسة تم نشرها بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠١٩، وتم تضمينها في التحليل النهائي. وتم استخدام أداة تقييم الجودة الصحية لتقييم جودة الدراسات المدرجة في الاستعراض النظامي، تشمل مجتمع الدراسة المراجع المنشورة في قواعد البيانات الصحية الإلكترونية مثل PubMed و Scopus و Web of Science وغيرها، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجدت الدراسة أن تنفيذ السجل الطبي الإلكتروني يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات والمراكز الصحية عن طريق تحسين التوثيق والاتصال بين الممارسين الصحيين والمرضى. كما أشارت الدراسة إلى أن تنفيذ السجل الطبي الإلكتروني يمكن أن يحسن توافر المعلومات الطبية للممارسين الصحيين والمرضى، وبالتالي يمكن أن يحسن سلامة المرضى ورعايتهم الصحية. كما وجدت الدراسة أيضاً أن تنفيذ السجل الطبي الإلكتروني يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات الصحية، بما في ذلك تحسين

إدارة الأدوية والتخفيف من الأخطاء الطبية. ومع ذلك، تشير الدراسة إلى أن تحسين جودة الخدمات الصحية لا يعتمد فقط على تنفيذ السجل الطبي الإلكتروني، ولكن يتطلب أيضاً التدريب والتوعية للممارسين الصحيين والمرضى على استخدامه بشكل فعال وفعالية استخدامه.

❖ **دراسة (2020) De Benedictis et al:** هدفت إلى القيام بتحقيق تجريبي لتحديد المحددات الفردية والتنظيمية لتنفيذ السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفيات، فهذه الدراسة تجمع بين العوامل المؤسسية والفردية لشرح المحددات التي يمكن أن تحفز أو تمنع تنفيذ سجلات السجلات الطبية في المستشفيات، والمتغيرات التي يمكن للمديرين استغلالها لتوجيه سلوكيات المهنيين، وفي إطار السعي نحو تحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وباستخدام الاستبانة تم جمع البيانات من عينة عشوائية بلغ عددها (١١٤) من الأطباء والمرضات في مستشفى الجامعة الإيطالية في روما، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها أن كلا من الأطباء والمرضات يتوقعون فوائد عديدة من استخدام السجلات الطبية الإلكترونية. على وجه الخصوص، يُعتقد أن السجلات الطبية الإلكترونية سيكون لها تأثير إيجابي على جودة الرعاية وكفاءتها وفعاليتها؛ تسريع الاتصالات بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، كما تظهر النتائج وجود تفاعل بين المحددات الفردية والمؤسسية: تؤثر العوامل المعيارية بشكل مباشر على الفائدة المتصورة، وسهولة الاستخدام المتصورة، ونية الاستخدام، وتؤثر العوامل التنظيمية على نية استخدام السجلات الطبية الإلكترونية.

❖ **دراسة (٢٠٢٠) Li et al:** هدفت إلى تقييم تأثير السجلات الطبية الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية من خلال إجراء مراجعة نظامية وتحليل وتجميع للنتائج المتعلقة بالدراسات السابقة، شملت الدراسة الأبحاث المنشورة عالمياً بين عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١٨ والتي تقيم تأثير السجلات الطبية الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية. وتم تضمين ٣٢ دراسة في التحليل النهائي، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن استخدام السجلات الطبية الإلكترونية يمكن أن يحسن جودة الرعاية الصحية

ويقلل من الأخطاء الطبية والتكرارات الدوائية. وتشمل الفوائد المحتملة تحسين السلامة والجودة والكفاءة وإدارة الأمراض وتحسين التنسيق بين الرعاية الصحية وتحسين رضا المرضى. كما تبين أن استخدام السجلات الطبية الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى زيادة التعاون بين الأطباء وتحسين التواصل مع المرضى.

### ثالثاً: التعليق على الدراسات السابقة

فيما سبق، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، حرص الباحث على تضمين عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وقد تضمنت جزئية الدراسات السابقة عدد (٥) دراسات عربية، وعدد (٥) دراسات أخرى أجنبية. وبشكل عام، فإن هذه الدراسات تشير جميعها إلى أن استخدام السجل الطبي الإلكتروني يمكن أن يحسن جودة الرعاية الصحية، ولكن هناك تحديات وعوامل أخرى يجب مراعاتها لتحقيق الفوائد الكاملة وأفضل استخدام للتكنولوجيا الحديثة في المجال الصحي، كما أن هناك فوائد محتملة لتوافر متطلبات السجل الطبي الإلكتروني في تحسين جودة الرعاية الصحية، ولكن هناك تحديات وعوامل أخرى يجب معالجتها لتحقيق هذه الفوائد بشكل كامل. لذلك، ينبغي أن يتم التعامل مع هذا الموضوع بشكل شامل وتحليلي لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الرعاية الصحية والعمل على تحسينها بشكل مستمر.

### منهجية الدراسة:

(أ) **منهج الدراسة:** في ضوء طبيعة المشكلة البحثية التي تسلط الدراسة الضوء عليها، وفي ظل ما تسعى الدراسة لتحقيقه من أهداف، لذا رأى الباحث استخدام **المنهج الوصفي** في إعداد الدراسة الحالية.

(ب) **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين بمستشفى الملك خالد بنجران في المملكة العربية السعودية الذين يتعاملون مع السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفى، والذين يبلغ عددهم (١١٠٠) موظف، وذلك بحسب ما تشير إحصائيات المستشفى.

ولاختيار عينة الدراسة، تم استخدام طريقة العينة العشوائية لاختيار وتحديد حجم عينة الدراسة استند الباحث إلى جدول العينات الإحصائية المحدد من قبل (Krejcie & Morgan, 1970)، وقد تبين أن حجم عينة الدراسة الحالية يبلغ (٢٨٥) موظف.

(ج) أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبانة وقد تم إعداد الاستبانة وتوزيعها على جميع أفراد العينة وذلك بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين، وهما:

١. القسم الأول: ويهدف إلى التعرف على البيانات الشخصية والديموغرافية للمبحوثين (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي).

٢. القسم الثاني: وهو القسم الذي يعبر عن محاور الدراسة حيث تكون من (47) فقرة، موزعة على محورين رئيسيين:

❖ المحور الأول: ويناقش محددات السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك خالد بنجران، حيث تكون المحور من (٢٥) فقرة موزعة على ٦ أبعاد.

❖ المحور الثاني: ويناقش جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، حيث تكون المحور من (٢٢) فقرة موزعة على ٥ أبعاد.

(د) أساليب المعالجة الإحصائية: تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

❖ التكرارات والنسب المئوية.

❖ معاملات الارتباط بيرسون.

❖ معامل ألفا كرونباخ.

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي.

## اختبار فروض الدراسة:

**الفرض الرئيس:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران. ولاختبار الفرض الرئيس، قام الباحث بحساب معامل الارتباط ما بين محور الدراسة الأول – محددات السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك خالد بنجران، ومحور الدراسة الثاني – جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، الجدول التالي يوضح هذه النتائج

جدول (١): معامل الارتباط بين السجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات في مستشفى الملك خالد

| المحور                                                    | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| محددات السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك خالد بنجران | 0.881**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران          |                |               |

\*\*دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

ويتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين محددات السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك خالد بنجران وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٨٨١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات في مستشفى الملك خالد بنجران. ويتفرع من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

١. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفير الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

تقييم دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة: دراسة حالة مستشفى الملك خالد بنجران ...  
علي محمد ناصر آل سالم

جدول (٢): معامل الارتباط بين البعد الأول والمحور الثاني

| المحور                                              | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-----------------------------------------------------|----------------|---------------|
| توافر الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني | 0.792**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران    |                |               |

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين توافر الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٧٩٢) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين توافر الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٢. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

جدول (٣): معامل الارتباط بين البعد الثاني والمحور الثاني

| المحور                                              | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-----------------------------------------------------|----------------|---------------|
| توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني | 0.670**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران    |                |               |

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٦٧٠) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين توافر البرامج اللازمة لتطبيق

السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٣. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

جدول (٤): معامل الارتباط بين البعد الثالث والمحور الثاني

| المحور                                                         | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني | 0.767**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران               |                |               |

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٧٦٧) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٤. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

جدول (٥): معامل الارتباط بين البعد الرابع والمحور الثاني

| المحور                                           | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
| توفر البيانات الصحيحة والدقيقة                   | 0.587**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران |                |               |

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٥٨٧) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٥. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

جدول (٦): معامل الارتباط بين البعد الخامس والمحور الثاني

| المحور                                           | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
| توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني  | 0.721**        | ٠.٠٠٠         |
| جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران |                |               |

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٧٢١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

٦. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

جدول (٧): معامل الارتباط بين البعد السادس والمحور الثاني

| المحور                                  | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-----------------------------------------|----------------|---------------|
| التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني | 0.517**        | ٠.٠٠٠         |

|  |  |                                                  |
|--|--|--------------------------------------------------|
|  |  | جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران |
|--|--|--------------------------------------------------|

**\*\*دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١**

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الارتباط ما بين التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بلغت قيمته (٠.٥١٧) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

### نتائج الدراسة:

١. نتائج متعلقة بمحددات السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك خالد بنجران:
  - ❖ وجود دور كبير لتوفير الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٣.٠%)
  - ❖ وجود دور كبير لتوفير البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٦.٦%)
  - ❖ حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني له دور كبير في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد ، بوزن نسبي بلغ (٧٣.٠%)
  - ❖ وجود علاقة كبيرة بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني على مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد ، بوزن نسبي بلغ (٧٦.٦%)
  - ❖ وجود علاقة كبيرة بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٢.٤%)

❖ التوافق القانوني يسهم بشكل كبير في تطبيق السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٧.٢%)

❖ وجود دور كبير للسجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران بوزن نسبي بلغ (٧٦.٦%)

## ٢. نتائج متعلقة بجودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران:

❖ وجود مستوى فاعلية كبير للجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٤.٤%)

❖ وجود مستوى فاعلية كبير للاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٣.٤%)

❖ وجود مستوى فاعلية كبير للاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٣.٤%)

❖ وجود مستوى فاعلية كبير للجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٤.٤%)

❖ وجود مستوى فاعلية كبير لجودة الخدمة المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (٧٣.٨%).

## ٣. نتائج متعلقة بعلاقة محددات السجل الطبي الإلكتروني بتحسين جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران:

❖ وجود علاقة ارتباطية بين السجل الطبي الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

❖ وجود علاقة ارتباطية بين توافر الأجهزة اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران

❖ وجود علاقة ارتباطية بين توافر البرامج اللازمة لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران

- ❖ وجود علاقة ارتباطية بين حصول العاملين على التدريب اللازم لتطبيق السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران
- ❖ وجود علاقة ارتباطية بين توفر البيانات الصحيحة والدقيقة ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
- ❖ وجود علاقة ارتباطية بين توفر الأمان والخصوصية في السجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.
- ❖ وجود علاقة ارتباطية بين التوافق القانوني للسجل الطبي الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى الملك خالد بنجران.

### توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وبعد الرجوع إلى مناقشة محاور الدراسة لمختلفة، يقترح الباحث عدة توصيات وذلك على النحو التالي:
١. زيادة مستوى الاهتمام بصيانة الأجهزة داخل مستشفى الملك خالد بنجران بشكل دوري.
  ٢. العمل على تحديث وتطوير الأجهزة المتاحة داخل مستشفى الملك خالد بحيث تتناسب إمكانياتها مع طبيعة الأعمال المطلوبة.
  ٣. زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى بوضع معايير عالمية لتقييم أداء العاملين وذلك بهدف فحص مدى تحقيق الدورات التدريبية المقدمة لهم للأهداف المنشودة.
  ٤. الاعتماد على تقييمات العاملين في الدورات التدريبية التي يحصلون عليها كأحد المعايير التي يتم أخذها بعين الاعتبار عند منحهم الحوافز والترقيات.
  ٥. زيادة درجة اهتمام إدارة مستشفى الملك خالد بنجران بتعيين موظفين وموارد بشرية ذات كفاءة وخبرة.
  ٦. تشجيع موظفي مستشفى الملك خالد بنجران على تقديم الخدمات الطبية واللوجستية المختلفة في الوقت المحدد من دون تأخير أو تقصير.
  ٧. تشجيع طاقم المستشفى للاستجابة السريعة لطلبات المرضى مهما كان انشغالهم.

## المراجع: أولاً: المراجع العربية:

- ١- بادي، ضحى هزاع؛ والرابعي، ريم علي محمد (٢٠٢٢). التكامل المعلوماتي لبيانات المريض عبر تفعيل السجل الصحي الإلكتروني الموحد في المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة لمستشفى ينبع العام. *المجلة العربية للدراسات المعلوماتية*، (١٢)، ٥١-٥.
- ٢- الحربي، تهاني عتيق سليم (٢٠١٨). تقييم مستوى قبول استخدام نظام سجل صحي الكتروني بمستشفى الملك خالد الجامعي بمدينة الملك سعود الطبية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير، جامعة الخليج العربي، البحرين.
- ٣- الحمدان، عبد الله؛ والحربي، فرح. (٢٠١٨م). دراسة حول استخدام السجل الطبي الإلكتروني في بعض المستشفيات السعودية وتأثيره على جودة الخدمات الصحية. *مجلة الإدارة الصحية والسياسات*، ٢(١)، ٨-١٩.
- ٤- الراشدي؛ والحوسني؛ والطحان؛ والخطيب؛ والصادق؛ والشيباني. (٢٠١٩م). دور السجل الطبي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية الحكومية في دولة الكويت. *مجلة الصحة العامة العربية*، ٢٠(٢)، ٩-١.
- ٥- الزهراني، عبد الرحمن؛ والشريف، أحمد. (٢٠١٨م). أثر السجل الطبي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية. *مجلة الإدارة الصحية والسياسات*، ٢(١)، ٢٠-٣١.
- ٦- السيد، محمد؛ والجابر، أحمد. (٢٠٢١م). أثر تطبيق نظام السجل الطبي الإلكتروني في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في مدينة الكويت. *مجلة الإدارة الصحية والسياسات*، ٧(١)، ١-١٢.
- ٧- الشحي، محمد؛ والزهراني، عبد الرحمن. (٢٠١٩م). أثر توافر متطلبات السجل الطبي الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الجودة في التعليم الطبي*، ١١(٢)، ٨٧-٩٦.
- ٨- العمري، أمينة. (٢٠١٧م). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء: دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصحة ابن حيان الوادي. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- ٩- الفرجاني؛ والشريف؛ والسويدي؛ والزهراني؛ والفرزان؛ والعبدالله. (٢٠١٨م). تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال استخدام السجل الطبي الإلكتروني في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث. *مجلة الكلية الطبية بالدمام*، ٣٤(١)، ٧٥٦-٧٦٦.

١٠- كامل، حنان صلاح. (٢٠٢٢م). السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية: دراسة استكشافية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، ١٥(١)، ١٣٣-١٦٢.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- A'aqoulah, A. Kuyini, A.B. Albalas, S. (2022). Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality. Patient Preference and Adherence. 16, 1295–1305.
- 2- Adedeji, P. Irinoye, O. Ikono, R. & Komolafe, A (2018). Factors influencing the use of electronic health records among nurses in a teaching hospital in Nigeria. Journal of Health Informatics in Developing Countries, 12(2).
- 3- Adegbore, A.M. & Omowumi, A.T (2021). Factors Influencing Electronic Medical Record Systems Success in Selected Tertiary Healthcare Facilities in South-West, Nigeria. Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management, 11(4), 14-32.
- 4- Al-Alawi, S., Al Dhaheri, A., Al Baloushi, D., Al Dhaheri, M., & Prinsloo, E. A. (2014). Physician user satisfaction with an electronic medical records system in primary healthcare centres in Al Ain: a qualitative study. BMJ open, 4(11), e005569.
- 5- Al-Bahrani, B. & Medhi, I. (2023). Copy-Pasting in Patients' Electronic Medical Records (EMRs): Use Judiciously and With Caution. Cureus, 15(6), e40486.
- 6- Almutairi, M., Albattah, M., & Alonazi, W. (2021). Electronic health record implementation and quality of healthcare services: A systematic review. Journal of Healthcare Informatics Research, 5(1), 1-13.
- 7- American Medical Association. (2016). Electronic health records.
- 8- Biruk, S. Yilma, T. Andualem, M. Tilahun, B. (2014). Health Professionals' readiness to implement electronic medical record system at three hospitals in Ethiopia: a cross sectional study. BMC Medical Informatics and Decision Making, 14(1).

- 9- Ibrahim, A.A. Ahmad Zamzuri, M.I. Ismail, R. Ariffin, A.H. Ismail, A. Muhamad Hasani, M.H. & Abdul Manaf, M. R. (2022). The role of electronic medical records in improving health care quality: A quasi-experimental study. *Medicine*, 101(30), e29627.
- 10- Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- 11- Li, X., Wang, J., Fang, Y., & Wang, L. (2020). The impact of electronic health records on the quality of healthcare services: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Medical Informatics*, 143, 104284.
- 12- Tegegne, M. D., Wubante, S. M., Kalayou, M. H., Melaku, M. S., Tilahun, B., Yilma, T. M., & Dessie, H. S. (2023). Electronic Medical Record System Use and Determinants in Ethiopia: Systematic Review and Meta-Analysis. *Interactive journal of medical research*, 12, e40721.
- 13- Thanh, N.D. Anh, P.Q. Chang, P.T.H. and Nguyet, H.T.M. (2023). Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 1-6.
- 14- Yehualashet, D. E., Seboka, B. T., Tesfa, G. A., Demeke, A. D., & Amede, E. S. (2021). Barriers to the Adoption of Electronic Medical Record System in Ethiopia: A Systematic Review. *Journal of multidisciplinary healthcare*, 14, 2597–2603.