



أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية

(داسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بدة)

THE IMPACT OF VIRTUAL CLINICS ON THE CONTINUITY OF TREATMENT SERVICES

(AFIELD STUDY ON KING FAHD ARMED FORCES HOSPITAL IN JEDDAH)

إعداد

هلال بن سلامة السميري

Hilal Salama Al-Sumairi

أ.د/ عبدالله بن عبد الكريم السالم

Prof. Dr. Abdullah Abdul Karim Al Salem

جامعة الملك عبد العزيز - كلية الاقتصاد والإدارة - قسم الإدارة العامة

Doi: 10.21608/ajahs.2023.319085

استلام البحث ٢٠٢٣/٧/٧

قبول البحث ٢٠٢٣ / ٧ / ٢٥

السميري، هلال بن سلامة السالم، عبدالله بن عبد الكريم (٢٠٢٣). أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية (داسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بدة). *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأداب، مصر، ٧(٢٨) أكتوبر، ٤٨٩ – ٥٢٨.

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية (دراسة ميدانية عن مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة)

المستخلص:

هدف البحث إلى معرفة قدرة المستشفى على سرعة التحول إلى العيادات الافتراضية، و تقبل المجتمع السعودي للتحول الإلكتروني وسهولة التعامل معه ، معرفة رضا المستفيدين من العيادات الافتراضية، وكذلك معرفة آراء المشغلين للعيادات الافتراضية (الأطباء /التمريض /الإداريين) عن أداء العمل عن بُعد ومدى تقبل المستفيدين له وإمكانية الاستمرار في عمل العيادات الافتراضية مستقبلاً بعد انتهاء الجائحة ،ومعرفة أثر استخدام العيادات الافتراضية بالتخفيف من الازدحام في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة ، ومعرفة مدى موثوقية وأمان تقديم العلاج عن بُعد. سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة. ويتكون مجتمع البحث من (١٠٠) ألف فرد وسوف يتم اختيار عينه عشوائية ممثلة من العاملين في هذه المستشفى المشغلين للعيادات الافتراضية والمستفيدين من العيادات الافتراضية وهذه العينة تتكون من خمس تخصصات وظيفية هي (الأطباء، الإداريين، التمريض، الفنيين، المستفيدين). وسوف يتم بناء استبيان الكتروني باستخدام برنامج Survey Monkey وارسالها على عينة الدراسة المتمثلة في العاملين في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة والمستفيدين من خدمات العيادات الافتراضية ، ويعد توزيع رابط الاستبيان على أفراد العينة والتأكد من اكتمالها سيتم مراجعتها تمهيداً لتفريغ الاستبيانات الصالحة منها ومن ثم معالجتها احصائياً.

Abstract

The research aimed to know the hospital's ability to speed up the transition to virtual clinics, and the Saudi society's acceptance of electronic transformation and ease of dealing with it, Knowing the satisfaction of the beneficiaries of the virtual clinics, as well as knowing the opinions of the operators of the virtual clinics (doctors / nurses / administrators) about the performance of remote work and the extent to which the beneficiaries accept it and the possibility of continuing the work of virtual clinics in the future after the end of the pandemic, and knowing the impact of using virtual clinics to reduce congestion at King Fahd Armed Forces Hospital in Jeddah, and knowing the reliability and safety of providing remote treatment. The

researcher will use the descriptive analytical approach to suit the subject of study. The research community consists of (100) thousand individuals and will be selected randomly representative of the workers in this hospital operating virtual clinics and beneficiaries of virtual clinics and this sample consists of five functional specialties (doctors, administrators, nursing, technicians, beneficiaries). An electronic questionnaire will be built using the Survey Monkey program and sent to the study sample represented by the employees of King Fahd Armed Forces Hospital in Jeddah and the beneficiaries of the virtual clinic services, and the distribution of the questionnaire link to the sample members and ensuring its completeness will be reviewed in preparation for emptying the valid questionnaires from them and then processing them statistically.

المقدمة:

شهد العالم منذ العصور القديمة كثيرًا من الأزمات والكوارث الطبيعية كالبراكين والزلازل والفيضانات والأمراض والأوبئة التي تهدد حياة البشر وسلامتهم. وقد اختلفت الدول في تعاملها ومواجهتها لتلك الأزمات والكوارث والأوبئة التي عصفت بالعالم، ومن ضمنها المملكة العربية السعودية كغيرها من دول العالم التي مرت بظروف جائحة كورونا التي فاجأت العالم في ٢٠ يناير ٢٠٢٠ بإعلان الصين عن انتشار فيروس كورونا، وأنه ينتقل عن طريق العدوى بين البشر.^١ تم الإعلان عن ظهور أول إصابة بفيروس كورونا (covid-19) في مقاطعة ووهان الصينية في شهر ديسمبر من العام (٢٠١٩ م) وأعلنت منظمة الصحة العالمية خلال شهر مارس (٢٠٢٠م) حالة الطوارئ بسببه في الصين، وقد تزايد عدد الحالات بصورة متسارعة داخل وخارج نطاق الصين، وانتشر على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم، وقد تجاوزت معظم دول العالم بإيجابية مع هذا الفيروس وحاولت احتوائه منذ البداية عن طريق وضع استراتيجيات وقائية استباقية عديدة مثل إغلاق الحدود والمطارات وفرض قيود التباعد الاجتماعي وبعدها بدأ في الانتشار سريعًا في جميع دول العالم ومن ضمنها المملكة العربية السعودية حيث تم رصد أول حاله فيها في (٢ مارس ٢٠٢٠م) لمواطن قادم من إيران عن طريق مملكة البحرين.

^١(الحقوي وآخرون، ٢٠٢٠، ص ٢

وبناء على ما تمتلكه المملكة العربية السعودية من خبرة متراكمة في مجال مكافحة الأوبئة والحد من انتشارها في الحشود وما يتم رصده عالميا من سرعة انتشار وغموض في كيفية انتقاله فقد اتخذت الدولة - رعاها الله - عددا من التدابير الوقائية والاحترافية والإجراءات الاستباقية لمنع انتشاره والحد من تفشيه ومن ضمن الإجراءات المتخذة إيقاف المراجعة للمستشفيات لغير الحالات الطارئة أو الإسعافية التي تحتاج إلى تدخل طبي عاجل.

وقد قام مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة بتأجيل العمليات الجراحية المجدولة وتحويل المواعيد المسجلة مسبقا إلى العيادات الافتراضية بحيث يقوم الطبيب بالتواصل مع المريض هاتفيا دون الحاجة لمراجعة المستشفى ومتابعة حالته وتقييم وضعه الصحي ومتابعة خطته العلاجية ومن ثم صرف العلاج اللازم وتوجيهه لأقرب صيدلية لمنزله لاستلام العلاج بناءً على رقم الوصفة الذي يتم تزويده به إلكترونيا بالإضافة إلى إمكانية توصيل العلاج للمنزل في بعض الحالات وإعادة صرف وتكرار العلاج لأصحاب الأمراض المزمنة وإيصالها لهم في المنزل من خلال فرق متخصصة للتوصيل من خلال الخدمة المستحدثة في المستشفى (عافك وحننا نوصل دواك).

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في عدم قدرة المراجعين الوصول إلى المستشفيات العامة ومتابعة مواعيدهم المجدولة مسبقاً في العيادات المتخصصة مع الأطباء ومتابعة خططهم العلاجية أو زيارة الطبيب مباشرة لأي ظرف صحي بسبب القيود المفروضة لهم التي منعتهم من الخروج من منازلهم (حظر تجول) للحد من انتشار فيروس كورونا وكذلك عدم السماح لمراجعة المستشفيات لغير الحالات الطارئة والإسعافية وذلك للحد من انتشار فيروس كورونا ويقابل ذلك حاجة المرضى الماسة للحصول على أدويتهم الضرورية خصوصاً أصحاب الأمراض المزمنة أو من لهم مواعيد مجدولة لمتابعة وضعهم الصحي أو بانتظار إجراء عمليات لهم.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تأثير استخدام العيادات الافتراضية في استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا؟

فرضيات البحث:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام العيادات الافتراضية ورضا المستفيدين على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا.
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام العيادات الافتراضية وفاعلية التدخلات العلاجية على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا.
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام العيادات الافتراضية ومعرفة المستفيدين على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا.
٤. المستفيدين على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا.

أهداف البحث:

1. يسعى هذه البحث الى تحقيق الأهداف التالية:
1. معرفة قدرة المستشفى على سرعة التحول إلى العيادات الافتراضية.
2. معرفة تقبل المجتمع السعودي للتحول الإلكتروني وسهولة التعامل معه.
3. معرفة رضا المستفيدين من العيادات الافتراضية.
4. معرفة آراء المشغلين للعيادات الافتراضية (الأطباء /التمريض /الإداريين) عن أداء العمل عن بُعد ومدى تقبل المستفيدين له.
5. معرفة إمكانية الاستمرار في عمل العيادات الافتراضية مستقبلاً بعد انتهاء الجائحة.
6. معرفة أثر استخدام العيادات الافتراضية بالتخفيف من الازدحام في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة .
7. معرفة مدى موثوقية وأمان تقديم العلاج عن بُعد.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تحول الحصول على الخدمات العلاجية للمريض من خلال انتقال المريض المباشر إلى المستشفى للحصول على الخدمة إلى وصول الخدمة إليه عن طريق العيادات الافتراضية وهو في منزله مما يؤدي إلى توفير الجهد والمال على المراجعين ويقلل الضغط والازدحام في المستشفى وبتبني الأطباء التعامل بشكل أسرع مع الحالات الإسعافية دون أن يؤثر على انتظار بقية المراجعين ويمكن إيجاز أهمية البحث في النقاط التالية:

1. أهمية البحث تنبع من التحول المفاجئ والسريع لعمل العيادات من الحضور إلى الافتراضي دون أن يؤثر ذلك على البرامج العلاجية للمرضى أو انقطاع العلاج أو توقف لدور المستشفى.
2. سوف يركز البحث على الاستمرارية التي تمت لتقديم الخدمة العلاجية بالرغم من الإجراءات المطبقة والقيود المفروضة لمنع التجول والخروج إلا بتصريح.
3. من المتوقع أن يخرج البحث بعدد من النتائج والتوصيات التي تؤدي إلى اعتماد عمل العيادات الافتراضية مستقبلاً بشكل مستمر وليس استثناء وقت الجائحة وإتاحتها بالتزامن مع العيادات الحضورية.
4. يساعد البحث العاملين في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
5. يساهم البحث في وضع حلول مقترحة للعقبات التي واجهت العاملين في المستشفى أثناء التحول.
6. معرفة الإيجابيات التي حصلت أثناء التحول وتطويرها.

٧. يسهم البحث في مساعدة المستشفيات في تبني العمل بالعيادات الافتراضية وجعلها طريقة عمل رئيسة أو تطويرها وجعلها خط عمل ثانٍ يمكن التحول إليه مباشرة في حل الكوارث والأزمات الوبائية دون انقطاع لعمل المنظومة الطبية أو أن يتأثر المرضى وأصحاب الأمراض المزمنة.

المنهج:

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة عن طريق برنامج الإكسيل .

مجتمع البحث: سوف ينحصر مجتمع البحث في منسوبي مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة العاملين بشكل مباشر في العيادات الافتراضية أثناء جائحة كورونا (الأطباء والإداريين والفنيين) والمراجعين الذين تلقوا الخدمة عن طريق تلك العيادات خلال العام (٢٠٢١).

عينة البحث: سوف يتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من المنسوبيين والمراجعين خلال فترة الدراسة بعد الرجوع إلى سجلات المستشفى لمعرفة عدد مجتمع البحث.

أداة البحث: سوف نعتمد في الجانب النظري الذي يتعلق بالعيادات الافتراضية والخدمات العلاجية على إسهامات الكتاب والباحثين وذلك بالرجوع إلى المصادر العربية والأجنبية من الكتب والمجلات العلمية والدراسات السابقة والمتاحة من خلال الإنترنت، وفي الجانب العملي سوف يتم تصميم استبانة لقياس أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا للقياس من وجهة نظر المنسوبيين وللقياس من وجهة نظر المراجعين.

حدود البحث:

الحد الموضوعي:

يتمثل الحد الموضوعي في الوصول إلى تقييم أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية أثناء جائحة كورونا

الحد المكاني:

سوف يتم إجراء البحث في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة كونها إحدى المستشفيات التي تحولت بشكل كبير إلى العمل الافتراضي أثناء الجائحة.

الحد البشري:

ويتمثل في منسوبي مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة ممن كانوا على رأس العمل أثناء جائحة كورونا وقدموا خدمات المستشفى للمراجعين افتراضيا والمراجعين الذين تلقوا الخدمة من العيادات الافتراضية وسوف يتم اختيار عينة عشوائية من المنسوبيين ومن المراجعين.

الحد الزمني: سوف يتم إجراء البحث بمشيئة الله على المتعاملين مع العيادات الافتراضية (منسوبيين ومراجعين) خلال العام (٢٠٢١ م)

مصطلحات البحث:

١- العيادات الافتراضية: عيادات غير تقليدية تتيح التواصل المباشر بين الأطباء ومرضاهم أثناء موعد محدد لكل مريض من خلال تطبيقات الإنترنت المصرح بها من وزارة الصحة^٢.

ويمكننا تعريفها بأنها تقديم الخدمة الطبية للمراجع في مكان تواجهه دون الحاجة لحضوره للمستشفى ومقابلة الطبيب مباشرة من خلال الهاتف وتطبيقات الإنترنت المعتمدة والمصرحة من قبل الجهات الصحية.

ويمكن تعريفها بأنها الخدمة التي يمكن من خلاله للطبيب التواصل مع المريض في مكان إقامته وتشخيص حالته المرضية ووصف الدواء له وشرح طريقة استخدامه وصرفه وإيصاله له بدون أن يلتقيه.

٢- المستشفى: يقصد به مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة، وهي إحدى المستشفيات العسكرية التابعة للإدارة العامة للخدمات الطبية بوزارة الدفاع.

ج- جائحة كورونا: هو التهاب فيروسي يصيب الجهاز التنفسي ويسبب مضاعفات خطيره قد تؤدي إلى الوفاة وينتشر بشكل متسارع على مستوى العالم
د- الخدمات العلاجية:

تعرف على أنها: الخدمات الصحية التي لها علاقة مباشرة في صحة الإنسان وتمتد من مرحلة التشخيص إلى مرحلة الشفاء بغض النظر عن مكان تقديم الخدمة العلاجية سواء كان في المنزل أو في المواقع الصحية المخصصة لذلك، ويهدف هذا النوع من الخدمات إلى شفاء المريض أو التخفيف والتلطيف عليه من الآلام التي يعاني منها^٣.

ويمكن تعريفها بأنها الخدمة التي تقدم لجميع المرضى بقصد التشافي من الأمراض العارضة والتقليل من المضاعفات للأمراض المزمنة ومقاومة الألم بدءًا من وضع الخطة العلاجية وصراف الدواء وصولاً إلى الشفاء التام بإذن الله أو التعايش مع المرض دون مضاعفات.

الإطار النظري:

خصائص الخدمات العلاجية:

تتميز الخدمة العلاجية عن غيرها من الخدمات الأخرى بمجموعة من الخصائص يمكن تحديدها على النحو الآتي^٤:

- عمومية الخدمات العلاجية.
- ذات جودة عالية كونها مرتبطة بحياة الناس.

^٢(القحطاني ٢٠٢١)

^٣(الضمور، ٢٠٠٦).

^٤(البكري، ٢٠٠٦)

- تأثر المنظمات التي تقدم الخدمة العلاجية بالقوانين والأنظمة والتعليمات في الدولة.
- قوة الاتصال المباشر بين المنظمات العلاجية والعاملين وبين متلقي الخدمات العلاجية.
- تواجه الخدمات العلاجية تذبذب في الطلب سواء كان على المستوى اليومي أو الشهري أو الموسمي.

مكونات العيادات الافتراضية:

يوجد مكونان رئيسان للعيادات الافتراضية (مكونات بشرية ومكونات مادية)

أولاً: المكونات البشرية تتمثل في:

١. الطبيب المعالج والفريق المساعد (التمريض، شئون المرضى، الصيدلية، المختبر، الأشعة، تقنية المعلومات، أي قسم آخر له علاقه بالحالة المرضية للشخص) ويمثلون الجهة مقدمة الخدمة .
٢. المريض (المستفيد من الخدمة) أو من يمثله ويقوم على رعايته (فمثلا عند متابعة حالة طفل المعني بتلقي التعليمات أحد الوالدين فهو من سوف يقوم بمتابعة الخطة العلاجية في المنزل).

ثانياً: المكونات المادية وتتمثل في:

١. جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي متصل بالإنترنت يمكن الدخول من خلاله إلى قاعدة بيانات المستشفى ويمكن للطبيب المعالج من الوصول إلى ملف المريض ومعرفة تاريخه المرضي والاطلاع على كافة الإجراءات الطبية السابقة للمريض ونوع الأدوية المستخدمة والخطة العلاجية المتبعة معه.
٢. خط اتصال هاتفي للتواصل مع المريض.
٣. وسيلة اتصال لدى المستشفى لتمكنه من تلقي الاتصال من الطبيب المعالج
٤. توفر الإنترنت لدى الطرفين ووسيلة اتصال مرئي في حالة حاجة الطبيب المعالج للتواصل مع المريض من خلال الفيديو.

ضوابط استخدام العيادات الافتراضية:

١. يجب أن يكون الاتصال من خلال الإنترنت محمي وآمن وبجودة عالية.
٢. الحفاظ على سرية المريض وخصوصيته وعدم المطالبة بالإفصاح عن أي معلومات لا تخدم الحالة أو خطته العلاجية وعدم الإفصاح عن وضعه الصحي لغير المختصين ومن تدعي الضرورة معرفته.
٣. التواصل مع المريض بلغة مفهومة وواضحة يستطيع من خلالها التعامل مع الطبيب وإبصال شكواه وفهم خطته العلاجية.

٤. أن يجعل الطبيب مخافة الله بين عينيه ويراعي أخلاقيات المهنة وأن يكون التواصل والحديث في خصوص الشكوى فقط وألا يمتد الحديث إلى أمور أخرى أو إقامة علاقة.
 ٥. إعطاء المريض الوقت الكافي لشرح شكواه ولتقديم ما لديه من استفسار حول أدويته وخطته العلاجية
 ٦. اختيار الوقت المناسب للتواصل مع المريض وتجنب الاتصال في أوقات الراحة أو الصلاة أو في وقت متأخر من الليل.
 ٧. عند التواصل مع المريض من خلال وسيلة الاتصال الموجودة في ملفه وبعد التحقق من هويته مباشرة وأنه هو المَعْنِيُّ بالاتصال يجب على الطبيب التعريف بنفسه وتخصصه والغرض من الاتصال.
 ٨. بعد الانتهاء من التشخيص يجب الإيضاح للمريض عن كيفية حصوله على العلاج (هل يتم إيصاله له ، أو يستلمه من أقرب صيدلية لمنزله) وطريقة استخدام العلاج والفترة الزمنية للاستخدام.
 ٩. إبلاغ المريض بالمواعيد الحضورية في حالة الحاجة إلى إجراء بعض التحاليل أو الأشعة أو إجراء بعض الفحوصات السريرية الإضافية.
 ١٠. تزويد المريض بالألية والكيفية التي تمكنه من التواصل مع الطبيب المعالج عند الحاجة أو عند ظهور أي أعراض جانبية أو مضاعفات للأدوية.
- مميزات العيادات الافتراضية**

- مما لا شك فيه أن العيادات الافتراضية لها عدد من الإيجابيات لكلا الطرفين المشغل والمستفيد ويمكن إيجاز بعض الإيجابيات فيما يلي:
١. تتميز بسرعة الوصول لكافة المعلومات الخاصة بالمريض وتاريخه المرضي.
 ٢. الوصول للمريض في مكان تواجده دون تحمله مشقة التنقل والانتظار.
 ٣. تتيح الفرصة للمرضى طرح المشكلات المرضية الخاصة بهم بأريحية أكثر وخصوصية عالية.
 ٤. تعمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية للأطباء وتنظيم جداولهم .
 ٥. تشجيع المرضى على الالتزام بالخطة العلاجية الموضوعة من قبل الطبيب المختص.
 ٦. أنها لا تتطلب دفع الكثير من المال مقارنةً بعملية الكشف الطبي التقليدية التي تتطلب وسيلة نقل للتوصيل للعيادة وربما دفع تكاليف لوسيلة النقل.
 ٧. تتميز بسهولة الإجراءات الخاصة بمواعيد الزيارة للعيادة بين الطرفين لعملها مدة أطول من المعتاد.
- عيوب العيادات الافتراضية:**
١. ضعف الاتصال بالإنترنت في بعض المواقع وتعرضه لانقطاعات متكررة.

٢. قد يتعرض الموقع للتخريب أو الاحتيال وسرقة البيانات أو تعطيلها بغرض الإضرار بسمعة المنشأة.
٣. التجربة حديثة لمعظم المستفيدين وقد يحتاجون إلى تدريب وتعليم على كيفية الاستخدام.
٤. حداثة التجربة تضعف الموثوقية في البداية وتجعل المستفيد في حالة تجربة وعدم قناعة بالخدمة حتى يجرب ويتأكد وتتكون لديه درجة موثوقية مع الاستخدام المستمر.
٥. وجود بعض المستفيدين الذين لا يجيدون استخدام تطبيقات الإنترنت.
٦. وجود بعض المستفيدين في المناطق المتطرفة التي قد تكون غير مغطاة بشبكة الاتصال ويصعب التواصل معهم أو إيصال العلاج لهم.

الدراسات السابقة

لقد اجتهد الباحث في الوصول إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث إلا أنه واجه إشكالية الندرة في المراجع العلمية الخاصة بالعيادات الافتراضية ودورها أثناء جائحة كورونا؛ نظرًا لحداثة الموضوع إذ إن أغلب الكتابات كانت في المجال الصحفي والإعلامي ومنصات التواصل الاجتماعي فالدراسة السابقة في هذا المجال قليلة جدا ولم تتطرق لهذه المشكلة بشكل مباشر فقد تناولت جوانب أخرى متعلقة في جائحة كورونا وتبعاتها وسوف نستعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة التي توصلنا إليها وذات علاقة في مجال بحثنا:

دراسة (القحطاني) (٢٠٢١) بعنوان (تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد). هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى نجاح الخدمات النفسية المقدمة عن بُعد من خلال العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد في علاج الاضطرابات النفسية، كما كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى رضاهم عن أبعاد الخدمات النفسية المقدمة لهم في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، مما يثبت تحقق الرضا التام من قبل المستفيدين عن الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية، كما كشفت النتائج أن هناك فروق بين القياسين القبلي والبعدي لمقياس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد ولصالح القياس البعدي مما يدل على الاتجاه الإيجابي نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد.

دراسة (الرويحلي) (٢٠٢١) بعنوان (تجربة المملكة العربية السعودية في مواجهة جائحة كورونا). تناول البحث جهود المملكة العربية السعودية في مواجهة

جائحة كورونا، فبين واقع الجائحة فيها من حيث مستوى الإصابات والوفيات والتعافي، وعرض أبرز الإجراءات التي اتخذتها المملكة في المجال الصحي من حيث الأطر التنظيمية والبروتوكولات الصحية واستحداث مراكز التطعيم وتوفير اللقاح اللازم، كما وقف على الجهود التي بذلتها في المجال الاقتصادي، من حيث الإجراءات التي قام بها عدد من الأجهزة الحكومية، ودعم القطاع الخاص، وأوضح جهود المملكة في توظيف وسائل التقنية الحديثة لمواجهة جائحة كورونا، وأظهر البحث إسهامات المملكة على المستوى الدولي في مكافحة الجائحة والتخفيف من آثارها وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: أن نجاح المملكة العربية السعودية في التصدي لجائحة كورونا والتحكم بمنحنى الإصابات والوفيات إلى معدلات قريبة من الحالة الطبيعية يعود إلى الإجراءات التي اتخذتها في المجالات الصحية والاقتصادية والتكنولوجية. وأن هناك دورًا بارزًا للقيادة السياسية في المملكة في نجاح تجربتها في مواجهة الجائحة، من خلال المتابعة المستمرة وتقديم الدعم اللازم، وتأمين الأطر التنظيمية اللازمة. وأن المملكة اعتمدت على رصيد كبير من التجارب المماثلة في التعامل مع الوباء من خلال التنظيم السنوي للحج والعمرة ووباء سارس والفيروسات المتحولة منه، مزوجة في الوقت ذاته بين الاستعداد والتجهيز الجيد والإجراءات الاحترازية والتطبيق الفعال للتباعد الاجتماعي والحجر الصحي. كما خلص البحث إلى أن هناك استجابة مجتمعية واضحة للإجراءات الحكومية المتخذة لمواجهة الجائحة، وكانت أحد أسباب نجاح التجربة السعودية في مواجهة الجائحة والتقليل من آثارها.

دراسة (القرشي ، أبوجمعة) (٢٠٢٠) بعنوان (أثر الكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين). هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الكفاءات البشرية (الكفاءات الفردية، والكفاءات الجماعية، والكفاءات الاستراتيجية) على تسويق الخدمات العلاجية في المستشفيات الأردنية الخاصة من حيث: (جودة الخدمة، وسعر الخدمة، وترويج الخدمة، وتوزيع الخدمة، وعملية تقديم الخدمة، والناس، والدليل المادي للخدمة) من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المرضى غير الأردنيين الذين يتلقون العلاج في المستشفيات الأردنية الخاصة الواقعة داخل مدينة عمان، وتم استخدام العينة الملائمة في جمع بيانات الدراسة وذلك بواسطة استبانة محكمة صممت لهذه الغاية، حيث تم توزيع (٤١٠) استبانات على مجموعة من المرضى غير الأردنيين الذين يتلقون العلاج في المستشفيات الأردنية الخاصة في مدينة عمان، تم استرجاع (٣٥٧) استبانة كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، وبعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات بحسب ما يناسبها من أساليب إحصائية، فقد أظهرت الدراسة

وجود أثر عالٍ للكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين في المستشفيات الأردنية الخاصة.

دراسة (حسن، محمد كمال) (٢٠٢٠) (بعنوان) (الصيدليات الإلكترونية وكوفيد ١٩: الفرص والتحديات ") دراسة ميدانية. استهدفت الدراسة الحالية، التعرف على الفرص التي أتاحتها الصيدليات الإلكترونية للمرضي و المستهلكين أثناء مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد، وكذلك التحديات التي واجهت المرضى والمستهلكين وحدثت من فاعلية تلك الصيدليات ، وتحقيقا له قدمت الدراسة تساؤلا يبحث عن إلي أي مدي أتاحت الصيدليات الإلكترونية العديد من الفرص للمرضي والمستهلكين أثناء مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد، وما هي التحديات التي واجهاتهم وحدثت من فاعلية تلك الصيدليات؟ وتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التحليلية معتمدة في منهجيتها لتحليل وتفسير إشكالياتها علي الأسلوب النقدي المقارن ، مستعينة بمنهج المسح الاجتماعي بالعينة المختارة البالغ قوامها(٤٠٠) من المقيمين بريف وحضر الفيوم. وقد استخلصت نتائجها ضمن إجراء مجموعة مننقاة من المعالجات الإحصائية التي قدمت تشريحا للبيانات الكمية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الصيدليات الإلكترونية لعبت دور محوري أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد حيث قللت من معدلات انتشار العدوى في المجتمع، كما توصلت الدراسة إلى أن الصيدليات الإلكترونية نجحت في تقديم العديد من الخدمات الصحية خلال الجائحة وخصوصا لأصحاب الأمراض المزمنة، وأخيرا توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة واجهوا العديد من التحديات الطبية، التكنولوجية، المعلوماتية، والاجتماعية والثقافية خلال تعاملهم مع الصيدليات الإلكترونية، وهو الأمر الذي حد من فاعليتها بشكل كبير.

دراسة (غديوي والفاي وسعيدو وأبو القاسم & الأشعري) (٢٠٢٠).
(بعنوان) (دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل جائحة كورونا).
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أبعاد الرقمنة (الحوكمة، والقوى البشرية المؤهلة، والمصادر والهياكل القاعدية، المهارات الرقمية) وبين أبعاد جودة الخدمة الصحية (الاعتمادية والملموسية والأمان والاعتمادية) في ظل جائحة كورونا كوفيد ١٩، انطلاقا من تساؤل رئيسي: ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل جائحة كورونا. ويتكون مجتمع الدراسة من (ممرض- مساعد طبي -طبيب – إداري) وتمت الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بالجامعة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت المقابلة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات، وتم اختيار عينة ميسرة بحيث تم توزيع ٤١ استبانة. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج وهي كالتالي: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوكمة على جودة الخدمة الصحية، يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية

للقوى البشرية المؤهلة على جودة الخدمة الصحية ، يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمصادر والهيكل القاعدية على جودة الخدمة الصحية، يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمهارات الرقمية على جودة الخدمة الصحية .

دراسة (الشيماء) (٢٠٢١) (بعنوان) (نطاق المسؤولية المدنية للطبيب في مجال العلاج عن بعد) . الأصل أن الطبيب في مجال العلاج عن بُعد يمارس عمله من خلال منصة العلاج عن بعد، ولا تقوم مسؤوليته إلا إذا اقترف خطأ نتيجة عدم التزامه بأحد الالتزامات الطبية المعتادة التي يلتزم بها بموجب استخدامه للعلاج عن بُعد، مثل الالتزام بضمان كفاءة التقنيات المعلوماتية للمنشأة الصحية، والالتزام بالمحافظة على سرية البيانات الصحية المتعلقة بالمريض لضمان خصوصيتها من خلال تفويض منظم بشكل صحيح وقانوني للمعلومات لتجنب أي تضارب وقضايا أخلاقية، ووضع بنية تحتية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطط احتياطية لضمان التوصيل الآمن بين المواقع، وكذلك وضع سياسات صارمة لضمان السيطرة على الممارسات الخاطئة، مثل الوصول إلى معلومات المريض أو انتهاك الخصوصية أو قصور في جودة الرعاية. وهكذا فإن كل طبيب في مجال العلاج عن بُعد يقوم بعمله شخصياً، لذا يسأل عن الإجراءات والأخطاء الناتجة عنها، إلا أن تقديم خدمة العلاج عن بُعد تقتضى أن نستعين بكثير من المهنيين الصحيين، فالأطباء المساعدون والمرضون يساعدون الطبيب في تقديم الدعم للمريض في تأهيله لتلقي خدمة العلاج عن بُعد، أو أثناء الاستشارة عن بُعد، أو الاستجابة عن بُعد، وكذلك تتيح نظم العلاج عن بُعد للطبيب أن يستشير طبيباً آخر أو أكثر ذا خبرة أو أدق تخصصاً وفقاً لوجهة نظره الخاصة، أو بناءً على طلب المريض أو أحد حاشيته، كما يستخدم الطبيب العديد من الشبكات والأجهزة التكنولوجية الحديثة لتقديم خدمة العلاج عن بعد، وقد يحدث عطل أو خلل يؤثر على عملها أو كفاءتها مما يتسبب في إحداث ضرر للمريض كتعطيل شبكة الاتصالات أو توقف خدمة الإنترنت بسبب مشكلة تقنية من الممكن كشفها أو عدم كشفها، والذي ينتج عنه عدم إمكانية التواصل بين الطبيب والمريض وتوصلت الدراسة الى أن مسؤولية الطبيب عن الأخطاء التي تقع ممن يستعين هم مسؤولية عقدية طبقاً لقواعد المسؤولية العقدية عن فعل الغير بما أن تدخلهم بتكليف من الطبيب المعالج وليس اختيار المريض كما يتحمل الطبيب وفقاً للمسؤولية العقدية بموجب العقد المبرم مع المريض يتحمل بمقتضاه كافة الأضرار الناجمة عن الأجهزة والآلات والشبكات التي تصيب المريض طبقاً لقواعد المسؤولية العقدية عن فعل الأشياء.

دراسة (عودة الله) (٢٠١٧م) بعنوان(مدى رضا المرضى عن الخدمات العلاجية المقدمة في عيادات الأسنان بوزارة الصحة الفلسطينية بالضفة الغربية). هدف الدراسة هو تقييم مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم في عيادات

الأسنان في وزارة الصحة الفلسطينية بالضفة الغربية والعوامل المؤثرة في رضا المرضى عن تلك الخدمات وذلك من أجل توفير المعلومات التي يمكن أن تساهم في التعرف على أهم الجوانب التي تحتاج الى تحسين وتطوير للارتقاء بنوعية وجودة الخدمات التي تقدمها عيادات الأسنان في وزارة الصحة الفلسطينية. وتشير النتائج أن معدل الرضا العام متوسط ونسبته (٤,٦٩%) لذلك وزارة الصحة الفلسطينية بحاجة لتحسين الجودة في عيادات الأسنان في الوزارة. والنتائج أظهرت نتائج هذه الدراسة رضا عام متوسط عن الخدمات بلغ ٤,٦٩% حيث تراوح ما بين ٢,٦٥% الى ٨,٧٥% كان أعلاها الرضا العام بنسبة ٨,٧٥% وأدناها سهولة الوصول للخدمات ٤,٦٥%. وكان رضا متوسط عن الجودة بلغ ٨,٧١% والسيطرة على الألم بلغ ٧٢% والقدرة المالية بلغ ٧٣,٨% وأوضحت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وطبيعة العمل، فمثلا الذي يعمل بالقطاع الحكومي او المتقاعدين هم أكثر رضا عن الخدمات المقدمة. على العكس لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا العام عن الخدمات بين المرضى من حيث العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم ومكان الإقامة. كما اوضحت الدراسة وجود دلالة إحصائية بين معدل الرضا وعدد الزيارات، فترة الانتظار، استمرارية العلاج، الإمكانات والتكنولوجيا المتوفرة.

دراسة (لكخل) (٢٠٢١م) بعنوان (واقع الخدمة الصحية في ظل جائحة كوفيد ١٩) دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى-جبل، تهدف الدراسة هذه لتحليل وعرض واقع الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى جبل في ظل جائحة كوفيد ١٩ ،بالتركيز على أهم العوامل التي من شأنها أن تحدد مستوى الخدمة الصحية في ظل الجائحة، واعتمدت الدراسة هذه على المنهج الوصفي والتحليلي، إضافة إلى المنهج التجريبي بدراسة حالة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى محمد الصديق بن يحيى جبل، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية تضم أفراد الطاقم الطبي بالمستشفى، وقدر حجم العينة بـ ٥٠ فرد، وقد تمت معالجة البيانات عن طريق (SPSS٢٥) حيث استخدم الباحثين الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج المتحصل عليها كالنسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار TEST-T ، وتوصل ختاماً إلى نتيجة مفادها أن مستشفى محمد الصديق بن يحيى جبل قدم مستوى مقبول من الخدمات الصحية، سواء العلاجية منها والوقائية في ظل جائحة كوفيد ١٩ ،رغم وجود عدة عراقيل كنقص الوسائل والإمكانات، إضافة إلى مواجهة المستشفى لنقص الطاقم الطبي ما اضطره للاستعانة بأطباء وممرضين المؤسسات الصحية الجوارية للدعم، واعتبر أفراد العينة أن بروتوكول حماية الطاقم الطبي لم يكن كافياً وفعالاً مما اثر على أدائهم خلال الجائحة

ومن خلال الدراسة و تحليل لبيان مفردات العينة المدروسة يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية:

يوضح التحليل الإحصائي أن أفراد العينة يؤكدون كفاية في القدرة الاستيعابية للمستشفى والنقل في ما يخص الخدمات العلاجية التي قدمها المستشفى في ظل جائحة كوفيد ١٩. ، تظهر نتائج التحليل الإحصائي لأفراد العينة أن هناك وفرة نسبية في الوسائل الطبية والإمكانات ، غير أن المستشفى احتاج لدعم الدولة والمجتمع المدني خاصة في فترات الذروة للإصابات. ، من خلال التحليل الإحصائي توصلنا إلى أفراد العينة يرون أن الطاقم الطبي كان كاف نسبياً، غير أن المستشفى استعان عند تضاعف عدد الإصابات بالأطباء والممرضين في المؤسسات الصحية الجوارية لسد النقص، وفق التحليل الإحصائي يتضح أن عينة الدراسة تؤكد قيامها بجميع الإجراءات الخاصة بتوعية المرضى في إطار الخدمات الوقائية التي قدمها المستشفى في ظل جائحة كوفيد ١٩

جدول مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

اسم الدراسة	تاريخها ومكانها	حجم العينة	نتائج الدراسة	الفجوة البحثية	علاقتها بالدراسة الحالية
(تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا (المستجد) (القطاني) (٢٠٢١)	الرياض م ٢٠٢١	(٧٠) مراجعا للعيادات الافتراضية	ارتفاع مستوى رضا المستفيدين عن أبعاد الخدمات النفسية المقدمة لهم في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، مما يثبت تحقق الرضا التام من قبل المستفيدين عن الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية، كما كشفت النتائج أن هناك فروق بين القياسين القبلي والبعدي لمقياس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد ولصالح القياس البعدي مما يدل على الاتجاه الإيجابي نحو الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد.	تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد	استخدام العيادات الافتراضية بتعاريفها في وصف المتغير المستقل لهذه الدراسة بالإضافة الى تشابه مجتمع الدراسة
تجربة المملكة العربية السعودية في مواجهة جائحة كورونا (الرويحلي) (٢٠٢١)	الرياض (م ٢٠٢١)		أن نجاح المملكة في التصدي لجائحة كورونا والتحكم بمنحنى الإصابات والوفيات إلى معدلات قريبة من الحالة	التعرف على تجربة المملكة في مواجهة جائحة كورونا وقدرتها	الاستفادة من معرفة الإجراءات الوقائية والصحية بالمملكة لمواجهة

الجائحة وكذلك البرامج العلاجية	على السيطرة على الوباء	الطبيعية يعود إلى الإجراءات التي اتخذتها في المجالات الصحية والاقتصادية والتكنولوجية كما أن هناك استجابة مجتمعية واضحة للإجراءات الحكومية المتخذة لمواجهة الجائحة، وكانت أحد أسباب نجاح التجربة السعودية في مواجهة الجائحة والتقليل من آثارها			
الخدمات العلاجية بتعارفها في وصف المتغير التابع لهذه الدراسة	معرفة أثر الكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين حيث ازدادت أعداد المرضى الذين يقصدون الأردن لتلقي العلاج اللازم	أظهرت الدراسة وجود أثر عالي للكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين في المستشفيات الأردنية الخاصة	من (٣٥٧) المرضى غير الأردنيين الذين يتلقون العلاج في المستشفيات الأردنية الخاصة في مدينة عمان	الأردن (٢٠٢٠م)	(أثر الكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين) (القرشي، أبو جمعة) (٢٠٢٠)
الاستفادة من تجربة التعامل مع الصيدليات الإلكترونية ومميزات الحصول على الدواء إلكترونياً خلال الجائحة خصوصاً لإصحاب الامراض المزمنة	معرفة الفرص التي أتاحت للمرضى خلال الجائحة للتعامل مع الصيدليات الإلكترونية والعقبات والمخاطر والتحديات التي واجهة المستهلكين أثناء التعامل مع تلك الصيدليات	توصلت الدراسة إلى أن الصيدليات الإلكترونية لعبت دور محوري أثناء جائحة فيروس كورونا حيث قللت من معدلات انتشار العدوى في المجتمع، وأن الصيدليات الإلكترونية نجحت في تقديم العديد من الخدمات الصحية خلال الجائحة وخصوصاً لأصحاب الأمراض المزمنة، وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة واجهوا العديد من التحديات الطبية، التكنولوجية، المعلوماتية، والاجتماعية والثقافية خلال تعاملهم مع الصيدليات الإلكترونية، وهو الأمر الذي حد من فاعليتها	من (٤٠٠) من المقيمين بريف وحضر الفيوم	مصر (٢٠٢٠م)	(الصيدليات الإلكترونية) وكوفيد ١٩: الفرص والتحديات ("حسن، محمد كمال) (٢٠٢٠)
الاستفادة من	معرفة دور الرقمنة	توصلت الدراسة الى ان تطبيق	(٤١)	الجزائر	دور الرقمنة في تحسين

أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرارية الخدمات العلاجية.... هلال السميري - د. عبدالله السالم

معرفة بداية الرقمنة وكيفية دخولها للمجال الصحي والنتائج المتحققة من تطبيقها وفوائدها	في تحسين جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا	نظام الرقمنة بإمكانه ان يحقق نوعا من أسس الحوكمة في المنظمة الصحية التي تمس المرفق الصحي العمومي لكونه الحلقة المهمة بالنسبة للمريض كما انها تعتبر خط دفاعي متقدم للمنظومة الصحية في حال وقوع مخاطر كبرى مثل الأوبئة والفيروسات على سبيل المثال (كورونا) حيث سهلت الرقمنة طرق التشخيص والعلاج تسريع الوقت وتقريب المسافات	(مرضى- مساعد طبي -طبيب - اداري)	(٢٠٢٠م)	جودة الخدمة الصحية في ظل جائحة كورونا. غديوي، الفالي، سعدي. أبو القاسم، & الأشعري. (٢٠٢٠).
الاستفادة من معرفة الالتزامات القانونية القائمة على المعالجة عن بعد	معرفة المسؤولية القانونية التي تقع على الطبيب في حال وقوع خطأ او ضرر على المريض	وتوصلت الدراسة الى ان مسؤولية الطبيب عن الأخطاء التي تقع ممن يستعين بهم مسؤوليه عقديه طبقاً لقواعد المسؤولية العقدية عن فعل الغير بما ان تدخلهم بتكليف من الطبيب المعالج وليس اختيار المريض كما يتحمل الطبيب وفقاً للمسؤولية العقدية كافة الاضرار الناجمة عن الأجهزة والآلات والشبكات التي تصيب المريض طبقاً لقواعد المسؤولية العقدية عن فعل الأشياء.		مصر (2021)	(نطاق المسؤولية المدنية للطبيب في مجال العلاج عن بعد.) (الشيماء) (٢٠٢١)
الاستفادة من معرفة العوامل المؤثرة على رضا المرضى في تلقي الخدمات العلاجية	تقييم مستوى الرضا عن الخدمات العلاجية المقدمة للمراجعين لعيادات الاسنان والعوامل المؤثرة	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وطبيعة العمل، على العكس لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا العام عن الخدمات بين المرضى من حيث العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم ومكان الإقامة. كما توجد دلالة إحصائية بين معدل الرضا وعدد الزيارات، فترة الانتظار، استمرارية العلاج، الإمكانيات و التكنولوجيا المتوفرة.	٣٧٩ مريض من المرضى الذين تراوح أعمارهم بين (١٨- ٦٠سنه)	فلسطين (٢٠١٧)	مدى رضا المرضى عن الخدمات العلاجية المقدمة في عيادات الأسنان بوزارة الصحة الفلسطينية بالضفة الغربية) (عوده الله) . (٢٠١٧)
الاستفادة من	معرفة واقع	هناك وفرة نسبية في الوسائل	٥٠ فرد من	الجزائر	واقع الخدمة الصحية في

تعريف الخدمات الصحية وابعادها وتشابه الدراسة الى حد كبير مع موضوع بحثنا	الخدمات الصحية والعلاجية اثناء جائحة كورونا وهل كانت الخدمات فعالة ام لا.	الطبية والإمكانات، غير أن المستشفى احتاج لدعم الدولة والمجتمع المدني خاصة في فترات الذروة للإصابات. ، أفراد العينة يرون أن الطاقم الطبي كان كاف نسبياً، غير أن المستشفى استعان عند تضاعف عدد الإصابات بالأطباء والممرضين في المؤسسات الصحية الجوارية لسد النقص، وفق التحليل الإحصائي يتضح أن عينة الدراسة تؤكد قيامها بجميع الإجراءات الخاصة بتوعية المرضى في إطار الخدمات الوقائية التي قدمها المستشفى في ظل جائحة كوفيد ١٩	الطاقم الطبي العاملين في مستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل	(٢٠٢١م)	ظل جائحة كوفيد ١٩ (لكل) (٢٠٢١م)
---	---	--	---	---------	---------------------------------

منهجية البحث:

ولاً منهج البحث و إجراءاته:

المنهج المستخدم في البحث هو المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر من أهم المناهج التي تستخدم وأكثرها استخداماً في البحوث الكمية فهو يعتبر الأنسب لهذا البحث ، والذي يقوم بوصف ماهو كائن وتفسيره وتحديد الظروف التي توجد في الواقع وتحديد الممارسات الشائعة والسائدة فيه، أو هو كل منهج يرتبط بظاهرة معينة بقصد وصفها وتفسيرها ويعد منهجاً وصفيّاً. (المزجاجي، ٢٠١٣، ص ١١٨)

عينة البحث :

تكونت العينة من ١٨١ فرد تناوبت بين الذكور و الإناث بنسب متفاوتة من العاملين في هذه المستشفى وهذه العينة تتكون من خمس تخصصات وظيفية هي : (الأطباء، الإداريين، التمريض، الفنيين، المستفيدين) حيث تم توزيع (٤٠٠) استبانة على هؤلاء العاملين في هذه المستشفى وتم استرداد (١٨١) استبانة صالحة للتحليل

أداة البحث :

تم تصميم استبانة خاصة من النوع المقفل باعتماد مقياس ليكرت الخماسي كأداة لجمع البيانات من عينة البحث وتتكون هذه الاستبانة من جزأين هما:
الجزء الأول: يتضمن بيانات ديموغرافية لعينة البحث وهي(الاسم، الوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات خبره، والعمر) وتم قياسها عن طريق الأسئلة المباشرة للمبحوثين.
الجزء الثاني: أثر استخدام العيادات الافتراضية على استمرار الخدمات العلاجية ب (٦٤) عبارة .

أساليب تحليل بيانات البحث:

تم تحليل البيانات واختبار صحة الفروض في الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج إكسيل

ثانياً نتائج البحث:

نستعرض فيما يلي نتائج البحث و معطياته الميدانية التي كشفت عن الفرص التي أتاحتها العيادات الافتراضية للمستفيدين و العاملين خلال جائحة كورونا والسرعه التي حصلت في التحول وقبول المجتمع لهذا التغيير و هذا ما سنتكشف عنه الجداول القادمة .

الجداول التالية توضح دلالة الفروق بين أفراد العينة في توفر أنظمة متطورة تساعد المستفيدين على تقليل الأخطاء الطبية :

الوظيفة	يتوفر في العيادات الافتراضية أنظمة متطورة تساعد المستفيدين على تقليل الأخطاء الطبية.
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
65	
من العاملين في المستشفى	أوافق
11	
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
42	
من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
14	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
7	
من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
2	
مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
36	
من العاملين في المستشفى	محايد
3	
الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية نظام حوسبة المواعيد لتقليل فترات الانتظار.
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
76	
من العاملين في المستشفى	أوافق
8	
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
62	
من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
20	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	
مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
11	
من العاملين في المستشفى	محايد
1	
الوظيفة	تقوم العيادات الافتراضية بإيصال نتائج الفحوص المخبرية إلكترونياً للمستفيدين.

67	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
6	من العاملين في المستشفى	أوافق
63	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
18	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
17	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
4	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	توفر العيادات الافتراضية قاعدة بيانات للمستفيدين لاستخدامها في الأبحاث الطبية والإحصاء.
70	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
5	من العاملين في المستشفى	أوافق
48	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
7	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
27	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يتوفر في العيادات الافتراضية أنظمة تساعد المستفيدين على الاكتشاف المبكر للأمراض.
59	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
12	من العاملين في المستشفى	أوافق
49	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
12	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
9	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
3	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
33	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تهتم العيادات الافتراضية بسرعة ودقة انتقال المعلومات بين كوادرها المختلفة.
83	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق

49	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
17	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تقل العيادات الافتراضية تكرر الأوامر الطبية من تحاليل وصور أشعة وأدوية
81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
14	من العاملين في المستشفى	أوافق
49	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
18	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تستخدم العيادات الافتراضية التقنيات الإلكترونية في تقديم خدماتها الطبية للمستفيدين.
79	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
58	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
18	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
14	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعمل العيادات الافتراضية على تقليص الإجراءات الإدارية.
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
65	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
15	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد

	الوظيفة	تسعى العيادات الافتراضية لتخفيض الكلف التشغيلية لأدنى حد.
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
9	من العاملين في المستشفى	أوافق
51	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
18	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
31	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية نظام توحيد السجلات الطبية الإلكترونية.
80	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
59	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
19	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
13	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	توفر العيادات الافتراضية أحدث الأجهزة للتواصل بين العاملين داخل المستشفى.
73	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
44	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
6	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
29	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تقوم العيادات الافتراضية بحفظ وتخزين الملفات وصور الأشعة إلكترونياً.
68	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
68	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق

14	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تسعى العيادات الافتراضية للتخلص من التعامل بالسجلات الورقية.
66	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
75	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
21	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
9	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية نظام السجلات الطبية الإلكترونية ثلاثية الأبعاد
55	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
47	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
45	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
8	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تستخدم العيادات الافتراضية أنظمة إلكترونية في حسابات المستفيدين.
82	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
12	من العاملين في المستشفى	أوافق
51	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
17	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يوجد في العيادات الافتراضية بنية تحتية قوية ومتطورة.
59	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق

40	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
12	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
8	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
44	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
6	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية على البرامج الإلكترونية في إعداد الإحصائيات.
81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
14	من العاملين في المستشفى	أوافق
49	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
19	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية نظام الأرشيف الإلكترونية في تخزين البيانات والمعلومات.
81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
58	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
13	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	توفر العيادات الافتراضية موقعا لها على الإنترنت يتيح للمستخدمين التعرف عليها وعلى خدماتها
70	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
51	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
5	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة

24	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تستخدم العيادات الافتراضية نظام ترميز وفهرسة الأمراض والعمليات.
75	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
42	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
11	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
31	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعمل العيادات الافتراضية على تحسين إجراءات الرعاية الصحية باستمرار.
83	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
53	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
14	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	تستخدم العيادات الافتراضية برامج حاسوبية في أخذ السيرة المرضية للمستفيدين.
72	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
57	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
20	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تضع العيادات الافتراضية سياسات علاجية مناسبة للنهوض بالرعاية الصحية.

81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
12	من العاملين في المستشفى	أوافق
47	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
20	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	تعمل العيادات الافتراضية على نشر الوعي المعلوماتي والتثقيف الصحي للمستفيدين.
73	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
54	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
18	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
22	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تستخدم العيادات الافتراضية برامج حاسوبية تساعد في اتخاذ القرارات الطبية للمستفيدين
81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
43	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
25	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تقدم العيادات الافتراضية للمرضى و المستفيدين خدمات طبية إلكترونية.
80	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
56	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
15	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد

1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تتيح العيادات الافتراضية إمكانية الحصول على استشارات عن بعد من أي مكان بالعالم
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
9	من العاملين في المستشفى	أوافق
65	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
16	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تقوم العيادات الافتراضية بإجراء التشخيص للمستفيدين عن بعد.
78	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
13	من العاملين في المستشفى	أوافق
50	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
12	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
5	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
17	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية خاصية نقل البيانات الطبية مع المستشفيات الأخرى.
59	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
6	من العاملين في المستشفى	أوافق
52	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
6	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة
34	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
6	من العاملين في المستشفى	محايد

الوظيفة	تقوم العيادات الافتراضية بنشر وتبادل المعلومات الطبية والعمليات الجراحية عن بعد
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
58	
من العاملين في المستشفى	أوافق
7	
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
54	
من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
12	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
8	
من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
2	
مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
30	
من العاملين في المستشفى	محايد
9	
الوظيفة	توفر العيادات الافتراضية خدمة معاينة ومعالجة المرضى والمستفيدين في المناطق البعيدة والنائية
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
69	
من العاملين في المستشفى	أوافق
9	
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
54	
من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
18	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
9	
من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	
مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
19	
من العاملين في المستشفى	محايد
1	
الوظيفة	ترتبط العيادات الافتراضية إلكترونياً مع الخدمات الصحية بوزارة الدفاع .
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
69	
من العاملين في المستشفى	أوافق
8	
مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
57	
من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
15	
مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	
مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
24	
من العاملين في المستشفى	محايد
6	
الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية خاصية التنبيه بالنتائج المخبرية الحساسة .

70	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
12	من العاملين في المستشفى	أوافق
52	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
5	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
24	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تقوم العيادات الافتراضية بتبادل المعلومات مع المستشفيات المحلية والدولية.
58	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
9	من العاملين في المستشفى	أوافق
43	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
6	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة
44	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعقد العيادات الافتراضية مؤتمرات وندوات حية عن بعد.
63	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
46	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
5	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
36	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
5	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تأهل العيادات الافتراضية باستمرار كوادرها لمتابعة كل ما هو جديد في الطب عن بعد

65	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
58	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
17	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
27	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تتعامل العيادات الافتراضية بالبطاقات الصحية الإلكترونية الذكية.
68	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
9	من العاملين في المستشفى	أوافق
47	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
12	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
33	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعتمد العيادات الافتراضية على خاصية التذكير بالفحوص والاختبارات المعنية للمستفيدين .
73	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
57	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
20	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	تم تدريب و تأهيل الموظفين للتعامل مع التكنولوجيا .
66	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
50	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة

16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
34	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
4	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	توفير فرص تدريب للعاملين في العيادات الافتراضية للتعامل مع المستفيدين
75	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
50	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
18	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
27	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تحتاج العيادات الافتراضية إلى أن تحدث من الأجهزة و المعدات و المستلزمات الطبية
64	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
60	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة
28	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تلتزم العيادات الافتراضية بالوفاء بوعودها للمستفيدين في تقديم الخدمات العلاجية
71	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
15	من العاملين في المستشفى	أوافق
50	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
29	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد

	الوظيفة	تتعاطف إدارة العيادات الافتراضية مع المستفيدين عند تقديمهم الشكاوي
54	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
43	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
6	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
46	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
6	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تهتم إدارة العيادات الافتراضية بتقديم الخدمات في الوقت المناسب للمستفيدين بشكل سريع و دقيق
74	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
45	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
33	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تهتم إدارة العيادات الافتراضية بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن المستفيدين و حالاتهم الصحية في السجلات و الحاسوب
74	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
49	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
26	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	الطاقم الطبي في العيادات الافتراضية والعاملون متفاعلون مع المستفيدين ويتعاملون معهم بلطف و لباقة

75	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
51	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
19	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
25	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
2	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تتوفر لدى العاملين في العيادات الافتراضية الجدارة و المصداقية في أداء ما يحتم عليهم من تقديم الدعم للمستفيدين
76	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
6	من العاملين في المستشفى	أوافق
44	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
19	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
31	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
4	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يضع المستفيدون ثقتهم في مهارات المهنة الطبية بثقة و أمان .
75	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
7	من العاملين في المستشفى	أوافق
53	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
21	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
24	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يرغب العاملون في العيادات الافتراضية بمساعدة المستفيدين بشكل دائم .
73	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
53	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
20	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
25	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد

1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	في تصورك ، يجب أن يطمئن المستفيد بأنه بأيد أمينة مع العاملين في العيادات الافتراضية عند التعامل
66	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
72	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
21	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
13	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	يجب على إدارة العيادات الافتراضية أن تولي المستفيدين عناية شخصية .
58	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
5	من العاملين في المستشفى	أوافق
81	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
23	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
12	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
1	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	تعمل إدارة العيادات الافتراضية بساعات عمل حسب حاجات المستفيدين .
61	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
11	من العاملين في المستشفى	أوافق
53	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
36	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
4	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	لا يوجد فرق في التعامل والخدمة بين الحضور للمستشفى والعيادات الافتراضية .
46	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
7	من العاملين في المستشفى	أوافق

40	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
9	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
24	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
3	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
6	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة
36	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
8	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	هناك تقبل من المستفيدين لتحويل مواعيدهم من الحضور إلى العيادات الافتراضية .
60	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
35	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
11	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
12	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
42	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	أفضّلُ استمرار العمل في العيادات الافتراضية من العودة لمراجعة المستشفى .
57	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
7	من العاملين في المستشفى	أوافق
53	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
13	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
26	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	التحول إلى العيادات الافتراضية لم يؤثر في حصولي على أدويتي بشكل مستمر.
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق

11	من العاملين في المستشفى	أوافق
48	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
30	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
5	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	هناك عدم تقبل من المستفيدين للتحويل ويفضلون الحضور.
63	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
37	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
10	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
14	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
3	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق بشدة
36	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
7	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	التحول للعمل في العيادات الافتراضية أتاح فرصة عمل أطول .
64	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
36	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
14	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
5	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
4	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
40	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
6	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	التحول للعيادات الافتراضية يمكن الطبيب من متابعة حالات أكثر مقارنة بالعيادات الحضورية .

70	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
51	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
27	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
4	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يشعر المستفيد بأفضلية وارتياح ويفصح للطبيب عن معلومات أكثر من خلال العيادات الافتراضية.
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
8	من العاملين في المستشفى	أوافق
47	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
13	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
2	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق بشدة
32	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
6	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	يشعر المستفيد بثقة عالية عندما تكون المستشفى هي المبادرة بالتواصل معه ومتابعة حالته .
67	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
69	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
15	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
3	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
1	من العاملين في المستشفى	لا أوافق
13	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد
	الوظيفة	استخدام العيادات الافتراضية يُمكنُ المستفيدين من الحصول على العلاج في الوقت المحدد دون انقطاع .

68	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
13	من العاملين في المستشفى	أوافق
61	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
2	مستفيد من العيادات الافتراضية	لا أوافق
21	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
	الوظيفة	استخدام العيادات الافتراضية يتيح للمستفيدين الاطلاع على سجله الطبي ومعرفة الأدوية المصروفة .
60	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق
10	من العاملين في المستشفى	أوافق
74	مستفيد من العيادات الافتراضية	أوافق بشدة
16	من العاملين في المستشفى	أوافق بشدة
18	مستفيد من العيادات الافتراضية	محايد
3	من العاملين في المستشفى	محايد

المراجع :

- الضمور، هاني (٢٠٠٦). تسويق الخدمات. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع
- عبد المهدي بوحانة (٢٠٠٤) إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية - مفاهيم نظريات وأساسيات في الإدارة الصحية- الطبعة الأولى-الأردن- دار حامد للنشر والتوزيع
- البكري، ثامر (٢٠٠٦). التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- المزجاجي؛ أحمد بن داود.(٢٠١٣). الوجيز في طرق البحث العلمي، جدة دار خوارزم العلمي للطباعة والنشر.
- محمود عبد الفتاح رضوان-إدارة الجودة الشاملة-الطبعة الأولى -المجموعة العربية للتدريب والنشر -القاهرة - (٢٠١٢).
- اللامي، غسان قاسم؛ العيساوي، خالد عبد الله إبراهيم^٢ (إدارة الأزمات :الأسس والتطبيقات، عمان، الأردن : الدار المنجية للنشر والتوزيع.
- القحطاني، عبدالله (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمات النفسية المقدمة في العيادات الافتراضية لخفض الاضطرابات النفسية من وجهة نظر المستفيدين أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية (٩٠-١١١)
- الرويحلي، مطير (٢٠٢١). تجربة المملكة العربية السعودية في مواجهة جائحة كورونا. المجلة العربية للدراسات الأمنية، ٣٧(٢)، ٢٣٢-٢٤٥.
- <https://doi.org/10.26735/RWWB3346>
- خيرة؛ عبد الصدوق. الإجراءات الوقائية والصحية في ظل جائحة كورونا كوفيد ١٩. متون، ٢٠٢٢، ١، ١٥: ٣٦-٢٥
- أحمد بن محمد الحقوي، محمد بن ظافر ال شهري، & عثمان محمد حمد النيل. (٢٠٢٠). التدابير الصحية في مواجهة جائحة كورونا (COVID-١٩) في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للدراسات الأمنية، ٣٦(٢)، ٣٣٨-٣٤٣.
- حسن، محمد كمال. الصيدليات الإلكترونية وكوفيد ١٩: الفرص والتحديات. مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، ٢٠٢٠، ١٢. العدد ٢ (الإنسانيات): ٢٩٤٣-٣٠٠٢.
- دياب صلاح الدين) : مبادئ الصحة العامة (القاهرة : نور الإيمان للطباعة ، ٢٠٠٥ .
- ظاهر رداد القرشي، & محمود حسين أبو جمعة. (٢٠٢١). أثر الكفاءات البشرية على تسويق الخدمات العلاجية في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المرضى غير الأردنيين. المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ٦(٢).

حسين محمد، الشيماء. (٢٠٢١). نطاق المسؤولية المدنية للطبيب في مجال العلاج عن بعد. مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للدراسات القانونية، ٦(٦)، ٤١-١٠٩.

الهادي، م.، & محمد. (٢٠٢١). الاستراتيجية الرقمية في أوقات الأزمات. مجلة الجمعية المصرية لتنظيم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، ٢٥(٢٥)، ١٠-١٤. السيد أبو الفتوح، م.، & محمد. (٢٠٢١). العوامل المؤثرة في صناعة القرارات الاستراتيجية في مواجهة فيروس كورونا وأثارها على الحد من تفشي الفيروس. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٢(١)، ٢٥٥-٣٠٧. غديوي، الفالي، سعدي، أبو القاسم، & الأشعري. (٢٠٢٠). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية في ظل جائحة كورونا-دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب-جامعة الوادي

علي سعدي، و جبير عبد الزهرة. (١٤ ٠٣، ٢٠٢١). (التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا. المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد ٠٥) العدد ٠١. موارد خليفة. (جانفي، ٢٠٢١). (كورونا من منظور الامن الانساني مساهمة في رصد أثار الجائحة على حقوق المتقاضين. المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد السادس) (العدد ٠١)

مبروكة، بربار، قويديري، & عبد الرحمان/مؤطر. (٢٠٢١). تأثير جائحة كورونا على إدارة العلاقة مع الزبون (Doctoral dissertation), جامعة احمد دراية- (ادرار).

الجزاوي، م. ك.، & محمد كمال. (٢٠٢١). الإشكاليات الطبية لجائحة كورونا دراسة في الأخلاق التطبيقية. مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، ١٣(العدد ٢ (الإنسانيات))، ٢٠٠١-٢٠٧٢.

احمد فتحي احمد عوده الله. (٢٠١٧). مدى رضا المرضى عن الخدمات العلاجية المقدمة في عيادات الأسنان بوزارة الصحة الفلسطينية بالضفة الغربية. لكلل . واقع الخدمة الصحية في ظل جائحة كوفيد ١٩: دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي-جيجل PhD Thesis. 2021. .. جامعة جيجل. العيادات الافتراضية... انطلاقة كبرى في جائحة «كوفيد - ١٩» | الشرق الأوسط (com.aawsat) الجمعة - ١٣ ذو القعدة ١٤٤١ هـ - ٠٣ يوليو ٢٠٢٠ م رقم

العدد [١٥١٩٣]