بحث بعنوان

الإدارة الإلكترونية والتخطيط لتطوير خدمـات الرعاية الصحية

الباحث

أشرف عبد المجيد عبد الكريم أحمد

دارس ماجستير بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص الدراسة:

" الإدارة الإلكترونية والتخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية "

يعد التخطيط الاجتماعي وتطوير خدمات الرعاية الصحية الكترونيًا من أهم التحديات التي تواجه قطاع الرعاية الصحية في الوقت الحالي، فالتخطيط يساعد على تحديد احتياجات المجتمع والفئات المستهدفة وضمان توفير خدمات صحية عالية الجودة للجميع، وتطوير خدمات الرعاية الصحية الكترونيًا يسهل على المرضى والأطباء والمؤسسات الصحية التواصل والتفاعل بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة جودة الخدمة.

ولهذا فإن الإدارة الإلكترونية قد دأبت على رفع هذه التحديات وإزالة جميع العقبات والمعوقات الموجودة التي تنشأ في العمل، وذلك باستخدام كافة الطرق والوسائل التكنولوجية الحديثة، لتحسين أداء العمل كرضا المستفيدين من الخدمات الصحية ذات المستوى العالي الجودة، وتقديم الحلول القطعية والسريعة لأي مشاكل في تقديم الخدمة، واستحداث إجراءات ودورات عمل لبناء وتطوير مهارات تواكب التطورات الجديدة ولذلك تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية باستخدام التقنية الحديثة من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية – التخطيط – تطوير خدمات الرعاية الصحية

Abstract

Electronic management and planning for the development of health care services

Social Planning and the development of healthcare services electronically is one of the most important challenges facing the healthcare sector at the moment. Social planning helps to identify the needs of society and Target groups and ensure the provision of high-quality health services to all. The development of healthcare services electronically facilitates patients, doctors and health institutions to communicate and interact faster and more effectively, which leads to reducing costs and increasing the quality of Service.

Therefore, e-management has always been lifting these challenges and removing all existing obstacles and obstacles that arise at work, using all modern methods and means of technology, to improve work performance to the satisfaction of beneficiaries of high-quality health services, provide definitive and quick solutions to any problems in the provision of Service, and the development of procedures and courses of work to build and develop skills to keep pace with new developments .therefore, this study aims to clarify the importance of developing health care services using modern technology through the use of e-management.

Key words:

E-management-planning-development of healthcare services

أولاً: مفاهيم الدراسة :

(١) مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعريف الإدارة لغة:

وردت عدة تعريفات في معاجم اللغة إذ جاء تعريفها في لسان العرب في مادة دور وإدارة عن الأمر وعليه. وداوره، ويقال: أدرت فلانا عن الأمر إذا حاولت إلزامه إياه وأدرته عن الأمر إذا طلب منه تركه. (ابن منظور,١٩٩٥,٤٤٨)

كما جاء تعريفها بمعجم الطلاب في مادة (أدار) (أدار الوزير العمل «أشرف عليه». وعلم الإدارة: العلم الذي يتعلق بكيفية إدارة الأعمال). (الصيني, يوسف , ٢٠٠٤, ٥٠)

اصطلاحا:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. (عامر, ٢٠٠٧,٢)

وثمة تعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية يرى أنها: "الإدارة الإلكترونية هي "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات"، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة . (كافي,٢٠١١,٦١)

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة على النحو التالي:

- نظام لتقديم وتيسير الخدمات للمنتفعين بخدمات الرعاية الصحية من خلال استخدام تقنية المعلومات.
- الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم خدمات الرعاية الصحية من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني.
- يتم تقديم تلك الخدمات بسرعة عالية وتكلفة منخفضة.

(٢) مفهوم تطوير الخدمات:

لغة:

تطوير مصدر طوَّرَ، وطوَّرَ يطوِّر تطويرًا، فهو مُطوِّر، والمفعول مُطوَّر، وطوَّرَهُ: عدّله وحسَّنه، حَوَّلَه من طَوْرٍ إلى طَوْرٍ، وهو مشتقٌ من الطَّوْرِ.

اصطلاحا:

يقصد بتطوير الخدمة طرح خدمات معروضة حاليا ، ولكنها جديدة أو قيام المؤسسة بتقديم خدمات جديدة إلى السوق, وعملية تطوير الخدمات الصحية هي عملية شاملة ومتكاملة تهدف إلى تعزيز القوى التنافسية

للمؤسسة ومن ثم زيادة إنتاجها وتطويرها على المدى الطويل، إذ أن العملاء يميلون إلى التعامل مع المؤسسات التي تكون قادرة على تطوير خدماتها بشكل مستمر. (الصميدي ويوسف, ٢٤٩,٢٠٠١)

ويمكن للدارس وضع تعريفاً إجرائياً لتطوير الخدمات وفقاً لهذه الدراسة على النحو التالي:

- ميكنة خدمات الرعاية الصحية الرعاية المقدمة .
- زيادة الخدمات الصحية المتطورة على المدى البعيد.
- ترقية خدمات الرعاية الصحية المقدمة .
- هذه العملية شاملة ومتكاملة ومستمرة لخدمات الرعاية الصحية.

(٣) مفهوم خدمات الرعاية الصحية:

هو نظام إجباري غالبا، تشرف عليه الدولة، وغالبا ما تقوم به، لا يقصد تحقيق الأرباح المالية، يموله المؤمن عليه وصاحب العمل والحكومة، أو بعضهم بمساهمات دورية موحدة أو مختلفة في المقدار والنسبة، ليحصل المؤمن عليه عند انقطاع دخله بسبب المرض على قدر موحد أو نسبة من دخله لمدة محددة مع تحمل نفقات العلاج كلها أو بعضها. (محمود, ٢٨٢,١٩٩٤)

كما عرفت منظمة الصحة العالمية عام ٢٠٠٠م التأمين الصحي الاجتماعي بأنه نظام يتميز بالتغطية الشاملة للمواطنين وحقهم في اختيار مؤدي الخدمة وعلى مشاركة صاحب العمل والمساهمة عند تلقي الخدمة على أن تكون المساهمة مرتبطة بحجم الدخل من جانب الفرد والمؤسسة وتلك المشاركة لا تعتمد على المخاطر فقط حيث يتم تجميع الأموال في صندوق منفصل يعمل على التكافل داخل المجتمع .(مؤتمر وزارة الصحة والسكان, ٢٠٠٨)

ويمكن للدارس وضع تعريفاً إجرائياً للتطوير في هذه الدراسة كما يلي:

- ذلك النظام الذي يكفل توفير خدمات الرعاية الصحية .
- مشروع اجتماعي يهدف لتقديم خدمة طبية للمرضي بتكلفة بسيطة.
- حماية الأفراد المرضي من خطورة المرض.
- تقديم خدمة صحية جيدة غير ربحية للأفراد دون تميز.
- تقديم خدمة صحية تدعمها الدولة للأفراد بدون أي تفرقة.
- اتاحة خدمة صحية على مستوي عال من الجودة بشكل عاجل لجميع المرضي .

ثانياً: أهمية التخطيط الصحي: (السعيدي ,٩٨,٢٠١٣)

أ. التخطيط الصحي هو تخطيط للصحة التي هي أغلى ما يملكه البشر، والبشر هم أهم ثروة

في هذه الحياة، والعوامل التي تؤثر في الصحة كثيرة ومتغيرة بسرعة واستمرار؛ مما قد يجعل التخطيط الصحي عملية معقدة للغاية وشديدة الخصوصية

ب. التخطيط الصحي عملية مستمرة مكونة من مجموعة من القرارات المتداخلة والمتشابكة التي تشتمل على تحديد أو مراجعة للمهام الأساسية لأي إدارة، وتحديد الأهداف التي يرجى تحقيقها، ووسائل تحقيق هذه الأهداف، وإعداد البرامج التفصيلية لتنفيذها، والسياسات المختلفة المتعلقة بهذه النشاطات، كما تشتمل أيضا على استرجاع المعلومات بصفة مستمرة لمقارنة النتائج الفعلية التي توضح مدى تحقق الأهداف.

ج. التخطيط الصحي على جانب كبير من الأهمية، حيث يمثل التخطيط والجوانب المتعلقة به الاختصاصات الأربعة التي تأتي على رأس قائمة اختصاصات وزارة الصحة

د. تمثل وظيفة التخطيط الوظيفة الإدارية الأولى التي يجب أن تؤدي في سبيل تحقيق الأهداف، كما أنه يعتبر الأساس لباقي الوظائف الإدارية الأخرى وهي التنظيم والتوجيه والرقابة وكلها في غاية الأهمية بالنسبة للأنشطة المتعلقة بالصحة والحفاظ على الحياة.

وتتضح أهمية التخطيط الصحي(المستوفي,٢٠١٨,١٨٧):

- يجنب المنظمة الصحية المفاجآت.
- يحدد ويوضح الأهداف الوقائية والعلاجية.
- يضمن الاستخدام الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية.
- يعتبر أساس لقياس مدى نجاح المنظمة الصحية في التطبيق.
- يقلل من اتخاذ قرارات اعتباطية وشخصية.
- يوفر الأمن النفسي للمجتمع.

ثالثاً: تطبيق الإدارة الإلكترونية في التخطيط الصحي:

- دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية في المنظومة الصحية:

توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الالكترونية والتي من أهمها(عامر,٢٠٠٧,٤٥):

١- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

٢- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

٣- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

٤- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.

٥- توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات.

٦- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

رابعاً: مجالات وخطوات الإدارة الإلكترونية في المنظومة الصحية:

تطبق الإدارة الإلكترونية في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها ،ويزداد تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات بتطور التكنولوجيا وانتشارها فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم الأنشطة.(السالمي والسليطي,٢١٧,٢٠٠٨)

وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شئ في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب.(ياسين,٢٩,٢٠٠٥)

وهناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظومة الصحية يمكن ذكرها على النحو التالي(السالمي والسليطي,٦٤,٢٠٠٨):

١. إعداد الدراسة الأولية :

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

٢. وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

٣. تحديد المصادر:

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح, ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة، لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة لإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

٤. تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

خامساً: أهمية الإدارة الإلكترونية في المنظومة الصحية:

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي الثروة التقنية الى حدوث تغييرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة فتحولت الى وظائف إلكترونية أحدثت بدورها تغييرا تكنولوجيا في قطاع المعلومات والاتصالات، وذلك لزيادة الترابط بين كافة القطاعات داخل المؤسسة ، والتنسيق بين أقسامها للإستجابة للاحتياجات المختلفة.(Traumlle,2004,38)

وقد ازدادت أهمية الادارة في العقود الأخيرة, ومع انتشار المؤسسات وكبر حجمها وزيادة معاملاتها, والتوسع بأعمالها وارتقاء المنافسة فيما بينها من جهة، واستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة من جهة أخرى، وهو الأمر الذي أدى إلى بروز الحاجة المتزايدة والملحة أمام هذه الادارات، للبحث عن طريقة لمواكبة هذه التطورات، هذه الطريقة تمكنها من تقديم نتائج أفضل، ووضع خطط مستقبلية ونوع من السيطرة على كافة الأنشطة، فكانت الإدارة الإلكترونية محاولة للوفاء بالأهداف المسطرة وتحقيقاً لأهداف المؤسسة.(لطرش,٢٠١٥,١٢٤)

وللادارة الالكترونية أهمية كبيرة للمنظمات ، فتقديم الخدمات إلكترونياً يساعد على تحسين تقديم تلك الخدمات للعملاء في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة ، بالإضافة الى تحقيق الجودة في تقديم الخدمات وزيادة التواصل بين المنظمة والمواطنين.(Osterueil & other,2007,11)

كذلك تعمل الادارة الالكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات، وذلك من خلال استخدام الأساليب والوسائل الالكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما أنها تساهم في تشجيع العمل التعاوني داخل المؤسسات والربط بين العملاء والمؤسسة، وتسهيل الاجراءات الادارية ، وتحقيق التكامل بين كافة الخدمات المقدمة والتنسيق بين كافة وحدات وإدارة المؤسسة.(Griffin & other,2007)

وتساعد الإدارة الإلكترونية على تلافي مخاطر العمل الورقي، حيث أن استخدام الحواسيب الآلية والوسائل الالكترونية للقضاء على التعامل الورقي الذي يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد، والقضاء على الروتين.((Lebon & other,2006,207

سادساً: دور الإدارة الإلكترونية في المنظومة الصحية:

تقوم الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأدوار الهامة في المنطومة الصحية يمكن عرضها فيمايلي: (السالمي ,٢٠٠٥,239)

١- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس ايجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة اكثر جودة.

٢- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة.

٣- الدقة والوضوح في العمليات الادخارية المختلفة داخل المؤسسة.

٤- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الاخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .

٥- ان استخدام الادارة الالكترونية بشكل صحيح سيقلل من استخدام الاوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابياً على عمل المؤسسة

٦- كما ان تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي الى عدم الحاجة الى اماكن خزن ، حيث يتم الاستفادة منها في امور أخرى .

الادارة الالكترونية سوف تؤدي الى تحويل الايدي العاملة الزائدة عن الحاجة الى ايدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الادارة عن طريق اعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الاكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

سابعاً: الصحة الإلكترونية:

يقصد بمفهوم الصحة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الصحة في المواقع المحلية وعن بعد – وهو ما يتيح فرصة لتطوير الصحة العمومية، ويساعد تعزيز الُنظم الصحية، عن طريق الصحة الإلكترونية، على ترسيخ حقوق الإنسان الأساسية من خلال تحسين المساواة والتضامن ونوعية العيش وجودة الرعاية.

وللصحة الإلكترونية حقوق وأخلاقيات لابد من مراعاتها وهي:(منظمة الصحة العالمية ٢٠٠٤,٢)

١- هناك تفاوتات، داخل البلدان وفيما بينها، في فرص الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها، وينطوي ذلك أيضا على قضايا إنسانية وأخلاقية وحقوق قانونية ومنها، بوجه الخصوص، الحق في التمتع بأعلى مستوى صحي يمكن بلوغه.

٢- التغلب على العبء الذي لا داعي له، والذي يثقل كاهل الفئات المهمشة والسريعة التأثر، يستلزم بذل الجهود، والاستثمار في إقامة هياكل أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة في القطاع الصحي من أجل ضمان حصول تلك الفئات عليها وتمتعها بمنافعها على وجه منصف وشامل وميسور التكلفة.

٣- يعد احترام مبادئ العدالة والإنصاف أمرًا حيويًا، وذلك بالنظر للفوارق الثقافية والتعليمية واللغوية والجغرافية وتباين القدرات البدنية والعقلية، وكذلك اختلاف السن والجنس، كما يجدر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد على استثمار الموارد الشحيحة بأقصى قدر ممكن، وذلك عوضًا عن تحويل تلك الموارد عن غرض تلبية احتياجات الناس الصحية الأساسية.

٤- تحمل الصحة الإلكترونية معها تحديات جديدة، فالعديد من تطبيقات الصحة الإلكترونية لا يخضع للتنظيم حاليًا، على خلاف الجوانب الأخرى للُنظم الصحية، ولابد من وجود قوانين تحكم السرية والخصوصيات وسُبل الحصول على المعلومات والمساءلة القانونية، وذلك نظرًا لانتقال المعلومات عبر الحدود، وهناك ترابط متزايد وتعاون أوثق اليوم بين القطاع العام والقطاع الخاص والقطاعات الأخرى التي لا تستهدف الربح من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى الرغم من كون الشراكات بين القطاعين العام والخاص أمر مرغوب فيه، فإن ذلك لا يلغي ضرورة ضمان الحفاظ على أدنى قدر ممكن من الخدمات في مجال الصحة العمومية.

ثامناً: الخدمة الإجتماعية في مجال خدمات الرعاية الصحية

تعتبر مهنة الخدمة الإجتماعية بحكم تكوين أفرادها وطبيعة عملهم ودراستهم وتأهيلهم أكثر المهن اتصالاً بالجمهور وتفهماً لرغباته والالتحام معه وكسب ثقته، بحيث يستهدف جوهر العمل الإجتماعي بوحدات المستشفيات الحكومية ما يلي:(السنهوري, ١٤٩,١٩٩٨)

١- التعرف على آراء ومشاكل المرضى والناس المنتفعين بالخدمات الصحية داخل المستشفيات واتخاذ الخطوات اللازمة لحلها.

٢- المساهمة في وضع الخطط الملائمة داخل المستشفى مع العمل على تطوير العمل بها وتحديد أهدافه الطبية والإجتماعية.

٣- استطلاع رأي المرضى حول الخدمات الإجتماعية والطبية والنفسية التي تقدمها المؤسسة لهم.

٤- مقابلة المسئولين بالوحدات العلاجية وتعريفهم بأهمية دور العمل الإجتماعي داخل هذه الوحدات.

٥- المساهمة في تقديم جميع المشروعات وبرامج المؤسسات الحكومية الطبية لقياس مدى نجاحها أو فشلها في تحقيق أهدافها.

تاسعاً: دور الأخصائي الإجتماعي في مجال خدمات الرعاية الصحية

يلعب الأخصائي الإجتماعي دوراً كبيرًا في هذا المجال بصفته المهنية للتخطيط لمواجهة المشكلات والمعوقات التي تعترض الأفراد عند حصولهم على خدمات الرعاية الصحية من المستشفيات الحكومية ومن هذه الأدوار:

١- **الدور العلاجي:**

(أ) يمارس الأخصائي الإجتماعي أدواراً عديدة داخل المستشفى أم خارجها كما أنه يمارس الأدوار العلاجية بشكل مباشر فيتعامل مع المريض نفسه كما أنه يمارس أدواره العلاجية بشكل غير مباشر من خلال توجيه جهوده إلى بيئة المريض والأنساق التي تتعامل معه كالأسرة والعمل والأصدقاء.

(ب) يقوم الأخصائي الإجتماعي باستخدام الطرق المهنية سواء الفرد أم الجماعة أو تنظيم المجتمع طبقاً لنوعية المرض والمريض ومدة العلاج ونوعية المؤسسات العلاجية.

٢- **الدور الوقائي:**

(أ) يعمل الأخصائي الإجتماعي في مجال التوعية والتثقيف الصحي بغرض نشر الوعي الصحي بين المواطنين والعمل على تحسين المستوى الصحي للإنسان على اعتبار أنه أهم مورد.

(ب) بما أن الوقاية خير من العلاج فإن الأخصائي الإجتماعي يعمل من أجل نشر الوعي الصحي من خلال الاهتمام بالتطعيمات المختلفة للإنسان خاصة في مرحلة المرضى.

(ت) يوجه الأخصائي الإجتماعي الفريق العلاجي نحو الواقع المجتمعي بغرض مواجهة العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسات الطبية التي تواجه بالتالي المرضى.

٣- **الدور التنموي:**

(أ) يشارك الأخصائي الإجتماعي في الأعمال التخطيطية التي تتم في المجال الطبي ما ييسر سبل العمل في المجال.

(ب) يقوم الأخصائي الإجتماعي بإجراء البحوث الإجتماعية التي تفيده في عمله المهني، والتعرف على ما هو جديد من معارف ومهارات في المجال الطبي. (عبد الرحمن, ٢٠٠٦, ٢٧٥)

مراجع الدراسة

(أ) المراجع العربية:

ابن منظور. (١٩٩٥). لسان العرب، طبعة جديدة صححها أمين محمد عبدالوهاب و محمد الصادق العبيدي ط١، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي، بيروت – لبنان (١٤١٦هـ ١٩٩٥م)، ج١ مادة دور ص (٤٤٨). نقلا من: البحوث الإدارية من منظور الفكر الإداري العربي الإسلامي: التأصيل والتوظيفات المعاصرة، (٢٠٠٤)، القاهرة – مصر.

أحمد محمد السنهوري (١٩٩٨). مداخل ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الإجتماعية، القاهرة، دار النهضة العربية.

سعيد السعيدي. (٢٠١٣). مسيرة التنمية الصحية في أربعين عاما ، وزارة الصحة.

سيد غالب ياسين (٢٠٠٥). الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة.

صباح صاحب المستوفي (٢٠١٨). التخطيط لتحسين الخدمات الصحية ، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، مجلد ١٤ عدد٦١ .

طارق عبد الرؤوف عامر (٢٠٠٧). الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة ، الطبعة الأولى، القاهرة، دار السحاب للنشر و التوزيع.

طارق عبدالرؤوف عامر (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية : نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ، الطبعة الأولى .

عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي (٢٠٠٨). الإدارة الالكترونية، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

عبد اللطيف محمود (١٩٩٤). التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية . بيروت: دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع.

عبد الله محمد عبد الرحمن (٢٠٠٦). علم الاجتماع الطبي "مداخل نظرية ودراسات تطبيقية"، مطبعة البحيرة، الاسكندرية .

علاء عبد الرزاق السالمي (٢٠٠٥). نظم دعم القرارات، لبنان، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع.

فيروز لطرش (٢٠١٥). الإدارة الالكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار. مجلة دراسات وأبحاث: جامعة الجلفة، ع٢٠

محمد إسماعيل الصيني، حيمور حسن يوسف . (٢٠٠٤). معجم الطلاب، د.ط (مكتبة لبنان بيروت لبنان) مادة أدار، ص(٥٠) نقلا من: البحوث الإدارية من منظور الفكر الإداري العربي الإسلامي: التأصيل والتوظيفات المعاصرة، (٢٠٠٤)، القاهرة – مصر.

محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف (٢٠٠١). التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي (كمي، تحليلي)، ط١ , الأردن, عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع .

مديحة خطاب (٢٠٠٨(. دور الدولة في الرعاية الصحية, مؤتمر وزارة الصحة والسكان, القاهرة.

مصطفى يوسف كافي (٢٠١١). الإدارة الإلكترونية، سوريا، دمشق، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

منظمة الصحة العالمية (٢٠٠٤). الصحة الإلكترونية (تقرير من الأمانة)، الدورة الخامسة عشرة بعد المائة، البند ٤-١٣ من جدول الأعمال المؤقت.

(ب) المراجع الأجنبية:

- A.Lebon & other (2006): the Development of E-Government in central and eastern europs, international Journal of Government and Democracy in the Information , VOL 11, NO 4.

- David Griffin & other (2007): Development in E-Government, ISO, Press.

- Leon J. Osterueil & other (2007):Social Security Administration Electric Services provision, National Academy of Sciences, USA.

- Roland Traumlle (2004): Electronic Government, Springer, New York.