

DELMAR INTERNATIONAL

FOR UNDERADUATE AND POSTGRADUATE
PROFESSIONAL STUDIES COLLEGE LTD



Professional Research Thesis Titled

The impact of the use of information technology
on accounting and health information systems to
improve the quality of health services in
government hospitals

"A field study at Wadan General Hospital"



(Libya)

The Researcher

SUMAYYAH ALSADIQ ALAMEEN ALSADIQ

Supervisor

Committee for research and advanced professional studies

2024

رسالة بحثية بعنوان

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية
والصحية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية



"قواسة ميدانية بمسشفى ودان العام (ليبيا)"

اسم الباحثة

سمية الصادق الأمين الصادق

الشكر والتقدير

ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي

وعلى والدي ولأن أعمل صالحاً ترضاه

الحمد لله الذي أمدني بالقوة والعزيمة والصبر لإنجاز هذا العمل المتواضع

أتقدم بالشكر اللا محدود إلى كل من وقف معي

وساندي ومد لي يد العون ولو بكلمة أو تشجيع

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف "أسعد الهامي"

والأساتذة وأعضاء "Delmar College UK"

على سعة صدورهم وصبرهم معي

لخروج هذا البحث إلى حيز الوجود

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المحاسبية والصحية وتعزيز كفاءتها وفعاليتها , حيث تم تصميم وتوزيع استبيان عينة الدراسة المتكونة من (70) استمارة ورقية وزعت على أفراد عينة الدراسة من عناصر طبية وطبية مساعدة وإدارية (عناصر تسييرية) بمستشفى ودان العام ولتحليل النتائج واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بمقياس ليكرت الخماسي,

حيث توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية وتحسين جودة الخدمات الصحية, حيث أوصت الدراسة على مستشفى ودان العام ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات في نظمه المحاسبية والصحية باستخدام برمجيات وتطبيقات متطورة وحديثة لما لها في تعزيز كفاءة العمل ودقته وسرعة إنجازه وتقديمه بجودة عالية .

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات- نظم المعلومات- نظم المعلومات المحاسبية- نظم المعلومات الصحية- تحسين, حدة الخدمات الصحية .

Summary:

This study aims to shed light on the impact of the use of information technology in improving the quality of accounting and health services and enhancing their efficiency and effectiveness. A questionnaire was designed and distributed for the study sample, which consists of (70) paper forms that were distributed to members of the study sample, including medical, medical assistant, and administrative elements (managerial elements). At Wadan General Hospital, to analyze the results and test the hypotheses, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was used with a five-point Likert scale.

The study concluded that there is an impact of information technology on accounting and health information systems and improving the quality of health services. The study on Wadan General Hospital recommended the necessity of introducing information technology into its accounting and health systems using advanced and modern software and applications because of its role in enhancing work efficiency, accuracy, speed of completion, and presenting it with high quality.

key words:

Information technology - information systems - accounting information systems - health information systems - improving the quality of health services.

المقدمة:

إن ما يشهده العالم اليوم من تسارع وتطور هائل لتكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات الحياتية وعلى مختلف القطاعات والمؤسسات تبع الدول فأصبحت أحد أهم المتطلبات التي يجب أخذها بعين الاعتبار في بيئة الأعمال التي تعتمد على استخدام وسائل تقنية المعلومات الحديثة.

فالتحول الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات في كل من نظم المعلومات المحاسبية والرعاية الصحية لم يؤدي إلى زيادة الإنتاجية فحسب بل أثر أيضاً بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة في دول العالم المتقدم في هذه القطاعات .

فاستخدامها أدى إلى تبسيط العمليات وتحسين الكفاءة وتعزيز دقة البيانات المالية وموثوقيتها ومعالجة وتحليل كميات كبيرة من البيانات بشكل أسرع وبدقة أكبر , وقد مكن ذلك المحاسبين والمهنيين الماليين من التركيز بشكل أكبر على التحليل واتخاذ القرار بدلاً من التركيز على إدخال البيانات والحسابات يدوياً .

وبما أن قطاع الصحة قطاع لا يقل أهمية عن القطاعات الأخرى على ما يقدمه من خدمات ورعاية صحية بل شهد هذا القطاع اهتماماً كبيراً وعلى جميع المستويات في الآونة الأخيرة في دول العالم المتقدم , فإ تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل هذا القطاع أدى إلى تحسينات كبيرة في جودة الخدمات.

فقد ساهمت السجلات الصحية الإلكترونية, والتطبيب عن بعد, وأدوات التشخيص المتقدم في توفير رعاية أكثر كفاءة ودقة للمرضى بالإضافة إلى ذلك سهلت التكنولوجيا التواصل بشكل أفضل بين مقدمي الرعاية الصحية مما أدى إلى تحسين التنسيق وتحسين الجودة الشاملة لخدمات الرعاية الصحية وإعداد التقارير والإحصائيات بشكل أفضل وسريع.

وعليه فيجب على دول العالم الثالث ومن بينها ليبيا مطالبة بإدخال تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالاتها ومواكبة هذا التطور وخاصاً في مؤسساتها الحيوية, وتقليل من اعتمادها على الطرق التقليدية اليدوية المتبعة في أعمال المحاسبة والاعتماد بشكل أكبر على نظم المعلومات المحوسبة للإفادة من مزاياها الكبيرة المنعكسة على دقة العمل المحاسبي وسرعة إنجازه وتوفير الكم الهائل من البيانات والمعلومات المفيدة وتحقيق الأهداف المرجوة والاستفادة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات الحديثة بأعداد قاعدة بيانات محاسبية تلائم بيئة العمل لإنجاز الأعمال.

مشكلة الدراسة :

يواجه القطاع الصحي تحديات كبيرة نتيجة للمستجدات والتطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات وما تلعبه من دور في تحسين الأداء وتقديم الخدمات فهي تعد في مقدمة الإستراتيجيات التي يجب أن يتبناها لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في هذا المجال, وبما أن القطاع الصحي في ليبيا لم يعطي لتكنولوجيا ما تستحق من اهتمام.حيث يقوم العاملون بمستشفى ودان العام(محل الدراسة) في أغلب الأقسام بإنجاز الأعمال عن طريق المعاملات الورقية التي تستهلك جزءاً كبيراً من الوقت والجهد وبالرغم من توفير الحاسبات الكترونية في بعض من أقسام المستشفى إلا إنهم يستعملونها فقط لطبع الجداول والمرسلات والمعاملات المالية من خلال برنامجي (**Word**)و(**Excel**) في أغلب الأقسام.وانطلاقاً من الحاجة الماسة لتحسين جودة الخدمات المالية والصحية فأن هذه الدراسة ركزت على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية لتحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى ودان العام .

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي :

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية لتحسين جودة

الخدمات الصحية بمستشفى ودان العام ؟

أهمية الدراسة :

إن تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد أهم محاور التنمية في الدول النامية والمتقدمة, ذلك إنها تعمل على زيادة دخل الدول كما إنها تعتبر من أهم العناصر التي تحتاج إليها قطاعات الدول وعلى رأسها القطاع الصحي الأمر الذي جعل أهميتها مضاعفة و إلى حدٍ بعيداً حيث أن أهمية تكنولوجيا المعلومات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتطور وتوسع شبكة الانترنت حيث أن هذه الشبكة أحد مكونات التكنولوجيا الهامة والحساسة حيث صارت العمود الفقري لنهضة العالم وتقدمه وذلك لأن الخدمات الالكترونية تحتاج في

الأساس بشكل كبير إلى شبكة الإنترنت حتى تستمر في العمل وبالتالي تسهيل أداء الأعمال والمهام المطلوبة بشكل كبير, ووفرت على العاملين عناء أتباع الأساليب التقليدية المختلفة التي تستنزف الوقت والجهد والمال , مما عملت على زيادة الإنتاجية .

حيثُ تظهر أهمية الدراسة من خلال :

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة يستفاد منها العاملون داخل القطاع الصحي من عناصر إدارية وطبية و طبية مساعدة لتسيير الأعمال وتقديم الخدمات من خلال معالجة البيانات ونقلها وتبادلها أو استقبالها وتقديم التقارير المالية بسرعة ودقة وكفاءة عالية ,كما تساعد في تسجيل بيانات صحة المريض وتحليلها وتوفير الرعاية الصحية للمريض وكذلك المساعدة في تحقيق العدالة الصحية وتقليل من انتشار الأمراض كما تحسن من جودة الخدمات الصحية المقدمة وتقلل الأخطاء الطبية وبالتالي زيادة سلامة المريض من خلال استخدام البطاقة الصحية والساعات الذكية والملف الصحي الالكتروني لتواصل بين الطبيب والمريض من خلال أتباع إستراتيجية واضحة داخل المؤسسة مع ألتزام بقوانين وتشريعات معينة.

أهداف الدراسة :

يمكن إبراز أهم أهداف الدراسة في ما يلي:

- محاولة الوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة أعلاه.
- محاولة الإلمام بجميع جوانب الموضوع محل الدراسة .
- محاولة معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على نظم المعلومات (المحاسبية - الصحية) لتحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى ودان العام (محل الدراسة).

فروض وتساؤلات الدراسة :

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة المذكورة أعلاه تم وضع الفرضية التالية :

الفرضية الرئيسية:

*- يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية لتحسين

جودة الخدمات الصحية.

ومن الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبي .
- يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات الصحي.
- يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية .

وتم أخذ من تلك الإشكالية التساؤلات الفرعية للدراسة بالشكل التالي :

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية بمستشفى ودان العام ؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات الصحية بمستشفى ودان العام ؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى ودان العام ؟

- منهج الدراسة :

- للإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري الذي تم التطرق فيه بشكل عام إلى تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الصحية و المحاسبية وكذلك تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية . كما تم استخدام المنهج التحليلي فيما يخص بالدراسة الميدانية في مستشفى ودان العام .

- حدود الدراسة :

- **الحدود المكانية :** أقتصر المجال المكاني الذي اختزنه للقيام بالدراسة الميدانية (مستشفى ودان العام) .
- **الحدود الزمنية :** الحدود الزمنية للبحث من الفترة الممتدة خلال سنة 2003 حتى 2024 ف.

خطة الدراسة :

من أجل الإلمام بجميع جوانب موضوع البحث وسعيًا للإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه تم تقسيم البحث إلى أربع فصول تسبقها مقدمة وتنتهي بالخاتمة كالتالي:

الإطار النظري والمفاهيم العلمية للبحث وينقسم لثلاثة فصول

الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.

المبحث الأول : المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: التكنولوجيا.

أولاً : تعريف التكنولوجيا.

ثانياً :خصائص التكنولوجيا.

ثالثاً : أبعاد التكنولوجيا .

المطلب الثاني : المعلومات .

أولاً : التعريفات .

ثانياً : الفروقات .

ثالثاً : خصائص المعلومات .

رابعاً: طرق عرض المعلومات .

خامساً : وسائل نقل وتوصيل المعلومات .

المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات .

أولاً : تعريف تكنولوجيا المعلومات .

ثانياً : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات .

ثالثاً : أهمية تكنولوجيا المعلومات .

رابعاً : خصائص تكنولوجيا المعلومات .

خامساً : مكونات تكنولوجيا المعلومات .

سادساً : أهداف تكنولوجيا المعلومات .

المبحث الثاني : المنظور العام لنظم المعلومات .

المطلب الأول : نظم المعلومات .

أولاً : تعريف نظم المعلومات .

ثانياً : وظائف نظم المعلومات .

ثالثاً : أبعاد نظم المعلومات .

رابعاً : أنواع نظم المعلومات .

المطلب الثاني : الفرق والعلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات .

أولاً : الفرق بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات .

ثانياً : علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظم المعلومات .

المطلب الثالث : نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية في ظل التطور التكنولوجي .

أولاً : المؤسسة الصحية .

ثانياً : نظم المعلومات الصحية .

ثالثاً : المؤسسة الاستشفائية .

رابعاً : نظم المعلومات المستشفى .

الفصل الثاني : نظم المعلومات المحاسبية .

المبحث الأول : المنظور العام لنظم المعلومات المحاسبية .

المطلب الأول : نظم المعلومات المحاسبية .

أولاً : تعريف نظم المعلومات المحاسبية .

ثانياً : أهمية نظم المعلومات المحاسبية .

- ثالثاً . خصائص نظم المعلومات المحاسبية .
- رابعاً : مكونات وعناصر نظم المعلومات المحاسبية .
- خامساً : مقومات نظم المعلومات المحاسبية .
- سادساً : أهداف نظم المعلومات المحاسبية .
- المطلب الثاني : جودة نظم المعلومات المحاسبية .
- المطلب الثالث : تطور نظم المعلومات المحاسبية .
- المبحث الثاني : نظم المعلومات المحاسبية في ظل التطور التكنولوجي .
- المطلب الأول : متطلبات نظم المعلومات المحاسبية .
- المطلب الثاني : أثر الاستخدام الالكتروني على مقومات نظم المعلومات المحاسبية .
- المطلب الثالث : الفرق بين نظم المعلومات المحاسبية التقليدية والالكترونية .
- المطلب الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية .
- الفصل الثالث : تحسين جودة الخدمات الصحية .
- المبحث الأول : الجودة والخدمات الصحية .
- المطلب الأول : الجودة .
- أولاً : نشأة وتطور الجودة .
- ثانياً : مفهوم الجودة .
- المطلب الثاني : الخدمات الصحية .
- أولاً : مفهوم الخدمة والخدمات الصحية .
- ثانياً : خصائص الخدمات الصحية .
- ثالثاً : تصنيف الخدمات الصحية .
- المبحث الثاني : جودة الخدمات الصحية (ماهية وأبعاد) .

- المطلب الأول : ماهية جودة الخدمات الصحية .
- أولاً : تعريف جودة الخدمات الصحية .
- ثانياً : الجوانب الأساسية لمفهوم جودة الخدمات الصحية .
- ثالثاً : أهمية الجودة في الخدمات الصحية .
- رابعاً : أهداف جودة الخدمات الصحية .
- خامساً : ضوابط عامة لجودة الخدمات الصحية .
- المطلب الثاني : أبعاد وعناصر جودة الخدمات الصحية .
- أولاً : أبعاد جودة الخدمات الصحية .
- ثانياً : عناصر جودة الخدمات الصحية .
- المبحث الثالث : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية .
- المطلب الأول : قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية .
- أولاً : قياس جودة الخدمات الصحية .
- ثانياً : تقييم جودة الخدمات الصحية .
- المطلب الثاني : تحسين جودة الخدمات الصحية في ظل تكنولوجيا المعلومات .
- أولاً : مفهوم التحسين .
- ثانياً : أهداف وتأثير التحسين على جودة الخدمات الصحية .
- ثالثاً : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية .
- الفصل الرابع : دراسة تطبيقية .
- المبحث الأول : نظرة عامة حول مستشفى ودان العام .
- المطلب الأول : عرض تقديمي مختصر حول مستشفى ودان العام .
- المطلب الثاني : آلية عمل الأقسام والعيادات والتقسيم الداخلي لمستشفى ودان العام .

أولاً : آلية العمل داخل العيادات والأقسام بالمستشفى .

ثانياً : آلية العمل داخل الأقسام والمكاتب الإدارية بالمستشفى .

ثالثاً : التقسيم الداخلي لمستشفى ودان العام .

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية .

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة .

المطلب الثاني : أدوات الدراسة .

المطلب الثالث : عرض النتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

الخاتمة :

بما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح القاعدة الأساسية التي تبناه العالم في عصرنا الحالي في جميع مجالاته لما لها من أهمية لتحقيق أهداف أي نظام وبالطريقة المثلى.

تطرقنا في هذه الدراسة بفصولها الأربعة النظرية والتطبيقية إلى تقديم رؤية شاملة لتعرف على تأثير استخدام هذه التكنولوجيا ببرامجها ووسائلها الحديثة والمتطورة في إنجاز الأعمال المحاسبية والصحية وذلك لقدرتها على تعزيز سرعة تدفق وتبادل المعلومات بين المستخدمين من النظام وأيضاً القدرة في تعزيز كفاءة ودقة إعداد التقارير المالية والطبية وتحليلها والمساعدة في اتخاذ قرارات فعالة وصائبة , وأيضاً تخفيض عامل الوقت في تقديم الخدمات وزيادة القدرة الإنتاجية للطواقم الإداري والطبي وتحسين جودة الرعاية الصحية للمستخدمين. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لمعالجة إشكالية البحث المتمثلة في ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية لتحسين جودة الخدمات وذلك من خلال الإلمام بالموضوع من الجانب النظري والتطبيقي بالتعرف على المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات و الخصائص والمكونات وأبعادها ومراحل تطورها والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات, وكذلك تعرفنا على نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية في ظل التطور التكنولوجي , كما تناولنا أيضاً في هذا الجانب التعرف على نظم المعلومات المحاسبية من ناحية الخصائص والمكونات ومراحل تطورها وجودتها وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مقومات نظم المعلومات المحاسبية , ومن تما التعرف على تحسين جودة الخدمات الصحية من ناحية الخصائص والأبعاد وتقييم جودة الخدمات الصحية ومعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة هذه الخدمات.

وبناءً على ذلك قمنا بإسقاط ما درسناه في الجانب النظري تطبيقياً في الجانب التطبيقي بتحليل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات على النظم المعلومات المحاسبية والصحية داخل مستشفى ودان العام.

ومن هنا قد توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أهمها:

- 1- عدم توفير الحواسيب في جميع الأقسام وبالعدد الكافي.
- 2- لا وجود لبرمجيات التكنولوجيا ضمن خطة عمل المستشفى .
- 3- عدم وجود رؤية واضحة نحو التخطيط لاستخدام تطبيقات النظم المحاسبية والصحية الإلكترونية .
- 4- عدم وجود خبرات وكفاءات مؤهلة داخل المستشفى بما يخص تكنولوجيا المعلومات.
- 5- عدم وجود وحدة تحكم مركزية تدير العمل داخل المستشفى إلكترونياً .
- 6- عدم تزويد كل قسم ببرنامج إلكتروني خاص لتسجيل بيانات المرضى .
- 7- عدم وجود قاعدة بيانات طبية لتواصل عن بعد بين الطبيب والمريض .
- 8- الرغبة من أغلبية الكادر الوظيفي في تدعيم إجراءات التغيير الإداري التقليدي إلى تكنولوجيا .
- 9- إقرار من أغلبية العينة بأن نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني يمتاز بتحقيق درجة عالية من الدقة في جمع وتخزين وتشغيل واسترجاع وتحديث البيانات عند تحويلها إلى معلومات محاسبية.
- 10- يتم الاعتماد على الطريقة اليدوية في معالجة المعطيات الصحية وأداء المهام المالية والمحاسبية داخل المستشفى .
- 11- جودة الخدمات الصحية داخل مستشفى ودان العام تحسنت على ممتاز من خلال اختبار نتائج تحليل الاستبيان على الرغم من إتباع الطريقة التقليدية في نظامه الصحي .
- 12- جودة الخدمات المحاسبية داخل مستشفى ودان العام تحسنت على جيد جداً من خلال اختبار نتائج تحليل الاستبيان على الرغم من إتباع الطريقة التقليدية في نظامه المحاسبي .

وفي ضوء هذه الاستنتاجات سيتم تقديم بعض التوصيات التالية:

- 1- إدخال تكنولوجيا المعلومات ضمن خطة العمل داخل المستشفى, وتفعيلها في النظام الصحي والمحاسبي لزيادة تحسين جودة الخدمات الصحية والمالية.
- 2- التقليل من الاعتماد على نظم المعلومات المحاسبية والصحية اليدوية والاعتماد بشكل أكبر على النظم الإلكترونية للاستفادة من مزاياها.
- 3- إقامة دورات تدريبية مكثفة لمستخدمي النظام التكنولوجي سواء كانوا من عناصر إدارية أو طبية لتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة .
- 4- إعداد قاعدة بيانات تخص شؤون الموظفين لتسهيل الوصول إلى بيانات الموظفين .
- 5- إعداد قواعد بيانات لكل قسم لتسجيل بيانات المرضى لتسهيل عملية الرجوع إليها وقت الحاجة (سجل طبي إلكتروني).
- 6- استخدام الأرشفة الإلكترونية(السحابة الإلكترونية) للمعاملات المالية والطبية.
- 7- تخصيص وحدة تحكم مركزية بنظم المعلومات لإنجاز المعاملات الإدارية والصحية وتسهيل الإجراءات وتحسين اتخاذ القرارات وتخفيض نسبة ارتكاب الأخطاء.
- 8- ربط جميع أقسام المستشفى وموظفيه بشبكات إلكترونية داخلية لتسهيل التواصل بينهم .
- 9- توفير أحدث الأجهزة والبرمجيات داخل المستشفى وتوزيعها على الأقسام واستخدامها بالطريقة المثلى .
- 10- استخدام التطبيقات الطبية الإلكترونية لتسهيل التواصل مع المريض وتشخيص المرض.
- 11- استخدام التطبيقات الطبية الإرشادية لإعطاء النصح الصحي للمستفيدين .

والله ولي التوفيق

الباحثة

المراجع العربية :

أولاً الكتب:

- 1- عبد المعطي أحمد أبشر, نظم المعلومات الإدارية, 2021.
- 2- سعود جايد مشكور العامري, دراسات في النظم المحاسبية المعاصرة, 2020.
- 3- عبد العزيز السيد مصطفى وآخرون, إساسيات تكنولوجيا المعلومات تطبيقات محاسبية, القاهرة, 2019.
- 4- عبد الله حسن مسلم, إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات, دار المعتز, ط 1, 2015.
- 5- أشرف السعيد أحمد, تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني, 2013.
- 6- قاسم محمد إبراهيم الحبيبات, زياد يحي السقا, نظم المعلومات المحاسبية, وحدة الحدياء للطباعة والنشر, الموصل-العراق, 2003.

ثانياً رسائل ومذكرات:

- 1- فرحي عمار, لعيادة خميسي, أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية, مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في شعبة العلوم الاقتصادي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة 8 ماي 1945 قالمة, 2023.
- 2- حورية حسني, ابتسام صياغ, أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات عن الممارسات المحاسبية في البيئة الأعمال الجزائرية, مذكرة مقدمة لنيل ماجستير اكايمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2023.
- 3- خنقاوي رحاب, دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحسين أداء التدقيق الخارجي, مذكرة مقدمة لنيل ماجستير اكايمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر, 2023.
- 4- بلمسعود رفيدة, استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمية في المجال الطبي, مذكرة مقدمة لنيل ماجستير اكايمي, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2022.

- 5- بوقفة عيسى, زكيري هشام, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية, مذكرة مقدمة لنيل ماستر اكايمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2020.
- 6- زينب عشور, علاقة تكنولوجيا المعلومات بجودة الخدمات الصحية, مذكرة مقدمة لنيل ماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر - بسكرة, 2019.
- 7- بدودة إنصاف, أثر جودة خدمة الرعاية الصحية على رضا المرضى, مذكرة مقدمة لنيل ماستر اكايمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر, 2019.
- 8- شادلي ابراهيم, تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون, مذكرة مقدمة لنيل ماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر - بسكرة, 2019.
- 9- زهراء رضا داخل, قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية, بحث لنيل شهادة بكالوريوس في الإدارة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة القادسية, 2018.
- 10- هناء جاسم إسماعيل, نظام معلومات مقترح يستند على تخزين السحابي لدعم خدمات الرعاية الصحية الأولية, رسالة ماجستير نظم المعلومات الإدارية, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل, 2017.
- 11- الهزيل نصر الدين, دور المعرفة المحاسبية في تفعيل أداء نظام المعلومات المحاسبي, مذكرة مقدمة لنيل ماستر اكايمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2017.
- 12- علي فاضل دخيل الموسوي, نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني ودوره في تعزيز أمن المعلومات المالية, رسالة مقدمة لنيل الماجستير علوم في المحاسبة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة القادسية, 2016.
- 13- آسيا لحو, تقييم فعالية نظام المعلومات الصحي المحوسب في اتخاذ القرارات الإدارية والطبية, مذكرة مقدمة لنيل ماستر أكاديمي, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- الجزائر, 2016.

14- عاشور عبد القادر, بن نعمة كريمة, أثر نظام المعلومات على جودة الخدمات الصحية, مذكرة الليسانس في علوم التسيير إدارة أعمال, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة قاصدي مرباح ورقلة. 2013.

15- مفتاحي محمد, تكنولوجيا المعلومات ودورها في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية بالمؤسسة, مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في العلوم التجارية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة الجزائر 3, 2012.

ثالثاً المجالات:

1- حيدر عبد الحسين حميد المستوفي, أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فاعلية البيانات المحاسبية وكفاءتها, مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية, العدد 6.

2- انوار هاشم عبود وآخرون, تطوير مقررات التعليم المحاسبي باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة سوق العمل في المعاهد التقنية, جامعة الفرات الأوسط التقنية, المعهد التقني النجف.

3- مصطفى كويسي, أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة نظام المعلومات المحاسبي, المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, المجلد 8, العدد 1, 2022.

4- علي عبد الفتاح الشاهر, محمد مصطفى حسين, تصميم نظام المعلومات المحاسبي باستخدام برمجية (MS Excel), مجلة تنمية الرافدين (TANRA), جامعة الموصل-العراق, كلية الإدارة والاقتصاد, المجلد 41, العدد 133, 2022.

5- نوري خليفة عثمان خليفة وآخرون, قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى نالوت المركزي من وجهة نظر المستفيدين منها, مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية, جامعة الأسمرية الإسلامية, كلية الاقتصاد والتجارة زليتن, العدد 16, 2020.

6- عائشة الهادي أبو عبد الله, أحمد عطية محمد, دور استخدام تقنية المعلومات في رفع مهارة اتخاذ القرار للإدارة العليا, مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية, الجامعة الأسمرية الإسلامية, كلية الاقتصاد والتجارة زليتن, العدد 15, 2020.

7- بن حراث العربي, بن سليمان نجيب, تقييم جودة الخدمة الصحية على رضا الزبون (المريض) من منظور هيئة المستشفى, مجلة البشائر الاقتصادية , المجلد 6 , العدد 2 , 2020.

8- شوقي السيد فوده وآخرون, أثر كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على تحسين تقييم الأداء في البنوك التجارية, مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, جامعة كفر الشيخ, كلية التجارة, العدد 6, 2019 .

9- أحمد مزهر عابد, أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية, مجلة الكوت للاقتصاد والعلوم الإدارية, جامعة واسط العراق, العدد 34- 20 , 2019 .

10- عمر دزه وآخرون, تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى, مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية سلطنة عمان, المجلد 24 , العدد 105 , 2018.

11- عائشة عتيق, خديجة عتيق, جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية, مجلة المدير الناجح, جامعة أبو بكر بلقايد ولاية تلمسان - الجزائر, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية, 2013.

12- دبون عبد القادر, دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية, مجلة الباحث, جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, العدد 11 , 2012.

رابعاً الملتقيات:

1- بورناز حياة , الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير و رهانات التمويل, الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي, جامعة 8 ماي 1945 قالمة , كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية, 2018.



استمارة استبيان

موجهه للعاملين بمستشفى ودان العام

تحية طيبة وبعد:

في إطار تحضير رسالة ماجستير تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية والصحية لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية" دراسة حالة مستشفى ودان العام. فلکم منا جزيل الشکر والعرفان مسبقاً على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان, مع العلم أن إجابتكم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي .

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان الرجاء وضع علامة ($\sqrt{\quad}$) في الخانة المناسبة .

أولاً : بيانات تعريفية :

النوع		ذكر	أنثى
العمر	30-20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	40-31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50-41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
أكثر من 50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ماجستير	بكالوريوس	متوسط	أعدادي	ابتدائي	المستوى التعليمي
أداري		طبي مساعد		طبي	نوع التخصص
من 16 سنة فما فوق		من 11 - 15 سنة		من 6 - 10 سنة	الخبرة المهنية

ثانياً : المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان	ر.م
					تحرص إدارة المستشفى على الحصول على أحدث الأجهزة (كالحواسيب- طابعات- ماسحات ضوئية...)	1
					توفير الحواسيب في جميع الأقسام وبالعدد الكافي	2
					تسعى إدارة المستشفى على الحصول على أحدث البرامج والتطبيقات	3
					تزود كل قسم ببرنامج إلكتروني خاص لملفات المرضى	4
					توفر إدارة المستشفى قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها في أي وقت	5
					ترتبط أجهزة الكمبيوتر في مختلف الأقسام بشبكة انترنت لتبادل المعلومات بين الأقسام	6

					7	يوجد وحدة تحكم مركزية تدير الشبكة الخاصة للمستشفى
					8	ترتبط الشبكة الداخلية للإنترنت للمستشفى بشبكة وزارة الصحة لتبادل المعلومات
					9	يستخدم المستشفى البريد الإلكتروني للاتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على استفساراتهم
					10	يحرص المستشفى على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها
					11	يتم استخدام شبكة الإنترنت للاتصال بين العاملين داخل المستشفى
					12	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت والجهد
					13	يعمل المستشفى على إعداد دورات تدريبية للعاملين بالمستشفى حول التكنولوجيا الحديثة
					14	هل تدعم إجراءات التغيير الإداري التقليدي إلى تكنولوجي

ثالثاً: المتغير التابع نظم المعلومات المحاسبية :

ر.م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتمد المستشفى في أداء مهامه المالية والمحاسبية على تكنولوجيا المعلومات مواكبة للتطورات الحديثة					

					2 تكنولوجيا المعلومات المحاسبية المستخدمة في المستشفى ملائمة مع حجمها وطبيعة نشاطها
					3 يوجد لدى المستشفى مؤهلين لإدارة تكنولوجيا المعلومات المحاسبية
					4 استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات المحاسبي يؤدي إلى إيصال المعلومات المحاسبية إلى مستخدميها في الوقت المناسب
					5 استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات المحاسبي يؤدي إلى المرونة في إعداد التقارير المالية من حيث الشكل والتوقيت
					6 استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات المحاسبي يؤدي تحقيق التكامل مع نظم المعلومات الأخرى داخل المستشفى
					7 استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات المحاسبي يؤدي إلى الحصول على معلومات ذات جودة عالية وسرعة تدققها وتبادلها محلياً أو عالمياً
					8 استخدام تكنولوجيا المعلومات يوفر صورة صادقة عن الوضعية المالية بالمستشفى
					9 يوفر نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني الإدارة بالمعلومات المفيدة على جميع المستويات من أجل اتخاذ القرارات

					10	يمكن نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني من التأكد من صحة البيانات والمعطيات المحاسبية وإتباع طرق سهلة وسليمة في معالجتها
					11	المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبي تمتاز بالوضوح والدقة المطلوبة
					12	يقوم نظام المعلومات المحاسبي بتحقيق درجة عالية من الدقة في جمع وتخزين وتشغيل واسترجاع وتحديث البيانات عند تحويلها إلى معلومات محاسبية

رابعاً: المتغير التابع نظم المعلومات الصحية :

ر.م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد على تقليل التكاليف وريح الوقت واختزال الطاقات البشرية					
2	يملك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة بما فيها الحواسيب					
3	ترتبط جودة الخدمة الصحية باستخدام الحاسوب في معالجة المعلومات					
4	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى					
5	تزودني الإدارة بالمعارف المتعلقة بتحسين الخدمات					

					6 تهتم إدارة المستشفى بشكل دقيق في تسجيل المعلومات عن المرضى في السجلات والحاسوب الإلكتروني
					7 يضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة
					8 هناك إمكانية التواصل بين المريض والطبيب عن بعد
					9 أعتد في طريقة معالجة المعطيات على الطريقة اليدوية أكثر منها باستخدام الحاسوب
					10 نظام المعلومات الصحي الآلي يساهم في إدارة المستشفى بطريقة أفضل
					11 احصل على معلومات كاملة وشاملة حول المريض
					12 أقدم تقارير دورية (يومية, نصف شهرية, شهرية) للإدارة حول مهامى والأعمال التي قمت بها

خامساً: المتغير التابع تحسين جودة الخدمات الصحية :

ر.م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوفر المستشفى رقم هاتف مخصص لتلقي طلبات وشكاوي الموظفين					
2	يوفر المستشفى صالات انتظار لكل قسم					
3	يملك المستشفى دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى					

					4 تتوافر في المستشفى خدمات مرافقة (مواقف سيارات,سكن, مطبخ)
					5 يقدم الطعام والشراب في المستشفى للمرضى في الأوقات المناسبة
					6 يحرص المستشفى على نظافة مكان المريض وبدون إزعاجه
					7 يحرص العاملون في المستشفى على الالتزام بالنظافة وحسن المظهر
					8 تهتم إدارة المستشفى بتقديم الخدمات بسرعة وفي الوقت المحدد
					9 الإدارة تراقب وتتابع مدى تطور تقديم الخدمات باستمرار
					10 تتوفر في المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض
					11 أكون في استعداد دائم للتعاون مع المرضى
					12 يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى
					13 تتخذ الإدارة إجراءات كافية لتحديد حاجات ورغبات المرضى وتلبيتها باستمرار
					14 تعتبر بيئة العمل الداخلية في المستشفى بيئة مريحة للعمل
					15 يحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى
					16 تهتم الإدارة بتدريب العناصر الطبية والطبية المساعدة من أجل تقديم أحسن الخدمات
					17 يوفر المستشفى خدمات صحية في كل الأوقات وعلى مدار 24 ساعة

					تعتبر السلامة العامة أحد اهتمامات إدارة المستشفى	18
					يظهر العاملون في المستشفى رغبة في تقديم المساعدة للمرضى	19
					يوفر المستشفى كادرا طبيا من ذوي المهارات	20
					ييز المستشفى بموقع استراتيجي يمكن الوصول إليه	21