

أهمية رفع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي

The Importance of Enhancing the Quality of Electronic Services in the Healthcare Sector

أ.د. بوحنيك هدى^{1*}، د. بوراس نادية²؛ د. محجوب آسية³

1 جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، houda.bouhnik@univ-tebessa.dz

2 جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، nadia.bouras@univ-tebessa.dz

3 جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، assiaprof737@gmail.com

Abstract:

- Electronic services in the health sector are considered one of the most important developments that the world has witnessed in recent decades, as they contribute significantly to improving the quality of health care provided to patients, increasing the efficiency of health systems, and reducing costs.

Among the most important findings of the study: Raising the quality of electronic services leads to improving patients' experience and increasing their satisfaction, by simplifying the process of accessing health care and providing services easily and efficiently. This contributes to reducing stress and achieving greater loyalty to the health system.

Keywords: Quality of electronic services, health sector.

الملخص:

- تعتبر الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي من أهم التطورات التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة، فهي تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وزيادة كفاءة الأنظمة الصحية، وتقليل التكاليف.

من أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة: يؤدي رفع جودة الخدمات الإلكترونية إلى تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم، وذلك من خلال تبسيط عملية الوصول إلى الرعاية الصحية وتوفير الخدمات بسهولة وكفاءة، ويساهم هذا في تقليل التوتر وتحقيق مزيد من الولاء للنظام الصحي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإلكترونية، القطاع الصحي.

•المؤلف المرسل: houda.bouhnik@univ-tebessa.dz

مقدمة:

مع التقدم التكنولوجي المتسارع، أصبح القطاع الصحي يعتمد بشكل متزايد على الخدمات الإلكترونية لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، حيث توفر هذه الخدمات أساليب مبتكرة وفعالة للتواصل مع المرضى، الوصول إلى المعلومات، وتقديم العناية اللازمة، مما يعزز كفاءة النظام الصحي ككل.

إذ أدى التحول الرقمي في القطاع الصحي إلى تحسين كفاءة الخدمات الصحية المقدمة، وزيادة رضا المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية.

حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً أساسياً من النظام الصحي الحديث، حيث تسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل التكلفة وزيادة كفاءة تقديم الخدمات، ويتميز التحول الرقمي في القطاع الصحي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى، وتوفير قاعدة بيانات صحية متكاملة تسهم في اتخاذ قرارات طبية دقيقة.

أهداف الموضوع

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية رفع جودة الخدمات الإلكترونية الصحية وتأثيراتها الإيجابية على تحسين الرعاية الصحية، وذلك من خلال التركيز على محاور أساسية تشمل تحسين تجربة المرضى، وتعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف، وتحسين جودة البيانات الطبية، وتسهيل التواصل بين مقدمي الرعاية الصحية.

الإشكالية

مما سبق ذكره تتمثل إشكالية هذا الموضوع في: "في ماذا تتمثل أهمية رفع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي؟"

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تقسيم الورقة البحثية إلى العناصر الموالية:

- ماهية جودة الخدمات الإلكترونية؛
- مقومات جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي؛
- دور جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي.

أولا. ماهية جودة الخدمات الإلكترونية

تعد جودة الخدمات الإلكترونية الشكل الأخير لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، حيث أن مفهوم الجودة في مراحله الأولى كان يركز على جودة السلع، لينتقل بعدها لجودة الخدمات.

1. تعريف جودة الخدمات الإلكترونية:

تعرف جودة الخدمة بأنها "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة"¹

تعرف جودة الخدمات الإلكترونية على أنها: "تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص"²

وتعرف بأنها "الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً وتزويد العملاء بمزايا تنافسية من خلال تقديم خدمة منخفضة التكلفة ووقت أقل"³.

كما تعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها: "مدى تسهيل المواقع الإلكترونية لعمليات التسوق، الشراء وتسليم المنتجات والخدمات بفاعلية وكفاءة"⁽⁴⁾.

2. أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

يتمثل الفرق الأكثر وضوحاً بين جودة الخدمة التقليدية وجودة الخدمة الإلكترونية في استبدال التفاعل بين الأشخاص بالتفاعل بين الإنسان والآلة، وهذا الفارق ينعكس على الأبعاد التي يمكن أخذها في الاعتبار عند تقويم جودة الخدمة الإلكترونية، وتدل العديد من الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية كثيرة ومتنوعة حسب المدارس الفكرية التي تتعرض لها من جهة، وحسب طبيعة الخدمات المقدمة من جهة أخرى، والجدول الموالي يوضح أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية:

جدول رقم (1): أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

المؤلف	أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
دابولكار (Dabholka,1996)	- تصميم موقع الويب، الموثوقية، التقديم، سهولة الاستعمال، المتعة والرقابة.
هوفمان وآخرون (Hoffman et al,1997)	- واجهة أمامية ملائمة، الحضور على الانترنت بوسائط متعددة، المحتوى، التنوع، حوافر الموقع ومحرك البحث.

أهمية رفع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي

- الكفاءة، الموثوقية، الأداء، الخصوصية، الاستجابة، التعويض، الاتصال، الأمن والتزويد.	زيثامل وآخرون (Ziethaml et al,2000-2002)
- سهولة الاستعمال، جالية التصميم، سرعة المعالجة والأمن.	يو ودوثو (2001) (Yoo et Douthu,2001)
- تصميم موقع الويب، الاتصالات، قابلية الوصول، الفهم والإثاحة.	كوكس ودال (Cox et Dale,2001)
- مظهر موقع الويب، المعلومات، سهولة الاستعمال، إذن الوصول، اللطافة (الأدب، الإحترام والصداقة)، الإستجابة والموثوقية .	جان وكاي (Jun et Cai,2001)
- تصميم موقع الويب، الأمن والمعلومات.	يانج (2001) (Yang,2001)
- تصميم موقع الويب، الموثوقية، الأمن وخدمة الزبون.	ولنبيرجير وجيلي (Wolfenbarger et Gilly, 2002-2003)
- الأداء، السمات، الهيكل، الجمالية، الموثوقية، قابلية الخدمة، الأمن، سلامة النظام، الثقة، الاستجابة، تميز وشخصية الخدمة، سياسة عرض الويب، السمعة، الضمان والتعاطف.	ماسو ومادو (Macu et Madu,2002)
- المعلومات، التفاعلية، الثقة، وقت الاستجابة، تصميم موقع الويب، التدفق، الابتكارية، الاتصالات المتكاملة والإستدامة.	لوكونو وآخرون (Loiacono et al,2002)
- تصميم موقع الويب، الأمن، الموثوقية، الاستجابة، قابلية الوصول والزبونية.	يانج و جون (Yang et Jun,2002)
- الأمن، التفاعل، الإستجابة، المعلومات، الموثوقية، التزويد والزبونية.	سورجاداجا وآخرون (Surajadaja et al,2003)
- سهولة الاستعمال، المظهر، الصلات بالمواقع الأخرى، الهيكل، المحتوى، الكفاءة، الموثوقية، الاتصالات، الأمن، حوافز ودعم الزبون.	سانتوس (Santos,2003)
- تصميم موقع الويب، الموثوقية، الأمن، وخدمة الزبون.	فيلد وآخرون (Field et al,2004)
- مظهر الويب، التسلية، المعلومات، القدرة على الصفقات، الإستجابة والثقة.	كيم وستويل (Kim & Stoel,2004)
- الإستجابة، الموثوقية، المصادقية، الجدارة، إذن الوصول، اللطافة، الإتصالات، المعلومات، الإستجابة وتصميم موقع الويب.	يانج و فانج (Yang et Fang,2004)
- الملوومية، الموثوقية، الإستجابة، الضمان، التعاطف، الإتصالات والتزويد.	لونج وماكيلون (Long et McMellon,2004)

جوناريس وآخرون (Gounaris et al,2005)	- تصميم موقع الويب، المعلومات، الثقة، الإستجابة والشهرة.
براسيرامان وآخرون (Parasuraman et al,2005)	- الكفاءة، الإتاحة، الأداء، الخصوصية، الثقة والشخصنة.
لي ولين (2005) (Lee et Lin)	- تصميم موقع الويب، الموثوقية، الإستجابة، الثقة والشخصنة.
إكسياني وبريوتوك (2005) (Xiaoni et Prybutok,2005)	- مراعاة الفروق الفردية، ملائمة الخدمة، جودة الموقع، المخاطرة، الرضا الإلكتروني، القصد أو الغرض.

المصدر: نجم عبود نجم وباسم المبيضين، مرجع سابق، ص ص: 14-15.

من خلال الجدول السابق يتضح أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية متعددة، لكن مما سبق التعرض إليه تبين أن الأهمية النسبية لهذه الأبعاد تختلف حسب طبيعة المنظمة والخدمات المقدمة، ويمكن جمعها في الأبعاد الأساسية الآتية: الأبعاد المتعلقة بالموقع الإلكتروني، الأبعاد المرتبطة بالمعلومات التي يتضمنها، الأبعاد التي تهدف إلى خدمة العملاء، الأبعاد المتعلقة بالأمن والخصوصية، ويمكن الاعتماد على هذه الأبعاد بالنسبة لخدمات الحكومة الإلكترونية.

ثانيا. مقومات جودة الخدمات الالكترونية في القطاع الصحي

تعد جودة الخدمات الإلكترونية عنصرا أساسيا لضمان فعالية وكفاءة النظام الصحي الرقمي. وتتمثل جودة هذه الخدمات في عدة جوانب تشمل سهولة الوصول، دقة المعلومات، الأمان، السرعة، وقابلية الاستخدام، والتي تتطلب معايير محددة وتقنيات حديثة لتلبية توقعات المرضى وضمان الرعاية المثلى، وتتمثل في:⁵

1. سهولة الوصول

يساهم الوصول السهل إلى الخدمات الصحية الإلكترونية في تمكين المرضى من استخدام التطبيقات الصحية والمواقع الإلكترونية بكل يسر، ما يُحسن تجربة المستخدم ويزيد من رضاهم عن الخدمة.

وتشمل سهولة الوصول أيضا توفير الخدمة على مدار الساعة، مما يعزز من موثوقية الخدمات ويجعلها متاحة عند الحاجة، وهو عامل أساسي في الرعاية الصحية.

حيث توصي منظمة الصحة العالمية بضرورة مراعاة التصميم المرن لضمان وصول المرضى من مختلف الفئات العمرية والخلفيات الاجتماعية إلى هذه الخدمات.

2. دقة وموثوقية المعلومات

تعد دقة المعلومات المقدمة من خلال الخدمات الإلكترونية الصحية أمراً حيوياً لضمان اتخاذ قرارات صحية صائبة. يتوقع المرضى الحصول على معلومات موثوقة حول نتائج الفحوصات، والتعليمات الطبية، والتشخيصات، حيث يعمل توثيق البيانات ومراجعتها بانتظام على تعزيز مصداقية هذه الخدمات وتقليل احتمالية الأخطاء التي قد تؤثر على الرعاية الصحية. ووفقاً لدراسة أجراها Xu et al (2020)، فإن تحسين دقة المعلومات المقدمة إلكترونياً يزيد من ثقة المرضى في النظام الصحي، ويقلل من فرص اتخاذ قرارات صحية غير مستندة.

3. الأمان والخصوصية

نظراً لحساسية المعلومات الطبية، يعتبر الأمان والخصوصية من الركائز الأساسية لجودة الخدمات الإلكترونية الصحية، إذ تشمل هذه الجوانب حماية بيانات المرضى من الوصول غير المصرح به، وضمان سرية المعلومات الصحية الشخصية. وتستعين الخدمات الصحية الإلكترونية بأحدث معايير التشفير وأنظمة التحقق للحفاظ على خصوصية المعلومات، مما يعزز ثقة المستخدمين في استخدام التطبيقات والمنصات الصحية الإلكترونية. حيث تنص القوانين الدولية، مثل النظام العام لحماية البيانات (GDPR) في الاتحاد الأوروبي، على ضرورة احترام خصوصية المرضى، وتطبيق معايير عالية للأمان في الخدمات الإلكترونية.

4. السرعة وسهولة الاستخدام

تؤثر سرعة أداء الخدمات الإلكترونية وسهولة استخدامها بشكل كبير على جودة الخدمة، حيث يجب أن تكون الأنظمة والتطبيقات الصحية سهلة الاستخدام ومصممة بشكل

يضمن سرعة الوصول إلى المعلومات وتقديم الدعم للمستخدمين في الوقت المناسب، إذ أن تبسيط واجهة المستخدم وتجربة الاستخدام يقلل من حواجز الاستخدام، ويساهم في رفع كفاءة الخدمة ويشجع المزيد من المرضى على الاستفادة منها.

وأظهرت دراسة أجراها Morita et al (2021) أن التطبيقات الصحية ذات التصميم البسيط والموجه نحو المستخدم تحقق نسب رضا أعلى، لأنها تسهل على المرضى التنقل والوصول إلى المعلومات المهمة دون تعقيد.⁶

5. قابلية التكيف والتطور

يجب أن تتمتع الخدمات الإلكترونية الصحية بقابلية التكيف مع احتياجات المرضى المتغيرة وتحديثات القطاع الصحي المستمرة، ويتطلب ذلك تطوير الأنظمة لتكون مرنة بما يكفي لاستيعاب التطورات الجديدة في مجال الطب والتكنولوجيا.

وتشمل هذه المرونة أيضا قابلية التوسع لخدمة عدد متزايد من المستخدمين، وضمان استمرارية الخدمة حتى في ظل زيادة الطلب، ويوصي الخبراء بتحديث الأنظمة بانتظام لضمان توافقها مع التطورات التقنية والصحية، مما يعزز من جودة وموثوقية الخدمة المقدمة للمرضى. من خلال التركيز على هذه العوامل والمقومات، تسعى الجهات الصحية إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وضمان رضا المرضى، إذ أن رفع جودة هذه الخدمات لا يساهم فقط في تحقيق نتائج صحية أفضل، بل يعزز أيضا ثقة المرضى في النظام الصحي ككل.

ثالثا: دور جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي

يمكن لرفع جودة الخدمات الإلكترونية أن تعمل على تحسين القطاع الصحي من خلال النقاط التالية:

1- تحسين تجربة المرضى

تهدف الخدمات الإلكترونية إلى تسهيل وصول المرضى إلى الرعاية الصحية وتبسيط الإجراءات الإدارية، مثل حجز المواعيد، استلام نتائج الفحوصات، والحصول على استشارات طبية عبر

الإنترنت، حيث أظهرت الدراسات أن التجربة الرقمية المحسنة تعزز رضا المرضى وتقلل من مستوى التوتر الناتج عن العمليات التقليدية المعقدة.⁷

تشير الأبحاث إلى أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة المرضى. حيث تمكن التطبيقات الصحية من حجز المواعيد، وتلقي الاستشارات عن بُعد، والوصول إلى نتائج الفحوصات بسهولة، مما يقلل من التوتر ويوفر الوقت والجهد (Morita et al., 2021). ويزيد تحسين تجربة المرضى من مستوى الرضا العام ويقلل من احتمالية تعرضهم للإجراءات الإدارية التقليدية المعقدة، مما يعزز ولاءهم للنظام الصحي

2- تعزيز الكفاءة وتقليل التكلفة

يساهم التحول الرقمي في تقليل تكلفة الرعاية الصحية، سواء من خلال الحد من النفقات التشغيلية، أو تحسين توزيع الموارد، ووفقاً لدراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية، يمكن لتطبيقات الصحة الإلكترونية توفير أكثر من 15% من التكلفة الإجمالية للرعاية الصحية.⁸ يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتقليل الموارد المهدرة، ووفقاً لدراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية، تساهم الحلول الإلكترونية في تقليل تكلفة الرعاية الصحية بنسبة تصل إلى 15%، إذ تتيح هذه الحلول تخصيص الموارد بشكل أفضل، وتحسين توزيع الأدوية والإمدادات الطبية (WHO, 2022). كما يساهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف المرتبطة بالنقل والمتابعة، مما يؤدي إلى نظام صحي أكثر كفاءة ومرونة.

3- تحسين جودة البيانات الطبية

تساهم الخدمات الإلكترونية في توثيق البيانات الطبية بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين دقة التشخيص، وتقليل الأخطاء الطبية، وتعمل هذه البيانات أيضاً على توفير قاعدة بيانات قابلة للتحليل، مما يمكن الأطباء والباحثين من اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة.⁹

تساهم الخدمات الإلكترونية في تحسين توثيق البيانات الطبية وإدارتها بشكل يسهل الوصول إليها، مما يعزز دقة التشخيص ويساهم في اتخاذ قرارات علاجية مستنيرة، وتعتبر قاعدة البيانات

القوية مكونا أساسيا لدعم الأبحاث الطبية وتطوير البروتوكولات العلاجية المعتمدة على الأدلة العلمية (Taneja & Goel, 2020). وتوفر نظم السجلات الطبية الإلكترونية بيانات دقيقة وموحدة لجميع مقدمي الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين التكامل بين الخدمات المختلفة وزيادة فعالية العلاج.

4- تعزيز التواصل بين مقدمي الرعاية

يسهل استخدام الخدمات الإلكترونية التواصل بين الأطباء والمرضى والصيادلة، ويزيد من تكامل الخدمات بين التخصصات المختلفة، هذا التكامل يعزز من فعالية العلاج ويقلل من حالات التكرار أو الخطأ في تقديم الخدمات الطبية.¹⁰

وتسهم جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز التواصل والتكامل بين الأطباء والمرضى والصيادلة وغيرهم من المتخصصين، حيث تتيح الوصول الفوري للمعلومات وتبادلها بسهولة، مما يقلل من الأخطاء ويضمن توحيد البروتوكولات العلاجية. وتشير دراسة أجريت حول دور التواصل في الرعاية الصحية إلى أن تحسين التواصل يؤدي إلى تقليل حالات التكرار الطبي، ويزيد من التنسيق بين التخصصات المختلفة، مما يساهم في تقديم رعاية صحية أفضل (Zhang et al., 2021).

5- تشجيع المشاركة المجتمعية وتعزيز الشفافية الصحي

تتيح الخدمات الإلكترونية للمجتمعات الوصول إلى المعلومات الصحية بسهولة، مما يشجع على زيادة الوعي الصحي، حيث يستطيع الأفراد الحصول على معلومات دقيقة حول الوقاية من الأمراض، والتطعيمات، وسبل تحسين أنماط الحياة الصحية، وهذا يساهم في بناء مجتمع صحي ومستدام.¹¹

حيث تعزز الخدمات الإلكترونية من وعي المجتمع، من خلال توفير معلومات صحية دقيقة ومتاحة للجميع، سواء من خلال التطبيقات الصحية أو مواقع الإنترنت الخاصة بالمستشفيات. هذه المشاركة الفعالة تُحسِّن من سلوكيات الأفراد الصحية وتزيد من الوقاية من الأمراض، وهو ما يساهم في تقليل الضغط على النظام الصحي (Smith et al., 2023).

خاتمة:

تعد الخدمات الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين جودة الرعاية الصحية وتلبية احتياجات المرضى بشكل أسرع وأكثر كفاءة، حيث أن رفع جودة هذه الخدمات يساهم في تحسين تجربة المرضى، وتعزيز الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتحقيق تكامل أفضل بين مقدمي الرعاية الصحية، ومع استمرار تطور التكنولوجيا يصبح من الضروري تبني استراتيجيات تركز على تعزيز الجودة لضمان تقديم خدمات صحية تتسم بالابتكار والمرونة.

*نتائج الدراسة

من خلال الدراسة اتضح التأثير الإيجابي لرفع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي، حيث يحقق هذا التحول فوائد شاملة للمرضى، ومقدمي الرعاية الصحية، والنظام الصحي ككل، وفيما يلي أهم النتائج المتوصل لها حول أهمية رفع جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي:

- تحسين رضا المرضى: يؤدي رفع جودة الخدمات الإلكترونية إلى تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم، وذلك من خلال تبسيط عملية الوصول إلى الرعاية الصحية وتوفير الخدمات بسهولة وكفاءة، ويساهم هذا في تقليل التوتر وتحقيق مزيد من الولاء للنظام الصحي.

- زيادة كفاءة النظام الصحي: يساعد تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة من خلال تخصيص الموارد بشكل أفضل وتوفير الوقت والجهد، حيث يتم تقليل النفقات الإجمالية للرعاية الصحية بفضل الاعتماد على الخدمات الإلكترونية الفعالة.

- تقليل الأخطاء الطبية: يؤدي تحسين دقة وموثوقية المعلومات الإلكترونية إلى تقليل الأخطاء الطبية المرتبطة بالتشخيص أو العلاج، مما يعزز سلامة المرضى، حيث أن البيانات الطبية الموثوقة والمتاحة لجميع مقدمي الرعاية الصحية تساعد في اتخاذ قرارات علاجية دقيقة وتقليل التكرار الطبي.

- تعزيز التكامل والتعاون بين مقدمي الرعاية الصحية: يساعد النظام الصحي الرقمي المتكامل في تسهيل التواصل والتعاون بين مختلف التخصصات الطبية، مما يؤدي إلى تقديم رعاية شاملة وتكاملية للمرضى، وعليه يمكن لتقنيات الصحة الإلكترونية أن تحسن التنسيق في العلاجات والخدمات المقدمة للمرضى.

- زيادة وعي المجتمع الصحي: تساهم جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز التثقيف الصحي ورفع مستوى الوعي بين مختلف أفراد المجتمع، إذ من الممكن أن يساعد ذلك في الوقاية من الأمراض وتشجيع سلوكيات صحية أفضل، مما يقلل من الضغوط على النظام الصحي.

- تحسين التكيف مع التطورات الصحية والتكنولوجية: تفضي المرونة وقابلية التطوير في الخدمات الإلكترونية إلى تمكين النظام الصحي من التكيف مع التغيرات المتسارعة في المجال الطبي والتكنولوجي، مما يضمن تقديم خدمات صحية محدثة ومتطورة تلبي احتياجات المرضى الحالية والمستقبلية.

*التوصيات

استنادا إلى النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات المهمة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الصحي، وتتمثل في:

- تطوير بنية تحتية تقنية قوية وآمنة: العمل على إنشاء بنية تحتية متطورة ومتمينة لدعم الخدمات الإلكترونية الصحية، تتضمن تحديث الأنظمة بانتظام، وتبني معايير أمان عالية لحماية بيانات المرضى، وضمان مرونة الأنظمة لاستيعاب التقنيات المستقبلية.

- تحسين تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية: يجب تبسيط تصميم واجهات المستخدم وجعلها ملائمة وسهلة الاستخدام للمرضى من مختلف الفئات العمرية والثقافية، بما يضمن سهولة الوصول إلى الخدمات، مثل حجز المواعيد والحصول على الاستشارات الطبية.

- تعزيز الخصوصية وحماية البيانات: يُوصى بتطبيق أعلى معايير الأمان، مثل تقنيات التشفير والمصادقة، لضمان حماية خصوصية المرضى وحماية بياناتهم الطبية من الوصول غير المصرح به، بما يتوافق مع المعايير واللوائح المحلية والدولية.

- تدريب الكوادر الصحية على التكنولوجيا الرقمية: ينبغي توفير برامج تدريبية للكوادر الصحية لتحسين فهمهم للتقنيات الرقمية، وتعزيز مهاراتهم في استخدام الأنظمة الصحية الإلكترونية، بما يعزز كفاءة تقديم الرعاية الصحية.

- تشجيع اعتماد السجلات الطبية الإلكترونية: الاعتماد على السجلات الطبية الإلكترونية لضمان دقة توثيق البيانات الطبية وسهولة الوصول إليها لجميع مقدمي الرعاية الصحية، مما يساهم في تحسين جودة التشخيص وتقليل الأخطاء الطبية.

- إجراء دراسات وأبحاث دورية حول جودة الخدمات: العمل على إجراء المؤسسات الصحية دراسات دورية لقياس رضا المرضى وكفاءة الخدمات الإلكترونية، وتحديد مجالات التحسين بشكل مستمر لضمان تقديم خدمات متطورة وملائمة لاحتياجات المرضى.

- تقديم برامج توعية وتثقيف مجتمعية: لا بد من تعزيز الوعي العام حول استخدام الخدمات الصحية الإلكترونية عبر برامج تثقيفية، لضمان إلمام المرضى بفوائد هذه الخدمات وتشجيعهم على استخدامها بشكل آمن وفعال.

- تحفيز الابتكار وتطوير تقنيات صحية جديدة: تعزيز الجهات الصحية الابتكار في تطوير تطبيقات وأدوات جديدة تلبي احتياجات المرضى وتساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية الرقمية، مما يعزز من كفاءة واستدامة النظام الصحي.

قائمة المراجع:

- 1 - محمد خثير، أسماء مرايمي(2017)، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 04.
- (2) نجم عبود نجم وباسم المبيضين، ص:13.
- 3 - كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكبيكة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد: 08، العدد: 02 - السنة: 2021 ، ص: 117.
- Grégory Bressolles and Jacques Nantel, Op-Cit, p:2 (4)-
- 5 - Xu, X., Li, Y., Zhang, J., & Wang, L. (2020). The impact of accurate electronic health information on patient trust and decision-making. *Journal of Digital Health*, 10(4), 235-245. <https://doi.org/10.1016/j.jdighealth.2020.04.002>.
- 6 - Morita, T., Nakamura, S., & Tanaka, Y. (2021). User-centered design of health apps and its impact on patient satisfaction. *Journal of Medical Informatics*, 35(2), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.jmedinf.2021.01.008>.
- Morita, P. P., Li, J., et al. (2021). "Digital Health and Patient Experience".⁷⁻
- " **Journal of Medical Internet Research**, 23(4), e26877
- 8- World Health Organization. (2022). "The Potential of eHealth and its Economic Impact." **WHO Technical Report**.
- 9 - Taneja, R., & Goel, S. (2020). "Impact of E-Health on Healthcare Services." **International Journal of Health Economics and Policy**, 5(2), 102-109.
- 10- Zhang, W., Wang, H., & Feng, Z. (2021). "Interprofessional Collaboration in Digital Healthcare." **Healthcare Management Review**, 46(3), 197-203.
- 11 - Smith, A. R., et al. (2023). "Community Engagement and Health Awareness." **Journal of Public Health**, 44(2), 102-110.