

الحوكمة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية - مع الاشارة إلى تجربة الجزائر -

## The electronic governance as a tool to improve health service quality - Algeria's experience -

تلي مريم

**Telli Mariem**

جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، mariem.telli@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/29 تاريخ القبول: 2021/06/07 تاريخ النشر: 2021/09/30

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الحوكمة الالكترونية في عصنة إدارة المنظمات الصحية، و خاصة في اعتمادها على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية. وتسعى الجزائر لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في قطاع الخدمات الصحية لتسهيل عملها وتحسين من خدماتها. واستنادا على واقع تجربة الجزائر في هذا المجال توصلت الدراسة إلى أن الجزائر مازالت في المراحل الأولى لذلك عليها تكثيف جهودها و الاستفادة من تجارب الدول في مجال الحوكمة الإلكترونية و آلياتها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

كلمات مفتاحية: الحوكمة، الحوكمة الإلكترونية، الجودة، جودة الخدمة الصحية، تجربة الجزائر.

تصنيفات JEL : G34، L86، I11

### Abstract:

The aim of this study is to highlight the role of the electronic governance in modernizing the management of health organizations, considering as an effective mechanism to achieve this, especially in its reliance on information and communication technology in improving and developing the quality of health services. Algeria seeks to implement electronic governance in the health services sector to facilitate its work and improve its service. And based on the reality of Algeria's experience in this field, the study concluded that Algeria is still in the early stages. Therefore, it must intensify its efforts and benefit from the experiences of countries in

the field of electronic governance and its mechanisms in improving the quality of health services.

**Keywords:** Governance; electronic governance; quality; health service quality; Algeria's experience.

**JEL Classification Codes:** G34, L86, I11

المؤلف المرسل: تلي مريم، الإيميل: [mariem.telli@univ-biskra.dz](mailto:mariem.telli@univ-biskra.dz)

## 1. مقدمة:

في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع الرفاه الاجتماعي واستثمار الموارد الاقتصادية المختلفة بشكل علمي وعقلاني ، أصبحت الإدارة الرقمية وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح على التغير والابتكار المستمر ، الإبداع و التنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء التسييري والنمو الاقتصادي لمنظمات الأعمال المعاصرة والمؤسسات الكبيرة الحجم والمتوسطة والصغيرة ، كما انها تعمل على زيادة كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي لها وتحسين صورة مخرجاتها وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات ، الشيء الذي مكن منظمات الأعمال المعاصرة من الاستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم بنيتها التحتية ، وتحويل هيكلها التقليدية ، وتغيير في مصطلحاتها الإدارية وظهور ما يعرف بالحكومة الإلكترونية . وتحظى هذه الاخيرة أهمية كبيرة على مستوى العالم والمنظمات وذلك بسبب سوء الادارة والافتقار للرقابة والخبرة والمهارة فضلا عن نقص الإفصاح والشفافية والفساد المالي والإداري، وان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المنظمات بمختلف قطاعاتها وخاصة المنظمات الصحية تساهم في تعزيز الالتزام بالقوانين و العمل على حماية ممتلكات المنظمة،، الانضباط الذاتي، المسؤولية أمام الأطراف المختلفة، وتحسين جودة الخدمات الصحية خاصة في ظل انتشار الأزمات الصحية مثل فيروس كورونا، فالحكومة الإلكترونية بفضل آلياتها و تكنولوجياتها ساهمت في تحسين وتطوير جودة الخدمات للمؤسسات الصحية في الجزائر .

وبناء على ما سبق، فإن إشكالية الورقة البحثية تتمحور حول:

ما مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر ؟

### فرضيات البحث:

تساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر

### أهمية البحث :

تبرز أهمية هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تنمية وتطوير إدارة المنظمات الصحية ، مما يحقق جودة الخدمة الصحية، وتقريب الإدارة من المواطن، بحيث يصبح هذا الأخير يتلقى حاجياته بشكل أسرع وأجود من الإدارة التقليدية. أما فيما يخص أهمية الدراسة العلمية تكمن في إثراء الموضوع بصفة خاصة وحقل علم الإدارة بصفة عامة.

### منهجية البحث

قصد الإمام أكثر بجوانب هذا البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب والبحث المقدم وذلك باستعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيراته ومحاولة فهمها و تحليلها، من خلال الاستعانة بتشكيلة متنوعة من المراجع والبحوث .

## 2. الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية عبارة عن مرحلة متقدمة من مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ولا يمكن تطبيقها ابتداء لما تحتاجه من تهيئة على المستوى الفني والسياسي والاقتصادي وحتى الاجتماعي ، فالحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات وتسعى للوصول الى رضا الجهات المستفيدة.

### 1.2 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من أقدمية مصطلح الحكومة والذي يعود إلى القرن 13، إلا أن استخدامه وانتشاره على الصعيدين السياسي والاقتصادي لم يتبلور إلا في السنوات الأخيرة، وذلك في إطار التغير الحاصل في شكل وطبيعة دور الدولة، فعلى المستوى العملي لم تعد الدولة هي الفاعل الرئيسي في صنع وتنفيذ السياسات العامة بل أصبح هناك فاعلون آخرون مثل المنظمات، المؤسسات الدولية، القطاع الخاص ومنظمات

المجتمع المدني، فالحوكمة، الحاكمية، الحكمانية، الحوكمة الإدارية كلها مصطلحات تعبر عن (**Governance**) والتي تعني الطرق والأساليب التي تستخدمها الحكومات في إدارة تفاعلاتها، شؤونها وأنشطتها، أما الأمم المتحدة (UNESCAP, 2009) فتعرفها على أساس أنها "عمليات صنع وتنفيذ (أو عدم تنفيذ القرارات، كذلك هي تشير إلى الطريقة التي يقوم فيها كل من المسؤولين والمؤسسات الحكومية أو غير الحكومية بممارسة سلطاتهم من أجل رسم السياسات العامة وتقديم سلع وخدمات عمومية للمواطنين" (جلال كريمة، 2014، صفحة 03).

وتعرف الحوكمة كذلك بأنها "النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية" (سترة العليجة، 2021، صفحة 99).

وعليه فالحوكمة الإلكترونية تركز على بعدين أساسيين هما (سفير محمد، وآخرون، 2019، صفحة 24):

- الالتزام : ويقصد به تلبية توقعات المساهمين وكل الاطراف الفاعلة مع المؤسسة بكل شفافية وأمانة؛
- الأداء: وتشير إلى استخدام كل الوسائل والادوات اللازمة من اجل الرفع من مستوى اداء المؤسسة والتقليل من المخاطر .

اما الحوكمة الالكترونية فتعرف على انها "حسن استخدام الموارد بفعالية وكفاءة واقتصادية وشفافية لتقديم أفضل لكل الخدمات المقدمة إلكترونيا للمواطنين للقطاع الخاص (الشركات)، وفيما بين الأجهزة الحكومية وكذلك للمواطنين، من خلال حسن سيطرة المؤسسة على مواردها المختلفة" (ياسر الهام، 2020، صفحة 334) .

الحوكمة الالكترونية هي "سلسلة العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني والتي تهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات و المخاطبات والمستندات الرسمية غير الرسمية بين الحكومة والمواطن و تأمين سبل حفظها و أرشفتها و رقمتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات" (والي فايزة، 2018، صفحة 277) .

تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري بما يضمن صحة المدخلات ودقة المخرجات ، بناءً على أسس سليمة للمعالجة وإجراءاتها في المؤسسات الحكومية" (محمد عبد المحسن، وآخرون، 2019، صفحة 210) .

وعليه يمكن الإشارة إلى الحكومة الإلكترونية على أنها " استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفير المعلومات و الخدمات للأفراد والمجتمع ككل مما يسهل عملية اتخاذ القرارات ويزيد من المصداقية والشفافية " .

## 2.2 أهداف الحكومة الإلكترونية :

يمكن تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي (ياسر الهام ، مرجع سابق ، صفحة 336):

- تسعى الحكومة من خلال اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل وتدعيم ديناميكية العمل الداخلي للمؤسسات من خلال تشجيع تفاعلاتها، وتحسين سيرورة اتخاذ القرارات ومشاركة المواطنين؛
- تؤدي إلى الرشادة في تسيير الخدمات العمومية لفائدة مختلف الأعوان العمومية الخاصة والمواطنين؛
- تنزع و تتعدى الحدود الجغرافية؛
- توفير أحسن للمعلومات وتقلص أجود الخدمات؛
- تحقيق الشفافية بهدف التقليل والحد من الفساد؛
- تعزيز المصداقية والمسؤوليات السياسية؛
- تعزيز الممارسات الديمقراطية من خلال المشاركة والتشاور مع تبادل المعلومات مع المواطنين والشركات أو الإدارات الحكومية الأخرى؛
- تسليم أسرع وأكثر كفاءة الخدمات العامة؛
- تحسين الكفاءة الداخلي؛
- الحد من تكاليف وزيادة الإيرادات؛
- إعادة هيكلة العمليات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات.

### 3.2 ابعاد الحوكمة الإلكترونية :

يعتقد مازن حبيب ان ابعاد الحوكمة الالكترونية تتألف من عشرة عناصر (الشفافية، المشاركة، العدالة والمساواة، الموثوقية، الفاعلية، المساءلة، الاتقان الإداري، الخدمة التنظيمية، التنبؤ، التكاملية) وبذلك ينطوي مفهوم الحوكمة الالكترونية على ثلاثة ابعاد رئيسية تشمل (مازن حبيب، 2015):

• **البعد السياسي:** حيث يعني طبيعة النظام السياسي وشرعية التمثيل، والعناصر العشرة حيث يركز

هذا البعد على قيم الديمقراطية الليبرالية وفلسفتها السياسية؛

• **البعد الاقتصادي والاجتماعي:** لما له من علاقة بالسياسات العامة والتأثير على حياة السكان

ونوعية الحياة والوفرة المادية وارتباط ذلك بدور المجتمع المدني واستقلالته وبالتركيز على نمط

اقتصاد السوق الحر؛

• **البعد التقني والإداري:** أي كفاءة وفاعلية الاجهزة فلا يمكن تصور إدارة عامة فاعلة من دون

الاستقلال عن النفوذ السياسي ولا يمكن تصور مجتمع مدني دون استقلالته عن الدولة ولا تستقيم

السياسات الاقتصادية والاجتماعية بغياب العناصر العشرة، وهكذا إذ يحتاج الأمر إلى درجة من التكامل.

وانطلاقاً من أن إصلاح المجال الإداري أصبح يمثل احد الأبعاد الجوهرية في فلسفة الحوكمة إلى جانب البعد

السياسي والبعد الاقتصادي نجد هناك تصورات تقويمية لمفهوم الخدمة العمومية برزت كشكل جديد

لتمثل تحولا في مفهوم الإدارة العامة من صورة تقليدية إلى نموذج يعيد النظر في الطرق والآليات التي يتم بها

تقديم الخدمة العامة للمواطنين وقطاع الاعمال بشكل يدعم مبادئ السعي للوصول الى الحوكمة

الالكترونية.

### 4.2 متطلبات نجاح الحوكمة الإلكترونية :

اشارت الدراسات الى ان عددا من العوامل الحاسمة قد تؤدي الى نجاح الحوكمة الالكترونية سيتم التطرق

على النحو الآتي (صالح مهدي، وآخرون، 2019، صفحة 597):

• **الدعم الإداري:** تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في

المؤسسات كافة احد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحوكمة الالكترونية ؛

- **البنية التحتية للاتصالات وموارد تكنولوجيا المعلومات:** يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنى التحتية، مع أن كل ذلك يترتب عليه كلفة تقع على الموازنات المالية للدول عامة، وعلى كاهل المواطنين خاصة؛
- **التشريعات:** لإنجاح الحكومة الالكترونية فان الأمر يتطلب الاعتراف بعمليات الحكومة الالكترونية تشريعيا، وتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، والسماح باطر التعاون بين المؤسسات، والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي؛
- **الموارد البشرية:** مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها الكترونيا نمت الحاجة الى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد ؛
- **سلوك العاملين:** يعتمد تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية على مدى قبول هذه التطبيقات من قبل الافراد العاملين سواء كانوا مديرين او موظفين، اذ ان عدم ادراكهم للمنافع التي تقدمها هذه التطبيقات فأنهم سوف يترددون في تبني هذه التطبيقات، فضلا عن ادراك المديرين والعاملين لمنافع تطبيقات الحكومة الالكترونية لا بد من جاهزيتهم واستعدادهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم، لا بد من جاهزيتهم واستعدادهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم . كما أن وجود افراد يدافعون ويؤيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات ولديهم روح المبادرة والابداع يؤثر بصورة ايجابية على قرار تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الالكترونية مطلبا أساسيا للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من اجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول؛
- **الأمن والخصوصية:** يعرف الأمن على أنه مجموعة من الاجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول اليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها أما الخصوصية فهي

المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم تخزينها في نظم الحوكمة الالكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين.

### 3. جودة الخدمة الصحية

تتنوع الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ولعل من ابرزها واهمها الخدمات الصحية التي تسعى ادارة المؤسسات الصحية بكل آلياتها و ووسائلها إلى تحسن وترقية خدماتها بهدف كسب رضا الزبائن والعملاء الذين اصبحوا أكثر إدراكا وفهما للجودة .

#### 1.3 تعريف جودة الخدمات الصحية

أشار بعض الباحثين إلى أن جودة الخدمة الصحية بأنها "تبنى الإجراءات الكفؤة في العمليات والاهتمام بمفاهيم الجودة ومكوناتها لأغراض تحقيق الأهداف الاستراتيجية حيث انه طالما أن المستشفيات تعمل في بيئة ديناميكية وتسعى الى تحقيق الأهداف المخططة لها لضمان البقاء والاستمرار لذلك فان نوع التعامل مع الشبكة المجتمعية ذات العلاقة وأسلوبه وطبيعته تلقي بظلالها على جودة الخدمة الصحية ونوعيتها ولاسيما أن العالم الحالي هو عالم الخدمات" (سعدون حمود، 2017، صفحة 134).

ويمكن النظر الى مفهوم الجودة في الخدمات الصحية في بيئة المنظمة الصحية باختلاف الفئات البشرية العاملة فيها والمتعاملة معها ونظرة وتقويم كل منهم لمعنى الجودة ومفهومه الشخصي لها، فالجودة تعني للمريض معاملته باحترام واهتمام وتعاطف وتفهم من قبل كافة العناصر البشرية التي يحتك ويتصل بها بشكل مباشر أو غير مباشر اثناء تواجده واقامته في المستشفى وتعني للأطباء توفير أعلى مستوى من المعارف والمهارات الطبية والمعدات والاجهزة الرعاية المرضى وتعني للإدارة توفير أفضل العناصر البشرية والمادية اللازمة لتقديم الخدمة وقيام الاطباء ومزودي هذه الخدمات بالتقييم المستمر لخدماتهم وتدريب وتعليم العناصر البشرية العاملة في المنظمة لضمان التحسين المستمر لهذه الخدمات (نادية لطفي، حيدر منصور، 2016، صفحة 270) .

ومما تقدم يمكن القول بأن جودة الخدمة الصحية تمثل "قدرة المنظمات الصحية على تلبية توقعات ورغبات المريض من خلال توفير الظروف والمعدات اللازمة في تقديم الخدمات الصحية".



### 2.3 خصائص جودة الخدمة الصحية

لجودة الخدمة الصحية العديد من المميزات والخصائص نذكر منها:

- تتميز خدمات المستشفيات بكونها عامة للجمهور، وتسعى من تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة لمختلف الجهات والأطراف المستفيدة؛

- تتميز بكونها على درجة عالية من الجودة فهي مرتبطة بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شيء آخر يمكن تعويضه أو إعادة شرائها؛

- تتأثر المستشفيات بصفة خاصة بالقوانين والأنظمة الحكومية سواء كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص؛

- في منظمات الأعمال تكون قوة القرار بيد شخص واحد، أو مجموعة من الأشخاص يمثلون الإدارة، في حين تتوزع قوة القرار في المستشفى بين مجموعة الإدارة ومجموعة الأطباء ؛

- نظرا لتذبذب الطلب على الخدمة الطبية في ساعات اليوم أو الأسبوع أو الموسم وهدف سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، يستوجب الاستعداد المبكر وحشد الطاقم الطبي والإداري والموارد المتوفرة لتقديم الخدمة الطبية اللازمة (علاء الدين درويش، 2013، صفحة 84).

**3.3 أهمية الجودة في الخدمات الصحية:** تبرز أهمية الجودة في تحقيق ما يأتي (سعدون حمود، مرجع سابق ، صفحة 134) :

● زيادة الخيارات المتاحة أمام المرضى وزيادة رضا العاملين؛

● تحقق الجودة إشباع حاجات المرضى والمراجعين للمنظمات الصحية؛

● لها تأثير واضح على خبرات العاملين؛

● الإقلال قدر الإمكان من الأخطاء الطبية ؛

● الإقلال من الوقت اللازم لإنهاء المهام والواجبات؛

● الاستغلال الأمثل من الموارد المتاحة.

**4.3 ابعاد جودة الخدمة الصحية**

تتمثل أبعاد جودة الخدمات الصحية فيما يلي (بن تريح بن تريح، عيسى معزوزي، 2018، صفحة 79):

- **الجوانب الملموسة:** وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات و مظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمى الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقديم خدمة من قبل العميل بالاعتماد وعلى الخصائص الشكلية أو الأساسية المرفقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات.. الخ)؛
- **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماماً مثلما تم وعده؛
- **الاستجابة:** وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها؛
- **الثقة والمصدقية:** ما هي درجة الثقة بمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة؟ ما هي مصداقية مقدم الخدمة؟ هل يلتزم بوعوده وبما يقوله؟ ؛
- **التعاطف:** ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية و كمثال، كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم حين يتعرف على حاجات العميل ويدركها؟ ما مدى تفهم مقدم الخدمة المشاعر العميل وتعاطفه مع مشكلته .

#### 4. واقع الحوكمة الالكترونية في مجال الخدمات الصحية بالجزائر:

تهدف الجزائر إلى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للربط بين مختلف المراكز الصحية وتسهيل الاجراءات لتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية أي إيصال مجمل هذه الهيكل الصحية الوطنية في شبكة وطنية واستغلال التقنيات التكنولوجية الحديثة في مجال تحسين جودة الخدمات الصحية.

#### 1.4 مشروع الصحة الالكترونية في الجزائر: وقد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة و

أساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي و نذكر منها:

نظام يسهر على الوقاية الوبائية الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين الاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات و الرسائل هذه المشاريع تعطي ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الصحية، حيث تمكن من مراقبة الموارد البشرية والميزانية والأدوية بالإضافة إلى تسيير الأجهزة الطب والمؤسسات الصحية التابعة لوزارة الصحة، و من خلال هذه المشاريع جاءت فكرة شبكة صحة الجزائر والتي مرت ب ثلاث مراحل (عشة فاطمة، لعربي غويبي، 2018، صفحة 36):

**المرحلة الأولى:** دخلت حيز التنفيذ في 10 سبتمبر 2006 وشملت 95 موقع في هذه المرحلة تم

تسجيل عدة إجراءات فعلية خاصة فيما يتعلق بالمراقبة الوبائية؛

**المرحلة الثانية:** فيها تم التوقيع على اتفاقية بين وزارة الصحة والسكان و إصلاح المستشفيات و بين اتصالات الجزائر بتاريخ 01 مارس 2007 بموجبها سيتم ربط 034 موقعا من بينها 31 مؤسسة استشفائية مختصة عبر الوطن و 51 قطاعا صحيا ، بالإضافة إلى 341 مدرسة تكوين شبه طبي تابع الوزارة الصحة؛

**المرحلة الثالثة:** و فيها تم التوقيع على اتفاقية أخرى بين وزارة الصحة و اتصالات الجزائر تشمل 151 موقعا (مستشفيات الملحقات الاستشفائية و القطاعات الصحية ) لتكتمل شبكة الانترنت "صحة الجزائر " و تعمم على 811 موقعا خاصا بالقطاع الصحي عبر الوطن و تتمثل مهام الشبكة في المراقبة الوبائية خاصة المتعلقة بالأمراض ض ذات التصريح الإجباري الكوليرا ان التفويد ، السل ... و بفضل هذه الشبكة تم التعرف على الأمراض المذكورة عن طريق الأطباء سواء بالقطاع العام أو الخاص و في أي مكان .

**2.4 الأنظمة الإلكترونية الصحية بالجزائر:** في إطار تطوير الصحة الإلكترونية عملت وزارة الصحة و إصلاح المستشفيات في السنوات الأخيرة بإدخال أنظمة إلكترونية في القطاع الصحي بغية التحسين من الخدمات الصحية للمريض وفرض الرقابة وتسهيل عملية المسائلة وبسط الشفافية من خلال هذه الأنظمة المتطورة ونذكر (بريش محمد عبد المنعم، 2018، صفحة 251):

● **نظام السجل الوطني لمرضى السرطان:** والهدف من هذا السجل قياس نسبة حدوث السرطان ووصف الحالات حسب الزمان والمكان والأفراد والمرض وتوفير قاعدة بيانات وطنية من خلال طريقتين أساسيتين وهنا الإبلاغ عن الحالات من قبل القطاع الصحي أو جمع المعلومات من المستشفيات والمختبرات التشخيصية، بحيث يسمح هذا السجل بتقييم مدى متابعة الحالة، ومن خلاله تم وضع مخطط وطني لمكافحة لداء السرطان ( 2019\_ 2015) بحيث يعتبر لوحة قيادة المسيري مراكز ضد أساسيتين وهنا الإبلاغ عن الحالات من قبل القطاع الصحي أو جمع المعلومات من المستشفيات والمختبرات التشخيصية، بحيث يسمح هذا السجل بتقييم مدى متابعة الحالة، ومن خلاله تم وضع مخطط وطني لمكافحة لداء السرطان ( 2019\_ 2015) بحيث يعتبر لوحة قيادة لمسيري مراكز ضد السرطان إذ يتم وضع جميع المعلومات المتعلقة بداء السرطان عن طريق مواقع إلكترونية خاصة في إطار خطة وطنية لمحاربة السرطان؛

● **نظام تسيير ومراقبة عملية التلقيح والنظام الخاص بالأمراض ذات التصريح الإجباري:** هو نظام معلوماتي صحي يهدف إلى تسيير الأمراض ذات التصريح الإجباري والإعلام بطريقة سريعة المختلف الجهات المسؤولة للقطاع الصحي من أجل اتخاذ القرار الفعال والسريع للمرضى، والنظام المعلوماتي الخاص بالإحصائيات والمؤشرات هو نظام معلوماتي يسمح بجمع والتدقيق وتحليل المعطيات والمؤشرات والنظام الخاص بتسيير العيادات متعددة الخدمات ، والنظام الخاص بالاتصال والمناوبة الإدارية وكل هذه الأنظمة الصحية ستساهم في تحسين الخدمة الصحية ؛

● **مشروع الطب عن بعد:** يمكن عرض التجربة الجزائرية في مجال الطب عن بعد من خلال: تجربة ولاية ورقلة حيث تم اللجوء إلى استعمال الطب عن بعد بين مستشفى بئر طرارية بالعاصمة ومستشفى ورقلة وتضمنت محاضرة ألقاها بروفيسور من العاصمة وحضرها العديد من أطباء مستشفى ورقلة. 7 حصة طب عن بعد بين أطباء المستشفىين السابقين وتم تشخيص حالة طفل فيها. تسيير عملية جراحية على مستوى مستشفى ورقلة من قبل البروفيسور موسي عشير من مستشفى العاصمة انطلاقا من استعمال التقنيات الحديثة. وعليه تكمن أهمية تطوير النظام المعلوماتي

في القطاع الصحي من خلال رقمنة تسيير كل المؤسسات الاستشفائية الوطنية والملفات الطبية للمرضى قصد تطوير ودعم القطاع الصحي الذي سيعمم على كل المستشفيات الوطنية.

#### 3.4 دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في الجزائر :

بعد قطاع المعلومات والاتصالات أهم قطاع نابض و حساس في عصرنا الحالي ، حيث أصبح يطلق على المجتمعات المتقدمة في هذا المجال بمجتمعات المعلومات تمييزا لها عن غيرها من المجتمعات المتخلفة في هذا القطاع، نظرا لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تفاوت خارجي كبير بين الدول مرده صناعة التقنية و التحكم فيها (سفيان فوكة، 2009، صفحة 13)، فلم يعد قياس مدى تقدم الدول بمستوى دخلها القومي وحسب بل كذلك بإجمالي ناتجها المعلوماتي في عصر معالجة المعلومات و إنتاجها في صور متعددة. وإن هذا ما يفرض على الدول ضرورة الاستفادة من التطور الهائل الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتأدية وظائفها المختلفة وعلى رأسها توفير الرعاية الصحية لمواطنيها وتحقيق رضاهم على أداء النظام الصحي من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق كفاءة هذا النظام من حيث توازن مصاريفه مع ما تقدمه من خدمة و مدى قدرته على رسم استراتيجيات مستقبلية تضمن الاستقرار والتطور المستمر للقطاع الصحي وزيادة جودة خدماته الصحية وإن هذا لن يتحقق إلا من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية التي من شأنها إرساء مبادئ الشفافية والرشادة والرقابة والمحاسبة في تسيير هذا القطاع، الذي وعلى الرغم مما تخصصه الدولة الجزائرية من أموال طائلة له لم يحقق الأهداف المرسومة؛

فالحكومة الإلكترونية هي التي تستحق الرشادة في تسيير النظام الصحي الجزائري وتضمن عدم هدر المزيد من الأموال دون تحقيق المخططات المرسومة من طرف الجهات الوصية على هذا القطاع، فالجزائر حسب تقرير البنك الدولي تضيع 20 بالمائة من النفقات على قطاع الصحة بسبب سوء التسيير والفواتير المرتفعة لشراء الأدوية ، ومن شأن تطبيق الحكومة الإلكترونية الحد من هذه الظاهرة التي أصبحت الآفة التي تنخر هذا القطاع و تبعده عن تأدية وظيفته الأساسية السامية، والمتمثلة في ضمان الرعاية الصحية ؛

وعليه إن تطبيق الحوكمة الالكترونية في محاربة البيروقراطية و خفض الإجراءات الروتينية وتقليص حجم الرزمة الورقية للمريض الذي سيصبح بإمكانه الحصول على موعد في المستشفيات العمومية عن طريق البريد الالكتروني كما أنه لن يضطر إلى حمل ملفه الطبي نظرا لاستحداث إنشاء الملفات الالكترونية، التي تحوي المعلومات حول هوية المريض وبيانات عن طبيعة مرضه وكل الإجراءات والفحوصات التي أجراها، بالإضافة إلى تواريخ دخوله ومغادرته المستشفى، وهذا ما سيساهم ما لا شك فيه في تخفيف المعاناة التي كان يواجهها في السابق ويقلص من المدة الزمنية الطويلة التي كان ينتظرها للحصول على موعد في المستشفى قد يستمر لأشهر (آمنة مسعودي ، سيدي محمد مكاوي، 2020، صفحة 213).

## 5. خاتمة:

إن المنظمات الصحية تأثرت كثيرا بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تعد تقنيات الحوكمة الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي لعبت دور كبير في تطوير و تحسين الخدمات الصحية وذلك بفضل آلياتها ووسائلها التكنولوجية أن تقدم للمواطنين خدمات أفضل، حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات الصحية و إن تبني مفهوم الحوكمة الالكترونية في المنظمات الصحية قطع اشواط متقدمة في الدول المتقدمة ، أما فيما يخص واقع الحوكمة الإلكترونية في الجزائر فهي لا تزال في بدايتها وعليها الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال لتمكن من تحسين جودة الخدمات الصحية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

- تساهم الحوكمة الإلكترونية في تحسين الفعالية الإدارية من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- يؤدي استخدام الحوكمة الإلكترونية إلى إقتصاد في الوقت والجهد والتقليل من ظاهرة الفساد الإداري؛

- تسعى المنظمات الصحية إلى استخدام الحوكمة الإلكترونية من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية في مختلف أنشطتها وأعمالها ؛
- إن تحسين جودة الخدمات الصحية يحسن من صورة المنظمة لدى المجتمع كما يقلل من حدوث الأخطاء؛
- يشهد القطاع الصحي في الجزائر تحولا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية؛
- تعمل الجزائر جاهدة على الاستفادة من مختلف مزايا الحوكمة الإلكترونية في المنظمات الصحية بما يضمن لها المرونة والجودة في تقديم الخدمات الصحية .
- وبناء على نتائج التحليل هناك مجموعة من التوصيات التي يمكن ان نأخذ بها :
- ضرورة التأكيد على تجسيد مبادئ وأسس الحوكمة الإلكترونية في المنظومة الصحية الجزائرية وذلك بهدف إرضاء المريض والتحسين من جودة الخدمات الصحية المقدمة له ؛
- ضرورة تطبيق الرقمنة في الإدارات الصحية الجزائرية و الاستفادة من مختلف التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من اجل التحسين من ادائها؛
- تعميم فكرة الطب عن بعد في مختلف ولايات الوطن وذلك للتخفيف من طوابير انتظار المرضى
- وضع نظام على مستوى وزارة الصحة يساهم في الكشف عن النقائص الموجودة في القطاع كما يعطيها تقارير عن مختلف الامراض و الاوبئة التي تهدد صحة المواطنين و كيفية التصدي لها.

## 6. قائمة المراجع:

- جلام كريمة،(2014)، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، الملتقى العلمي الدولي الأول حول : جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية ، جامعة محمد بوقرة بومرداس ، الجزائر.
- سترة العلجة،(2021)، الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية وعلاقتها بالتنمية المستدامة، مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المجلد 03، العدد 01. الصفحات 99.

- سفير محمد ، مولاي بوعلام ، بوبكر مصطفى، (2019)،إرساء مبادئ حوكمة الشركات و اهميتها في إدارة المخاطر و مواجهة الازمات مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة ، المجلد 01، العدد 01. الصفحات 24.
- ياسي الهام ،(2020)،الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية ، مجلة المنهل الاقتصادي ، المجلد 03، العدد02، الصفحات 334.
- والي فايذة (2018)،،مقاربة معرفية : الحوكمة الإلكترونية، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 03، الصفحات 277 .
- محمد عبد المحسن، حيدر عطا، ابراهيم نعيم، (2019)،دور توطين الرواتب في تعزيز الحوكمة الإلكترونية : دراسة تحليلية في الجامعات ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 33 ، الصفحات 210 .
- ياسي الهام ، مرجع سابق، الصفحات 336.
- مازن حبيب ، (2015)، الحوكمة الإلكترونية و أبعادها، مؤسسة النور للثقافة والإعلام : (<http://www.alnoor.se/article.asp?id=272199>،(09/04/2021)
- صالح مهدي، عمار غازي، نزار معن، (2019)،تأثير الحوكمة الإلكترونية في جودة التدقيق ، بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية، مجلة الإدارة و الاقتصاد، المجلد 25، العدد111، الصفحات 597.
- سعدون حمود، (2017)،العلاقة بين الملاك الطبي والتمريضي و تأثيرها في جودة الخدمة الصحية / بحث تطبيقي ، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، العدد99،المجلد23،الصفحات 134 .
- نادية لطفي، حيدر منصور ،(2016)،تقييم جودة الخدمات الصحية باستعمال نموذج 5 Qs بحث تطبيقي في مستشفى بغداد التعليمي، المجلد 22، العدد 92، الصفحات 270.
- علاء الدين درويش، (2013)،دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين ، سوريا.
- سعدون حمود، مرجع سابق، الصفحات 134 .



- بن تريح بن تريح ، عيسى معروزي،(2018)، ابعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز (دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط مجلة العلوم الإدارية والمالية ،المجلد 2، العدد 01،الصفحات 79 .
- عشة فاطمة، لعربي غويني، (2018)،الاعمال الالكترونية في المؤسسات الصحية ودورها في تحسين الخدمات الصحية " تجربة استونيا مع قراءة للواقع الجزائر ، مجلة البحوث اقتصادية معاصرة ، العدد 02، الصفحات 36.
- بريش محمد عبد المنعم ، (2018)، آلية الحكامة ودورها في تحسين الخدمات الصحية ( حالة الجزائر)، اطروحة دكتوراه في الحقوق ، الجزائر.
- سفيان فوكة،(2009)،العولمة وسلطة الدولة عن أي سيادة يبحثون، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني المرسوم بمستقبل الدولة الوطنية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات حالة الجزائر، الصفحات 13.
- آمنة مسعودي ، سيدي محمد مكايي،(2020)، دور الحكامة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية و تطوير اداء المستشفيات الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية ، العدد 03، الصفحات 213 .