

# انعكاس دور التعليم الرقمي في تحسين تقديم الخدمة والرعاية الصحية

د. أحلام عبد الكريم سلمان اللصاصمة

دكتوراه علم جريمة / علم اجتماع

الأردن

اسلام عبد الكريم سلمان اللصاصمة

ماجستير تمرير طوارئ

الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن انعكاس دور التعليم الرقمي في تحسين تقديم الخدمة والرعاية الصحية لدى الأفراد وتشجيع على اكتساب المهارات التقنية للحصول على الخدمات الصحية الإلكتروني ، وتخفيف من الأعباء المادية وتكاليف الرعاية الصحية حيث أن التعليم الرقمي ساعد في وضع حلول لبعض المشاكل .

فقد ساهم التعليم الرقمي في نشر المعلومات عبر مختلف وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي بسرعة ودقة في شتى المجالات ، ومنها المجال الصحي الذي شهد تطور بدوره من اكتشافات للأدوية والعلاجات إلى استخدام المعلومات والبيانات الإلكترونية مع تقديم حلول مقترحة في توفير رعاية صحية تعتمد على الجودة والثقة كأول معاييرها وبذلك تسهل توفير الخدمات الطبية للمواطنين ، كما تعددت أهمية تطبيق التعليم الرقمي في المجال الصحي من العمل الإداري الصحي إلى الخدمات الصحية الإلكترونية على المريض والطبيب المعالج وتعدد مجالاتها إلى المستشفيات والصيدلة وسجل الطبي الإلكتروني والتتقيف الإلكتروني .

وعند الحديث عن مستوى التطور الحاصل اليوم في مجال الصحة والتعليم الرقمي ساهما بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة للفرد ، ويتحقق هذا أكثر من خلال إدارة هذه الخدمة وصناعتها بطرق علمية صحيحة وتطويرها مع مراعاة أن الرعاية الصحية تمس بصحة الفرد وعافيته ، إلا أن القطاع الصحي مزال يعاني من تراجع وعدم مواكبة ما هو جديد خاصة في البلدان ذات الدخل المتوسط والمنخفض التي أثرت سلبا على مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطن وطريقة تقديم الخدمة الصحية .

## مقدمة

أن انتشار ما هو رقمي وأتساع انتشاره بشكل متسارع عن السنوات الماضية ، وما زال مستمر في الانتشار والنمو السريع وارتباطه الوثيق بالحياة اليومية من التعليم المدرسي والتربية والرعاية الصحية . إن التطورات الرقمية ساعدة في الاندفاع والابتكار وظهور تطبيقات جديدة تلامس حياتنا بطرق مختلفة .

ونتيجة لتطورات التعليم الرقمي وتسارع في انتشاره أصبح له أثر واضح في أسلوب العمل ونمطه ، لذلك ظهر هنالك حاجة لكسب مهارات جديدة يجب على الأفراد اكتسابها وتطوير من مهارتهم ومعرفتهم لكي يجاروا الابتكارات المستمرة والتطورات الجديدة في العالم الرقمي . أن امتلاك المهارات الرقمية ضروري في كثير من الأحيان ومنها الحصول على الخدمات الصحية ورعاية الأفضل، ومن الأمثلة على ذلك حجز موعد لدى الطبيب وتثبيت مواعيد الأدوية وتنبه للحصول عليها في مواعيدها المحددة .

فقد ظهر لتقنيات الرقمية دور واضح وخصوصا في ظل أزمة كورونا ، فقد لعب التعليم الرقمي دور هام في تقليل من الآثار الناتجة وتقليل من انتشار هذا الوباء وتحقيق الرعاية الصحية وتباعد الجسدي الذي يساعد في تقليل من انتشار مثل هذا الوباء وتقديم الرعاية الصحية لمرضى الأمراض المزمنة لتوصيل لهم الأدوية بشكل منتظم .

وفي عصرنا الحالي أصبحت الصحة واستخدام التقنيات الرقمية لها مكانه بارزه في تقديم الخدمات الصحية بشكل أوسع والخروج من روتين والمنشأة السريري التقليدية ، لتصبح الإدارة لامركزية في مجال الرعاية الصحية لتخفيف عن المستشفيات والعيادات المقلية بالأعباء . والنظام الصحي في الأردن كغيره من الأنظمة الصحية في العالم يواجه بعض التحديات تتعلق بإدخال التعليم الرقمي ضمن الرعاية الصحية للمرضى وتقديم الخدمات الصحية ومنها السجلات الكترونية وذلك من خلال عمل سجل لكل مريض داخل المستشفى الإلكتروني .

## مشكلة البحث

إن مشكلة البحث تنطلق في النظر إلى استغلال التقنيات الرقمية بشكل جيد ضمن الخدمات الصحية المقدمة ، واعتمادها جزء أساسي في نظام الرعاية الصحية المقدمة للمرضى ، وهذا لا يمكن تحقيقه من دون وعي في اكتساب المهارات الضرورية لاستخدام التعليم الرقمي في تقديم الرعاية الصحية .

## أهمية البحث

تتعلق أهمية البحث الحالي كون بعض الدراسات لم تركز على أهمية التعليم الرقمي في أي مجتمع من المجتمعات من النتائج المرجوة التي يسعى الأفراد والجماعات والمجتمع إلى تحقيقها ، مما نرى ونلمس من مدى تخفيف من الأعباء المادية وتكاليف الرعاية الصحية حيث ان التعليم الرقمي ساعد في وضع حلول لبعض المشاكل مثل معاناة كبار السن من بعض الحالات المرضية المزمنة . (حجازي ، ٢٠٠٣ م)

وتعد أهمية التقنيات الالكترونية هي قضية يصعب التعامل معها وتطبيقها أو حتى التغلب على العوائق لتحقيقها؛ لأنها تتكون من حزمة كبيرة من الحثيات، ونظراً لطبيعة هذا الموضوع وتعقيده، فمن الأمل الإلمام بأهميته للوصول إلى فهم وإدراك شامل، والسكان هم المرتكز الأساسي الذي يدفع بعجلة استخدام التعليم الرقمي إلى الأمام، وبهذا تظهر أهمية التعليم الرقمي في تقديم الرعاية الصحية .

### أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. تسليط الضوء على التعليم الرقمي ودوره البارز في تقديم الخدمات الصحية .
2. التعرف على إمكانية زيادة شمول المواطنين بالتغطية الصحية الشاملة .
3. انعكاس التعليم الرقمي على زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية لتحقيق الرعاية الصحية الأفضل .

لقد فرض التطور الكبير في تكنولوجيا الرقمية على المستوى العالمي بجودة المخرجات وضمان سلامة العمليات على جميع الأصعدة مما أدى إلى الانتقال من نمط تقليدي يعتمد على الوثائق إلى نمط حديث أساسه الإدارة الالكترونية بأسرع وقت وأقل جهد ، ويظهر هذا واضحاً في حياتنا اليومية بازدياد اعتمادنا على التقنيات الرقمية في كافة المجالات والاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية . وأن استخدام التقنيات الالكترونية في تقديم الخدمات الصحية احد أنماط الإدارة الالكترونية المعاصرة وهي استغلال القطاع الصحي لتكنولوجيا والاتصال ضمن العالم الرقمي بتطبيقات كثيرة ، وتتعدد مجالاتها إلى السجلات الطبية الالكترونية ، الصيدلة الذكية المستشفى الافتراضي على الانترنت .

السجلات الصحية الالكترونية : أو ما يسمى بالسجلات الطبية الالكترونية وهو سجل الكتروني لتاريخ المريض يتضمن معلوماته من نتائج فحوصات التي أجراها و الأدوية التي يتناولها وتاريخ مرضه ، بالإضافة انه يكون متاح من خلال وسائل التكنولوجيا وربط السجل الطبي للمريض ويمكن لأي جهة طبية أخذ نسخة من الملف الطبي لمتابعة سجل المريض والعلاجات المقدمة في الجهات الطبية الأخرى ، لا يختلف السجل الطبي الالكتروني عن السجل الورقي التقليدي في وظيفته وهدفه ولكن يختلف في طبيعته وخواصه وإمكانية استخدامه لقد عرفته الجمعية الأمريكية لمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية بأنه " سجل طبيب الصيغة الرقمية، ويحتوي السجل الالكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض ومعلومات التشخيص والسوابق المرضية والمؤشرات الحيوية والإجراءات العلاجية. الصيدلة الالكترونية :توفر الصيدلة الذكية الوقت والعناء في البحث عن بعض الأدوية المفقودة التي غالباً ما نبحت عنها في الكثير من الصيدليات ولا نجدها وقد تكون نفذت خدمة الصيدلية الالكترونية هو وضع موقع للصيدلية ووضع أسماء الأدوية الموجودة وربطها بالموقع المشترك بحيث انه عندما ينقص أي دواء أو يتم شرائه فقط بمسح الباركود على الدواء يربط نفسه اتوماتيكياً بالموقع ويحذف من الموقع وبهذه الحركة يتم توفير الوقت والجهد.

المستشفى الافتراضي : هو إنشاء مواقع الكترونية للمستشفيات الطبية وربطها بالأجهزة والهواتف الذكية ، حيث يتم من خلالها تقديم كافة المعلومات الخاصة بالأطباء والخدمات المقدمة للمريض كالمواعيد بخصوص تأجيلها أو إلغائها أو تأكيدها ، بالإضافة إلى تمكين المريض من أن يختار الطبيب المعالج من خلال قاعدة المعطيات الموجودة ، خاصة إذا كان هناك نقص في الأطباء المتخصصين في أي مكان والاستفادة منهم .( بن درويش، ٢٠٠٥ م )

يعتبر مفهوم النظام الصحي من أكثر المفاهيم التي يصعب تعريفها وهذا نظراً لتعدد وتنوع جوانبه وتعقدها واختلافها من شخص إلى آخر، وهذا حسب موقع الفرد من المنظومة الصحية، هذا عالوه على ندرة وقلة الكتابات التي تناولت هذا المصطلح الذي عرفته منظمة الصحة العالمية بأنه: "الدرجة التي يعمل بها تدخل إنمائي أو شريك إنمائي وفقاً لمعايير وخطوط توجيهية محددة يرمي من خلالها تحقيق نتائج وفقاً للخطط المعلنة.

وتعرف منظمة الصحة العالمية الصحة الإلكترونية بأنها الاستخدام الفعّال من حيث التكلفة والأمن لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في دعم المجالات المتصلة بالصحة، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، والمراقبة الصحية، والمؤلفات الصحية، والتعليم الصحي، والمعرفة والبحوث الصحية ، وهناك دليل واضح على التأثير المتنامي للصحة الإلكترونية على تقديم الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم حالياً، وكيف أنها تجعل النظم الصحية أكثر كفاءة وأكثر استجابة لاحتياجات الناس وتوقعاتهم.

يساهم التعليم الرقمي في مجال الصحة لكل العاملين بالقطاع سواء الطبيب أو الممرض أو المدير وغيرهم من خلال الدورات التكوينية عن بعد أو المستجدات في مجال الصحة ومطالعة كل الأخبار ومواكبة العلم والتطور ، حيث لا يكون انعزال المستخدمين ويقلل الجهد وعناء التنقل . ( الرفاعي , ٢٠٠١م )

استخدام التعليم الرقمي في القطاع الصحي بمختلف خدماته الصحية على المستوى الوطني و تقديم إحصائيات دقيقة في مجال الصحة مثلا ، وهو احد أنماط الإدارة الالكترونية المعاصرة ، كما يتم نشر أخبار الصحة من اجل التوعية والتثقيف الصحي للمواطنين من اجل الوقاية من خلال البريد الالكتروني .

فقد أصبح لتقنيات الرقمية دور هام في مجال الصحة وعمل على تحقيق الكثير من الانجازات وتقديم الخدمات الصحية ومنها توفر للسكان بسهولة الحصول على المعلومات والخدمات الطبية ، بالإضافة إلى الحصول على التشخيص السريع عند الحاجة إلى العناية الطبية والتقليل من فترة الانتظار للخدمة وتقلل الجهد والتكلفة ، والتثقيف والتعلم لكافة شرائح المجتمع .(المههيدي , ٢٠٠١م)

كما تساهم في إدارة قطاع الصحة بتنظيم الفعال للمعلومات والمعطيات واستخدامها لهيئات أخرى في مجالات أخرى للبحث والتطوير ، بالإضافة إلى معالجة الاختلالات في مجال توزيع للموارد الغير منظم ومعالجة الطلبات المتزايدة للخدمات وسرعة الاستجابة لها والحرص على تحقيق التنمية المستدامة ورفع كفاءة تسيير القطاع .

وبالنسبة لعمال القطاع يساهم التكوين المتواصل في تنمية كفاءاته مما يسمح بتشجيع وتسهيل التعاون وتبادل الخبرات والمعارف بين عناصره ، وفي نفس الوقت متابعة سجلات المرضى ، ومن جهة أخرى تقليص عدد وحجم الأخطاء الطبية بتوفير المعلومات والخبرات المناسبة.

ومن أهم ما يميز استخدام التقنيات الرقمية والتعليم الرقمي في تقديم الرعاية الصحية وأهدافها :

- توسيع النطاق الجغرافي : بحيث تزيل المسافة وتتحول من زيارة مكتبية إلى زيارة الكترونية .
- تيسير اتصالات المريض : خارج أوقات الزيارات المكتبية خاصة في حالات الطوارئ.
- تحسين التشخيص والمعالجة .
- تحسين إدارة المعطيات .
- التخفيف من الغش وسوء المعاملات .
- تبسيط المعاملات المالية . (مختار , ٢٠٠٧م)

### توصيات الدراسة:

توظيف التعليم الرقمي بشكل اكبر في تقديم الخدمات الصحية وتحسين الرعاية المقدمة وهذا لضمان إرضاء المريض وتحسين نوعية الخدمات وتسريع في تطبيق البرامج والمشاريع الرامية لإدخال التعليم الرقمي المنظم لتقديم الرعاية الصحية . حتمية تعميم التعليم الرقمي والاستفادة من أحدث وسائل تكنولوجيا الاتصال في إدارة المراكز الصحية لرفع من أدائها. التخفيف من طوابير انتظار المرضى من خلال تكثيف نظام الاستشارات الطبية عن بعد. وكذا التنبؤ بكل الأخطار والأوبئة المهددة لصحة المواطن من خلال جمع المعلومات الالكترونية من الدول المحيطة والتي قد تؤثر النظام الصحي الخاص بدوله .

### المراجع

مختار, جهاد (٢٠٠٧) تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية , رسالة ماجستير ,جامعة بن يوسف بن خدة , كلية العلوم السياسية والعالم ,قسم العلوم السياسية .

حجازي ,عبدالفتاح بيومي (٢٠٠٣) الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني , السكندرية ,دار الفكر الجامعي .

بن درويش ,علي محمد عبد العزيز (٢٠٠٥) تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية , ( رسالة ماجستير ,جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , كلية الدراسات العليا , قسم علوم الدارة .

الرفاعي , سحر قدوري (٢٠٠١) الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي , مجلة شمال افريقيا .

المههيدي , سوسن زهير (٢٠٠١) الحكومة الالكترونية , الاردن .