



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

## نظم المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر - الوادي-

( 2018 -2015)

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية

إشراف الأستاذ:

فرج عبد الحميد

إعداد الطالب:

زيدان عمار

### لجنة المناقشة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الصفة
01	أ/ ياسين شكيمة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيساً
02	أ/ عبد الحميد فرج	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفاً ومقرراً
03	أ/ عبادي خير الدين	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2017 / 2018 م

الموافق لـ : 1439 / 1440 هـ



﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة (الآية: 105)

# إهداء

إلى الوالدين الكريمين

إلى الزوجة الغالية

إلى ابنتي العزيزة...

# شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصّالحات، نحمده ونشكره على جميع نعمه ونسأله المزيد من فضله وكرمه وجوده.

ورد في رواية الإمام أحمد عن الأشعث بن قيس رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن أشكرَ الناسَ لله عز وجل أشكرُهم للناس) عن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: " لا يَشْكُرُ اللهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ" رواه أحمد والبخاري وأبو داود .

أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف " **فرج محمد الحميد** " الذي تقضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير وله منا كل التقدير والاحترام ، وكل التقدير إلى أساتذتنا الكرام، الذين رافقونا طيلة مسيرتنا الجامعية بكلية الحقوق و العلوم السياسية ، والى كل الزملاء و الأصدقاء .

كما أتقدم بالشكر لكافة عمال المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير وأخص بالذكر السيد: "إسماعيل يومرعي" والسيد: "حمزة كريبو" والآنسة : "فروحات حميدة هناء" على تقديم يد المساعدة لإثراء هاته المذكرة.

تسعى الدولة دوما الى تحقيق الاستقرار والاستمرارية ، وصحة الأفراد هي من أسمى الاهداف التي تأمل الحكومات بلوغها، لذلك نجد أن العديد من الدول جندت قدراتها المادية منها والبشرية من أجل الرعاية الصحية ذات الجودة المثالية ، والجزائر من بين هذه الدول التي تسعى من خلال برامجها و سياستها الصحية لكسب رضا اكبر عدد من المواطنين،ومن بين أهم الأدوات التي تبنتها الجزائر في العديد من القطاعات وفي مقدمتها قطاع الصحة ألا وهو نظام المعلومات الصحي،وهذا الأخير رغم حداثة إلا أنه ومن خلال تطبيقاته المعلوماتية في المؤسسات الصحية أصبح من أهم الوسائل الاساسية في ادارة المعلومات الصحية خاصة في ظل تزايد عدد المرضى من جهة و التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم،لهذا فجودة الخدمات الصحية مرتبطة بمدى فعالية هذا النظام المعلوماتي. وتكمن أهمية وظيفة إدارة المعلومات في الحصول على المعلومات، وإدارتها واستخدامها، بغية تحسين أداء خدمات الرعاية الصحية وتحسين توجيهها ، ويعد توفير الرعاية الصحية للسكان هدف معقد يعتمد اعتمادًا كبيرًا على المعلومات.

وتسعى المؤسسات الصحية إلى الحصول على المعلومات المتعلقة بمعرفة الرعاية، والمتعلقة بكل مريض، وبالرعاية المقدمة والنتائج المترتبة على هذه الرعاية، وأدائها في مجال تقديم الخدمات وتنسيقها وتحقيق التكامل بينها،ولهذا يجب إدارته بفعالية من قبل مديري الرعاية الصحية وقادتها،وفي خضم هذه التحولات والتحديات الجديدة التي يفرضها المحيط الخارجي و التي تحتاج اليوم إلى الاستجابة السريعة للفرص وتجنب المخاطر والتهديدات، ضمن فعاليات بيئة شديدة التنافس ،حيث تجد المؤسسة الصحية الجزائرية نفسها مجبرة على التفاعل ومواكبة المحيط الخارجي ، وهو ما يعكس متطلبات أعمال جديدة تستوجب التحرك السريع، لمسايرة هذه القفزة النوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين أدائها و الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للزبون لضمان بقائها.

### ❖ أهداف الدراسة :

- ✓ العمل على توضيح الرؤية المستقبلية التي تسعى المؤسسات الصحية بلوغها في ظل الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات والارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية .
- ✓ تحليل وإبراز فاعلية تطبيق نظم المعلومات و البيانات التي تتبناها المؤسسات الصحية بهدف تحسين جودة خدماتها .
- ✓ إبراز مدى فاعلية وتفاعل المؤسسات الصحية مع المواطن والزبون على حد سواء في إطار تطبيق نظم المعلومات ،وهذا من أجل بلوغ أعلى مستويات الجودة والرضي في قطاع الصحة.

### ❖ أهمية الدراسة :

- ✓ تكمن هذه الأهمية التي يكتسبها موضوع نظم المعلومات باعتباره اصبح حتمية ضرورية في هذا العصر لإدارة المؤسسات الصحية .
- ✓ السماح باستمرارية تعزيز الصحة والوقاية من الأمراض و نجاعة التشخيص المبكر وكذا العلاج المناسب وفق نظم معلومات جد فعال .
- ✓ الدور الكبير الذي تلعبه نظم المعلومات في توفير البيانات وتخزينها لتسهيل العلاج ضمن النظام الصحي العام .
- ✓ الخدمات الصحية الفعالة والجيدة تعتمد على الوسائل التكنولوجية المتطورة وحسن استخدامها لضمان الرعاية الصحية لكافة أفراد المجتمع والاستجابة لمتطلباتهم .

❖ أسباب اختيار الدراسة :

أ - الاسباب الموضوعية :

- ✓ ملاحظة عدم رضى بعض المواطنين بسبب تدني الخدمة الصحية ،رغم أهميتها .
- ✓ السعي لإثراء البحث العلمي وتطبيقاته ، بما يفيد المجتمع من جهة والمؤسسات الصحية في الجزائر من جهة اخرى .
- ✓ التسيير المتذبذب الذي يميز النظام الصحي عموما والمؤسسات الإستشفائية على وجه الخصوص .
- ✓ لما يكتسبه هذا القطاع الحيوي من أهمية بالغة في حياة الفرد من خلال المؤسسات الإستشفائية والتي تنعكس على صحته وسلامته .

ب- الاسباب الذاتية :

- ✓ الاهتمام الشخصي بالجانب التكنولوجي و المعلوماتي ، والسعي لمعالجة الجانب الغامض والخفي لطبيعة الخدمات الصحية ، ومدى تأثير التكنولوجيا والحاسوب على القطاع الصحي .
- ✓ بصفتي موظف بقطاع الصحة ، يمنحني سهولة في اقتناء المعلومات و الحصول على أكبر قدر من البيانات المتعلقة بالدراسة ، وكذا التسهيلات المرتبطة بطبيعة الدراسة التي تخدم الموضوع .

### ❖ الدراسات السابقة :

تم من خلالها الاعتماد على بعض الدراسات السابقة وما توصلت اليه باعتبارها قريبة من موضوع الدراسة محل البحث :

الدراسة الأولى : رسالة ماجستير من اعداد الطالبة :دلال سويسي تحت عنوان نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة 2011-2012 .

بحيث توصلت الباحثة من خلال دراستها الى نتيجة ان نظام المعلومات المستخدم في المستشفى له تأثير فعال على مجالات طبية عديدة ، كذا صعوبة وصول المعلومة في ظل ضعف الاتصال بين الطاقمين الطبي والإداري ، إضافة إلى أن الخدمات الصحية يمكن تحسينها من خلال نظم المعلومات.

الدراسة الثانية : رسالة ماجستير من إعداد الطالبة: دريدي أحلام تحت عنوان دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة رزيق يونس 2013-2014، باعتبارها آلية من آليات تحسين جودة الخدمة الصحية.

بحيث توصلت الباحثة من خلال دراستها الى نتيجة بأن الجودة في المؤسسات الصحية هو الاسلوب الانجع والمنهج السليم لتقديم خدمات صحية متميزة تلبي حاجيات المرضى وكسب رضاهم .

ودرستنا هذه ستبرز علاقة التأثير والتأثر بين تطبيق نظم المعلومات وبين جودة الخدمات الصحية المقدمة للزبون و المريض على حد سواء، كذلك تبيان مدى تأقلم تطبيقات نظم المعلومات في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي مع طبيعة الخدمات الصحية والسعي من أجل الوصول لأعلى مستويات جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية في الجزائر عموما وهذه المؤسسة كنموذج على وجه الخصوص، وانعكاساتها على رضا وقبول المواطنين .

- ❖ إشكالية الدراسة : وتتمحور إشكالية دراستنا على السؤال الجوهرى التالى :
- إلى أى مدى يمكن لتطبيق نظم المعلومات أن يساهم فى تحسين جودة الخدمة الصحية ؟

وتتدرج ضمن هاته الإشكالية الأسئلة التالية :

- ✓ ما المقصود بنظم المعلومات ؟ وجودة الخدمات الصحية ؟
- ✓ ما هو مفهوم الخدمة الصحية ؟ والخدمات العمومية ؟
- ✓ ما هو تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمة الصحية ؟
- ✓ ما هو واقع الخدمة الصحية فى ظل تطبيق نظم المعلومات فى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادى ؟

❖ فرضيات الدراسة :

- ✓ كلما زاد الاهتمام بتطبيقات نظم المعلومات الصحية كلما ارتفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطن والزبون على حد سواء .
- ✓ كلما كان هناك استغلال أمثل فى تطبيق نظم المعلومات و البيانات الصحية كلما كان هناك أثر ايجابى فى جودة الخدمات الصحية.

❖ منهجية الدراسة : المناهج المتبعة في الدراسة :

➤ المنهج التاريخي :

باعتبار التاريخ الذي مضى هو مخبر للعلوم السياسية ، وضمن فروع العلوم السياسية نجد الدراسات والبحوث المحلية ، فالتاريخ يظهر لنا معلومات وبيانات كانت متخفية أو مخبأة يجب إظهارها وتحليلها .

➤ منهج دراسة حالة :

منهج دراسة حالة هو المنهج الذي يهتم بدراسة جميع الجوانب المتعلقة بدراسة الظواهر والحالات الفردية بموقف واحد فيأخذ الفرد أو المجموعة كوحدة أساسية للدراسة المفضلة بهدف الوصول إلى تعميمات تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة لها ، وهو بتعبير آخر دراسة متعمقة لكافة المعلومات المجمعة عن وحدة سواء كانت فرد أو مؤسسة أو فريقا ، ومنهج دراسة حالة هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العملية المتعلقة بأية وحدة ويستخدم من أجل الحصول على المعلومات والحقائق التفصيلية بفرد ما أو موقف معين أو فريق معين .

➤ أدوات الدراسة:

لقد تم الاستعانة في هذه الدراسة على الأدوات العلمية التالية: (المقابلات والملاحظات) .

### ❖ مقتربات البحث :

#### ➤ المقاربة النسقية أو اقتراب النظم :

نقف من الزاوية التي نشاهد من خلالها النسق لنظم المعلومات ، بحيث يتم التعرض لمدخلات النظام من وثائق وبيانات مع كيفية معالجتها يليها استخراجها على شكل معلومات ، ثم تعود بدورها على شكل تغذية رجعية تحافظ على استمرارية المؤسسة الإستشفائية وتضمن بذلك تقديم أحسن الخدمات الصحية .

#### ➤ الاقتراب المؤسساتي :

يتم من خلاله الوقوف على القانون المنظم للمؤسسات الإستشفائية ، وكذا اللوائح والتعليمات التي توضح العلاقة بين المؤسسة و الموظفين من جهة ، والعلاقة بين المؤسسة الإستشفائية والمرضى والزائرين من جهة أخرى .

### ❖ تقسيم الدراسة :

تم الاعتماد في هاته الدراسة على خطة تشمل فصلين ، حيث خصص الفصل الأول للإطار المفاهيمي والنظري لنظم المعلومات الصحية في المؤسسة الإستشفائية ، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة ، تحديد مفهوم الخدمة الصحية باعتبارها امتداد للخدمة العمومية ، والتطرق إلى نظم المعلومات الصحية وجودة الخدمة الصحية بكل مقوماتها وأهدافها وكذا أنواعها وخصائصها ومستوياتها ، فيما تم تخصيص الفصل الثاني للإطار التطبيقي للدراسة انطلاقا من تطور القطاع الصحي في الجزائر مرورا بنموذج المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي ، وصولا إلى استنتاجات وتقييم نظم المعلومات الصحية وانعكاساتها على جودة الخدمة في المؤسسة .

# الفصل الأول

لقي مجال الخدمات اهتماما بالغا نظرا لتزايد الأدوار لدى كافة الأفراد في جميع مرافق الحياة اليومية، خاصة منها الخدمات العمومية التي تمثل أحد ركائز سيادة وقوة الدولة عن طريق إشباع الحاجات العامة لأفراد المجتمع وبصورة مستمرة لضمان الحياة الكريمة للمواطن وتأمين رفاهيته، ولعل موضوع الصحة نال القسط الأوفر نظرا لأهميته البالغة الذي يشغله القطاع الخدماتي من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية والطبية لأكبر عدد ممكن من المواطنين والتسخير الفعال والتغطية الملائمة للإمكانيات من خلال المراكز الصحية.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى المفاهيم الأساسية للعناصر التالية :

- نظم المعلومات .
- الخدمة العمومية .
- الخدمة الصحية .
- نظم المعلومات الصحية
- جودة الخدمات الصحية .

المبحث الأول : مفهوم نظم المعلومات

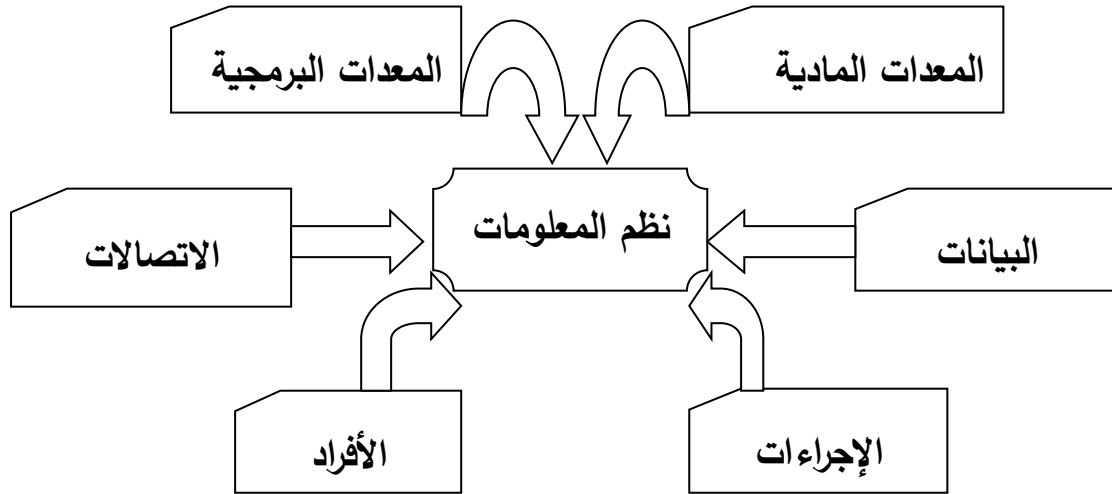
الفرع الأول : تعريف نظم المعلومات

وتعرف نظم المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد و المعدات و البرامج وشبكات الاتصالات و موارد البيانات و التي تقوم بتجميع و تشغيل و توزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة داخل المنظمة. (1)

أوهي مجموعة من التطبيقات التي تقوم باسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم اتخاذ القرار والرقابة في التسيير، ويمكن لنظام المعلومات أن يساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة . (2)

الفرع الثاني :مكونات نظم المعلومات :

تتكون من :الأفراد ,العمليات التقنية,البيانات,ويعمل النظام على أخذ وتجميع البيانات وتخزينها ومعالجتها ثم تحويلها إلى معلومات ليتم توزيعها على المستخدمين منها.



الشكل (1) مكونات نظم المعلومات. (3)

(1)- دلال سويسي , نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية,رسالة ماجستير ,جامعة قاصدي مرياح,ورقة:2013,ص51.

(2)- سونيا محمد البكري, دور نظم المعلومات الإدارية ,الدار الجامعية,بيروت:2010,ص11.

(3)-من إعداد الطالب بالاعتماد على مزهر شعبان العاني,نظم المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي,الطبعة الأولى,دار وائل للنشر والتوزيع,الأردن:2009,ص50.

الفرع الثالث : موارد نظم المعلومات:

أولاً : الموارد البشرية:

تحتاج كل منظمة لاستخدام نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها, لذا فإن التدريب والتطوير من الأمور الهامة جدا لمواكبة التحديث في نظم المعلومات الإدارية ويتكونون من: المستخدمين النهائيين وهم الذين يستفيدون من مخرجات نظام المعلومات كالمديرين والمحاسبين وأيضا نظم متخصصين في نظم المعلومات وهم الأشخاص الذين يسعون لتطوير وتشغيل وبرمجة وتصميم نظام المعلومات .

ثانيا : الموارد المادية:

تشمل كل العناصر المادية للأجهزة والمعدات من وسائل الإدخال والإخراج والحفظ والمعالجة والاتصال وهي: نظام حاسوبي متكامل، القلم الضوئي، الشاشة الحساسة للمس، الفأرة ، ذراع التوجيه ، المحرك (المجداف) ، كرة التتبع ، نظم التشغيل والبرمجيات ، المودم وخط الهاتف ، أجهزة الصوت ، البلوتوث ، الفاكس، الطابعات والراسمات ، المساحات الضوئية ، آلات التصوير شاشات العرض ، أجهزة النسخ الاحتياطي ، أجهزة التحكم بالكهرباء، مستقبل ثلاثي الأبعاد للأشعة تحت الحمراء ، أجهزة تمييز حروف الحبر الممغنط، وكل أنواع أجهزة النسخ والوسائط المتعددة.(1)

ثالثا : موارد البيانات:

تعتبر البيانات جزءا أساسيا من أصول المنشأة لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنشأة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي في المنشأة ، كما أن إدارة موارد البيانات يجب أن تكون جزءا متكاملًا مع استراتيجية المنشأة واحتياجاتها.(2)

(1)-علاء عبد الرزاق محمد السالمي، أتمه المكاتب المتقدمة، الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن: 2008، ص121/135.

(2)- نفس المرجع الأنف الذكر، ص135.

رابعاً : موارد الشبكات والاتصالات :

تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً أساسياً من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية حيث انتشرت العديد من أنظمة خزن المعلومات وتمريها مثل :الانترنت (internet) والانترانت (Intranets) وكذلك الاكسترانت ( Extranet ) بالإضافة إلى الويب و تكنولوجيا الشبكات المرتبط بها بيئة تفاعلية وخدمات المنظمة و تعزيز علاقتها بالزبون و المستفيدين ، وتتولى استثمار الموارد المتاحة على الشبكة لتقديم حزمة متنوعة من الأنشطة الموجهة لتحقيق أهداف المنظمة . (1)

خامساً : موارد البرمجيات:

والتي تضم برمجيات النظام ، التي تتحكم وتوجه أداء الأجهزة وكذلك برامج التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم ,استعمال البرمجيات يعني التحكم فيها وفي عوامل استغلالها كتصحيح الأخطاء والتطورات الوظيفية ، وتتغير هذه المتطلبات حسب: عمر البرنامج ، المواصفات الحرجة وعدم الخطأ، نوعية المستخدم .

**الفرع الرابع :أهم تصنيفات نظم المعلومات :** في الواقع هناك العديد من المعايير والأسس التي يمكن الاستعانة بها لتصنيف أو تقسيم نظام المعلومات في المنظمة نذكر منها :

**أولاً : التصنيف حسب درجة الآلية :** وهي تدرج ما بين اليدوية ، الآلية ، المختلطة.

**ثانياً : التصنيف حسب درجة رسمية المعلومة :** وتقسم في ضوء هذا المعيار أنظمة المعلومات إلى رسمية: وهي التي تم تصميمها لمقابلة احتياجات المؤسسة من المعلومات، أما أنظمة المعلومات غير الرسمية فإنها تزود المنظمة بمعلومات قد لا تتحصل عليها من نظام المعلومات الرسمية وترتكز أنظمة المعلومات غير الرسمية على الاتصالات غير الرسمية بين الأفراد . (2)

(1)- سعد غالب ياسين,نظم المعلومات الإدارية,دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع,عمان,الأردن:2009,ص82.

(2)-دلال سويسي,المرجع السابق, ص52.

ثالثا : التصنيف وفقا لمستوى اتخاذ القرار :

أ- نظام المعلومات البشرية : يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية ذلك النظام الذي يتولى تزويد متخذ القرار بالمعلومات اللازمة لإدارة المورد البشري على أحسن وجه ممكن، وتتضمن وظيفة الموارد البشرية العديد من الأنشطة التي تدعم المجالات الوظيفية الأخرى بالمؤسسة كالمساعدة في التخطيط اليد العاملة، جذب الأفراد المؤهلين للعمل للمؤسسة، حفظ الملفات والسجلات الخاصة بالعمال الحاليين والسابقين، وغيرها من الأنشطة الأخرى.

ب- نظم تشغيل البيانات : و يقوم هذا النظام بجمع وتسجيل ومعالجة البيانات التي تصف المجالات الوظيفية المختلفة فور حدوثها، ثم يقوم ببيث هذه المعلومات في شكل تقارير روتينية لمستخدمي هذه المعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها . (1)

ج- نظم آلية المكاتب : يمكن استخدامها في نطاق أعمال وأنشطة المكاتب وتجهيز المكاتب آليا، ويشمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة و غير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل المؤسسة أو خارجها ومن أمثلة الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، شبكات الحاسب الشخصية. (2)

د- نظم المعلومات الإدارية : تتجه المؤسسات إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسبات الآلية كوسيلة لتشغيل البيانات، إذ تعمل هذه النظم على وصف الأنشطة العامة للمؤسسة، كما تصف الأنشطة الوظيفية (تسويق، إنتاج، تمويل، موارد بشرية) بشأن ما حدث في الماضي، وما يحدث الآن، وما هو متوقع حدوثه في المستقبل، توفر نظم المعلومات هذه في شكل تقارير دورية أو تقارير خاصة ومخرجات في شكل نماذج رياضية يستخدمها المديرون في اتخاذ القرارات وحل المشاكل. (3)

(1)- دلال سويسي، المرجع السابق، ص52.

(2)- نفس المرجع السابق، ص53.

(3)- المرجع والموضع نفسه..

هـ- **النظم الخبيرة** : ويمكن تعريف النظام الخبير على أنه برنامج ذكي للحاسب الآلي يقوم على استخدام المعرفة وخطوات الاستغلال لتقديم حل للمشكلات التي تحتاج في حلها إلى استشارة الخبراء.

و- **دعم الإدارة العليا** : يمكن تعريفها على أنها نظام معلومات مبني على استخدام الحاسب الآلي يوفر للمديرين الوصول السهل والسريع للمعلومات الداخلية والخارجية التي يحتاجونها لأداء أنشطتهم الإدارية فهي نظم تركز على خدمة المستوى الاستراتيجي من المعلومات. (1)

(1)- دلال سويسي، المرجع السابق، ص55.

## المبحث الثاني : ماهية الخدمات العمومية

نظرا لتزايد دور الخدمات في الحياة المعاصرة و لمختلف المجتمعات أصبح التركيز عليها واحدة من الاتجاهات الحديثة و المهمة وقد عرفت هذه الأخيرة توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة حيث تزايد الاهتمام بها في الوقت الراهن نظرا لتنوعها وتوسعها لتشمل كل مرافق الحياة اليومية للمجتمعات, وكذا بروز خدمات جديدة, ولكن عند دراسة طبيعة الخدمات نجد منها الخدمات العمومية التي لها خصائصها التي تميزها عن غيرها وعليه سيتم التطرق إلى مفهوم الخدمات والخدمات العمومية ومميزاتها وأنواعها وأهميتها.

### المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية

يظهر مفهوم الخدمة العمومية بأنها كل وظيفة يكون أداؤها دقيق ومضبوط ومراقبة من قبل المسؤولين, لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام".<sup>(1)</sup>

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و كندا " بأنها نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع"<sup>(2)</sup>

وعرفها بعض خبراء الإدارة بأنها تلك المطالب الضرورية لحفاظ على حياة الفرد وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لكل المواطنين والالتزام في منهج توفيرها وبأن تكون في صالح العام، وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة لكل الشعب.<sup>(3)</sup>

(1)- دلال سويسي, المرجع السابق, ص41..

(2)- السيد حجازي, اقتصاديات المشروعات العامة, الدار الجامعية, الإسكندرية: 2004, ص31.

(3)- محمد أمين عودة, إدارة المشروعات العامة القضايا والمشروعات, جامعة الكويت, الكويت: 1997, ص56.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص مايلي :

كل نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية أو المصلحة العامة لا يعتبر خدمة عمومية ،فالهدف الأسمى هو إرضاء كافة المواطنين ،وترتكز على إشباع المطالب الأساسية والضرورية لجميع الأفراد في الدولة باعتبارها المسؤولة بالدرجة الأولى.

**المطلب الثاني :مميزات الخدمة العمومية**

**الفرع الأول: منطق المصلحة العامة:**

تعد المصلحة العامة من أبرز الأسس التنموية في الرقي بالمجتمعات الإنسانية، الأمر الذي يستوجب مراعاة مختلف التشريعات المنظمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد سواء ، كما أنها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة.

إن لفظ المصلحة في اللغة يراد به أمرين هما : المنفعة و الفعل الجالب للنفعة والدافع لضرر،فهو جدير بأن يعتبر مصلحة أما لفظ العامة في مفهوم المصلحة يفيد التمام والشمول كما أنه يفيد الكثرة العددية والمجموعة الكبيرة العدد . (1)

**الفرع الثاني : الاستقلالية عن السوق:**

**أولا : علاقة عدم البيع :**

فالخدمات المقدمة من طرف الجهات العمومية سواء المجانية منها أو التي يدفع عنها المواطن رسوما تقنقد إلى ميزة التبادل المباشر الذي يحدث في النشاط الاقتصادي بين المتعاملين إذ يحصل المتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها بشكل مباشر . (2)

(1)-عصام مالك أحمد العبيسي،مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءة الاختراع في الدول العربية،أطروحة دكتوراه،جامعة باجي مختار:2007،ص144 .

(2)-عبد المالك مزهودة،التسيير الاستراتيجي في السياق العمومي،مداخلة ضمن المنتدى الدولي حول تسيير وتمويل الجماعات العمومية،جامعة العقيد لخضر، باتنة:2004،ص6.

ومن جهة أخرى فإن منطق السوق يحتم على المؤسسة التي تعاني العجز الانسحاب، في حين أن مؤسسات الخدمات العمومية مستثناة من هذه القاعدة، فاستمراريتها مكفولة بفضل تكفل الدولة بها، نظرا لأهمية استمرارية خدماتها، وأي عجز مهما كان وزنه يجب أن يؤخذ على عيب السلطات العمومية. (1)

### ثانيا : الرقابة العمومية:

تخضع أنشطة الخدمات العمومية إلى رقابة متعددة الجهات، منها الوصاية المباشرة لهيئات الدولة، الشركاء السياسيون، المجتمع المدني، فمحدودية سلطة السوق تعوض بارتفاع الرقابة عليها لأنها تتعلق خاصة بالمال العام لذلك وجدت الهيئات التي تراقب عمل هذه المؤسسات الخدمية. (2)

### المطلب الثالث : أنواع الخدمات العمومية

تصنف الخدمات العمومية تبعا للأقسام التي تنتجها أو تديرها سواء على المستوى الوطني أو المحلي كما تصنف حسب مدى أهميتها بالنسبة للأفراد و المجتمع أو حسب طبيعتها أو حسب القائم على تقديمها حيث تقسم إلى :

#### أولا : خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته :

مثل الخدمات الصحية والتعليمية وهي خدمات حتمية مهما ارتفعت تكلفتها نظرا لأن التقصير في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه الأكمل يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفراد للخطر.

(1)-عمار براينيس،التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية،أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر: 2007،ص128.

(2)-عبد المالك مزهودة،مرجع سابق،ص6.

ثانيا : خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية:

تمس هذه الخدمات مجموعة من الأهالي و الأفراد, ويعم نفعها المجتمع بأسره ومع ذلك فهي ليست بالخدمات الضرورية لحياة الأشخاص و مع ذلك يتعين تشجيعهم عليها,ونجد منها المكتبات العامة ، المتاحف والمتنزهات ..... إلخ .

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية من حيث قدرة السوق على إشباعها وتلبيتها:

فهناك خدمات يستطيع نظام السوق إشباعها جزئيا ( القطاع الخاص ) أي بكميات أقل من الاحتياجات الحقيقية الأفراد المجتمع مثل: خدمات النقل، الصحة و التعليم.... إلخ حيث يطلق عليها اقتصاديا بالخدمات الشبه العامة أو الجديرة بالإشباع .

والبعض الآخر يفضل نظام السوق في إشباعها كليا حيث أن غالبية هذه الخدمات يستحيل أو يصعب استبعاد أحد أفراد المجتمع من استهلاكها مثل الأمن، العدالة، الحقائق ، الطرقات.... إلخ ويطلق عليها بالخدمات العامة الصافية . (1)

(2)-سعيد عبد العزيز عثمان,اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة,الدار الجامعية,الإسكندرية:2000,ص42.

### المبحث الثالث : ماهية الخدمات الصحية

#### المطلب الأول : مفهوم الخدمات الصحية

يمكن تعريف الخدمة الصحية من خلال تقسيمها إلى قسمين:

**الفرع الأول :** (الخدمات الصحية العلاجية): كالخدمات الصحية المتعلقة بصحة الفرد بصورة مباشرة، وتشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر في عين المكان أو من خلال خدمات صحية أولية تحتاج رعاية سريريته داخل المستشفيات بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية. (1)

**الفرع الثاني :** (الخدمات الصحية الوقائية): و يطلق عليها بالخدمات الصحية البيئية وتعلق بحماية الأفراد من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج من نشاط الأفراد والمشروعات الملوثة للبيئة، وهي متعلقة بصحة الشخص بصورة غير مباشرة وتتمثل في خدمات التطعيم ضد الأمراض الوبائية وخدمات رعاية الأمومة والطفولة. (2)

و تعرف الخدمة الصحية كذلك بأنها " : مختلف الوظائف التي تستدعي إشباع المطالب الإنسانية المتعلقة بالبقاء و الاستمرارية بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، التعليمية، الاجتماعية وغيرها بشكل غير مباشر بحيث تقدم للمريض القدرة على التكيف البيئي عن طريق تمكين الدعم لقدراته البيئية، الحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب. (3)

(1)-دلال سويسبي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح، ورقة: 2013، ص43.

(2)-دلال سويسبي، المرجع السابق، ص44.

(3)-آلاء نبيل عبد الرزاق، استخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان الخدمة الصحية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 90، العراق: 2011، ص287.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة الصحية.

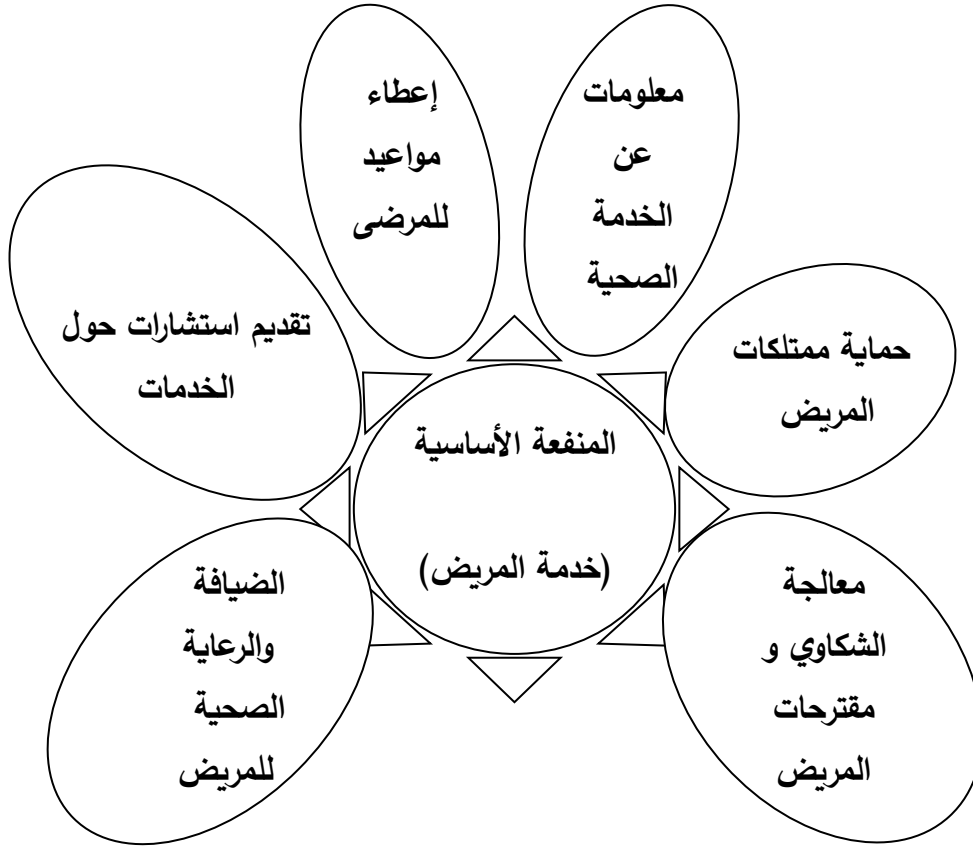
- 1- عدم تجانس الخدمات الصحية .
- 2- صعوبة التنبؤ بالطلب.
- 3- عدم ملموسية الخدمة الصحية.
- 4- تعارض بين توقعات المستهلك ( المريض ) و الخدمة الصحية المقدمة له.
- 5- الخدمات الصحية غير قابلة للتأجيل . (1)

المطلب الثالث :مستويات

الفرع الأول : مستويات الخدمات الصحية:

تقوم المؤسسات الصحية بتقديم مجموعة من المنافع للمستهلكين ( المرضى )تتضمن تسليم الخدمة الجوهر أو الخدمة الأساسية،إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي ترتبط بأنشطتها والتي تسمى بالخدمات التكميلية الداعمة للجوهر كما يوضحه الشكل التالي:

(1)-دلال سويسبي, المرجع السابق, ص38.



الشكل (2) مستويات الخدمة الصحية (زهرة الخدمة الصحية) (1)

من خلال الشكل يتضح لنا مستويين للخدمة الصحية هما:

**المستوى الأول:** الخدمة الأساسية والتي تتمثل في جوهر الخدمة الصحية أي كل ما يريده المستهلك (المريض).

**المستوى الثاني:** يمثل الخدمات الصحية الثانوية وهي الخدمات التكميلية التي تقدمها المؤسسات الصحية وتكون مرافقة للخدمة الجوهر، وهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

(1) - من إعداد الطالب بالاعتماد على حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية لتسويق الحديث، دار البازوري، الأردن: 2007، ص75.

الفرع الثاني : أنواع الخدمات الصحية :

أولاً : خدمات صحية مرتبطة بصحة الفرد: وتتعلق بتشخيص العلاج من خلال هذه الأقسام: قسم الأمراض الداخلية، قسم جراحة الأطفال، قسم التوليد وأمراض النساء، قسم العلاج الفيزيائي الطبيعي، قسم التخدير والإنعاش، قسم الاستجالات والطوارئ، قسم المخبر، قسم الأشعة.

ثانياً : خدمات صحية مساعدة : تشمل كل ما يتعلق بالرعاية السريرية داخل المؤسسة الصحية المستشفى ، ويندرج ضمنها خدمات التمريض و خدمات الصيدلة.

ثالثاً : الرعاية الصحية : تهدف إلى تعزيز المستوى الصحي للأفراد والجماعات بالجوانب الجسدية والنفسية والعقلية، والذهنية، والاجتماعية كافة . (1)

رابعاً : الخدمات الصحية البيئية : وترتبط بالحماية من الأوبئة، الأمراض المعدية والتدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد وأنشطة المؤسسات، وهي خدمات صحية وقائية تقي الفرد من الأمراض كاللقاحات، وخدمات الرقابة الصحية على متاجر الغذاء، خدمات مكافحة الحشرات الضارة، إضافة إلى خدمات الإعلان ونشر الوعي الصحي.

كما تصنف الخدمات الصحية أيضا إلى: (2)

أولاً : الخدمات الأساسية : وتشمل الخدمات الوقائية، العمليات الجراحية، العلاج وأقسام الطوارئ ، بنك الدم ، العلاج الطبيعي، الصيدلة، رعاية الأطفال المبتسرين ( الأطفال المولودين قبل الوقت ) وعلاج الجهاز التنفسي، العناية المركزة، التصوير بالأشعة الإلكترونية، الخدمات النفسية للطوارئ، خدمات إعادة التأهيل ، خدمات اجتماعية، العلاج المهني، العلاج بالأشعة وقسم جراحة القلب والإنعاش، زراعة الأعضاء، خدمات التدريب والتعليم الصحي ... الخ .

ثانياً : الخدمات المساعدة : وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت والغذاء، والخدمات التي تؤديها الآلات والأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص والعلاج، إضافة إلى الخدمات الوقائية.

(1)- دريدي أحلام، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة : 2014، ص 20-21.

(2)- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاتها، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن: 2006، ص 294/295.

## المبحث الرابع: نظم المعلومات الصحية

تعتبر المنظمات الصحية مثل باقي المنظمات إلا أنها تتميز بخصائص و مميزات خاصة بها مما تطلب العمل على البحث لإيجاد نظم معلومات تحقق متطلباتها و أهدافها و تأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الموجودة بينها و التي تميزها عن غيرها من المؤسسات، مما تتطلب ظهور نظم معلومات جديدة تسمى نظم المعلومات الصحية .

### المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات الصحية

نظام المعلومات هو مجموعة من الأنظمة الحاسوبية التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى والمستشفيات، وبفضل مجموعة من الوظائف تمكن من إدخال المعلومات وصيانتها واستعراضها، وإصدار إحصاءات و تقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية العلاجية والإدارية. (1)

ويغطي هذا التعريف نطاقا واسعا جدا ليشمل مجالات عدة كحفظ ومعالجة واسترجاع وتبادل المعلومات الإدارية والإكلينيكية المتعلقة بالمرضى بواسطة السجل الصحي الالكتروني ونشر ثقافة الصحة وتعزيزها، والرصد الوبائي، ورصد الوضع الصحي، بالإضافة إلى دعم القرارات الإدارية والطبية عن طريق البيانات و المعلومات وحفظ تحليل الصور الإشعاعية والعلامات الإكلينيكية الكترونيا و تقديم النماذج العلمية والتطبيب عن بعد .

ومن خلال التعاريف السابقة نرى بأن نظام المعلومات الصحي هو عبارة عن مجموعة من العناصر والإجراءات والوسائل المتداخلة فيما بينها بغية تسجيل ومعالجة وحفظ واسترجاع وتوزيع المعلومات من اجل دعم المنظمات الصحية .

(1)- عماد عربي، إدارة المشافي ونظم المعلومات الصحية، مجلة المعلوماتية، سوريا، العدد 11، 21-2007.

المطلب الثاني : وظائف إدارة المعلومات الصحية وتقوم بعدة وظائف من بينها:

✓ الإحاطة بالنظم واللوائح الرسمية التي تنظم مجال إدارة المعلومات الصحية والصادرة من وزارة الصحة وضمانة تأمين صحة المعلومات وسلامتها من الأخطاء واكتمالها وحفظ خصوصيتها .

✓ التأكد من الملف الطبي القانوني وعلى ماذا يحتوي ( بطاقة العلاج ، تقارير الطبيب، صور تعريفية بالمريض، بيانات المريض وطرق الاتصال به، تقارير العمليات، وغيرها ) .

✓ الترميز الطبي والتصنيف الدولي للأمراض وطرق التأمين الصحي .

✓ المشاركة في تصميم الملف الطبي الإلكتروني وتحديد وظائفه وطرق صيانتة ( تحديد أي نوع من البيانات الطبية يجب تجميعها وفي أي وقت وبأي شكل من الأشكال )

✓ العمل على تحسين مستوى الجودة للخدمات الصحية المقدمة سواء مع ادارة الجودة في المؤسسة الصحية او من خلال العمل مع ادارة المؤسسة الصحية او الجهة المسؤولة عن ادارة المعلومات الصحية.

✓ توفير البيانات الطبية، الصحية عند طلبها لإجراء الأبحاث او الإحصاءات ( مساعدة الباحثين في تقنية المعلومات الطبية دون اي معلومات تعريفية توضح هوية المريض )

✓ المساعدة في نقل المعلومات من مؤسسة صحية الى اخرى حال احتياجها لأمر علاجية . (1)

المطلب الثالث: أهداف وفوائد نظام المعلومات الصحي.

الفرع الأول : أهداف نظام المعلومات الصحي:

يهدف نظام المعلومات الصحية إلى تحديد مقاييس أساسية الموارد واستخدامات جميع المستشفيات والنتائج النهائية لأنشطتها بالاعتماد على تحليل أو تشغيل البيانات الصادرة منها ، مع تحديد أو توحيد الحصول على تلك البيانات تسهيلا لتحليلها أو تشغيلها بهدف الحصول على مؤشرات أو مقاييس ذات مضامين موحدة لجميع المستشفيات مع توفير مخزون المعلومات عند الطلب على الخدمات الصحية جغرافيا واجتماعيا (1).

كما تساعد الحاسبات الالكترونية في تحليل البيانات وتشغيلها لاستخراج المؤشرات والتنبيه بالنتائج بالإضافة إلى توفير البيانات والمعلومات عن الأنشطة المتخصصة والاختصاصات النادرة ومدى توفرها في بعض أو كل المستشفيات.

يعتبر العائد من استخدام هذه النظم هو الهدف الذي يصبو إليه المديرين عند تطبيق هذه التكنولوجيا في المؤسسات الصحية ، ويعتمد تحديد الفوائد المباشرة وغير مباشرة لاستخدام نظم المعلومات في مجال الرعاية الصحية والطبية ، والتي تهدف الى تحقيق العديد من المزايا أبرزها :

- ✓ المساهمة في مجال التخطيط لوضع سياسة الخدمات الصحية و الطبية .
- ✓ المساهمة في عملية تقييم الأداء .
- ✓ المساهمة في وضع الميزانيات بدقة أكثر .
- ✓ المساهمة في اتخاذ القرارات الطبية التي تخدم المرضى و القرارات الإدارية التي تخدم الفئة العاملة .
- ✓ المساهمة في تحقيق الحد الأقصى من الرعاية الطبية المطلوبة للمرضى. (2)

(1)-دلال سويسى, المرجع السابق, ص57.

(2)- سيد محمد جاد الرب, الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات الصحية, مطبعة العشري, مصر: 2008, ص363.

• بالإضافة إلى أنها :

- ✓ تسهل من تقديم خدمات ذات جودة عالية .
- ✓ تساهم في تدريب الكادر الطبي و التمريضي و طلبة كليات الطب و التمريض .
- ✓ تساعد في إجراء البحوث و الدراسات الطبية و توفير فرص تبادل المعلومات بين الباحثين. (1)

### الفرع الثاني : فوائد نظام المعلومات الصحي :

وقد حددت اللجنة الإقليمية الشرق المتوسط التابعة لمنظمة الصحة العالمية ثلاث فئات من الفوائد الممكنة لاستخدام نظم المعلومات الصحية وهي :

**أولاً : الفوائد الكمية :** وهي الفوائد المالية التي يمكن بوضوح قياسها، والتي يمكن أن تعزى إلى استخدام تكنولوجيا معينة، من ذلك على سبيل المثال استخدام نظام السجل الصحي الإلكتروني الموحد على مستوى الوطن،(2) وتبادل المعلومات الإلكترونية بهدف نشر معلومات الرصد الوبائي المرض محدد في الوقت المحدد دون إبطاء مما يؤدي إلى توفير الوقت وتكلفة العمل.

**ثانياً : الفوائد الكيفية:** وهي فوائد تعزى بشكل مباشر أو غير مباشر إلى نظم وتكنولوجيا المعلومات ولكن يصعب تقديرها كما، ولا تقاس هذه الفوائد إلا من حيث أثرها على أداء النظم وكفاءتها، فالمعلومات الصحيحة، والنقل السريع للمعلومات، واتساع نطاق التوصل إلى المعلومات والربط بين عناصر المعلومات، فوائد لا يسهل تقديرها كما .

(1)- حسين ذنون على بياتي، المعايير المعتمدة في اقامة وإدارة المستشفيات وجهة نظر معاصرة، الطبعة الأولى دار وائل للنشر، عمان، الأردن: 2005، ص72.

(2)- منظمة الصحة العالمية، تعزيز نظم المعلومات الصحية، تقرير من الامانة، جمعية الصحة العالمية الستين: 2007، البند 15/12.

ثالثا: الفوائد الإستراتيجية : وهي تمثل فوائد كبيرة متوقعة لمنظمات الرعاية الصحية، فضلا عن أن جميع المعلومات وتحليلها يعود بفائدة فورية على المنظمة فإن هذه المعلومات تشكل في المدى الطويل أساسا للبحوث الطبية والصحية والتخطيط الاستراتيجي، حيث تجمع السجلات الصحية الإلكترونية بين خدمة الاحتياجات الحالية للرعاية الصحية وبين خدمة الاحتياجات الطويلة الأمد.

- ولعل اهم هذه الفوائد هي معالجة وتوفير المعلومات الضرورية المتعلقة بالجوانب الصحية والإدارية في المستشفى .

### المبحث الخامس : جودة الخدمات الصحية

ينظر إلى الخدمات الصحية على أنها من بين أهم الخدمات العمومية الأساسية، حيث تبذل الحكومات والدول جهوداً كبيرة في سبيل تحسين نوعية تقديمها والارتقاء بها إلى أعلى المستويات بهدف تحسين حياة مواطنيها.

تشهد الخدمات الصحية في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة، بدأ بالإصلاحات التي تعرفها، ويرجع ذلك إلى الاستثمارات المبذولة في هذا القطاع، مما جعل مسؤولي القطاع يبحثون عن طرق فعالة للتميز، أحد هذه الطرق تتمثل في تقديم خدمات ذات جودة عالية وجودة الخدمة الصحية موضوع له أهمية خاصة، فهي شأن مجتمعي ترعاه الحكومات بصفقتها المسؤولة الأولى على تقديم الخدمات الأساسية وهي كذلك انشغال أساسي بالنسبة للمرضى و المواطنين على حد سواء.

#### المطلب الأول: مفهوم الجودة

الجودة منذ سنوات عديدة من أكثر المواضيع التي تعنى بدراسة واهتمام الباحثين والمسيرين، هذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف في تحديد هذا المفهوم ويرجع هذا التباين إلى ذاتية الجودة ونسبيتها، فهي معنى ذاتي يختلف من فرد لآخر، بحسب اختلاف أذواق الناس وحاجاتهم ورغباتهم، كذلك هي مفهوم نسبي، فالمستوى الذي يعتبر كافياً للجودة يختلف بحسب المنتج واستخدامه.

يرجع مصطلح الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلاحه،<sup>(1)</sup> مراجعة الأدبيات بينت أن تعريف الخدمة يختلف بحسب الخلفية التي ينطلق منها الكاتب في الماضي، كانت تعرف الجودة بأنها مطابقة للمواصفات، لكن فيما بعد تم إدراك أن هذه المواصفات لا تتماشى في بعض الأحيان بدقة ووضوح مع احتياجات الزبائن.

(1)- يوسف حجيم الطائي وآخرون، نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، دار البازوري العلمية:عمان، 2009، ص56.

بعد تطور علم الإدارة حديثاً، تغير مدلول الجودة وأصبح لهذا المفهوم أبعاد جديدة ومتشعبة، فالجودة حسب رأي فيشر (Fisher) مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة لمختلف الأفراد وأنها في مجال الأعمال، كيف يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصاً عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل الزبون . (1)

### المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة:

يشكل تحديد مفهوم جودة الخدمة تحدياً كبيراً بالنسبة للباحثين والممارسين على السواء، فرغم تناولهم الواسع لهذا الموضوع، لم يتوصلوا إلى اتفاق حول تحديد مفهوم مشترك لها، كما تشير إليه هذه المعادلة:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}$$

ومن هذا المنطلق جاء تعريف الجودة بأنها الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، حيث تمثل:

1- **التوقعات** : توقعات الزبائن التي تكونت لديهم بناءً على خبراتهم السابقة عن المؤسسة نفسها أو مؤسسات أخرى، إضافة لما يسمعه من محيطه عن هذه المؤسسة والإشهار الذي يتلقاه عنها.

2- **الإدراكات**: النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له. (2)

إضافة للفجوة بين إدراكات وتوقعات الزبون، تتعلق بكل من المؤسسة مقدمة الخدمة وبالزبون، وافترضوا أنها تؤثر في النهاية على تقييم الزبون ورضاه على جودة الخدمة.

(1)-محمود حسين الوادي وآخرين، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دارالصفاء:عمان، 2010، ص19.

(2)- محمود جاسم الصميدعي ويوسف ردينة، تسويق الخدمات، دار المسيرة، عمان:الأردن، 2010، ص101.

### المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة الصحية

إن أول من استخدم هذا المفهوم في مجال الطب ممرضة بريطانية تدعى " فلورنس نايتفيل " والتي كانت تشرف على تقديم الرعاية الصحية بالمستشفيات العسكرية خلال حرب القرم وذلك بإدخال معايير أداء بسيطة إلى عملها مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في عدد الوفيات في تلك المستشفيات. (1)

كما إن موضوع جودة الخدمة الصحية أصبح من المواضيع الأساسية في تسويق خدمات الرعاية الصحية، كما أن هذا الموضوع هو محل الاهتمام والتركيز من قبل المستشفيات، والمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية، والأطباء، والجهات الممولة لهذه الخدمات حيث تركز هذه الأطراف المتعددة على موضوع جودة الخدمة الصحية لتحقيق أهدافها ومصالحها. (2)

إذ إن الخلل والأخطاء في جودة الرعاية الصحية غير مقبول وتتعدى آثاره الضرر المادي إلى الضرر الجسدي والنفسي ولا بد من التطلع إلى ممارسة صحية خالية من العيوب. وتعني جودة الخدمة الصحية تقديم خدمات صحية أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر أرواء للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة. (3)

### خلاصة الفصل الأول :

(1)-محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد4، 2015.

(2)-فريد توفيق نصيرات، إدارة المستشفيات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، نقلا عن مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد 16، العدد2008، 6.

(3)-احمد أديب العسالي، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، <المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي>، دمشق، سوريا: 2006.

في خلاصة هذا الفصل نجد أن كل من العناصر المذكورة سابقا، من نظم المعلومات والخدمات العمومية، والخدمات الصحية وتداخلها فيما بينها بحيث كل طرف فيها يكمل الطرف الآخر حيث تصب جميع الأطراف في خدمة المصلحة العامة، وباعتبار أن الخدمة الصحية هي امتداد للخدمات العمومية فقد تطرقنا إلى المفاهيم العامة والأساسية لنظم المعلومات وأهميتها في الإدارة الحديثة كما عرفنا الخدمات العمومية وأثرها من خلال طرح وإبراز عنصر الخدمات الصحية كعنصر هام و أساسي للحفاظ على سلامة الأفراد وعافيتهم، مع إبراز العلاقة بين نظم المعلومات وجودة الخدمة الصحية ودورها في تقديم و توفير الخدمات الإنسانية بالدرجة الأولى على أحسن وجه ، وعليه يستلزم على المؤسسات الاستشفائية العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الحديثة المتبعة والملائمة ، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من أجهزة وأنظمة وشبكات وتطبيقات التكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين الخدمات الصحية وتكون سهلة النفاذ و بتكلفة معقولة لتستغل على نطاق أوسع في مجال القطاع الصحي.

# الفصل الثاني

بعد جمع وعرض المعلومات المتعلقة بنظم المعلومات والخدمات الصحية والعمومية، وعلاقة نظم المعلومات بجودة الخدمات الصحية المقدمة، نسعى في هذا الجانب بتجريب أو إسقاط هذا الكم المعرفي على أرض الواقع في فصل تطبيقي يسمح لنا بإعطاء صورة أكثر وضوحاً وشمولاً عن نظم المعلومات الصحي، وقد أخذنا المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي كأنموذج لدراستنا التطبيقية بغية الوقوف والإطلاع على مدى التطابق بين الجانبين النظري و التطبيقي لنظم المعلومات والخدمات الصحية في هذه المؤسسة الخدمية الصحية فقمنا بدراستنا الميدانية والتطبيقية من خلال:

- بداية بعرض نشأة وتطور القطاع الصحي بالجزائر.
- مرورا بتقديم المؤسسة وهيكلها التنظيمي.
- وصولاً إلى عرض نظم المعلومات الصحي للمؤسسة وانعكاساته على الخدمة الصحية.
- وختاماً بعرض أهم النتائج الميدانية للدراسة وتقييمها مرفقة بالتوصيات المقترحة.

### المبحث الأول: تطور القطاع الصحي في الجزائر :

ورثت الجزائر بنية هشة بعد الاستقلال مباشرة و لم تكن المؤشرات الصحية للشعب الجزائري محددة، حيث عرفت تدهورا صحيا نتيجة حالة سوء التغذية التي مست جزء كبير من المجتمع خصوصا الأطفال، على غرار الأمراض والأوبئة المنتشرة بكثرة آنذاك، وشهد القطاع الصحي في الجزائر عموما تذبذبا ملحوظا، سواء على مستوى الهياكل الصحية المنجزة أو على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.

والجداول الآتية تلخص لنا التطور والتغيرات التي شهدتها القطاع الصحي في الجزائر من بعد الاستقلال الى غاية يومنا هذا.

أولا: جدول يمثل الإنجازات المحققة في المجال الصحي خلال الفترة 1962-1973<sup>(1)</sup>

مراكز صحية	مستشفيات	صيدلة	جراحو أسنان	أطباء	الانجازات السنوات
188	156	49	33	75	1962
588	263	535	286	423	1973

الجدول رقم (1)

من خلال الجدول يتضح أنه توجد قفزة نوعية في القطاع الصحي في العقد الأول بعد الاستقلال، والتطور البارز في ارتفاع عدد الأطباء وجراحي الأسنان والصيدلة، وكذلك ارتفاع عدد المؤسسات الإستشفائية والمراكز الصحية والعيادات، رغم هشاشة البنية التحتية للدولة الجزائرية جراء مخلفات الاستعمار.

(1)-كساي نجوى، تأثير النفايات الطبية على تكاليف المؤسسات الصحية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008، ص88.

ثانيا : جدول يمثل تطور عدد المؤسسات الصحية ( 1979 - 1982 ): (1)

				السنوات
1982	1981	1980	1979	المؤسسات الصحية
196	196	183	183	القطاعات الصحية والمؤسسات الخاصة
260	214	175	161	المجمعات الصحية
867	810	741	622	المراكز الصحية
1598	1474	1368	1344	وحدات العلاج والكشف

### الجدول رقم (2)

من خلال هذا الجدول يتضح لنا ارتفاع ملحوظ على مستوى المجمعات الصحية ،وكذا المراكز الصحية على غرار وحدات العلاج والكشف التي شهدت ارتفاعا ملحوظا في ظرف لم يتعدى 5 سنوات مقارنة بالقطاعات الصحية والمؤسسات الخاصة التي شهدت زيادة بطيئة نظرا لمحدودية التمويل الموجه لهذا القطاع.

(1)-كساي نجوى، المرجع السابق ، ص89.

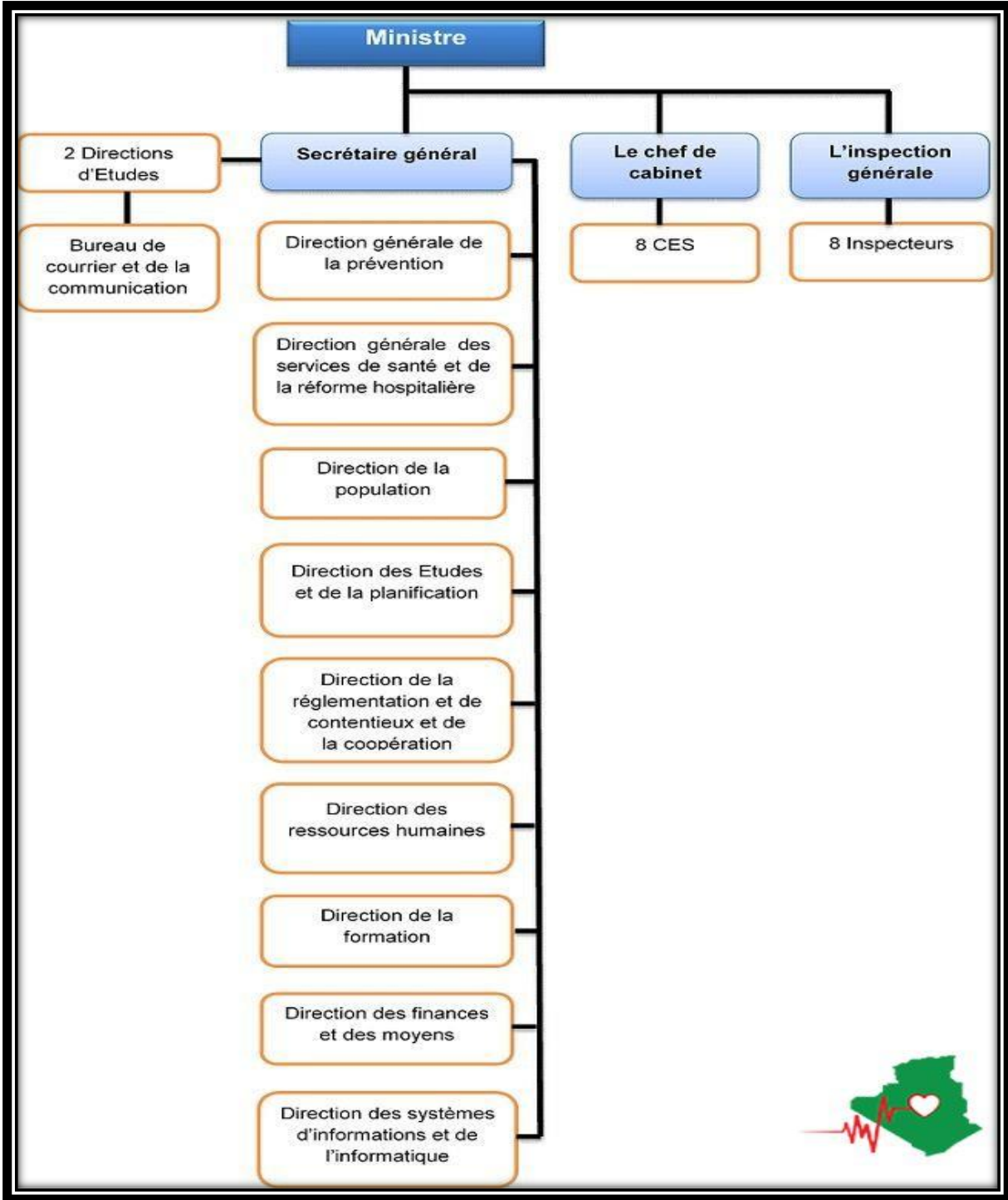
ثالثا : جدول يمثل تطور الهياكل الصحية في الفترة ( 1996 - 2000 ): (1)

2000	1999	1998	1997	1996	الهياكل الصحية
13	13	13	13	13	مراكز إستشفائية
224	217	187	177	185	قطاعات صحية
31	31	31	25	21	مؤسسات إستشفائية متخصصة
488	482	478	642	446	عيادات متعددة الخدمات
1210	1186	1126	1110	1098	مراكز صحية
3975	3851	3780	3601	3748	قاعات علاج

### الجدول رقم (3)

من خلال هذا الجدول نلاحظ الجمود الذي ميز المراكز الاستشفائية خلال هذه الفترة من حيث استحداث الهياكل الصحية ،عكس ما شهدته المراكز الصحية وقاعات العلاج والذي مس أيضا القطاعات الصحية بشكل نسبي نوعا ما على غرار العيادات المتعددة الخدمات التي عرفت أيضا تطور تدريجي على مستوى هياكلها ، في حين المؤسسات الاستشفائية المتخصصة شهدت صعودا طفيفا في هذه الفترة نتيجة الطلب المتزايد من المواطنين والضغط على السلطات المعنية لتلبية مطالبهم.

(1)-كساي نجوى، المرجع السابق، ص90-91.



الشكل (3) الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات - الجزائر-

المرسوم التنفيذي رقم 11-380 المؤرخ في 21 نوفمبر 2011 يتضمن

تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات. (1)

(1)-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،(الجريدة الرسمية)،العدد 63 ، المؤرخة في 23 نوفمبر لسنة 2011،نقلا عن الموقع: <https://www.hopital-dz.com/?app=article.show.294>، تاريخ الاطلاع 2018/03/25.

**المبحث الثاني: المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل - الوادي - :**

**المطلب الأول : تقديم المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل- الوادي - :**

المؤسسة الإستشفائية الأم و الطفل بن ناصر بشير هي مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و هي حديثة النشأة في **جانفي 2008 .**

و طبقا للمرسوم التنفيذي رقم : **142/14 المؤرخ في 20 جمادي الثانية عام 1435 الموافق ل :20 ابريل سنة 2014** ,يتم قائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم **97 /465 المؤرخ في 02 شعبان عام 1418 الموافق 02 ديسمبر سنة 1997** الذي يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها. (1)

وبناء على اقتراح من الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي وتوضع تحت نشاط استشفائي مثلا: تمثيل نشاطات الوقاية والتشخيص و العلاج و إعادة التكليف الطبي والاستشفاء .

مقرها شارع العقيد سي الحواس بلدية الوادي ولاية الوادي يحدها شمالا حي **17 أكتوبر** الجدلة سابقا وجنوب ابتدائية نصرات حشاني و شرقا مساحة خضراء و شارع الشهيد محمد خميستي و غربا مديرية التربية لولاية الوادي سابقا.

كما أنها تتربع على مساحة تقدر بحوالي **22 ألف متر مربع** بالإضافة إلى أنها تحتوي على رأس مال ميزانية دولة من **30 إلى 35 مليار** في السنة . (2)

(1)-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات,مرسوم رقم 465-97 ديسمبر 1997,(الجزيرة الرسمية) العدد 24 ,حجر 20 جمادى الثانية عام 1435 الموافق ل 30 ابريل لسنة 2014,ص06.

(2)-من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر, الوادي.

➤ المورد البشري في المؤسسة : (مارس 2018)

ويقدر عدد عمال المؤسسة ب: 399 عامل موزعين كآتي:

✓ العمال الإداريين و التقنيين : 52

✓ الممارسين الطبيين: (ممارس أخصائي: 13 , عام : 41).

✓ صيدليين : 02 .

✓ نفساني عيادي : 04 .

✓ القابلات : 25.

✓ الأعوان الطبيين في التخدير والإنعاش: 14.

✓ الشبه طبيين : 174.

✓ العمال المهنيين: 10.

✓ الأعوان المتعاقدين (توقيت كامل - جزئي): 64 . (1)

(1)- من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر، الوادي.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل الوادي:

حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26 أبريل 1998 المحدد للمخطط التنظيمي

للمؤسسات الإستشفائية المتخصصة تتكون المؤسسة من ثلاث مديريات فرعية كالتالي : (1)

الفرع الأول : المديريات الفرعية للمؤسسة :

أولا : المديرية الفرعية لإدارة الوسائل : وتشمل على :

- ✓ مكتب تسيير الموارد البشرية و النزاعات .
- ✓ مكتب الميزانية و المحاسبة .
- ✓ مكتب التكاليف الصحية .

ثانيا : المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية و المنشآت القاعدية و التجهيزات :

- ✓ مكتب المصالح الاقتصادية .
- ✓ مكتب المنشآت القاعدية و التجهيزات و الصيانة .

ثالثا : المديرية الفرعية للنشاطات الصحية : و تشمل على :

- ✓ مكتب تنظيم نشاطات العلاج و تقييمها .
- ✓ مكتب الاستقبال و التوجيه و النشاطات الاجتماعية العلاجية
- ✓ مكتب دخول المرضى .

الفرع الثاني : المصالح الإستشفائية في المؤسسة:

- ✓ مصلحة طب الأطفال (طب الأطفال 1, طب الأطفال 2) .
- ✓ مصلحة جراحة الأطفال .
- ✓ مصلحة أمراض النساء و التوليد (مقرها خارج المؤسسة).
- ✓ بالإضافة إلى المصالح التقنية (الصيدلية, المخبر, الأشعة, مصلحة العمليات...).

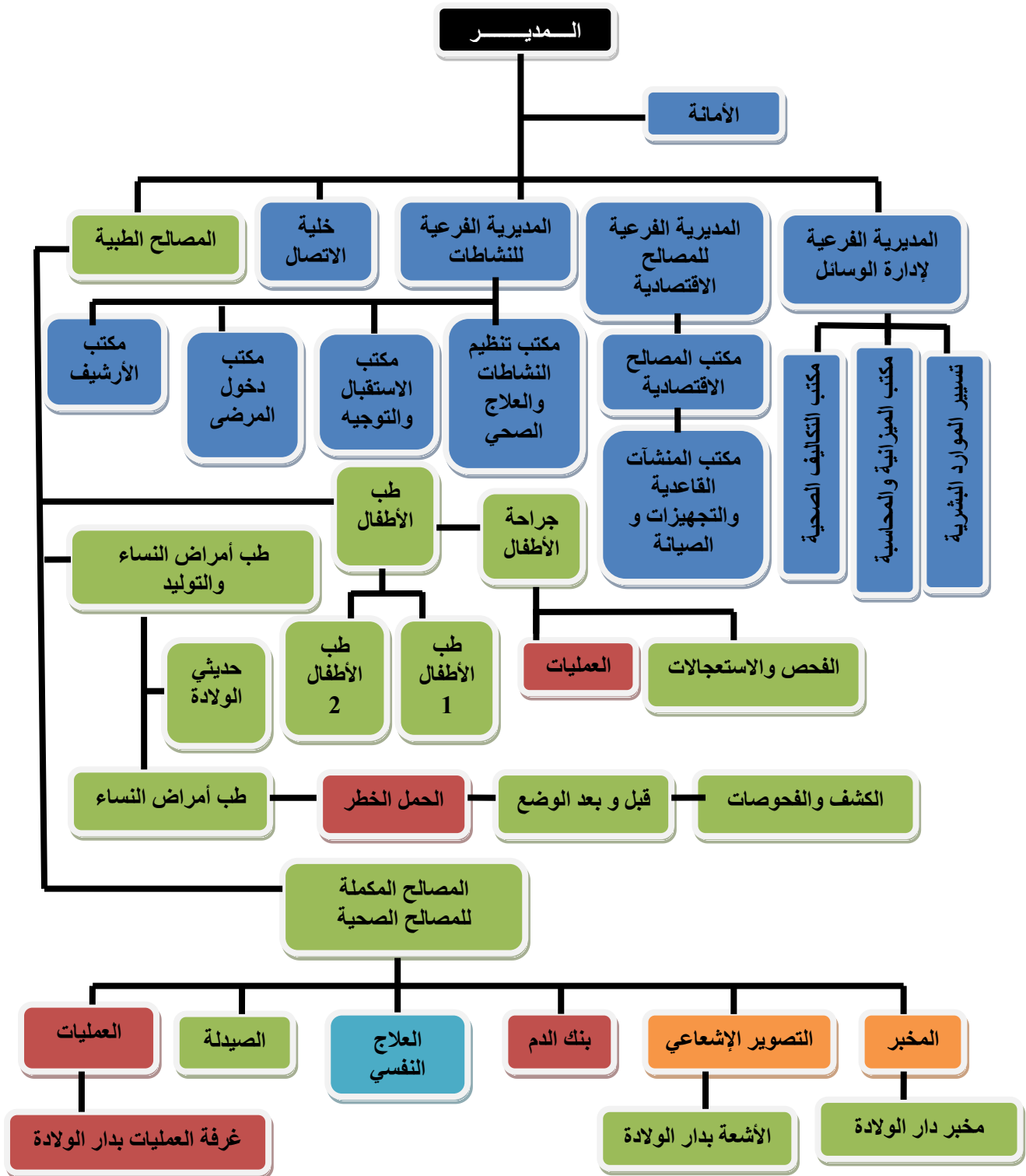
(1) - من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بشير بن ناصر, الوادي.

المطلب الثالث :أهداف المؤسسة:

نظم المعلومات الصحية الفعالة والقادرة على مواجهة التحديات المستقبلية هي حجر الأساس في بناء نظام صحي قادر على المنافسة، لا سيما في ظل التغير السريع في مفهوم نموذج أعمال الرعاية الصحية، وقد برزت في الوقت الحالي حاجة ملحة إلى ضبط العمليات التي تنظم قطاع الرعاية الصحية.

وتتمثل أبرز الأهداف فيما يلي :

- ✓ تطبيق البرامج الوطنية و الجهوية والمحلية للصحة .
- ✓ المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة وتحسين مستواهم .
- ✓ يمكن استخدام المؤسسة الإستشفائية المتخصصة كميدان للتكوين الشبه الطبي والتسيير الإستشفائية وفق اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين .
- ✓ رعاية المواطن وتلبية احتياجاته الصحية .
- ✓ تحسين مستوى الرعاية الصحية على المستويين المحلي والوطني .
- ✓ ضمان النشاطات الإستشفائية وإقامة التوأمة مع المؤسسات الإستشفائية الجهوية والوطنية.
- ✓ تقييم مفاهيم وطرق تحليل واستراتيجيات نظم معلومات الخدمات الصحية في المؤسسة.
- ✓ تحليل مشكلات استخدامات قواعد بيانات منشآت الخدمات الصحية في المؤسسة.
- ✓ التطبيق على شبكات المعلومات الخاصة بنظم المعلومات الصحية و استغلالها.



الشكل رقم (4) الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر

- الوادي- (1)

(1) - من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر، الوادي.

المبحث الثالث: نظم المعلومات في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل

المطلب الأول: نظام المعلومات الصحي للمؤسسة (sis dz)

(System d'Information Sanitaire Décisionnel d'Algérie )

نظام المعلومات الصحي المتعلق بالمؤسسة يتكون من خمس عناصر :

الفرع الأول : التصريح الإجباري للأمراض (MDO) : ومن أبرز الأمراض المسجلة في نظم

المعلومات لدى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة : (1)

- ✓ التهاب السحايا البكتيري.
- ✓ التهاب السحايا الفيروسي.
- ✓ مرض الحصبة (بوحمرن) .
- ✓ داء الحصبة الألمانية (rubéole).
- ✓ الليشمانيا الجلدي.
- ✓ التهاب الكبد الفيروسي.
- ✓ داء التيفويد .
- ✓ البريسيلوز.

والشكل رقم: (5) و (6) يوضحان صفحة نظام المعلومات الصحي المتعلق

بتطبيق التصريح الإجباري للأمراض (MDO)، والذي يحتوي على كل البيانات الصحية والطبية، والمعلومات الشخصية المتعلقة بالطفل المريض وعنوانه وطبيعة مرضه والأعراض المصاحبة للمرض، وكذا الطبيب المشرف والمتابع له والمصلحة الحاضرة، ونتائج الفحوصات والتشخيص، وذلك من ساعة دخول المريض إلى غاية خروجه من المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل -الوادي-.

(1) - مقابلة مع الدكتور حشاني بالقاسم، مكلف في نظام المعلومات الصحي (sis.dz)، المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير، الوادي، مكتب تسيير الموارد البشرية: 09 صباحا، بتاريخ: 2018/03/27.

Fiche déclarative de maladie		
<b>Dénomination de la maladie et Origine de la déclaration (si évacuation)</b>		
Maladie *	Déclaration d'origine	
Sélectionner une maladie...		
<b>Médecin déclarant</b>		
Nom du déclarant *	Prénom du déclarant *	
Établissement du déclarant	Service ou structure sous tutelle	
OU-EHS-17800 (Ehs Mere Et Enfant)	Chirurgie Pédiatrique	
Tél du déclarant *	Fax du déclarant	
E-mail du déclarant	Date de déclaration (Médecin) *	
	jj/mm/aaaa hh:mm	
<b>Identité et coordonnées du du malade</b>		
Initiale du Nom *	Prénom du malade *	Code Déclaration
Sexe *	Date de naissance	ou âge du malade
<input type="radio"/> Masculin <input type="radio"/> Féminin	jj/mm/aaaa	
Profession		
Adresse		
Wilaya *	Commune *	Code postal
Lieu de travail ou école *	E-mail	Tél
Lieux fréquentés dans les 30 derniers jours		
<b>Signes cliniques et Hospitalisation</b>		
Date apparition des signes cliniques	Hospitalisation *	
jj/mm/aaaa	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Description signes cliniques	Sources possibles de contamination	
<b>Évacuation et Évolution</b>		
Malade évacué(e) *		

### الشكل رقم (5) بيانات حول التصريح الإجمالي (MDO)

هذا الشكل يوضح الخانات المدرجة والتي تتعلق بالمعلومات الشخصية للمريض والعنوان، وكذلك طبيعة المرض، صف إلى ذلك معلومات عن الطبيب المشرف على المريض وعنوانه وصفته، وتاريخ إدراج المريض وبياناته الطبية بخصوص التصريح.

malade évacué(e) <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		
Évolution * <input type="radio"/> Toujours malade <input type="radio"/> Guérison <input type="radio"/> Décès <input type="radio"/> Autre		Si sortie, date <input type="text"/> jj/mm/aaaa
<b>Identité et coordonnées du chef de service</b>		
Nom Chef Service	Prénom Chef Service	
Etablissement	Service	
Tél du Chef Service	Fax Chef Service	
Email Chef Service		
Observations		
<b>Identité et coordonnées du Biologiste</b>		
Nom Biologiste	Prénom Biologiste	
Laboratoire	Nom du Laboratoire	
<input type="radio"/> Public <input type="radio"/> Privé		
Tél	Fax	E-mail
<b>Prélèvements</b>		
Date des prélèvements	Date de réception des prélèvements	
Types de prélèvements Aspiration bronchique Autres Goutte épaisse Lavage Broncho-Alvéolaire : LBA Prélév. ponction (pleurale, ascite, péricarde, articulaire) Prélèvement alimentaire Prélèvement cutané		
<b>Résultats</b>		
Sortie des Résultats le	Résultats	Conclusion
<input type="text"/> jj/mm/aaaa	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Confirmé <input type="radio"/> Infirme <input type="radio"/> Cas suspect
<input type="button" value="Ajouter"/>		

الشكل رقم (6) معلومات حول التصريح الإجمالي (MDO)

هذا الشكل يوضح الخانات المدرجة والتي تتعلق بالمعلومات الشخصية رئيس المصلحة المكلف بالتصريح الاجباري للمريض والعنوان ،وكذلك المخبري أو البيولوجي المسؤول عن تحاليل المريض المصرح به، ضف إلى ذلك معلومات عن تاريخ استقبال المريض في المصلحة وتاريخ خروجه ايضا.

الفرع الثاني : نظم المعلومات المتعلقة بالصيانة (GMAO) :

(1) (Gestion et Maintenance Assisté par Ordinateur)

وتشمل هاته النظم على عدة آليات وهي :

أولا : بطاقة الجرد:

- ✓ مراجعة حركة قيد الإدخالات والمخرجات لبعض الأصناف من العتاد الطبي والصيدلي ومطابقة أرصدها مع المخزون ومطابقتها مع فواتير الشراء.
- ✓ التأكد من انتظام القيد في بطاقات وسجلات المخازن والصيدليات.
- ✓ التحقق من إجراء جرد دوري للمخازن والتأكد من القيام بالجرد المفاجئ لعينات من موجودات المخازن بين حين وآخر.
- ✓ التحقق من إن المخزون لا يتضمن بضائع مملوكة للغير.
- ✓ التحقق من حالة ونوعية المخزون وإعداد بيان بالأصناف بطيئة الحركة أو التالفة.
- ✓ التأكد من إن كل إذن خروج مخازن صدر بناء على فاتورة مبيعات أو طلب احتياجات تشغيل معتمد.
- ✓ مطابقة الأرصدة الافتتاحية والختامية للمخزون مع المشتريات وسجلات الإنتاج والمبيعات

ثانيا : التكلفة :

- ✓ الزمان
- ✓ المكان
- ✓ تاريخ الاقتناء
- ✓ سعر الاقتناء
- ✓ مواصفات الاقتناء
- ✓ المسؤول على العتاد

(1) –Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière ,Guide Utilisateur du Système d'information Sanitaire Décisionnel d'Algérie ,Edition 2015 ,p5.

ثالثا : دفتر المراقبة الدورية : (1)

دفتر الصيانة الالكتروني ( داخل المؤسسة - خارج المؤسسة)

طبيعة الصيانة والنوعية والبلد المنشأ للعتاد والأجهزة الطبية والعقد المبرم بين المؤسسة والموزع المعتمد، والتدخلات التقنية .

رابعا : نظم المعلومات المتعلقة بالمكلف بالصيانة :

يحتوي على المعلومات المتعلقة بالمسؤول والمكلف بالصيانة:

الاسم واللقب.


رقم الهاتف.

البريد الالكتروني.


كما هو موضح في كل من الشكل رقم : (7) و (8) والذي يشمل تطبيق نظام المعلومات

الصحي المتعلقة بالبيانات والمعلومات الخاصة بالصيانة.

(1) - مقابلة مع السيد حمزة كروي، مكون في المنظومة المعلوماتية الصحية (sis.dz)، المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي، مكتب تسيير الموارد البشرية: 10 صباحا، التاريخ: 2018/03/01.



**Portail applicatif du SIS.DZ**  
Système d'Information Sanitaire/Décisionnel  
Programme d'Appui au Secteur de la Santé (PASS)



Nom: Mahali Ahmed  
Connecté le: 20-03-2018 à 07:23  
Groupe: GMAO-EHS Mere et Enfant Benaceur Bachir

**Mini GMAO**

☰ Gestion des Équipements

- ◆ [Inventaire des équipements](#)
- ◆ [Surveillance du fonctionnement](#)
- ◆ [Carnets d'entretiens](#)
- ◆ [Suivi de la maintenance](#)

Liste des interventions de maintenance

---

Type Équipement	Égal ▼	Analyseurs de gaz du sang
Marque Équipement	Égal ▼	
Pays Origine Équipement	Égal ▼	
Type Intervention	Égal ▼	
Contractuelle	Égal ▼	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Coût Intervention	entre ▼	<input type="text"/> <input type="text"/>

Rechercher
Effacer
..sous garante ▼
Éditer
Précédent

Enregistrer le filtre Annuler

Enregistrer

..sous garantie ▼
Supprimer

### الشكل رقم (7) بيانات متعلقة بنظم الصيانة (GMAO)

كما هو موضح في هذا الشكل ، والذي يشمل تطبيق نظام المعلومات الصحي المتعلقة بالبيانات والمعلومات الخاصة بالصيانة، من حيث الزمان والمكان وتاريخ الاقتناء و سعر الاقتناء ومواصفات الاقتناء .

**Portail applicatif du SIS.DZ**  
Système d'Information Sanitaire/Décisionnel  
Programme d'Appui au Secteur de la Santé (PASS)

Nom: Mahali Ahmed  
Connecté le: 20-03-2018 à 07:23  
Groupe: GMAO-EHS Mere et Enfant Benaceur Bachir

**Mini GMAO**

**Gestion des Équipements**

- Inventaire des équipements
- Surveillance du fonctionnement
- Carnets d'entretiens
- Suivi de la maintenance

**Fiche Équipement**

Type Équipement \*  
Agitateur de plaquette

Temps Requis pour le Fonc (jours/an)

Numéro de Série \*  
Référence Équipement

Marque Équipement  
Éditer

**Localisation et Personne Responsable**

Service Affectation  
Chirurgie Pédiatrique

Nom Responsable  
Prénom Responsable

Tél Responsable  
E-mail Responsable

**Acquisition**

Fournisseur Equipement  
Pays Origine de l'Équipement  
Durée de garantie (€)

Coût d'Achat  
Date Acquisition  
Date de Mise En Ser

الشكل رقم (8) معلومات متعلقة بنظم الصيانة (GMAO)

نلاحظ في هذا الشكل ، والذي يشمل معلومات حول والمكلف بالصيانة، والمصلحة التي تحتوي على العتاد المراد صيانتها ، وكذا عنوان المسؤول على العتاد ورقم هاتفه وبريده الالكتروني، تاريخ ومواصفات وصلاحية اقتناء العتاد وعنوان البلد المنشأ.

الفرع الثالث : نظم المعلومات المتعلقة بالنشاطات الصحية (1):

- الجانب الإحصائي
- التقييم
- التقارير الشهرية المتعلقة ب :
- ✓ التقرير الشهري الخاص بالانتحار (الجانب النفسي).
- ✓ التقرير الشهري الخاص بالحوادث المنزلية .
- ✓ التقرير الشهري الخاص بالأمراض الجنسية (الايذز , , ) .
- ✓ التقرير الشهري الخاص بالأمراض المتنقلة عن طريق المياه (التيفويد , الكوليرا ) .
- ✓ التقرير الشهري الخاص عن السع العقربي .
- ✓ التقرير الشهري الخاص عن لسع الأفعى .
- ✓ التقرير الشهري الخاص ببعض الكلاب (داء الكلب )
- ✓ التقرير الشهري الخاص بإحالة المرضى .

كما هو موضح في كل من الشكل رقم (9-10-11) والذي يشمل تطبيق نظام المعلومات الصحي المتعلقة بالبيانات والمعلومات الخاصة بالنشاطات الصحية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير - الوادي -.

(1) - مقابلة مع السيد حمزة كروي، مكون في المنظومة المعلوماتية الصحية (sis.dz)، المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي، مكتب تسيير الموارد البشرية: 10 صباحا، التاريخ: 2018/03/01.

dhis2 Système d'Information Décisionnel (SID) Services Aide Profilie								
2- Répartition des accidents domestiques en fonction du type, de l'âge et du sexe								
	0-4 ans		5-9 ans		10-15 ans		Total 0-15 ans	
	Garçons	Filles	Garçons	Filles	Garçons	Filles	Garçons	Filles
Chutes							0	0
Brûlures cutanées							0	0
Ingestions de produits caustiques							0	0
Ingestions de produits toxiques							0	0
Blessures							0	0
C.E* dans l'oeil							0	0
C.E* dans l'oreille							0	0
C.E* dans les voies respiratoires							0	0
C.E* dans les voies digestives							0	0
Autres							0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0

الشكل رقم (9) المعلومات المتعلقة بالنشاطات الصحية

ويوضح لنا هذا الشكل أرقام وإحصائيات تتعلق بطبيعة الأمراض والحوادث لكل الفئات العمرية للأطفال وجنسهم في المؤسسة الاستشفائية .

dhis2
Système d'Information Décisionnel (SID)
Services

EHS Mere et Enfant Benaceur Bachir

### Saisie de données ?

Unité d'organisation:

Ensemble de données:

Periode:

#### Gestion des stocks de médicaments, en dinars

Filtrer dans section	Valeur
Etat des stocks en valeur des médicaments	
Etat des stocks en valeur des dispositifs	
Valeur des médicaments mis au rebut	
Valeur des dispositifs mis au rebut	
Dépenses de médicaments pour le traitement du cancer	
Dépenses de médicaments pour le traitement des maladies orphelines	
Dépenses de dispositifs médicaux pour l'hémodialyse	

### الشكل رقم (10) البيانات المتعلقة بالنشاطات الصحية

هذا الشكل يوضح معلومات تتعلق بتسيير الأدوية في المؤسسة و حجم استهلاكها، مرفقة بتقارير شهرية و سداسية و سنوية تخص المؤسسة الاستشفائية.

**dhis2** Système d'Information Décisionnel (SID) Services Aide Profile

Saisie de données ?

EHS Mere et Enfant Benaceur Bachir

Unité d'organisation: EHS Mere et Enfant Benaceur Bachir

Ensemble de données: EQ: Canevas des équipements

Période: 2016 Année préc Année suiv.

Exécuter la validat  
Print form  
Print blank form

Canevas des équipements

N°	Type d'Equipement	Nombre	En marche	En panne		A réformer	Réformé
				C D	Répétitive		
1	IRM	0					
2	Scanner	0					
3	Radio Fixe	0					
4	Radio Mobile	0					
5	Angiographe de cathétérisme	0					
6	Angiographe d'ophtalmologie	0					
7	Mammographe	0					
8	Echographe	0					
9	EEG	0					

الشكل رقم (11) المعلومات المتعلقة بالنشاطات الصحية

هذا الشكل يوضح بيانات وإحصائيات تتعلق بأجهزة الأشعة في المؤسسة و حالتها التقنية سواء صالحة للاستخدام أو معطلة.

**الفرع الرابع : نظم المعلومات المتعلقة بالملف الالكتروني للتلقيح : (DEVAC)**

يحتوي هذا التطبيق على المعلومات والبيانات المتعلقة بتسيير وإحصاء تلقيح الأطفال بحيث يتتبع النظام المعلومات الصحي للمؤسسة بمتابعة التلقيحات للأطفال الكترونياً وتخزن هاته المعلومات تلقائياً في ملف الطفل, وبذلك يتيح هذا التطبيق سهولة استرجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بتلقيح وإحصاء الأطفال.

يعتبر هذا التطبيق من التطبيقات الأساسية والمهمة, نظراً للمعلومات التي يقدمها النظام الصحي حول ملف التلقيح الالكتروني ومدى حساسية هذه البيانات الطبية, والتي تتعلق بحياة الأطفال وصحتهم وطبيعة الأوبئة التي تحيط بهم و الأمراض المنتشرة في بيئتهم . كون هذا التطبيق يتيح معلومات وإحصائيات تتعلق بملف التلقيح, من أول تلقيح أو تطعيم يتلقاه الطفل ومتابعته حتى سن البلوغ, وبالتالي يساهم في إعطاء تفاصيل وبيانات محلية ووطنية لتجنب الأمراض المعدية و الفتاكة والأوبئة.

الفرع الخامس : نظم المعلومات المتعلقة بالتسمم العقربي ( EVEN.SCO )

➤ تعريف التسمم العقربي : هو كل حالة لسع عقربي يتقدم إلى عيادات العلاج يطلق عليه

بالتسمم العقربي . (1)

❖ ويحتوي تطبيق نظام المعلومات الصحي الخاص بالتسمم العقربي على المعلومات الآتية:

✓ تصريح بحالة اللسع العقربي للمتسمم.

✓ معلومات شخصية تخص المتسمم.

✓ العنوان حيث يختلف اللسع العقربي باختلاف مكان اللسع سواء في السكن الحضري أو

الريفي أو في المناطق المعزولة والنائية.

✓ الأعراض السريرية للشخص المصاب باللسع العقربي.

❖ ويمكن تصنيف مراحل التسمم العقربي حسب درجة الخطورة إلى ثلاث : (2)

1- حالة اللسع الحميد.

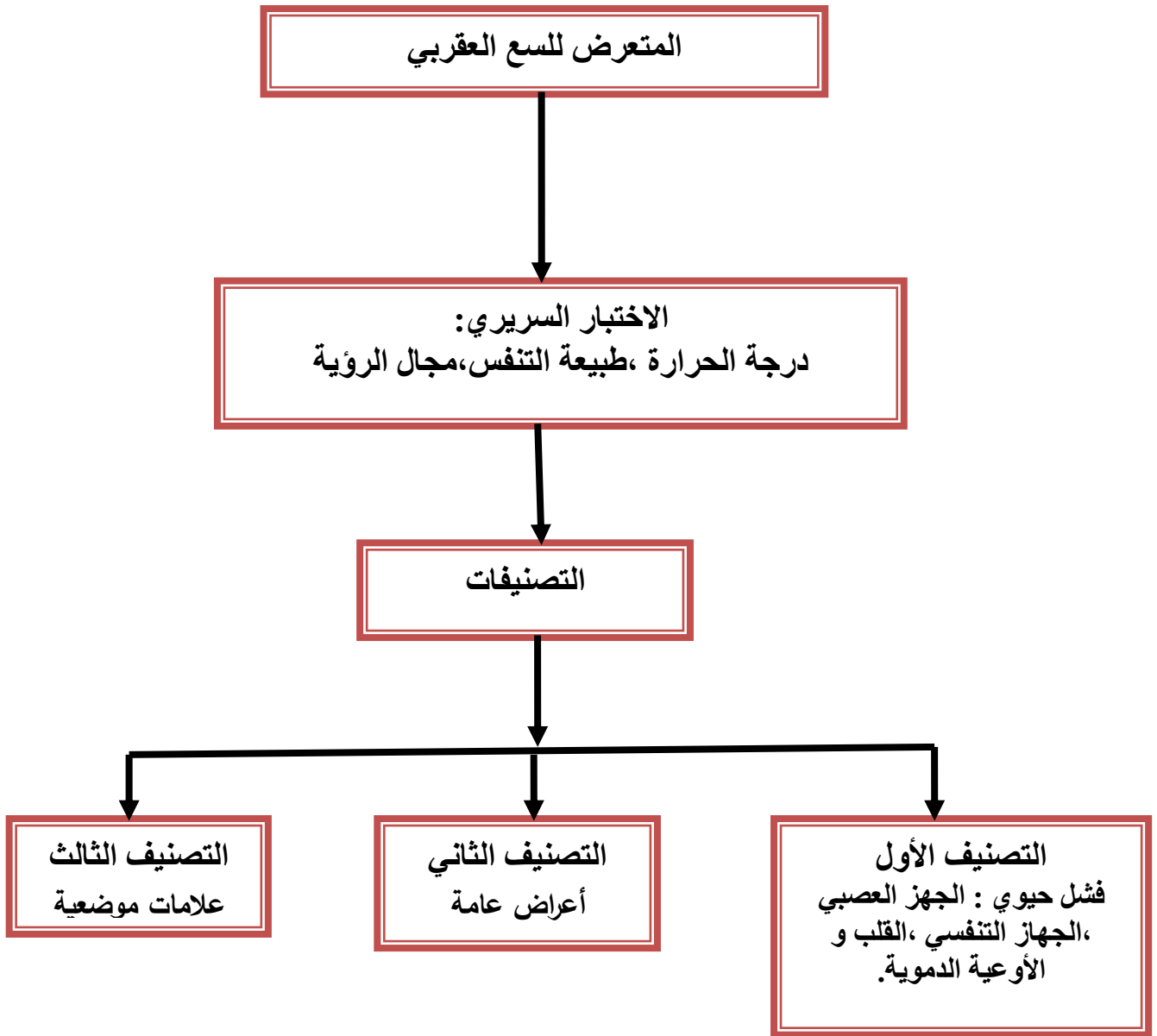
2- حالة اللسع المتوسط.

3- حالة اللسع الخطير.

كما هو موضح في الشكل رقم (12)

(1)-Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière ,prise en charge de l'envenimation scorpionique,direction de la prévention ,maquette infagraplic – ands :2009 ,23p.

(2)- مقابلة مع الدكتور حشاني بالقاسم،مكلف في نظام المعلومات الصحي(sis.dz)،المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي،مكتب تسيير الموارد البشرية :09 صباحا،التاريخ :2018/03/27.

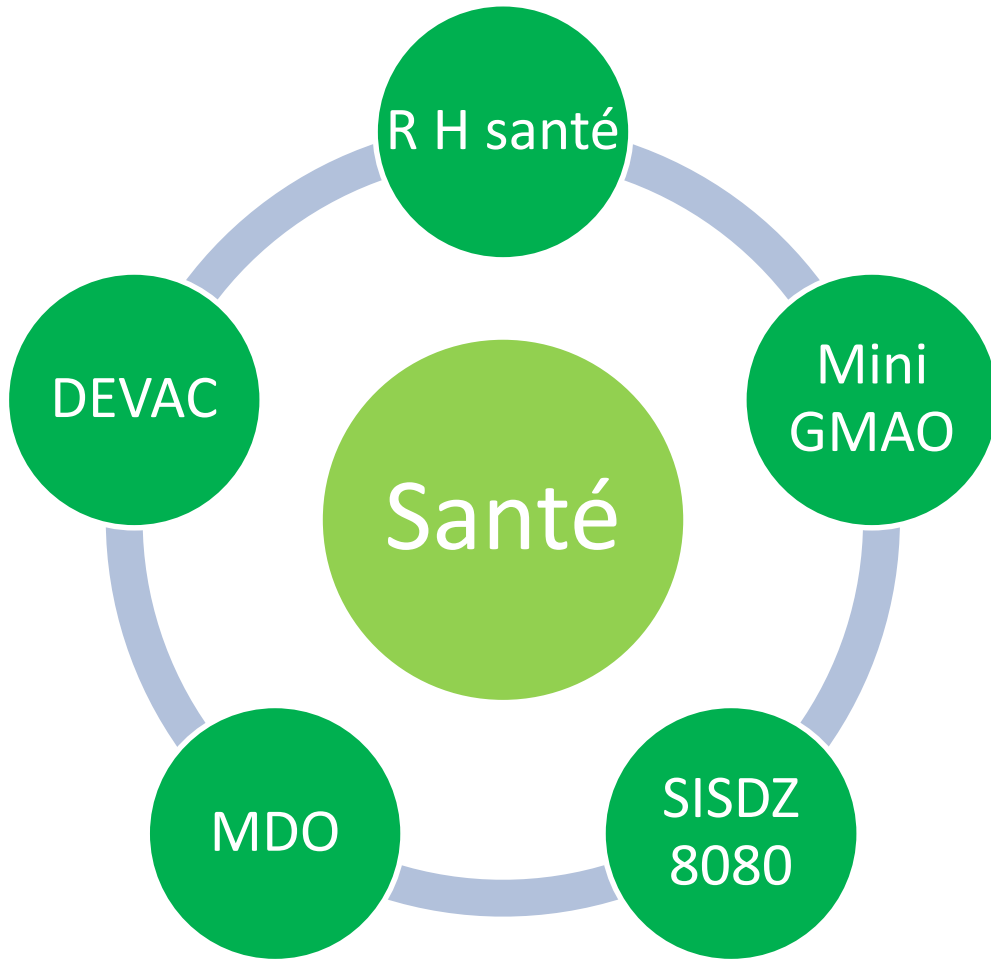


الشكل رقم (12) (1)

يمثل بشكل مخطط أو بما يعرف بشجرة القرار لحالة اللسع العقربي وطبيعة الأعراض المصاحبة للشخص المتعرض للتسمم، وتبعاً لهذه الأعراض تصنف أثارها حالة الشخص، وكل حالة تصنف على حسب درجة الخطورة.

(1)-Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière ,prise en charge de l'envenimation scorpionique,direction de la prévention ,maquette infagraplic – ands :2009 ,25p.

الشكل (13) التطبيقات الأساسية الخماسية لنظم المعلومات الصحي 2014 (1)

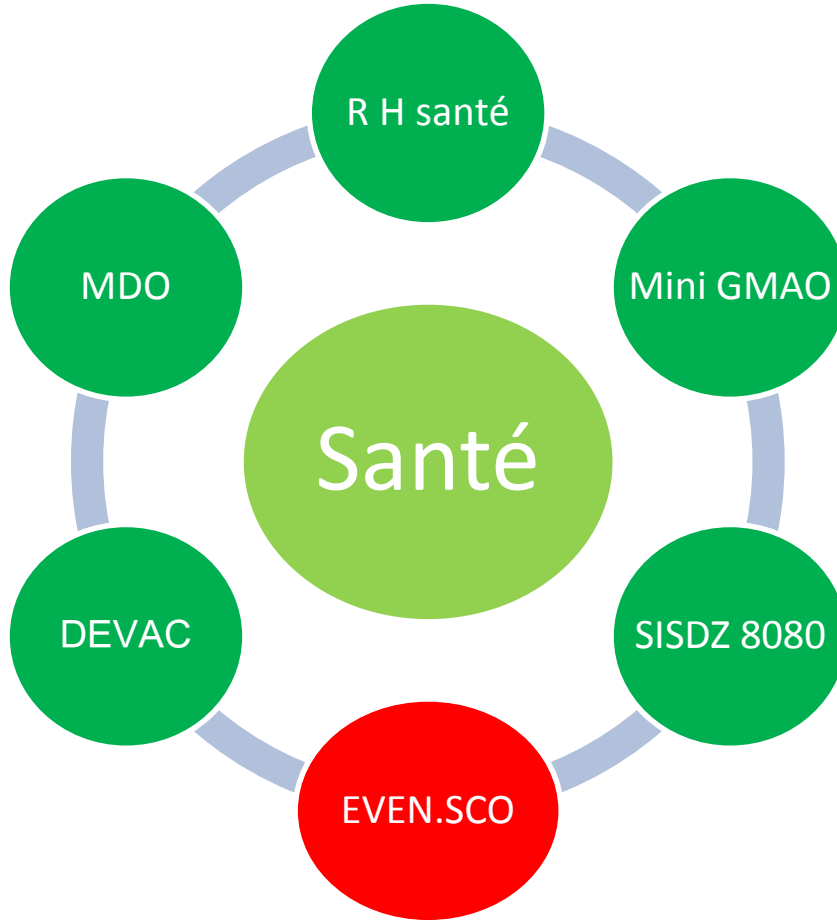


المصدر: من إعداد الطالب

نلاحظ من خلال الشكل أن الحكومة الجزائرية ومن خلال رقمه النظام الصحي، حيث تم استحداث خمسة تطبيقات أساسية في نظام المعلومات الصحي، والمتمثلة في (التطبيق المتعلق بالموارد البشرية « RH santé »، تطبيق التصريح الإجمالي للأمراض « MDO »، التطبيق المتعلق بالنشاطات الصحية « SISDZ 8080 »، التطبيق المتعلق بالملف الإلكتروني للتلقيح « DEVAC »، التطبيق المتعلق بالصيانة « Mini GMAO »).

(1) - مقابلة مع السيد حمزة كروي، مكون في المنظمة المعلوماتية الصحية (sis.dz)، المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي، مكتب تسيير الموارد البشرية: 10 صباحا، 2018/03/01.

الشكل (14) التطبيقات الأساسية السداسية لنظم المعلومات الصحي 2015 (1)



المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الشكل نلاحظ أنه قد تم استحداث تطبيق جديد في نظم المعلومات الصحي، المتمثل في تطبيق التسمم العقربي (EVEN.SCO) وذلك سنة 2015، نظرا لارتفاع عدد الوفيات باللسع العقربي على المستوى الوطني وخصوصا في الجنوب، بعد أن كان خمسة تطبيقات سنة 2014.

(1) - مقابلة مع السيد حمزة كروي، مكون في المنظمة المعلوماتية الصحية (sis.dz)، المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي، مكتب تسيير الموارد البشرية: 10 صباحا , 2018/03/01.

### المطلب الثاني : نظام معلومات الموارد البشرية (SRH)

نظم معلومات الموارد البشرية تؤثر في كفاءة إدارة الموارد البشرية خاصة في مجال اتخاذ القرارات المرتبطة بإختيار وتعيين وتوظيف وترقية العنصر البشري في المنظمة.

#### الفرع الأول : تعريف نظام معلومات الموارد البشرية

هو الإجراءات المنظمة الخاصة بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات الصحيحة والفعالة عن الموارد البشرية وأنشطة الأفراد وخصائصهم في أي منظمة وبما يدعم كفاءة وفاعلية إدارة الموارد البشرية في إتخاذ القرارات الخاصة بالعنصر البشري. (1)

#### الفرع الثاني : الملف الالكتروني للموظف ويشمل على : (2)

أولا : المعلومات الشخصية للموظف :ويحتوي على المعلومات والبيانات التالية :

- ✓ الاسم واللقب
- ✓ تاريخ ومكان الازدياد
- ✓ الوضعية الاجتماعية
- ✓ لقب الزوج (ة)
- ✓ اسم الأب
- ✓ اسم ولقب الأم
- ✓ مكان الإقامة
- ✓ الصورة الشخصية

(1)-محمد السلامي, نظم معلومات الموارد البشرية,محاضرة ,أكاديمية السادات للعلوم الإدارية, القاهرة:2015/05/17.

(2)-من إعداد الطالب بالاعتماد على نظام المعلومات الصحي بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر, الوادي.

ثانيا : المعلومات الإدارية للموظف :

- ✓ تاريخ التنصيب
- ✓ صفة العمل
- ✓ المصلحة
- ✓ رقم التأمين للضمان الاجتماعي.

ثالثا : المسار المهني للموظف :

- ✓ الترقية
- ✓ الوضعية اتجاه الخدمة الوطنية
- ✓ الصورة الشخصية

رابعا : المسح الضوئي لملف الموظف :

- ✓ محضر التنصيب
- ✓ مقررات ( التعيين, الترسيم, الاستقالة, الاستيداع, الانتداب, النقل, التحويل.....الخ )
- ✓ الملف الطبي ( العطل المرضية, عطلة الأمومة, حوادث العمل.....الخ)
- ✓ الملف التأديبي ( الخصم, إنذارات كتابية, استفسارات كتابية, توقيف عن العمل, ....الخ )

كما هو موضح في الأشكال الآتية:(15-16-17 - 18-19-20-21-22) والذي يشمل تطبيق نظام المعلومات الصحي المتعلقة بالبيانات والمعلومات الخاصة بالموارد البشرية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير- الوادي.-

**SITUATION ACTUELLE**



**ZIDANE Ammar,**  
زيدان عمار  
Matricule: 86034100  
Poste actuel: Attaché d'administration, EHS EN GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE HOPITAL BEN NACER BACHIR

Titulaire  
مراسم

Impression Régler les problèmes (Promotions, en double...etc)

Informations générales Recrutements & Promotions Qualifications et compétences Service civil Postes & Fonctions supérieurs Congés et Absences Positions et mouvements

**Fiche de renseignement**

Nom:	ZIDANE	Fils de:	Abdel Malek
Nom en Arabe:	زيدان	Prénom père en Arabe:	عبد الملك
Nom d'époux:	/	et de :	Djoughi Souad
Nom d'époux en Arabe:	/	Nom mere en arabe:	جورجي سواد
Prenom:	Ammar	Adresse:	حي 05 جويلية - تغزوت - قمار - الوادي
Prénom en Arabe:	عمار	Commune de résidence:	Taghzout, Guemar, El Oued, Algérie,
Date de Naissance:	05/03/1988	Nationalité:	Algérie,
Présumé:	0	Dégagé du service militaire:	Non
Lieu de naissance:	Guemar, Guemar, El Oued, Algérie,	Invalide:	
Sexe:	Homme	Ayant droit:	-
Situation Familiale:	Marié(e)	Etat de dossier:	Incomplé

Modifier Gérer

E-carte

Personnes à charges

Contact

Autre immatriculation

Evaluation

Position Administrative

Conjoints

### الشكل رقم (15) المعلومات المتعلقة بنظام المعلومات للمورد البشري (SRH)

يوضح الشكل المعلومات العامة والشخصية للمستخدم في المؤسسة الاستشفائية وتحتوي على البيانات الشخصية من اسم ولقب وجنس وتاريخ ومكان الميلاد والعنوان الحالة العائلية والوضعية اتجاه الخدمة الوطنية باللغتين العربية والأجنبية.

الفرع الثالث : فوائد نظام المعلومات للموارد البشرية :

✓ شهادة العمل

✓ بطاقة العامل المهنية

✓ قائمة اسمية رقمية

✓ قائمة عددية رقمية

✓ وضعية الموظفين إلى غاية تاريخ معين

✓ يساعد في توفير المعلومات في فرص التوظيف العادلة.

✓ توفير المعلومات اللازمة لطلبات التوظيف والاستيداع.

✓ ترشيد تكاليف تدريب وتحسين الموارد البشرية.

✓ توفير البيانات الخاصة بظروف وأحوال سوق العمل المحلي والوطني. (1)

نظام معلومات الموارد البشرية يضيف قيما مضافة ومزايا متعددة كثيرة, سواء في مجال تخفيض التكاليف الإدارية أو في مجال إعادة هندسة أنشطة وقرارات الموارد البشرية في المؤسسة الإستشفائية.

(1)- من إعداد الطالب بالاعتماد على نظام المعلومات الصحي بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر, الوادي.

The screenshot shows a web application interface for adding an employee. The interface is in French and includes the following fields and options:

- Nom\*:** Text input field. Label: **القب:**
- Nom en Arabe\*:** Text input field. Label: **القب باللغة العربية:**
- Prénom\*:** Text input field. Label: **الإسم:**
- Prénom en Arabe\*:** Text input field. Label: **الإسم باللغة العربية:**
- Sexe\*:** Radio buttons for **Masculin** and **Féminin**. Label: **الجنس:**
- Nom d'époux:** Text input field. Label: **لقب الزوج:**
- Nom d'époux en arabe:** Text input field. Label: **لقب الزوج باللغة العربية:**
- Date de naissance\*Si présumé 01/01/année:** Text input field with a calendar icon. Label: **تاريخ الميلاد:**
- Présumé:** Radio buttons for **Oui** and **Non**. Label: **حکم:**
- Nationalité\*:** Dropdown menu with **Algérie** selected. Label: **الجنسية:**

The form has an **Enregistrer** button at the top right and another **Enregistrer** button at the bottom right. The footer contains the logo **RiSanté** and the text **Tous droits réservés, RH 5Public 2013- 2018 , Version 2.0**.


### الشكل رقم (16) البيانات المتعلقة بنظام المعلومات للمورد البشري (SRH)

يوضح الشكل البيانات العائلية للموظف، والمعلومات الشخصية للزوج والسوابق العدلية والجنسية باللغتين العربية والأجنبية.

Recrutement	
Etablissement:	7-39001-4658 EHS EN GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE HOPITAL BEN NACER BACHIR
Lieu:	El Oued, El Oued, El Oued, Algérie.
Poste:	
Numéro Contrat:	
Date de contrat:	
Date d'effet:	
Date d'affectation:	
Réf Affectation:	
Date de PV:	
Réf PV:	
Date d'arrêté:	
Réf arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Stages	
Contrat:	Date de début:
Grade:	Date de fin:
Note:	Etat:
Durée en mois:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Avancement d'échelon	
Echelon:	Date d'installation:
Ajouter   Modifier   Gérer	
Promotions	
Etablissement:	Date d'affectation:
Lieu:	Réf Affectation:
Poste:	Date de PV:
Numéro Contrat:	Réf PV:
Date de contrat:	Date d'arrêté:
Date d'effet:	Réf arrêté:
Ajouter   Modifier   Gérer	
Affectations internes	
Grade:	Date d'effet:

الشكل رقم (17) المعلومات المتعلقة بنظام المعلومات للمورد البشري (SRH)  
 الشكل يمثل البيانات المتعلقة بالمستخدم في المؤسسة، ويحتوي على عقد العمل وتاريخ  
 التنصيب وفسخ العقد ان وجد، ورقم العقد ومنصب العمل، ونفس البيانات المدرجة سابق في  
 فترة التريص والمكان والزمان.

**SITUATION ACTUELLE**



ZIDANE Ammar,  
زيدان عمار  
Matricule: 860341004849  
Poste actuel: Attaché d'administration, EHS EN GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE HOPITAL BEN  
NACER BACHIR

Titulaire  
مراسم

Impression
Régler les problèmes (Promotions, en double...etc)

+ Informations générales
Recrutements & Promotions
Qualifications et compétences
Service civil
Postes & Fonctions supérieurs
Congés et Absences
Positions et mouvements
→

**Formation**

Type:	Etat:
Etablissement:	Date de début:
Formation:	Date de fin:
<span style="margin-right: 10px;">+ Ajouter</span> <span style="margin-right: 10px;">\ Modifier</span> <span>Gérer</span>	

**Diplômes**

Intitulé:	Date d'obtention:
Durée de formation en mois:	
<span style="margin-right: 10px;">+ Ajouter</span> <span style="margin-right: 10px;">\ Modifier</span> <span>Gérer</span>	

**Qualifications**

Intitulé:	Date d'obtention:
Durée de formation en jours:	
<span style="margin-right: 10px;">+ Ajouter</span> <span style="margin-right: 10px;">\ Modifier</span> <span>Gérer</span>	

**Langues maîtrisées**


Langue:	Niveau:
<span style="margin-right: 10px;">+ Ajouter</span> <span style="margin-right: 10px;">\ Modifier</span> <span>Gérer</span>	

**Historique d'emploi**

Titre de poste:	Entreprise:
Date de début:	Type d'entreprise:
Date de fin:	
<span style="margin-right: 10px;">+ Ajouter</span> <span style="margin-right: 10px;">\ Modifier</span> <span>Gérer</span>	

الشكل رقم (18) المعلومات المتعلقة بنظام المعلومات للمورد البشري (SRH) يحتوي الشكل على البيانات المتعلقة بالمؤهلات والمستوى والشهادة المتحصل عليها ومستوى اللغة للمستخدم في المؤسسة والخبرة المهنية السابقة.

**SITUATION ACTUELLE**



**ZIDANE Ammar,**  
زيدان عمار  
Matricule: 860341004849  
Poste actuel: Attaché d'administration, EHS EN GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE HOPITAL BEN NACER BACHIR

Titulaire  
مرسم

Impression
Régler les problèmes (Promotions, en double...etc)

[Informations générales](#) | 
 [Recrutements & Promotions](#) | 
 [Qualifications et compétences](#) | 
 [Service civil](#) | 
 [Postes & Fonctions supérieurs](#) | 
 **[Congés et Absences](#)** | 
 [Positions et mouvements](#)

**Congés annuels**

Année: \_\_\_\_\_ Nombre de jours: \_\_\_\_\_

Date d'effet: \_\_\_\_\_

Ajouter | 
 Modifier | 
 Gérer

**Congés expetionels & Autres congés**

Type: \_\_\_\_\_ Nombre de jours: \_\_\_\_\_

Date d'effet: \_\_\_\_\_

Ajouter | 
 Modifier | 
 Gérer

**Absences**

Type: \_\_\_\_\_ Date d'effet: \_\_\_\_\_

Nombre de jours: \_\_\_\_\_

Ajouter | 
 Modifier | 
 Gérer


الشكل رقم (19) المعلومات المتعلقة بالملف الالكتروني للموظف (SRH) يحتوي الشكل على المعلومات المتعلقة بالعتل السنوية والعتل الاستثنائية ،والعتل الأخرى ،وكذا الغيابات المتعلقة بالمستخدم في المؤسسة.

Mutation	
Contrat:	Date d'arrêté:
Date effet:	Fichier:
Numéro d'arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Licenciement	
Contrat:	Date d'arrêté:
Date effet:	Fichier:
Numéro d'arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Décès	
Contrat:	Date d'arrêté:
Date effet:	Fichier:
Numéro d'arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Révocation	
Contrat:	Date d'arrêté:
Date effet:	Fichier:
Numéro d'arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Démission	
Contrat:	Date d'arrêté:
Date effet:	Fichier:
Numéro d'arrêté:	
Ajouter   Modifier   Gérer	
Retraite	
Autre	

### الشكل رقم (20) البيانات المتعلقة بالملف الالكتروني للموظف (SRH)

يحتوي الشكل على المعلومات المتعلقة بمقررات التحويل وحالة الوفاة والانتداب والاستقالة والتقاعد للموظف في المؤسسة.

**SITUATION ACTUELLE**



**ZIDANE Ammar,**  
زيدان عمار  
Matricule: 860341004849  
Poste actuel: Attaché d'administration, EHS EN GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE HOPITAL BEN NACER BACHIR

Titulaire  
مرسم

Impression
Régler les problèmes (Promotions, en double... etc)

[Statistiques générales](#) | 
 [Recrutements & Promotions](#) | 
 [Qualifications et compétences](#) | 
 [Service civil](#) | 
 **[Postes & Fonctions supérieurs](#)** | 
 [Congés et Absences](#) | 
 [Positions et mouvements](#) | 
 [Sanctions](#)

**Postes supérieurs fonctionnelles**

Etablissement:	Date de nomination:
Poste:	Nomination terminée:
Etablissement:	Date de fin de nomination:
<a href="#">Ajouter</a>   <a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Gérer</a>	

**Postes supérieurs structurels**

Poste:	Nomination terminée:
Etablissement:	Date de fin de nomination:
Date de nomination:	
<a href="#">Ajouter</a>   <a href="#">Modifier</a>   <a href="#">Gérer</a>	

الشكل رقم (21) البيانات المتعلقة بنظام المعلومات للمورد البشري (SRH)

يمثل الشكل المعلومات المتعلقة بالمناصب العليا للمستخدمين

### المطلب الثالث : دور نظم المعلومات الصحي في تحسين خدمات المؤسسة

المعلومات الصحية مكون أساسي لأي نظام صحي، فهي ضرورية لتتوير السياسات وعملية التخطيط، ومن المهم جداً وجود خطة واضحة وشاملة تشمل المؤسسات الصحية كافة، وتعمل على تطبيق نظام المعلومات الصحية، بحيث تكون الأنظمة المركبة في المؤسسات المختلفة واحدة ومتجانسة، تسهل عملية الربط وتبادل المعطيات والمعلومات فيما بينها في المستقبل، وهذا ما يدعم إمكان وجود بحوث طبية فعالة، ومن هنا تتضح أدوار هذا النظام المعلوماتي، ولعل أبرز هذه الأدوار يتمثل في :

- ✓ حسن التدبير التقني للرعاية الطبية والمتعلق بتطبيق علوم التكنولوجيا الطب والعلوم.
- ✓ اختصار الجهد المبذول، ومعالجة المعلومات بأسرع وقت ممكن.
- ✓ حسن التدبير في العلاقات الشخصية المتبادلة فيما بين الطبيب ومريضه المتعلق بالتفاعل الاجتماعي والنفسي القائم بينهما وذلك لتسهيل نجاح تشخيص المشاكل الصحية
- ✓ تعليم وتدريب العاملين في الحالات الطبية والتمريضية وفي العلوم الطبية المساعدة.
- ✓ تعزيز البحوث في مجالات العلوم الطبية والعلوم الأخرى التي لها علاقة بالصحة، حيث إن التقدم الهائل في تكنولوجيا الطب والعلوم الصحية الأخرى في تشخيص المشاكل الصحية وعلاجها هو خير دليل على أهمية البحوث في مجالات العلوم الطبية .
- ✓ توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية، إذ أن المؤسسة الإستشفائية تساعد بشكل أو بآخر على تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية للأم والطفل .
- ✓ توفير المعلومات الصحية على نطاق واسع وسريع وفعال وتحسين جودة الرعاية .
- ✓ إدارة المؤسسة الصحية إدارة أفضل و اتخاذ القرارات الطبية والإدارية والمالية على نحو أكثر صحة ودقة.

## المبحث الرابع : تقييم واستنتاجات الدراسة الميدانية

### المطلب الأول : تقييم الدراسة الميدانية

#### الفرع الأول : معوقات تطبيق نظام المعلومات الصحي في المؤسسة :

يعتبر نظام المعلومات الصحي المحوسب من المكونات الرئيسية لنظام الصحة الوطني، ومن خلال أدوات الدراسة (الملاحظة والمقابلة) للدراسة الميدانية في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي للكشف عن العراقيل التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات الصحية، تبين أن أهم المعوقات تكمن في :

#### أولاً : الافتقار إلى الرؤية المستقبلية البعيدة المدى:

معظم قادة الرعاية الصحية من المهنيين الصحيين يعرفون عن الرعاية الصحية أكثر بكثير مما يعرفون عن نظم المعلومات الصحية. وقد أدى ذلك إلى غياب التخطيط الشمولي والطويل الأمد لنظم المعلومات الصحية.

#### ثانياً : عدم القدرة على تحمل التكاليف :

قد تركت الأوضاع الاقتصادية والقيود المالية المفروضة على قطاع الرعاية الصحية كثيراً من وحدات الرعاية الصحية ومؤسسات التعليم الطبي دون تمويل مناسب لتلبية الاحتياجات الصحية الأساسية، ناهيك عن تمويل تكاليف الحوسبة، على غرار المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل الوادي، حيث أصبح التعويل على الموارد الخارجية أو التمويل من المانحين هو القاعدة الأولى في إدخال نظم المعلومات الصحية، كما هو الحال في منحة الاتحاد الأوربي لنظم المعلومات الصحي (SIS.DZ).

#### ثالثاً : قلة الخبرة في مجال نظم المعلومات الصحية :

نظراً لأن المستوى المحلي والولايات الجنوبية تفتقر إلى الخبرة في هذا المجال مع نقص الوعي بقيمته، فسوف تستمر معاناة مؤسسات الرعاية الصحية، ومن بينها المؤسسة الإستشفائية المتخصصة، لذا يجب مواكبة تكنولوجيا المعلومات الصحية للتعليم الطبي.

رابعاً : ضعف البنية التحتية للمعلومات :

افتقار المؤسسة إلى المعلومات الأساسية، وإلى البنية الأساسية لتكنولوجيا الاتصال، وقد أدى الافتقار إلى سياسات الحوسبة، والسياسات الوطنية للمعلومات، وثقافة المعلومات، والموظفين المؤهلين إلى انخفاض مستوى تكيف المعلومات في قطاع الرعاية الصحية وفقاً لما تمليه الظروف.

الفرع الثاني : مزايا استخدام نظم المعلومات الصحية في المؤسسة:

- ✓ تحسين الكفاءة التنظيمية عن طريق زيادة الإنتاجية للكادر الطبي والإداري.
- ✓ تحديث الخبرات والقدرات المهنية في دقة تشخيص المرضى
- ✓ تحسين جودة الرعاية الصحية
- ✓ تخفيض النفقات في القطاع الصحي .
- ✓ التخفيض في عامل الوقت وتقديم الخدمة الطبية لعدد أكبر من المرضى .
- ✓ تحسين خبرة المريض وبقية أفراد المجتمع .
- ✓ إنشاء ملف الكتروني للمريض .
- ✓ اعتماد أنظمة موحدة في تشخيص الأمراض .
- ✓ ضبط تقديم الخدمات الصحية.

### المطلب الثاني: استنتاجات الدراسة الميدانية :

من خلال الإطلاع على واقع نظام المعلومات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي, اتضح وجود عجز معلوماتي وعجز في الربط بين أنظمة المعلومات المتوفرة في المستشفى، مما أدى إلى هدر في عاملي الوقت و التكلفة،ومن خلال الدراسة الميدانية في هذا المستشفى تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ أغلب عمال المؤسسة يستخدمون أنظمة المعلومات اليدوية، و هذا ما يعكس التذبذب الملحوظ في عمليات استخدام نظم معلومات آلية في مجال الأعمال الإدارية و الطبية.

✓ إن نظام معلومات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي المستخدم حاليا ليس له تأثير فعال على مجالات طبية عديدة مثل نقل النتائج المخبرية و الأشعة بين الأقسام، في ظل نقص تعميم نظام المعلومات الصحي،وكذا صعوبة عملية الوصول إلى الملف الطبي وتخزين البيانات المتعلقة بالمرضى إلكترونيا بمعنى صعوبة الرجوع إليها .

✓ نظام معلومات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة يلاقي صعوبة في عملية الاتصال و التنسيق بين الأقسام الداخلية، مما أدى إلى وجود هدر في الوقت .

✓ لا يزال نظام المعلومات الصحي عموما على المستوى الوطني حديث النشأة وفي طور التعميم،خصوصا على المستوى المحلي لا تزال العملية بطيئة نوعا ما.

✓ السعي الحثيث للتدريب المستمر للموظفين على كيفية استخدام نظام المعلومات الصحي،ومحاولة توضيح الرؤية نحو ضرورة التخطيط الشامل و طويل الأجل للتطبيقات الإلكترونية الصحية.

ومن خلال إستنتاجات الدراسة الميدانية التي أكدت لنا غياب نوعا ما لنظم المعلومات نظرا لحدثة النظام , كونه في طور التعميم ضمن أشكالها كنظم المعلومات العملية ونظم المعلومات الإدارية والتنفيذية ودعم القرار, بالإضافة إلى عدم الإستخدام الأمثل لتكنولوجيات نظم المعلومات الحديثة ونظم المعلومات الصحية،والإعتماد على الأساليب اليدوية في جمع وتخزين البيانات والمعلومات الصحية.

خلاصة الفصل الثاني :

بعد التطرق لنشأة وتطور القطاع الصحي في الجزائر وكل ما حوته هذه الفترة من تقلبات وتطورات في مجال الرعاية الصحية ,مرورا بتقديم المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي كنموذج دراسة لإسقاط نظام المعلومات الصحي ومدى انعكاسه على الخدمات الصحية للمؤسسة ,وصولاً إلى استخدامات نظام المعلومات الصحي (SIS.DZ), ومدى فاعلية تطبيقاته في تنظيم وتسيير المؤسسة, ودور النظام في تحسين جودة الخدمات عموماً, وصورة المؤسسة بشكل خاص, وختاماً بعرض نتائج الدراسة الميدانية وتقييمها وإدراج بعض المرفقات والملاحق المتعلقة بالنظام المعلوماتي الصحي ,بهدف الكشف عن العراقيل التي تواجه نظام المعلومات الصحي ومدى نجاعته وفاعليته في تحسين جودة الخدمة الصحية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

الجزائر في 11 جفري 2018

مديرية الموارد البشرية  
رقم: 035/و ص ل م/م ب/2018

إلى السيدات والسادة؛  
مدراء الصحة والسكان للولاية؛  
المدراء العامون للمراكز الإستشفائية الجامعية؛  
المدير العام للمؤسسة الإستشفائية الجامعية لوهران؛  
مدراء المؤسسات تحت الوصاية.

الموضوع: ف/ي النظام المعلوماتي للتحكم في الموارد البشرية SIRH.

في إطار عصرة التسيير و العمل بالنظام المعلوماتي للتحكم في الموارد البشرية SIRH، و قصد السهر على تسهيل عملية التسيير الجيد للحياة المهنية للموظفين المنتمين لمختلف الإدارات و المؤسسات الصحية، يشرفني أن أعلمكم أنه يتوجب على كل المسيرين على مستوى مختلف المؤسسات الصحية، إرسال كل البريد عن طريق النظام المعلوماتي (SIRH)، عبر الحساب الإلكتروني: Secrétariatdrh، و هذا لتمكين مصالح المركزي البث و دراسة هذه الملفات في أقرب الاجال.

تجدد الإشارة إلى أن هذه العملية تمكن المرسل من الحصول على وصل الإستلام، و متابعة الملفات عن بعد، كما تسمح بتفادي استعمال الورق و الفاكس.

أولي عناية خاصة للتطبيق الصارم لمحتوى هذه المذكرة .

بن شريك الحاج  
مدير الموارد البشرية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

TEL : (213) 021-27-87-07

<http://si.rhsante.org>  
Sirh : Administrateur\_sirh@msprh.dz

# الملاحق

FROM :

FAX NO. :

4 Jan. 2018 14:56 P4

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

ولاية الوادي  
مديرية الصحة و السكان  
مصلحة الوقاية و السكان  
الرقم : 33 / 2018



إلى السيد /-

مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة للام و الطفل بالوادي

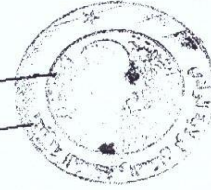
الموضوع : ب/خ متابعة العمل على تطبيقات نظام الاعلام الالي Sis dz .

في إطار العمل بتطبيقات Sis dz ، يشرفني أن أطلب منكم دعوة المكلف بالعمل على تطبيقات البرامج الوطنية للسكان وذلك لمراجعة المشاكل المتعلقة بهاته الاخيرة وإتمام العمل المتأخر و متابعة العمل بإدراج المعلومات الخاصة بكل جداول البرامج ، وذلك يوم الأحد 2018/01/07 على الساعة التاسعة صباحا بمقر مديرية الصحة السكان بالوادي.

السوادي : 4 جاني 2018

المدير

مدير الصحة و السكان بالولاية  
التوقيع: م. م. م. م.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات  
MINISTÈRE DE LA SANTÉ DE LA POPULATION ET DE LA RÉFORME HOSPITALIÈRE

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION  
ET DE L'INFORMATIQUE

مديرية المنظومات الإعلامية و  
الإعلام الآلي

N° 54 /2017/DSII/MSPRH

Alger, le

09 AVR 2017

Messieurs  
Les Directeurs de la Santé et de la Population (TOUS)

Objet : A/S projet de réorganisation de la fonction informatique  
au niveau des établissements de santé.

P. J. : Organisation de la fonction 'Système d'information hospitalier'

Dans le cadre du processus de transformation numérique initié par M. le Ministre de la Santé de la Population et de la Réforme Hospitalière, j'ai l'honneur de vous informer qu'il a été procédé à la création, par la Direction des Systèmes d'Information et de l'Informatique, d'une structure en charge du **Système d'Information Hospitalier (SIH)** au niveau des Directions de la Santé et de la Population (DSP) et des établissements de santé (CHU, EPH, EH et EHS ainsi que les EPSP).

Cette nouvelle structuration vient en réponse à l'absence constatée d'un organe officiel en charge des différents aspects relatifs au maintien en condition du SIH des structures de santé et qui représente par la même occasion une projection locale de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Informatique. Il demeure entendu que cette structure aura une existence officielle à travers la modification des textes réglementaires y afférents.

Aussi et dans l'optique de rationaliser et de mutualiser la ressource humaine spécialisée dans l'informatique exerçant au niveau de l'ensemble des établissements de santé relevant de votre compétence, il vous est demandé de :

- 1- Créer une **taskforce d'informaticiens** (ingénieurs, techniciens supérieurs, ...etc) constituée du personnel expérimenté des établissements relevant de vos compétences, chargée d'encadrer les opérations d'informatisation des établissements en question et d'encadrer le personnel informaticien inexpérimenté exerçant sur le territoire de la wilaya. Cette opération sera organisée et coordonnée par la structure en charge du SIH au niveau de la

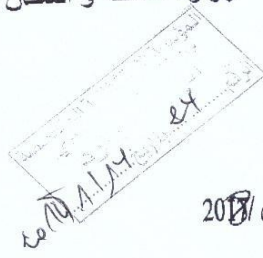
# الملاحق

FROM :

FAX NO. :

11 Jan. 2018 13:18 P4

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات  
السيد :  
مدير الصحة و السكان لولاية الوادي  
الى السادة /  
مدراء مؤسسات الصحة بالولاية



ولاية الوادي  
مديرية الصحة و السكان  
مكتب الاعلام الآلي  
الرقم: 88 / م ص م / 2018

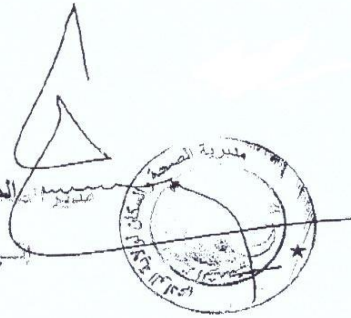
الموضوع : ب/خ تعميم نظام الإعلام الآلي في المؤسسات الصحية  
المرجع : المراسلة الوزارية رقم 40 المؤرخة في 17 أكتوبر 2017  
المرفقات : 02

إضافة إلى مراسلتنا رقم 3609 و المؤرخة في 25 أكتوبر 2017 وتبعا للمراسلة الوزارية المشار إليها  
في المرجع أعلاه المتعلقة بموافقتنا بحصيلة الفصل الرابع لسنة 2017. (12/31)  
يشرفني أن اطلب منكم ملاً الاستمارة المرفقة و المتعلقة بوضعية عمل الإعلام الآلي في مؤسسات الصحة  
وإرسالها إلى بريدنا الإلكتروني ، تحدون المرفقات في بريدكم الإلكتروني تحت عنوان " الاستمارة".

الوادي في: 10 جانفي 2018

المستشار بالولاية

المستشار بالولاية



# الملاحق

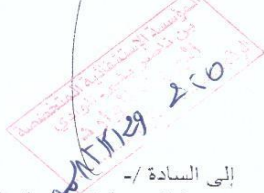
FROM :

FAX NO. :

29 May 2017 10:59 P1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات

ولاية الوادي  
مديرية الصحة و السكان  
مصلحة الوقاية و السكان  
الرقم : 1878 / 2017/



إلى السادة /-

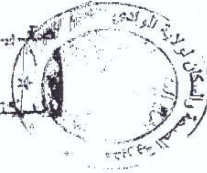
مدراء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بالولاية.  
مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة ام طفل بالوادي.  
مدراء المؤسسات العمومية الاستشفائية بالولاية.

الموضوع : ب/خ مواصل العمل بتطبيقات نظام الاعلام الالي Sis dz .

في اطار العمل بتطبيقات Sis dz ، وعلما ان الموزع الالي المركزي في حالة صيانة.  
يشرفني ان اعلمكم انه بإمكانكم الدخول لهذه التطبيقات ومتابعة ادراج المعلومات  
الخاصة بكل تطبيق وذلك بالعمل على الانترنت (Intranet) أي الاستفادة من (Modem  
3G Mobilis) ، و عليه يستلزم ادراج الثلاثي الرابع لسنة 2016 والثلاثي الاول لسنة  
2017 لمن يعمل على برامج السكان خاصة و غيرها من البرامج الوطنية .

الوادي : 2017... 2... 9  
المدير

المدير للصحة و السكان  
الكتور ركي نور الدين



FROM :

FAX NO. :

29 Jan. 2017 8:45 P3

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTRE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

Direction de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-Oued

Le Directeur  
de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-Oued

A Messieurs

- Les Directeurs des Etablissements de Santé de la Wilaya-  
TOUS

N°/Réf. : 326

/C.I.R / D.S.P/2017

El-Oued le : 26 جاني 2017

**Objet:** A/S Mise à jour du système de gestions des contacts.  
**Réf:** Lettre n°--- /DSII/MSPRH/ du 24 janvier 2017.

Il a attiré notre attention la non disponibilité ou bien le manque des contacts ( tél ; fax ; mail ; changement de Directeur , sous-directeur ou cies, ...etc.....) de votre établissement sur le système d'application de gestion des contacts.

A cet effet, je vous demande de mettre à jour vos contacts concernant vos établissements dans le système informatisé de gestion des contacts.



LE DIRECTEUR/

مدير الصحة والسكان  
الدكتور زكريا نور الدين

**COPIE POUR INFORMATION :**

- Monsieur Le Secrétaire General du MSPRH.
- Monsieur Le Directeur des Systèmes Informatisée et de l'Informatique.
- Inspection Générale MSPRH.

Siège Social: Cité Nakhil commune d'El-Oued 39000Tél:032-10-95-92/Fax:032-10-95-93

# الملاحق

FROM : FAX NO. : 12 Jan. 2017 8:08 P1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان

ولاية الوادي  
مديرية الصحة و السكان  
مصلحة الوقاية و السكان  
الرقم : 2017/ 1 u 0

مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وجراحة الأطفال  
مستشفى بئر بالناصر، الوادي  
سول موسى

المدير  
الولاية  
الوادي  
12 JAN 2017 / إلى السادة /  
مدراء المؤسسات العمومية الاستشفائية بالولاية  
مدراء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بالولاية  
مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم و الطفل بالوادي

الموضوع: ب/خ تعميم استعمال نظام الإعلام الآلي الجديد (sisdz)  
المرجع : ارسالنا رقم : 1768 بتاريخ 2016/06/06

في إطار تعميم استعمال نظام الإعلام الآلي الجديد (sisdz) و المتعلق بالإعلان عن الأمراض ذات التصريح الاجباري ،  
و إضافة إلى ارسالنا المذكور في المرجع أعلاه ، يتعزني أن أطلب منكم موافقتنا في أقرب الأجل بالإجراءات التي تمت  
في هذا الشأن مع سيرورة و تطبيق هذا البرنامج .  
أولي أهمية كبرى لموافقتنا بالمعلومات المطلوبة قبل يوم 2017/01/17 .

السوادي في 1.1.17  
المدير

مدير الصحة و السكان  
الدكتور رزق شور الدين

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

Direction de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-oued

Monsieur/ Le Directeur  
de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-oued

A Monsieur/

- Le Directeur de l' Etablissement Hospitalier Spécialisé Mère et Enfant-  
d'El-Oued

N°/Réf. : 3125 / C.I.R/ D.S.P/2016

El-Oued le : 2016 أكتوبر 23

**Objet : A/S compte utilisateur.**

Je vous transmets ci-joint les noms d'utilisateurs et les mots de passe des personnes chargées du module GMAO (GESTION ET MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR) au niveau de votre établissement ; par ailleurs je vous demande de prendre attache avec le Formateur et CIR de notre direction Mr Hamza Kerriou ( 06-60-94-01-27) pour le lancement de cette opération dans votre établissement et commencer la saisie à compter du 01/01/2016 sur le portail applicatif : <http://sisdz.sante.gov.dz>

N°	NOM et PRENOMS	MOT DE PASSE	QUALITE
01	Mr.Mahali Ahmed		D.M.M
02	Mr.Yamboui Ismael		Informaticien



LE DIRECTEUR/

الوزير الصحي والسكان  
الولاية الوليدية

**Copie pour information :**

- Direction générale des structures de santé.
- Direction des systèmes informatisés et de l'informatique.
- Inspection générale.

Siège Social: Cité Nakhil commune d'El-Oued 39000Tél:032-10-95-92/Fax:032-10-95-93  
Site Web: www.dsp-eloued.dz E-mail:dsp39000@gmail.com

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

Direction de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-Oued



Le Directeur  
de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-Oued

A MESSIEURS

- Les Directeurs des Etablissements de Santé de la wilaya -  
TOUS.

N°/Réf. : 3 8 15

C.I.R / D.S.P/2016

El-Oued le : 2016 19 ديسمبر

Objet : A/S boite de messagerie evensco.  
Réf : Lettre n°-- /DSII/MSPRH/du 13/12/2016.

Suite à l'envoi ministériel cité en référence relatif à l'application evensco,  
vous transmet l'adresse de la boite messagerie de cette application :  
evensco.dz@gmail.com

LE DIRECTEUR  
وزير الصحة والسكان  
ليكتور رزقي نور الدين

COPIE POUR INFORMATION :  
- Direction des Systèmes Informatisés et de l'Informatique.  
- Inspection générale.

Siège Social: Cité Nakhil commune d'El-Oued 39000Tél:032-10-95-92/Fax:032-10-95-9  
Site Web: www.dsp-eloued.dz E-mail:dsp39000@gmail.com

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

Direction de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-oued

Le Directeur  
de la Santé et de la Population  
de la Wilaya d'El-oued

A MESSIEURS

- Les Directeurs des Etablissements Publics de santé de la Wilaya -  
TOUS

N°/Réf. :

115

/C.I.R / D.S.P/2017

El-Oued le : 10 جفنى 2017

Objet : A/S Formation sur le logiciel de vaccination « DEVAC » .

Réf : Lettre n°1414 /DSII/MSPRH/ du 21 décembre 2016 .

Dans le cadre de la mise en place du logiciel relatif à l'informatisation des données du Programme Elargi de Vaccination dénommé « DEVAC » ; je vous demande d'inviter le CIES ; le chef de service du SEMEP , les coordinateurs communaux et les agents vaccinaux relevant de votre établissement pour assister à une journée de formation à l'Établissement Hospitalier Spécialisé Ophtalmologique le mercredi 25 janvier 2017 à 08-30 .

Par ailleurs ; il est souhaitable que les participants soient munis d'un ordinateur portable.

LE DIRECTEUR/

مدير الصحة و السكان

الدكتور زكريا بن عبد الحميد

تعتبر أنظمة المعلومات قاعدة أساسية في تسيير مختلف هياكل المؤسسات الصحية وبمثابة الدعامة الأساسية للإدارة الجيدة للمعلومة , بهدف اختصار الوقت و الجهد و تخفيض التكاليف, وكذا إلغاء الإجراءات الإدارية الروتينية التي تصبح بوجود أنظمة المعلومات غير ضرورية ،والتحكم في مختلف هذه الجوانب ينتج عنه الارتقاء بالخدمات الصحية إلى مستوى المطلوب, كما أن قطاع الخدمات الصحية و الرعاية الطبية شهد تطورات عديدة خلال العقدين الأخيرين ، تزامنا مع التغيرات و التطورات الاقتصادية و الاجتماعية التي شهدها العالم عموما و المجتمع الجزائري بشكل خاص للجهود المبذولة في السياسات الصحية في سبيل تحسين الخدمات الصحية التي تقدمها القطاعات العامة, إلا أن القطاع الصحي لا يزال يعاني الكثير من النقائص التي حالت دون تقديم رعاية صحية أفضل للمواطنين (المرضى) ، وانطلاقا من دراستنا الميدانية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر الوادي, ومن خلال تقنيات البحث العلمي (المقابلة،الملاحظة) ، يمكن إثبات صحة الفرضية التي تأكد ضعف آليات نظم المعلومات وغيابها في بعض الحالات مما يعيق التسيير الجيد لإدارة المعلومات الصحية من جهة وعدم إستجابتها للطلبات المتزايدة عليها والتطور الرهيب في المجال التكنولوجي من جهة أخرى .

وعليه لا يمكن تأكيد صحة الفرضية الأولى التي تشير على مساهمة نظم المعلومات بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال الإستجابة السريعة للمتطلبات و احتياجات إدارة المعلومات الصحية من تخزين ومعالجة واستعادة البيانات الرقمية و الصورية في ظل حداثة النظام المعلوماتي الصحي، كما يمكن إثبات صحة الفرضية الثانية وذلك مع تزايد حجم الإنفاق في الآونة الاخيرة في مجال الرعاية الصحية في الجزائر ورقمنة القطاع الصحي ,لا يزال يعاني من عدة نقائص أثرت سلبا على تطور الخدمات الصحية, كما يمكن تأكيد صحة الفرضية الثالثة بأن الاستغلال الأمثل للمعلومات و البيانات الصحية له أثر بالغ في تحسين الخدمة الصحية من خلال آليات نظم المعلومات, وهذا من خلال الوسائل المتاحة, وكذا مدى تأهيل وتكوين المورد البشري في المؤسسة.

اقتراحات:

- وعلى ضوء نتائج دراستنا النظرية والتطبيقية يمكننا تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد المؤسسة الصحية على تفعيل دور نظام المعلومات بها:
- ✓ عقد دورات علمية وتحسيسية وتوعوية لأهمية المعلومات والبيانات والتي تستخدم كمورد حيوي هام حيث تلعب المعلومات دورا مهما في العديد من المنظمات بإعتبار هذا الأخير كمصدر رئيسي يمكن الإدارة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفاعلية.
  - ✓ التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجيا والبدء بتنفيذ نظام السجل الصحي الالكتروني.
  - ✓ اعتماد نظم ترميز موحدة مما يساعد على إلغاء ازدواجية إدخال البيانات بغض النظر عن موقع تخزين تلك البيانات.
  - ✓ عقد الدورات التكوينية في مجال استخدام نظم المعلومات الصحية لجميع الموظفين في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير، والتركيز على إدامة هذه الدورات، ورفع مستوياتها بما يتماشى مع التطورات والتغيرات التكنولوجية المستمرة .
  - ✓ توفير أجهزة الحاسوب لجميع الأقسام والمصالح الصحية في المؤسسة التي تعاني من نقص أو عدم توافر هذه الأجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة، لما لها من أثر في رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد المبذول والزمن.
  - ✓ تخصيص الموارد المالية والبشرية المطلوبة في المؤسسة لتوفير وتحديث نظام المعلومات الصحي.
  - ✓ العمل على بناء منظومة صحية الكترونية متكاملة على المستوى الوطني عموما والمستوى المحلي على وجه الخصوص، لتضمن التبادل الآمن للمعلومات بين المستشفيات وشتى المراكز الصحية الوطنية و الجهوية عن طريق الرقم الصحي.

أولاً : المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

- 1- البكري سونيا محمد ، دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، بيروت: 2000.
- 2- البياتي حسين ذنون علي ، المعايير المعتمدة في إقامة و إدارة المستشفيات وجهة نظر معاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن: 2005.
- 3- الطائي حميد وآخرون، الأسس العلمية لتسويق الحديث ، دار اليازوري ، الأردن: 2007.
- 4- الكردي منال محمد ، علاء الدين عباس، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر: 2010/2011.
- 5- المساعد زكي خليل ، تسويق الخدمات وتطبيقاتها ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية ،الأردن: 2006.
- 6- الطائي حميد يوسف وآخرون،نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية،دار اليازوري العلمية:عمان،2009.
- 7- السالمي علاء عبد الرزاق محمد ، أتمة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن، عمان: 2008.
- 8- العاني مزهر شعبان ، نظم المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي ، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن: 2009.
- 9- الوادي محمود حسين وآخرين،ادارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية،دارالصفاء:عمان،2010.
- 10- الصميدعي محمود جاسم وردينة يوسف،تسويق الخدمات،دار المسيرة،عمان:الأردن،2010.
- 11- جاد الرب سيد محمد،الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية،مطبعة العشري،مصر:2008.
- 12- حجازي السيد ،اقتصاديات المشروعات العامة،الدار الجامعية ،الإسكندرية :2004.
- 13- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن: 2009 .
- 14- عودة محمد أمين ،إدارة المشروعات العامة القضايا والمشروعات، جامعة الكويت، الكويت: 1997.
- 15- عثمان سعيد عبد العزيز،اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة،الدار الجامعية ،الإسكندرية:2000.

ب- الرسائل والمذكرات :

- 1- عصام مالك أحمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءة الاختراع في الدول العربية، أطروحة دكتوراه، جامعة باجي مختار: 2007.
- 2- عمار براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر: 2007.
- 3- دلال سويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة: 2013.
- 4- دريدي أحلام، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة : 2014

ج- المجلات :

- 1- الطاهر محمد نور أحمد عبد القادر ، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان، (المجلة الأردنية في إدارة الأعمال)، المجلد 11، العدد 4، 2015.
- 2- فريد توفيق نصيرات، إدارة المستشفيات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، نقلا عن (مجلة مؤتمة للبحوث والدراسات)، مجلد 16، العدد 2008، 6.
- 3- آلاء نبيل عبد الرزاق، استخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان الخدمة الصحية، (مجلة الإدارة والاقتصاد)، العدد 90، العراق: 2011.

د- الملتقيات والأعمال الدراسية:

- 1 - العسالي محمد أديب، واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، >المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي<، دمشق، سوريا: 2006.
- 2- ملتقى إدارة المعلومات الصحية ، (مراكز الرعاية الصحية الأولية في العراق) ، العراق : 2013.
- 3- محمد السلامي، نظم معلومات الموارد البشرية، (محاضرة) ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة: 2015/05/17.
- 4- عبد المالك مزهودة، التسيير الاستراتيجي في السياق العمومي، (مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول تسيير وتمويل الجماعات العمومية)، جامعة العقيد لخضر، باتنة: 2004.

هـ- الوثائق الرسمية والقانونية:

1- منظمة الصحة العالمية ، نظم المعلومات الصحية الداعمة للمرامي الإنمائية للألفية ، تقرير من الأمانة, الدورة الثامنة عشرة بعد المائة، البند83 :2006 .

2- منظمة الصحة العالمية ، تعزيز نظم المعلومات الصحية ، تقرير من الأمانة ، جمعية الصحة العالمية الستين, البند 15 :2007 .

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات,مرسوم رقم 97-465 ديسمبر 1997,(الجريدة الرسمية) العدد 24 ,حرر 20 جمادى الثانية عام 1435 الموافق ل 30 ابريل لسنة 2014 .

و- مواقع الانترنت :

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية,العدد 63 , المؤرخة في 23 نوفمبر لسنة 2011,نقلا عن الموقع: <https://www.hopital-dz.com/?app=article.show.294> , تاريخ الاطلاع: 2018/03/25 .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية .:

1- Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière ,**Guide Utilisateur du Système d'information Sanitaire Décisionnel d'Algérie** ,Edition 2015 .

2 -Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière ,**prise en charge de l'envenimation scorpionique**,direction de la prévention ,maquette infagraplic –ands :2009 .

الصفحة	المحتوى
-	الاهداء
-	الشكر والعرفان
أ - ز	مقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة</b>
10	المبحث الأول : ماهية نظم المعلومات
11	المطلب الثالث : مفهوم نظم المعلومات
11	الفرع الأول : تعريف نظم المعلومات
12	الفرع الثاني : مكونات نظم المعلومات
12	الفرع الثالث : موارد نظم المعلومات
12	الفرع الرابع : أهم تصنيفات نظم المعلومات
13	المبحث الثاني : ماهية الخدمات العمومية
13	المطلب الأول : مفهوم الخدمات العمومية
14	المطلب الثاني : خصائص الخدمات العمومية
14	الفرع الأول : منطق المصلحة العامة
14	الفرع الثاني : الاستقلالية عن السوق
15	المطلب الثالث : أنواع الخدمات العمومية وطرق تقديمها
16	الفرع الأول : أنواع الخدمات العمومية
19	الفرع الثاني : طرق تقديم الخدمات العمومية
19	المبحث الثالث : ماهية الخدمة الصحية
20	المطلب الأول : مفهوم الخدمة الصحية
20	المطلب الثاني : خصائص الخدمة الصحية
21	المطلب الثالث : مستويات الخدمة الصحية
21	المطلب الرابع : أنواع الخدمة الصحية
22	المبحث الرابع : مفهوم نظم المعلومات الصحية
22	المطلب الأول : ماهية نظم المعلومات الصحية

24	المطلب الثاني:وظائف ادارة المعلومات الصحية
24	المطلب الثالث :أهداف وفوائد نظام المعلومات الصحي
25	الفرع الأول:أهداف نظام المعلومات الصحي
27	الفرع الثاني:فوائد نظام المعلومات الصحي
27	<b>المبحث الخامس : جودة الخدمات الصحية</b>
28	المطلب الأول :مفهوم الجودة
29	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة
29	المطلب الثالث : مفهوم جودة الخدمة الصحية
29	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
34	<b>المبحث الأول : نشأة وتطور القطاع الصحي بالجزائر</b>
35	أولا: الإنجازات المحققة في المجال الصحي خلال الفترة ( 1962 - 1973 )
36	ثانيا : تطور عدد المؤسسات الصحية ( 1979 - 1982 )
37	ثالثا : تطور الهياكل الصحية في الفترة ( 1996 - 2000 )
39	<b>المبحث الثاني :المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل - الوادي-</b>
39	المطلب الأول : تقديم المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل الوادي-
41	المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل - الوادي-
41	الفرع الأول :المديريات الفرعية للمؤسسة
41	الفرع الثاني :المصالح الإستشفائية للمؤسسة
42	المطلب الثاني : أهداف المؤسسة
43	<b>المبحث الثالث : نظم المعلومات في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل</b>
44	المطلب الأول : نظام المعلومات الصحي (sis.dz)
44	الفرع الأول : التصريح الإجباري للأمراض (MDO)
46	الفرع الثاني : نظم المعلومات المتعلقة بالصيانة (GMAO)
50	الفرع الثالث : نظم المعلومات المتعلقة بالنشاطات الصحية
55	الفرع الرابع : نظم المعلومات المتعلقة بالملف الالكتروني للتلقيح (DEVAC)
56	الفرع الخامس: نظم المعلومات المتعلقة بالتسمم العقربي ( EVEN.SCO )
60	المطلب الثاني : :نظام معلومات الموارد البشرية (SRH)

60	الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات الموارد البشرية
60	الفرع الثاني : الملف الالكتروني للموظف
63	الفرع الثالث : فوائد نظام المعلومات للموارد البشرية
70	المطلب الثالث : دور نظم المعلومات الصحي في تحسين خدمات المؤسسة
71	المبحث الرابع: تقييم واستنتاجات الدراسة الميدانية
71	المطلب الأول : تقييم الدراسة الميدانية
71	الفرع الأول : معوقات تطبيق نظام المعلومات الصحي في المؤسسة
72	الفرع الثاني : مزايا استخدام نظم المعلومات الصحية في المؤسسة
73	المطلب الثاني : استنتاجات الدراسة الميدانية
74	خلاصة الفصل الثاني
85	الخاتمة
86	المقترحات
87	قائمة المراجع
90	فهرس المحتويات
93	فهرس الجداول
94	فهرس الأشكال
95	قائمة الملاحق
96	ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	الإنجازات المحققة في المجال الصحي خلال الفترة : 1962 - 1973	الجدول 1
36	تطور عدد المؤسسات الصحية خلال الفترة : 1979 - 1982	الجدول 2
37	تطور الهياكل الصحية في الفترة : 1996 - 2000	الجدول 3

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	مكونات نظم المعلومات	الشكل 1
22	مستويات الخدمة الصحية (زهرة الخدمة الصحية)	الشكل 2
38	الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات - الجزائر-	الشكل 3
43	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن ناصر- الوادي-	الشكل 4
45	تسمية المرض وكل ما يتعلق بأصل التصريح و الإجلاء	الشكل 5
46	تفاصيل الاتصال لرئيس المصلحة وهوية المخبري والمشرف على المريض المصرح به	الشكل 6
49	بيانات التدخل التقني المتعلق بتطبيق نظم الصيانة	الشكل 7
50	بيانات موقع الشخص المسؤول وبيانات الاقتناء المتعلق بتطبيق نظم الصيانة	الشكل 8
52	البيانات الخاصة بالفئات العمرية والجنس للأطفال المصابين المتعلقة بالنشاطات الصحية	الشكل 9
53	بيانات حول تسيير مخزون الأدوية المتعلقة بالنشاطات الصحية	الشكل 10
54	بيانات حول معدات وأجهزة الأشعة المتعلقة بالنشاطات الصحية	الشكل 11
57	مخطط يمثل شجرة القرار قبل معاينة المتعرض للسع العقربي	الشكل 12
58	مخطط التطبيقات الأساسية الخماسية لنظم المعلومات الصحي 2014	الشكل 13
59	مخطط التطبيقات الأساسية السداسية لنظم المعلومات الصحي 2015	الشكل 14
62	البيانات المتعلقة بالمعلومات العامة بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 15
64	البيانات المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستخدم الجديد بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 16
65	البيانات المتعلقة بالمسار المهني للمستخدم بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 17
66	البيانات المتعلقة بالمؤهل والكفاءة للمستخدم بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 18
67	البيانات المتعلقة بالعطل والغياب للمستخدم بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 19
68	البيانات المتعلقة بوضعية وحالة المستخدم بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 20
69	البيانات المتعلقة بالمناصب العليا والوظيفية للمستخدم بنظم المعلومات للموارد البشرية	الشكل 21

## قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق 1	مراسلة بخصوص النظام المعلوماتي للتحكم في الموارد البشرية SIRH
الملحق 2	مراسلة بخصوص متابعة العمل على تطبيقات نظام الإعلام الآلي SIS DZ
الملحق 3	مراسلة بخصوص مشروع إعادة تنظيم وظيفة نظام المعلومات الصحي
الملحق 4	مراسلة بخصوص تعميم نظام الإعلام الآلي في المؤسسات الصحية
الملحق 5	مراسلة بخصوص مواصلة العمل بتطبيقات نظام الإعلام الآلي SIS DZ
الملحق 6	مراسلة بخصوص تفعيل النظام المعلوماتي في التسيير والاتصال
الملحق 7	مراسلة بخصوص تعميم نظام الإعلام الآلي الجديد والمتعلق ب MDO
الملحق 8	مراسلة بخصوص حساب المستخدمين في النظام المعلوماتي المتعلق بGMAO
الملحق 9	مراسلة بخصوص بتطبيق التسمم العقري EVENSCO
الملحق 10	مراسلة بخصوص تطبيق ملف التلقيح الالكتروني DEVAC

تناولت هذه الدراسة موضوع نظم المعلومات الصحية وأثرها في تحسين الخدمة الصحية باعتبارها الأسلوب الأنجع، والمنهج الأمثل للارتقاء في مستوى تقديم خدمات صحية متميزة، بهدف تلبية متطلبات المرضى وكسب رضاهم، في ظل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة على أكمل وجه، ببذل أقل جهد و بأسرع وقت ممكن .

توصلت الدراسة إلى تبيان مدى الأهمية التي تكتسبها نظم المعلومات الصحية في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بن ناصر بشير الوادي كنموذج للدراسة، من خلال التطبيقات المحوسبة وانعكاساتها على طبيعة الخدمات الصحية من حيث سرعة البيانات ودقة المعلومات، التي لها الأثر البالغ في التشخيص الأنجع والعلاج الفعال عبر المعالجة السليمة للبيانات الطبية والمعلومات الصحية، وضرورة التكيف مع نظام المعلومات الصحي والمتمثل في ( SIS.DZ ) ، نظام المعلومات الصحي المقرر في الجزائر.

(System d'Information Sanitaire Décisionnel d'Algérie)

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات، الجودة، الخدمة الصحية، الملف الإلكتروني الصحي.

### **Abstract:**

This study dealt with the issue of health information systems and their impact on improving health services as the most effective method and the best approach to upgrading the level of providing distinguished health services in order to meet the patients' requirements and gain their satisfaction, while optimizing the available resources to the best possible effort.

The study showed the importance of health information systems In the specialized hospital mother and child Ben Nacer Bachir E l'oued as a model for the study through computerized applications and their impact on the nature of health services in terms of speed of data and accuracy of information that have the most impact on the most effective diagnosis and effective treatment through proper processing of medical data and health information and the need to adapt to the health information system, Represented in (SIS.DZ) .

(System d'Information Sanitaire Décisionnel d'Algérie)

**Keywords:** Information Systems, the quality, Heath Service, Electronic Heath file.