جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

نظم دعم القرار داخل المؤسسة

- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي -

من إعداد الطالبات:

- بن يمنة فوزية
- مصيطفى أسماء
- هرمة صفية

تحت إشراف:

د. بن حكوم علي

الأستاذ المؤطر

زرقاط عبد الفتاح

الموسم الجامعي:

2024/2023

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على توفيقه لإتمامنا تقرير التربص هذا وله الحمد والشكر على نعمه العظيمة والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن والاه،

وأما بعد:

نهدي عمل تخرجنا نحن الطالبات إلى النور الذي أثار درينا والسراجان اللذان لا ينطفئ نورهما أبدا واللذان بدلا جهد السنين من أجل اعتلاء سلالم النجاح، والدينا العزيزين وإلى من أخص الله الجنة تحت قدميهما وغمرتنا بالحب والحنان والدتينا العزيزتين أطال الله عمرهما وحفظهما.

وإلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في دواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى ..

وإلى كل الأهل والأقارب والأصدقاء والزملاء كل باسمه.

فوزية

إهداء

نشكر الله العلي القدير ونحمده الحمد الكثير على أن وفقنا لإتمام هذا التقرير

فلك الحمد يا ربنا كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك

يشرفنا من القلب أن تتقدم وبأجمل كلمات الشكر والتقدير، إلى كل من ساعد وساهم وأثنى من جهوده في إثراء وإنجاز هذا التقرير التربص وبشكل أسمى لكل من دعمنا ووقف بجانبنا خلال فترة الإعداد.

ونود أن نعرب عن امتنانا الشديد وخالص الثناء والعرفان للدكتور المشرف

"بن حكوم علي"

الذي أشرف على عملنا هذا وأعطانا من كل وقته الثمين في إدلاء ملاحظاته الأكاديمية في سبيل إنجاح هذا التقرير فلم يكن الأمر ممكنا لولا جهوده

وسأكون مقصرا إن لم أذكر مؤطرنا في التربص الميداني ورئيس فرع الموارد البشرية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي " زرقاط عبد فتاح "الذي قام باستقبالنا بصدر رحب

والذي أرشدنا في طيلة فترة التربص الميداني ولولا سواه لما أنجزنا هذه الدراسة التطبيقية.

ونود أن نتقدم بخالص الشكر لكل الأساتذة الذين رافقونا في مشوارنا الجامعي ولاسيما عام التخرج هذاء وأبدوا كل جهودهم في نشر المعرفة فقد قضينا أجمل ذكريات في صفهم ونأمل مستقبلا أن تكون في حسن ظنهم ولن نخيب آمالهم بإذن الله تعالى، فبارك الله فيهم على مجهوداتهم المبذولة في سبيل العلم، زادها الله في ميزان حسناتهم إن شاء الله.

ولا ننسى الوالدين الكريمين وإلى كل العائلة على تشجيعهما لبلوغ هذا المستوى من التعليم وإلى كل من مد يد العون من قريب أو بعيد وخاصة " رويجي يوسف" في تذليل الصعوبات التي وجهناها

فلا يسعنا إلا أن نعبر عن عميق شكرنا وامتنانا لكم على أنكم كنتم سببا في نجاحنا وتخرجنا، فلا يسع للكلمات ولا للعبارات أن توفي حقكم حقا، لكم منا جميعا كل الاحترام والتقدير.

أسماء

إهداء

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه، صاحب الفضل والنعمة علينا لإتمام هذا العمل أما بعد من دواعي الفخر والاعتزاز

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أمي وأبي

إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا ويحزنهم فشلنا أخوتي وأخواتي قلبا ودما ووفاء

إلى الذين ما انفكو يوما عن تقديم العون والمساعدة والدعم في أحلك الظروف أصدقائي الأعزاء.

إلى الأستاذ الدكتور بن حكوم علي الذي شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الذي لن تكفي حروف هذا الشكر لإيفائه حقه بصبره وتوجيهاته رغم انشغالاته.

إلى جميع أساتذة جامعة غرداية كل باسمه ووسمه.

إلى زملائي وزميلاتي ومن ساعدني من قريب أو من بعيد على إتمام هذا العمل

شكرا لكم

صفية

شكر وعرفان

نسهب بشكرنا العظيم للخالق الذي أغدق علينا برحمته الواسعة التي لا تعد ولا تحصى، ونحمده حمدا دائما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، وإلى من نلوذ لنيل رضاه سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

كما نسهب بشكرنا وتقديرنا واحترامنا إلى الاستاذ المشرف:

"بن حكوم علي" الذي كان محجة للعطاء المبذول ونبراسا علميا

كما نسهب بشكرنا هذا السيد: زرقاط عبد الفتاح

فلهم منا فائق عبارات التقدير والاحترام

كما نقدم شكرنا لكل من كان سندا لنا في هذا العمل من زملاء وأساتذة بجامعة غرداية

ملخص الدراسة

تركّزت هذه الدراسة على استخدام نظم دعم القرار داخل المؤسسة، مع التركيز على دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في متليلي. هدفت الدراسة إلى تقديم تقييم شامل لاستخدام هذه النظم وتحليل فعاليتها في تعزيز عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة. توصلت النتائج الرئيسية للدراسة إلى أن نظم دعم القرار تلعب دورًا حيويًا في تحسين عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة. كما تبين أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في متليلي تعتمد بشكل واسع على نظم دعم القرار في العديد من جوانب الإدارة واتخاذ القرار.

بناءً على النتائج، فإنه من الضروري تعزيز الجوانب الفعّالة لنظم دعم القرار في المؤسسة، وتطويرها لتلبية احتياجاتها الخاصة وتطلعاتها المستقبلية. كما ينبغي النظر في توجيه المزيد من الاستثمارات والجهود نحو تطوير وتحسين تلك النظم بهدف تعزيز كفاءة العمليات الإدارية واتخاذ القرار داخل المؤسسة.

كلمات مفتاحية: دعم القرار، نظم دعم القرار، مؤسسات الصحة، اتخاذ القرارات.

Abstract

This study focused on the use of decision support systems within the organization, with a specific emphasis on the case study of the Public Health Institution in Metlili. The study aimed to provide a comprehensive assessment of the use of these systems and analyze their effectiveness in enhancing decision-making processes within the institution. The main findings of the study indicate that decision support systems play a vital role in improving decision-making processes within the organization. It was also revealed that the Public Health Institution in Metlili extensively relies on decision support systems in various aspects of management and decision-making.

Based on the results, it is imperative to enhance the effective aspects of decision support systems within the institution and develop them to meet its specific needs and future aspirations. Furthermore, consideration should be given to directing more investments and efforts towards the development and improvement of these systems with the aim of enhancing the efficiency of administrative processes and decision-making within the institution.

Keywords: Decision support, decision support systems, healthcare institutions, decision-making.

الفهرس

إهداء .....
شكر وعرفان .....
ملخص الدراسة .....
الفهرس..... I
أ. توطئة..... 2
ب. طرح الإشكالية 2
ج. الأسئلة الفرعية 2
د. الفرضيات 3
هـ. أسباب اختيار الموضوع..... 3
و. أهداف الدراسة 3
ز. أهمية الدراسة 4
ح. حدود الدراسة..... 4
ط. منهج البحث والأدوات المستعملة 4

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد..... 6
المطلب الأول: مفهوم نظم دعم القرار..... 7
1. تعريف نظم دعم القرار 7
2. أهمية نظم دعم القرار 7
3. خصائص نظم دعم القرار 8
المطلب الثاني: أنواع ومكونات نظم دعم القرار 8
1. أنواع نظم دعم القرار..... 8
2. مكونات نظم دعم القرار..... 9
المطلب الثالث: إيجابيات ومعيقات استخدامات النماذج في دعم القرارات..... 10

1. إيجابيات نظم دعم القرار 10
2. معيقات تطبيق نظم دعم القرار 11
خلاصة 13

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد 15
المطلب الأول: تقديم المؤسسة قيد الدراسة 16
1. تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية 16
2. نشأة وتطور المؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي 17
3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي 18
المطلب الثاني: منهجية الدراسة 22
1. إجراءات المقابلة 22
2. محاور المقابلة 22
3. التعقيب على إجابات المقابلة 28
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة 30
1. الإجابة على التساؤلات الفرعية 30
2. مناقشة فرضيات الدراسة 32
خاتمة 36
النتائج 36
التوصيات 37
قائمة المصادر والمراجع 39

مقدمة

أ. توطئة

يعتمد نجاح الإدارة على تنفيذ وظائف إدارية أساسية مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، حيث تضع هذه الوظائف المديرين في عملية مستمرة لصنع القرار، فكل الأنشطة الإدارية تدور حول اتخاذ القرار، والمدير في النهاية هو صانع قرار المؤسسات مليئة بصناع القرار على جميع المستويات الإدارية.

لسنوات طويلة، كان يُنظر إلى اتخاذ القرار على أنه فن يُكتسب بمرور الوقت من خلال الخبرة. وكانت الإدارة تُعتبر في الغالب فناً بسبب اختلاف أساليب الأفراد في مواجهة نفس المشكلات وحلها، حيث كانت هذه الأساليب تعتمد غالبًا على الإبداع والحكم والحدس والخبرة بدلاً من الاعتماد على الطرق الكمية النظامية المبنية على النهج العلمي.

لقد أصبح بيئة العمل في عصرنا الحالي أكثر تعقيدًا مما صعّب عملية اتخاذ القرار وذلك لسببين رئيسيين: أولهما أصبح عدد الخيارات المتاحة كبيرًا بسبب التقدم التكنولوجي ونظم الاتصالات، وثانيًا يمكن أن تكون تكلفة حدوث الأخطاء مرتفعة جدًا نظرًا لقيمة العمليات وتعقيدها وترابطها وردود الفعل المتسلسل الذي يمكن أن يحدثه الخطأ في العديد من أقسام المؤسسة، وبالمثل يمكن أن تكون الفوائد كبيرة إذا تم اتخاذ قرارات صائبة، وبالتالي يجب على المديرين أن يصبحوا أكثر فهمًا لكيفية استخدام الأدوات والأساليب الجديدة التي تمكنهم من دعم وتحسين عملية صنع القرار.

ب. طرح الإشكالية

وعليه وفي ضوء الطرح السابق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: **كيف تساهم نظم دعم القرار في تحسين العمل الطبي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟**

ج. الأسئلة الفرعية

وللإجابة على هذا التساؤل نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي أنواع نظم دعم القرار المستخدمة حاليًا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- ما هي مراحل عملية نظم دعم القرار المتبعة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي في تطبيق نظم دعم القرار؟
- ما هي التأثيرات الإيجابية والسلبية لنظم دعم القرار على أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟
- ما هي أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

د. الفرضيات

ومن خلال الأسئلة الفرعية السابق طرحها تم اعتماد الفرضيات التالية:

- يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تحسين دقة تشخيص الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تقليل الوقت الذي يستغرقه الأطباء في اتخاذ القرارات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تحسين اختيار العلاج لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى زيادة رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- يُساهم استخدام نظم دعم القرار في تحسين كفاءة العمليات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

هـ. أسباب اختيار الموضوع

- محاولة توسيع الفهم النظري لنظم دعم القرار من خلال تحليلها في سياق.
- تقديم إطار عمل دعم القرار داخل المؤسسات.
- إثراء المعرفة حول متغيرات الدراسة.

و. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقييم تأثير نظم دعم القرار على عملية صنع القرار لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- تحديد أنواع نظم دعم القرار المستخدمة حاليًا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- تحليل كيفية تفاعل الأطباء مع نظم دعم القرار بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- تقييم تأثير نظم دعم القرار على دقة تشخيص الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- تقييم تأثير نظم دعم القرار على الوقت الذي يستغرقه الأطباء في اتخاذ القرارات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

ز. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تبسيط شرح نظم دعم القرارات الإدارية وعرضها بشكل سهل الفهم، مع توضيح علاقتها الوثيقة بجودة القرارات الإدارية. ونظرًا لأهمية جودة القرارات الإدارية لجميع أنواع المؤسسات، تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على دور نظم دعم القرارات في تحسينها، ما يُساهم بدوره في تعزيز كفاءة المؤسسات وفعاليتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ح. حدود الدراسة

1- الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة بين 2024/03/03 إلى غاية 2024/04/31.

2- الحدود المكانية: أما بالنسبة للحدود المكانية للدراسة فقد تم إجراء الدراسة التطبيقية بالمؤسسة الجوارية للصحة العمومية بمتليلي ولاية غرداية.

ط. منهج البحث والأدوات المستعملة

1- المنهج المتبع في الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابق طرحها تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق الجانب النظري وأما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي بحيث يكون هو المناسب لهذا النوع من الدراسات.

2- الأدوات المستعملة في الدراسة: يرتكز جمع المعطيات والمعلومات في هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة تم طرحها على رئيس مصلحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

إن ظهور نظام دعم القرار مع كل ما له من تفسيرات متعددة ومفتوحة على الكثير من الاتجاهات والمزايا مما جعل بعض المشككين يعتبرونه مجرد مصطلح لإثارة وجلب الانتباه، إلا أن لهذا النظام دور مهم في مساعدة متخذ القرار في صنع القرار بجودة أعلى في بيئة تتميز بالتعقيد وسرعة التغير، حيث تقوم هذه النظم بتسيير التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين من أجل توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرارات. وعليه وللإحاطة بجل المعلومات المتعلقة بموضوع دعم القرار داخل المؤسسات، تم تقسيم هذا المحور إلى ثلاثة مطالب جاءت على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم نظم دعم القرار

المطلب الثاني: أنواع ومكونات نظم دعم القرار

المطلب الثالث: إيجابيات ومعيقات استخدام نظم دعم القرار

المطلب الأول: مفهوم نظم دعم القرار

1. تعريف نظم دعم القرار

يعرف الدعم بأنه "نشاط يساعد باستخدام الطرق العلمية في الحصول على عناصر الإجابة على الأسئلة المطروحة حول عوامل موضوعية في عملية اتخاذ القرار، تساعد هذه العناصر على توضيح القرار، في سبيل تفضيل سلوك العوامل الطبيعية المنمية للتناسق بين تطور العملية من جهة، الأهداف وأو نظم القيمة للخدمة أين توجد هذه العوامل من جهة أخرى".

كما يمكن تعريفه بأنه " العلم الذي لا يهدف إلى معرفة أفضل قرار تقريبي ممكن، ولكنه يهدف لتهيئة مجموعة من الشروط والوسائل التي يعتمد عليها لاتخاذ القرارات مع مراعاة ما نعتقد أنه الأفضل."

– ويعرف Roy Bernard دعم القرار على أنه النشاط الذي يعتمد على نماذج واضحة تساعد صانع القرار على الحصول على عناصر الإجابة على الأسئلة التي يطرحها في عملية صنع القرار وتعزيز السلوك المحتمل.

من خلال التعريفات السابقة يمكن استنباط أن عملية دعم القرار هي نشاط علمي مبني على قواعد محددة، ويهدف إلى توضيح القرارات من خلال ربط العلاقة بين العملية وأهدافها.[1]

2. أهمية نظم دعم القرار

لنظم دعم القرار أهمية كبيرة في المؤسسة إذ يتحقق من استخدامها العديد من المزايا والفوائد يمكن إيجازها فيما يلي:[2]

– الاستجابة السريعة للمواقف غير المتوقعة التي ينتج عنها ظروف متغيرة وتمكن نظم دعم القرار من إجراء التحليلات الكمية في وقت قصير جدا.

– دعم حل المشكلات المعقدة.

– توفير إمكانية تجربة العديد من الاستراتيجيات والسيناريوهات المختلفة للحلول المقترحة بسرعة وموضوعية.

– تسهل الاتصالات؛ فتتم عملية جمع البيانات وبناء النموذج مع المساهمة النشطة للمستخدمين ويعمل ذلك على تسهيل الاتصالات بين المدراء، ويساعد على التحليل.

– تحسين الأداء.

– ينتج عن تطبيق نظم دعم القرار تقليل كبير للتكاليف، وذلك بتقليل أو إلغاء تكلفة القرارات الخطأ.

---

[1] بن أم سعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز للشرق قسنطينة–، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، اختصاص: تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2016. ص27

[2] مرمي عبد الكريم، ماهية نظم المعلومات، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2018. ص38

– تحسين الفعالية الإدارية والسماح للمسيرين بأداء المهام في زمن أقل و/ أو جهد أقل وتخصيص مزيد من الوقت للتحليل والتخطيط والتنفيذ.

3. خصائص نظم دعم القرار

وضع Daniel Power قائمة لخصائص نظم دعم القرار تتمثل فيما يلي:[1]

- **التسهيل**: على نظم دعم القرار تسهيل ودعم عمليات صنع القرار.
- **التفاعل**: على نظم دعم القرار أن تكون مصممة للاستخدام التفاعلي من قبل صناع القرار أو المستخدمين الآخرين.
- **المساندة**: على نظم دعم القرار أن تساند صانع القرار وليس المقصد منها أن تحل محله.
- **تكرار الاستخدام**: يمكن استخدام نظم دعم القرار بشكل روتيني أو حسب الحاجة.
- اتجاه المهمة: توفر نظم دعم القرار قدرات خاصة تمكنها من دعم مرحلة أو أكثر من مراحل عملية صنع القرار.
- **إمكانية التعرف**: قد تكون نظم دعم القرار مستقلة أنه إلا يمكنها جمع أو ضم معلومات من نظم معلومات أخرى أو من أنظمة فرعية لنظام معلومات أكثر تكاملا.
- **التأثير على القرار**: تهدف نظم دعم القرار إلى تحسين دقة، توقيت، جود ة وفعالية قرار معين أو مجموعة القرارات المتعلقة بالقرار الرئيسي.

المطلب الثاني: أنواع ومكونات نظم دعم القرار

1. أنواع نظم دعم القرار

يصنف بعض الباحثين أنواع نظم دعم القرار حسب سياقها التاريخي الى نظم كلاسيكية وأخرى حديثة؛ لأن هذا التصنيف حسب نظرهم هو الأقرب إلى الواقع، ويمكن عرضها كالآتي:[2]

أولا: نظم دعم القرار الكلاسيكية: يتميز هذا النوع من النظم باعتمادها على النماذج التي تحاول ترشيد عملية اتخاذ القرار، بالإضافة الى الاستعمال المفرط لأدوات بحوث العمليات وتقنيات المحاكاة لإيجاد الحلول المثلى وتشمل:

أ) نظم التوجيه: وهي عبارة عن نظم متخصصة توفر للإطارات السامية معلومات مصدرها خارجي كالبيانات الصحفية والتحليلات المالية والميول الاقتصادية ومؤشرات كلية لقيادة الأداء في المؤسسة.

[1] شنافي إيمان، نظم المعلومات ودعم القرار في المؤسسات، دار العربي للطباعة والنشر، الجزائر، 2013. ص40

[2] شنافي إيمان، نفسه، ص63

ب) النظم التفاعلية: نظم محوسبة تفاعلية تساعد صاحب القرار على التعامل مع بيانات ونماذج من أجل حل مشاكل غير مبرمجة.

ت) النظم الخبيرة: تتمثل في مجموعة من الأدوات التي تعتمد على خوارزميات وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وتستعمل آليات معرفية وسلوكية هدفها إعادة إنتاج التسلسل المنطقي لتفكير خبير بشري متخصص في مجال معين، من أجل مساعدة من يستعملها على اتخاذ قراراتهم.

ثانيا: نظم دعم القرار الحديثة: تتميز هذه النظم باعتمادها على قواعد بيانات من نوع خاص تسمى مستودعات البيانات؛ توفر معلومات مجمعة تحجب التفاصيل تكون في شكل مؤشرات مالية وغير مالية لكنها مصنفة في مجموعة من المواضيع التي تخدم عملية اتخاذ القرارات المبرمجة وغير المبرمجة.

2. مكونات نظم دعم القرار

تتكون نظم دعم القرار من خمسة نظم فرعية تضم كلا من نظم دعم القرار الموجهة بالبيانات والموجهة بالنماذج والموجهة بالمعرفة والموجهة بالاتصالات والموجهة بالمستندات. يرى George Maraks أنه يمكن تصنيف مكونات نظم دعم القرار إلى خمسة أجزاء وهي:[1]

1. نظام إدارة البيانات: يعمل هذا العنصر على استرجاع، تخزين وتنظيم البيانات المتعلقة بقرار معين ويتضمن هذا العنصر العديد من الأنظمة الفرعية نظام إدارة قاعد البيانات، مستودع البيانات وتسهيل استعلام البيانات.

2. نظام إدارة النماذج: على غرار دور نظام إدارة البيانات يقوم عنصر إدارة النموذج باسترجاع وتخزين أنشطة المنظمة المرتبطة بمختلف النماذج الكمية التي توفر القدرات التحليلية لنظم دعم القرار ويتضمن هذا العنصر نظام إدارة قاعدة النموذج، قاعدة النماذج، معالج تنفيذ النماذج.

3. محرك المعرفة: يقوم هذا العنصر بأداء الأنشطة المتعلقة بالتعرف عل المشكلة وتوليد الحلول الأولية أو النهائية بالإضافة إلى مهام أخرى متعلقة بإدارة عملية حل المشكلة، كما أن البيانات والنماذج تتضافر هنا لتزويد المستخدم بتطبيق مفيد يدعم سياق القرار.

4. واجهة المستخدم: الواجهة إنسان – آلة هي ما يمكن للمستخدم أن يتواصل به مع الآلة وما يمكن به الآلة التواصل مع المستخدم، لذا فتصميم وتنفيذ واجهة للمستخدم عنصر أساسي في وظائف نظم دعم القرار فقد تحدث مشاكل استخدام كثيرة لم ما يؤخذ هذا العنصر على محمل الجد.

[1] محمد عبد حسين، نظم مساندة القرارات باعتماد البرمجية الجاهزة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2009. ص77

5. المستخدم أو المستخدمين: تصميم وتنفيذ واستخدام نظم دعم القرار لا يمكن أن يكون فعالا دون النظر إلى دور المستخدم، فمن خصائص الأساسية لنظم دعم القرار هو عنصر تحكم المستخدم، عدم النظر إلى المستخدم كجزء من النظام يعني مواجهة مجموعة من المكونات القائمة على الحاسوب لا توفر أي وظيفة على الإطلاق.

المطلب الثالث: إيجابيات ومعيقات استخدامات النماذج في دعم القرارات

إن نظم دعم القرار تتميز بتطورها عن باقي أنظمة المعلومات الأخرى بدمجها بين تكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات في إطار تفاعلي مما يسهم في دعم متخذي القرار في مختلف مراحل صنع القرار، وبالنظر إلى أهميتها من هذه الناحية توسعت مجالات استخدامها ومجالات تطبيقاتها، مما أدى بالضرورة إلى تطويرها، وهذا ينعكس إيجابا على المؤسسة، وأيضا قد تواجه مجموعة معيقات في تطبيق النظام وتكييفه.

1. إيجابيات نظم دعم القرار

بعد أن كانت المؤسسات في السابق تعتمد على نظم معلومات تقليدية في عملها، تبين لها الآن أنه بإمكانها أن تطور وتزيد من فعالية قراراتها وذلك باستخدام نظم دعم القرار والتي تحقق لها ميزات وقدرات يمكن إيجازها فيما يلي:[1]

- التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج، الرسومات والخرائط، حيث يتم ذلك بسهولة من خلال واجهة بسيطة وصديقة للمستخدم النهائي.
- الوصول المباشر للبيانات الوصفية والكمية التي تتوفر في قاعدة بيانات النظام.
- تبرير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين.
- عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم.
- تأكيد العلاقات والاتجاهات المقارنة مما يساعد في عملية حل المشاكل، حيث يتم اختيار نموذج القرار المطلوب وتعديل الافتراضات لتحقيق أفضل حل للمشكلة.
- إمكانية التفاعل مع كل عناصر النظام المختلفة باستخدام لغة الأوامر الت يتسمح بالوصول الى النظام وسؤاله مباشرة.
- تحسين جودة القرارات الاستراتيجية والتكتيكية في المنظمة.
- اعتماد المعلوماتية والموضوعية في الحكم على الأشياء وتقويم البدائل.

[1] ياسين سيف الدين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005. ص30

2. معيقات تطبيق نظم دعم القرار

قد تواجه المؤسسة في تطبيقها لنظم دعم القرار مجموعة من المعيقات والاشكاليات والتي تحول دون تطبيقه أو تحد من الاستخدام الأمثل له أهمها:[1]

أولا: مقاومة التغيير ويكون ذلك إما من قلب المسؤولين أو الافراد الذين هم في وضع يمكنهم من الرقابة على المعلومات، وربما لا يرغبون في التخلي عن هذا الدور لصالح النظام الجديد بسبب الخوف من فقدان وظائفهم او التعامل مع تكنولوجيا جديدة وقيود جديدة يفرضها النظام، وإما الخوف من نتائج شفافية المعلومات.

ثانيا: ضعف البنية التحتية المعلوماتية

- قلة البيانات سواء من عدم توفرها أصلا أو صحتها أو عدم توفرها في الوقت المناسب.
- حجب البيانات من قبل العاملين في المنظمة، وضعف جودة شبكة الاتصالات أو عدم توفرها أصلا.
- ضعف الكوادر البشرية أو عدم توفرها، أو عدم تنميتها وتدريبها بما يتناسب مع متطلبات النظام.
- عدم توفر التنظيمات والتشريعات التي تنظم وتحمى لتداول البيانات والمعلومات.
- عدم توفر المكونات المادية والبرمجية اللازمة لتطبيق النظام.

ثالثا: ضعف بيئة القرار

- عدم قناعة الإدارة العليا بقيمة القرار العلمي، ومعرفة الفرق بين اتخاذ قرار وصناعة قرار، وانهم أصحاب القرار، وتضارب القرارات على المستويات المختلفة.
- عدم توفر الكوادر البشرية التي تعي أهمية استخدام نظم دعم القرارات، والمتمكنة من أساليب صناعة القرار (بحوث العمليات والأساليب الكمية).
- فقر الفكر الإداري وغيا ب الوعي بقيمة الإدارة وقيمة دعم القرار.

رابعا: قيود تضعها الحكومة والسلطة القائمة:

- تنازع السلطات نحو جهة الاختصاص في اتخاذ قرار في مشكلة محددة، وتضارب الاختصاصات.
- احتكار المعلومات والقيود الموضوعة على البيانات والمعلومات تحت مسميات أمن الدول.
- غياب فكر التخطيط الاستراتيجي وضعف الرؤية المستقبلية.
- بيروقراطية الإدارة والخوف من المسؤولية.

[1] عبد الحميد المغربي، نظم المعلوماتية الإدارية، المكتبة العصرية للنشرة والتوزيع، مصر، 2003. ص172

خلاصة

دعم القرار داخل المؤسسة له أهمية كبيرة لعدة أسباب. أولاً، يُعزز الكفاءة من خلال توفير معلومات موجهة ومهمة لصانعي القرار، مما يتيح لهم اتخاذ القرارات بسرعة وفي الوقت المناسب. ثانياً، يُسهم دعم القرار في تحسين جودة القرارات من خلال تقليل الاعتماد على الحدس والتقدير الشخصي، وبدلاً من ذلك، يعتمد على البيانات والتحليلات المبنية على البيانات. وهذا يمكن أن يؤدي إلى نتائج أفضل وتقليل المخاطر للمؤسسة.

علاوة على ذلك، يُساهم دعم القرار في التخطيط الاستراتيجي ووضع الأهداف من خلال توفير أدوات لتحليل السيناريوهات والتنبؤ والمحاكاة. وهو يمكّن المؤسسات من توقع الاتجاهات المستقبلية وتحديد الفرص والتخفيف من الأخطار المحتملة، مما يعزز الاستدامة والتنافسية على المدى الطويل. بالإضافة إلى ذلك، يُعزز دعم القرار التعاون والتواصل بين أصحاب المصلحة داخل المؤسسة. من خلال توفير منصة مركزية لمشاركة البيانات والتحليل، يُسهل دعم القرار التعاون بين التخصصات المختلفة وتوجيه الأهداف عبر الأقسام، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والتآزر. بشكل عام، لا يمكن إغفال أهمية دعم القرار داخل المؤسسة. إنه يمكّن صانعي القرار، ويعزز جودة القرارات، ويعزز التخطيط الاستراتيجي، ويسهل التعاون، ويمكّن من الرشاقة التنظيمية، مما يساهم في تحسين الأداء والتنافسية.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

يعتبر المورد البشري أهم عنصر في المؤسسات لذا الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية لها أثر على أداء العاملين في المؤسسات، حيث تهتم هذه الممارسات بجميع جوانب توظيف وتدريب وتطوير وتحفيز الموظفين، وتعزز العلاقات بينهم وبين إدارتهم، ومن خلال تنفيذ هذه الممارسات بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها وزيادة إنتاجيتها، وخلق بيئة عمل إيجابية تسهم في رفع معنويات الموظفين وتحفيزهم.

بعد تطرقنا إلى القسم النظري الذي تناول ماهية نظم دعم القرار في المؤسسة، نجد من الضروري أن نقوم بدارسة ميدانية لتحديد مدى فاعلية دعم القرار بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي ولاية غرداية، من خلال التطرق إلى واقع ممارسات دعم القرارات في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي ودورها في تحسين وتطوير أداء موظفيه وذلك كما يلي:

المطلب الأول: تقديم المؤسسة قيد الدراسة

المطلب الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: تقديم المؤسسة قيد الدراسة

1. تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

عرف المرسوم التنفيذي رقم **140-07** في مادته السادسة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية على أنها مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتخضع في تسيرها إلى وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وتوضع تحت وصاية الوالي وهي على مستويات أربع بدءا بالمؤسسات الجوارية ثم الاستشفائية ثم المتخصصة فالمراكز الاستشفائية الجامعية[1] وصفها بأنها ذات طابع إداري يرجع إلى أن الموظفين والأعوان المنتمين إليها خاضعون لقانون الوظيفة العمومية وللنصوص التنظيمية المتعلقة بتطبيقه. كما يرجع إلى قواعد المالية العامة التي يخضع لها تسييرها المالي، بالإضافة إلى اختصاص القضاء الإداري بالفصل في منازعتها الإدارية أما مهام هذه المؤسسة، فإنها تتمثل في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بما يأتي:

- الوقاية والعالج القاعدي.
- تشخيص المرض
- العلاج الحواري.
- الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي.
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي.
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان.

وتكلف بشكل خاص النشاطات التالية:

- المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ
- الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم
- إمكانية استخدام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ميدانا للتكوين شبه الطبي ولتكوين في التسيير الاستشفائي، على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.[2]

[1] محمود بوعلام، تسيير المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر بين تحديات الواقع ومقاربات التحديث، الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة،2018 ، ص2

[2] سلمى سارة، هقي مرزة، دور المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة – مصلحة الأمومة والطفولة.لولاية الوادي، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر،2022/2021 ، ص ص5-4

2. نشأة وتطور المؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي

أنشئت المؤسسة بموجب مرسوم التنفيذي رقم 140-07 القاضي بإنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية الاستشفائية المتخصصة الذي صدر بتاريخ 19/05/2007 ومنذ ذلك الحين تولت المؤسسة مسؤولية ضمان التغطية الصبحة والتكفل بجميع الخدمات الصحية الجوارية للسكان المتواجدين بالبلديات التابعة للمؤسسة وهي متليلي، زلفانة، منصورة، سبسب، حاسي لفحل على مساحة تقدر، 28375 كلم ^{2} حيث يقدر عدد سكان هذه البلديات بحوالي 85955 نسمة.

1- الموقع الإداري للمؤسسة

يبعد مقر إدارة المؤسسة بحوالي 645 كلم عن مقر العاصمة وحوالي 45 كلم عن مقر الولاية.

- يحد المؤسسة من الشرق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القرارة
- من الغرب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بولاية البيض
- من الشمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية ولاية غرداية
- من الجنوب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعة ولاية المنيعة

تتضمن المؤسسة عدة وحدات صحية منتشرة على تراب البلديات التابعة لها وتتمثل هذه الوحدات في:

❖ **09 عيادات متعددة الخدمات**: منها:

➢ 05 عيادات تضمن المناوبة 24/24 ساعة مقسمة على البلديات الخمس تقدم هذه العيادات الخدمات التالية:

- الطبية الاستعجالية والأولية.
- الطبية العامة.
- جراحة الأسنان.
- الشبه طبية.
- حماية الأمومة والطفولة.

➢ 04 عيادات تضمن العمل لمدة 12 ساعة يوميا بها الخدمات التالية:

- الطبية العامة
- جراحة الأسنان
- الشبه طبية
- حماية الأمومة والطفولة

❖ **24 قاعة علاج**: مقسمة على البلديات الخمس حسب الكثافة السكانية تقدم هذه القاعات الخدمات الصحية التالية:

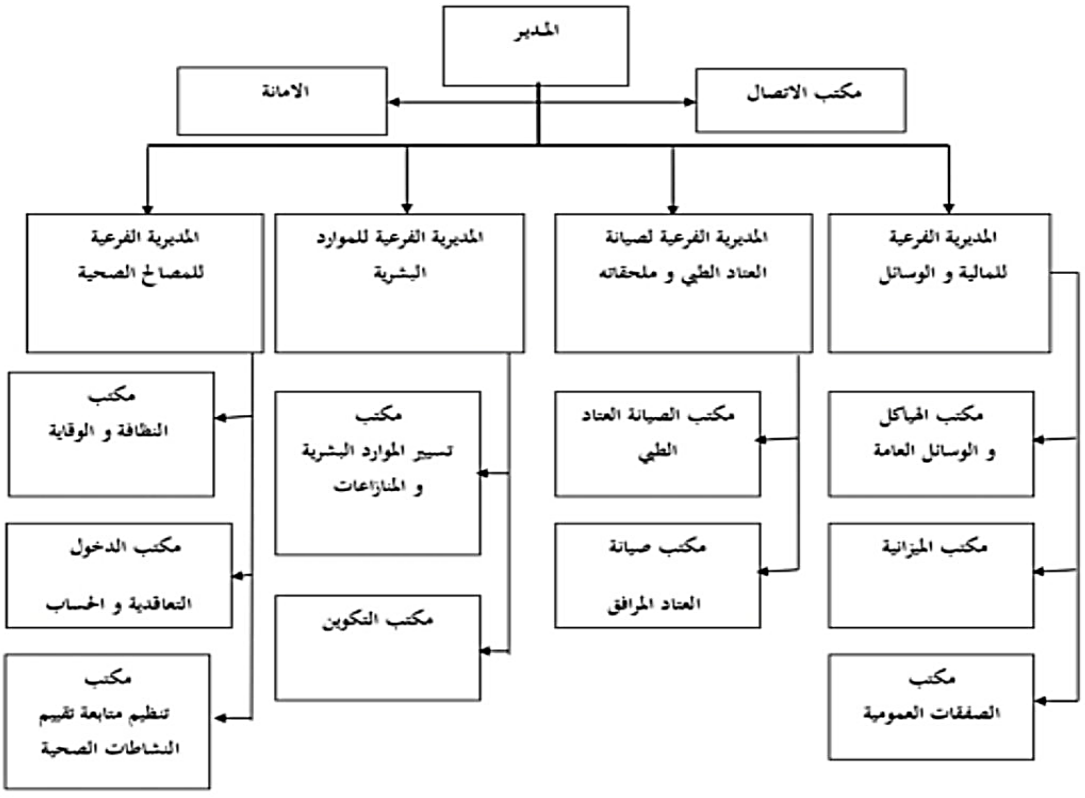
- الطبية العامة
- الشبه طبية
- جراحة الاسنان

❖ **مصلحة الوقاية**: التي تشرف على عمليات التلقيح ومراقبة الأمراض المتنقلة وكذا التحقيقات الوبائية ونشاطات حماية الأمومة والطفولة الصحة المدرسية، طب العمل وكذا مركز العبور للصحة العقلية

ان المؤسسة العمومية الصحة الجوارية على غرار المؤسسات العمومية الأخرى تتبع نظاما إدارياً من النظامين المعتمدين في تسيير المؤسسات وهما النظام المركزي الذي يتبع الأوامر من وزارة الصحة نزولا إلى المديرية الولائية للصحة والسكان.

3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية متليلي

الشكل الموالي يبين الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ومختلف المصالح المكونة له:



المصدر: اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف مسؤول مصلحة الموارد البشرية

يكمن توضيح مهام كل مصلحة كما يلي:

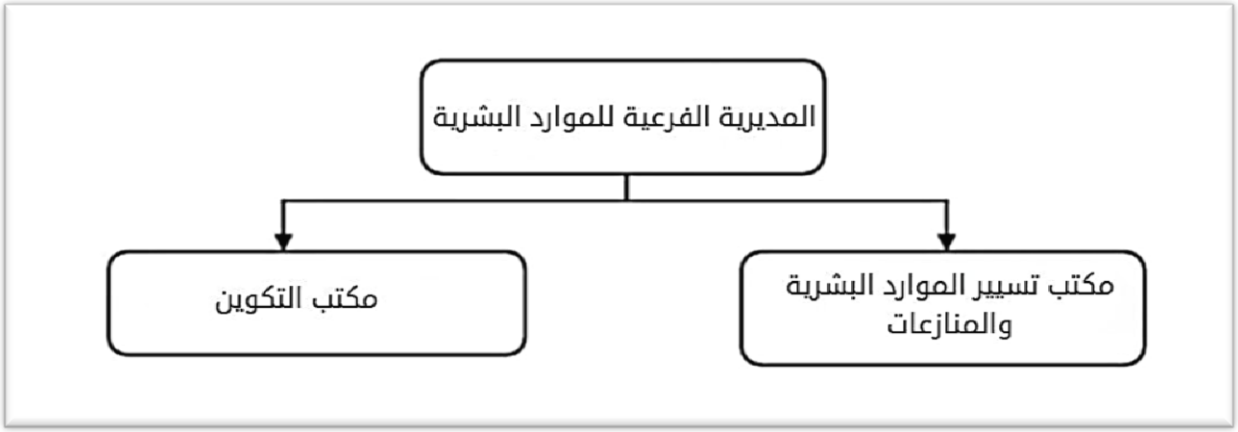
1-المدير: المسؤول الأول والمباشر عن ادارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية براس المؤسسة وتحت تصرفه مباشرة عدة مديريات ومن اهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن المختلف مصالح المؤسسة.

2-الأمانة العامة: ومن اهم ما تقوم به:

- معالجة البريد الصادر.
- حفظ الملفات والسجلات.
- تنظيم الاجتماعات.
- الاستقبال والتوجيه.

المصالح التابعة للمؤسسة:

3-المديرية الفرعية الموارد البشرية DRH: هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين. وهي المحرك الأساسي للمؤسسة، يديرها المدير الفرعي للموارد البشرية، بحيث يقوم بتنظيم وتسيير جميع الأسلاك المنتمية للمؤسسة أطباء، شبه طبي، إداريين، عمال مهنيين ومتابعة النزاعات وحلها وكذا تكوين الموارد البشرية وتطويرها وهذه المهام موزعة على مكتبين: مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات، مكتب التكوين.



المصدر: اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف مسؤول مصلحة الموارد البشرية

3-1 مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: يتكفل هذا المكتب بنشاطات تسيير الحياة المهنية للموظفين (الأجور الترقية العزل الإحالة على التقاعد...)، ومتابعة القضايا التي تكون المؤسسة طرفا فيها، يقوم ببعض النشاطات الهامة مثل تخطيط الموارد البشرية، اجتماع اللجنة متساوية الأعضاء.

3-2 مكتب التكوين: يتكفل هذا المكتب بتسيير وتنظيم كافة الدورات التكوينية المبرمجة من طرف المؤسسة والسهر على السير الحسن لها.

- **وظائف المديرية الفرعية الموارد البشرية**: موظفوها يسهرون على ما يلي:

- الترقية والترقية السلمية أي الترقية في الرتبة والترقية في الدرجة
- الإدماج والتوظيف والتثبيت.
- العقوبات الإدارية المجلس التأديبي (استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين والعمال المهنيين وكذا المتعاقدين.
- الإجازات والعطل المرضية استقبال ملفات وطلبات العمال ودراستها.)
- الارشيف: ويتم فيه حفظ السجلات والمستندات التي تم التعامل معها.

- **السجلات الموجودة والوثائق الصادرة عنها:**
  - سجل خاص برخصة الغياب.
  - سجل خاص بالإنجازات السنوية.
  - سجل خاص بالعقوبات الإدارية.
  - سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية شهادة طبية)
  - سجل خاص بشهادة العمل.
  - سجل خاص بمقررات التحويل الداخلي والخارجي
  - سجل خاص بتعداد المستخدمين...

4-المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

4-1 أقسامها: تتمثل في

- **مصلحة طب العمل:** هي مصلحة تعني بالمتابعة الصحية لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية (الأمن التكوين المهني، بعض المؤسسات الخاصة).
- **مصلحة مكافحة داء السل:** هي مصلحة تعنى بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية وذلك من خلال تقديم الفحوصات والتحاليل وإعطاء الأدوية مجانا والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرض.
- **مصلحة الطب المدرسي:** هي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتمدرسين في كل الأطوار ابتداء من الطور الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات وتلقيحات وطب الأسنان والقيام بالعديد من النشاطات داخل الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية والعالمية الخاصة بالصحة العمومية.

- **مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي**: هي مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي تعنى بالوقاية من العديد من الأمراض والمتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية وتتكون من العديد من المكاتب.
- **مصلحة الوقاية**: تضم:
  - مكتب علم الأوبئة
  - مكتب متابعة الأمومة والطفولة
  - مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط المواليد
  - مكتب الإحصائيات

4-2 الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية: تتمثل في

- شهادات التلقيح.
- شهادة المطابقة.
- شهادة الطبية ما قبل الزواج.
- شهادة الدخول المدرسي.

4-3 وظائفها: من أهم وظائفها

- مراقبة المحلات التجارية.
- مراقبة الآبار والمياه الصالحة للشرب.
- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة).
- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيرها.

5- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: يمكن الإشارة اليها كما يلي:

5-1 فروعها: تحوي على عدة مكاتب وهي:

أ. **مكتب الجرد**: وهي مصلحة متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة ويمكننا جمع واحصاء المعدات والتوجيهات التابعة للمؤسسة ادوات اثاث، عقار، وسائل منتقلة وغيرها) ولديها سجلات وبطاقات خاصة بها منها: بطاقة الجرد، بطاقة المخزون، وصولات الاستلام والتسليم

ب. **مكتب المالية والمحاسبة:** وهي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة ولها سجل خاص ومهمة القائمون على هذا المكتب هو تسجيل العمليات المحاسبية وكذا بطاقة الإلتزام والدفع

ج. **مكتب الصفقات:** حيث يقوم موظفو هذه المصلحة على إبرام الصفقات وتزوير المؤسسة كل ما تحتاج اليه

د. **مصلحة الأجور:** وهي من أهم وأنشط بالمصالح التي يقوم موظفوها بترتيب وتصفية الأجور لكافة الموظفين بالمؤسسة.

هـ. **المخزن:** المخزن المتخصص في ادخال واخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة.

و. **مخازن الورق والإدارة المكتبية:** يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات والمستلزمات المكتبية والسجلات والوثائق اللازمة لكل مصلحة، مثل: الوثائق والمطبوعات.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة

1. إجراءات المقابلة

أجريت المقابلة، مع السيد: زرقاط عبد الفتاح، المدير الفرعي لقسم الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، على مدار خمسة أيام بحيث تم التطرق في كل مرة إلى أسئلة محور من المحاور، كما هو موضح في أسئلة وأجوبة المقابلة، حيث تم تقديم أسئلة مباشرة تهدف إلى استدراج آراء المجيب حول أبعاد محددة من موضوع الدراسة.

حيث تم تقسيم أسئلة المقابلة إلى خمسة محاور أساسية كل محور ركز وبطريقة غير مباشرة على أسلوب من أساليب تقييم الأداء البشري في المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها. حيث أجريت المقابلة الأولى يوم 23 مارس 2024 على الساعة 09:00 صباحا في ظروف جيدة، وتم التطرق فيها إلى المحورين الأول والثاني، على أمل استكمال باقي المحاور في الأيام المقبلة.

2. محاور المقابلة

المحور الأول: الإدارة الطبية

تلعب الإدارة الطبية دورًا محوريًا في ضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة للمرضى. فهي تُشرف على كافة جوانب العملية الطبية، بدءًا من تحديد احتياجات المرضى وتطوير خطط الرعاية المخصصة، وصولًا إلى إدارة الموارد الطبية وتقييم جودة الخدمات المقدمة.

وتُواجه الإدارة الطبية العديد من التحديات، مثل تعقيد البيانات الطبية وتزايد أعباء العمل وضغوطات الوقت. وللمساعدة في التغلب على هذه التحديات، تلجأ الإدارة الطبية إلى استخدام نظم دعم القرار، وهي أدواتٌ

ذكيةٌ تُساهمُ في تحسين دقة التشخيص وسرعة اتخاذ القرارات وفعالية العلاج، ممّا يُؤدّي في النهاية إلى زيادة رضا المرضى وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. وعليه في هذا المحور سوف نعرض أسئلة المقابلة الخاصة بمحور الإدارة الطبية وإجابة المدير الفرعي لقسم الموارد البشرية عليها.

1. ما هو دور الإدارة الطبية في المؤسسة؟

الإجابة:

تلعب الإدارة الطبية دورًا هامًا في ضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة للمرضى. تشمل مسؤولياتها ما يلي:

- تحديد احتياجات الرعاية الصحية للمرضى: من خلال تحليل البيانات والمعلومات الطبية.
- تطوير خطط الرعاية الصحية: بالتعاون مع الأطباء والممرضين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية.
- إدارة الموارد الطبية: بما في ذلك الموظفين والمعدات والتكنولوجيا.
- تقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة: من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية ودراسات رضا المرضى.
- ضمان الامتثال للقوانين واللوائح الطبية.

2. كيف يتم تقييم فعالية الإدارة الطبية؟

الإجابة:

يتم تقييم فعالية الإدارة الطبية من خلال مجموعة متنوعة من المؤشرات، بما في ذلك:

- جودة الرعاية الصحية المقدمة: من خلال قياس معدلات العدوى ومعدلات الوفيات ومؤشرات السلامة الأخرى.
- رضا المرضى: من خلال استطلاعات الرأي ومجموعات التركيز.
- كفاءة العمليات: من خلال قياس تكلفة الرعاية الصحية ووقت الانتظار وإنتاجية الموظفين.
- الامتثال للقوانين واللوائح الطبية.

3. ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الطبية في تطبيق نظم دعم القرار؟

الإجابة:

- تواجه الإدارة الطبية العديد من التحديات في تطبيق نظم دعم القرار، منها:
- تعقيد البيانات الطبية: يمكن أن تكون البيانات الطبية كبيرة ومتنوعة وصعبة التحليل.
- تكلفة نظم دعم القرار: يمكن أن تكون نظم دعم القرار باهظة الثمن، خاصةً بالنسبة للمؤسسات الصغيرة.

- مقاومة التغيير: قد يكون بعض الأطباء والممرضين مترددين في استخدام نظم دعم القرار، خاصةً إذا كانوا غير معتادين على استخدام التكنولوجيا.
- الاندماج مع الأنظمة الأخرى: قد يكون من الصعب دمج نظم دعم القرار مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المؤسسة، مثل السجلات الطبية الإلكترونية.

4. ما هي خطط الإدارة الطبية لتطوير نظم دعم القرار في المستقبل؟

الإجابة:

تخطط الإدارة الطبية لتطوير نظم دعم القرار في المستقبل من خلال:

- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي: لتحليل البيانات الطبية بشكل أفضل وتقديم توصياتٍ مُخصصةٍ للمرضى.
- دمج نظم دعم القرار مع الأنظمة الأخرى: لخلق تجربةٍ أكثر سلاسةً لمقدمي الرعاية الصحية.
- توفير التدريب والدعم لمقدمي الرعاية الصحية: لمساعدتهم على استخدام نظم دعم القرار بشكلٍ فعالٍ.
- التعاون مع الشركات المصنعة لنظم دعم القرار: لتطوير حلولٍ جديدةٍ تلبي احتياجات المؤسسة.

5. ما هو رأيك في تأثير نظم دعم القرار على جودة الرعاية الصحية المقدمة؟

الإجابة:

أعتقد أن نظم دعم القرار يمكن أن يكون لها تأثيرٌ إيجابيٌ كبيرٌ على جودة الرعاية الصحية المقدمة من خلال:

- تحسين دقة تشخيص الأطباء: من خلال توفير معلوماتٍ وبياناتٍ دقيقةٍ في الوقت المناسب.
- تقليل الوقت الذي يستغرقه الأطباء في اتخاذ القرارات: مما يسمح لهم بقضاء المزيد من الوقت مع المرضى.
- تحسين اختيار العلاج: من خلال تقديم توصياتٍ مُخصصةٍ للمرضى.
- زيادة رضا المرضى: من خلال تقديم رعايةٍ صحيةٍ أكثر كفاءةً وفعاليةً.

المحور الثاني: الطبيب

يُواجهُ الأطباءُ اليوم العديد من التحديات في تقديم رعايةٍ صحيةٍ عالية الجودة للمرضى، وتشمل هذه التحديات تعقيد البيانات الطبية وازدياد عبء العمل ونقص الوقت ومخاوف الخصوصية ومقاومة التغيير، ولكن، تُقدّمُ نظم دعم القرار حلولًا فعّالةً للتغلب على هذه التحديات، ممّا يُساهمُ في تحسين عمل الأطباء ورفع جودة الرعاية المقدمة للمرضى. وتُعدّ نظم دعم القرار أداةً ذكيةً تُساعدُ الأطباء على تحليل البيانات الطبية وفهمها بشكلٍ دقيقٍ في الوقت المناسب، ممّا يُؤدّي إلى تحسين دقة التشخيص وسرعة اتخاذ القرارات وفعالية العلاج.

1. ما هي أنواع نظم دعم القرار التي يستخدمها الأطباء في المؤسسة؟

الإجابة:

تستخدم المؤسسة مجموعة متنوعة من نظم دعم القرار، بما في ذلك:

- نظم دعم القرار التشخيصي: تُساعدُ الأطباء على تشخيص الأمراض من خلال توفير معلوماتٍ وبياناتٍ حول الأعراض والعلامات والاختبارات.
- نظم دعم القرار العلاجية: تُساعدُ الأطباء على اختيار العلاج المناسب للمرضى من خلال توفير معلوماتٍ حول فعالية الأدوية والجراحة والعلاجات الأخرى.
- نظم دعم القرار الإدارية: تُساعدُ الأطباء على إدارة وقتهم وجداولهم ومهامهم.
- نظم دعم القرار السريرية: تُساعدُ الأطباء على تقديم رعايةٍ أفضل للمرضى من خلال توفير معلوماتٍ وبياناتٍ حول حالتهم الصحية.

2. كيف يتفاعل الأطباء مع نظم دعم القرار؟

الإجابة:

يتفاعل الأطباء مع نظم دعم القرار بعدة طرق، منها:

- من خلال أجهزة الكمبيوتر: يمكن للأطباء الوصول إلى نظم دعم القرار من خلال أجهزة الكمبيوتر في عياداتهم أو المستشفيات.
- من خلال الأجهزة المحمولة: يمكن للأطباء الوصول إلى نظم دعم القرار من خلال هواتفهم الذكية أو أجهزتهم اللوحية.
- من خلال أنظمة الدعم الطبي: يمكن للأطباء التفاعل مع نظم دعم القرار من خلال أنظمة الدعم الطبي المدمجة في السجلات الطبية الإلكترونية.

3. ما هي الفوائد التي يراها الأطباء في استخدام نظم دعم القرار؟

الإجابة:

يُشيرُ الأطباء إلى العديد من الفوائد لاستخدام نظم دعم القرار، منها:

- تحسين دقة التشخيص: من خلال توفير معلوماتٍ وبياناتٍ دقيقةٍ في الوقت المناسب.
- تقليل الوقت الذي يستغرقه اتخاذ القرارات: مما يسمح لهم بقضاء المزيد من الوقت مع المرضى.

- تحسين اختيار العلاج: من خلال تقديم توصياتٍ مُخصصةٍ للمرضى.
- زيادة رضا المرضى: من خلال تقديم رعايةٍ صحيةٍ أكثر كفاءةً وفعاليةً.
- تقليل الأخطاء الطبية: من خلال توفير تنبيهاتٍ وتحذيراتٍ حول المخاطر المحتملة.

4. ما هي التحديات التي يواجهها الأطباء في استخدام نظم دعم القرار؟

الإجابة:

يواجه الأطباء بعض التحديات في استخدام نظم دعم القرار، منها:

- تعقيد بعض الأنظمة: قد تكون بعض نظم دعم القرار معقدةً وصعبة الاستخدام.
- قلة البيانات: قد لا تحتوي بعض نظم دعم القرار على بياناتٍ كافيةٍ أو دقيقةٍ.
- الاندماج مع الأنظمة الأخرى: قد يكون من الصعب دمج نظم دعم القرار مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المؤسسة، مثل السجلات الطبية الإلكترونية.
- مخاوف الخصوصية: قد يكون لدى بعض الأطباء مخاوف بشأن خصوصية بيانات المرضى.

5. ما هي أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار لدعم الأطباء؟

الإجابة:

هناك العديد من أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار لدعم الأطباء، منها:

- إشراك الأطباء في عملية اختيار نظم دعم القرار وتصميمها.
- توفير التدريب والدعم للأطباء على كيفية استخدام نظم دعم القرار.
- ضمان سهولة استخدام نظم دعم القرار وفهمها.
- دمج نظم دعم القرار مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المؤسسة.
- معالجة مخاوف الخصوصية المتعلقة ببيانات المرضى.

المحور الثالث: رضا المريض

يُعدّ رضا المريض عن الرعاية الصحية المقدمة مؤشرًا هامًا على جودة الرعاية. فعندما يكون المرضى راضين عن الخدمات التي يتلقونها، فهذا يعني أنهم يُثقون بمقدمي الرعاية الصحية ويُؤمنون بفعالية العلاج. ويساهم رضا المرضى في تحسين سمعة المؤسسة الطبية وجذب المزيد من المرضى. ولقياس رضا المرضى، تلجأ المؤسسات الطبية إلى استخدام العديد من الطرق، مثل استطلاعات الرأي ومجموعات التركيز والمقابلات ومواقع التواصل الاجتماعي.

1. كيف يتم قياس رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسة؟

الإجابة:

يتم قياس رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسة من خلال عدة طرق، منها:

- استطلاعات الرأي: يتم توزيع استطلاعات الرأي على المرضى بعد تلقيهم للرعاية.
- مجموعات التركيز: تُعقد مجموعات التركيز مع المرضى لمناقشة تجاربهم مع الرعاية المقدمة.
- المقابلات: تتم مقابلات المرضى بشكلٍ فرديٍ حول تجاربهم مع الرعاية المقدمة.
- مواقع التواصل الاجتماعي: يتم مراقبة مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة آراء المرضى حول الرعاية المقدمة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية: يتم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل معدلات إعادة الدخول في المستشفى ومعدلات الوفيات، لقياس رضا المرضى بشكلٍ غير مباشرٍ.

2. ما هو تأثير نظم دعم القرار على رضا المرضى؟

الإجابة:

أظهرت الدراسات أن نظم دعم القرار يمكن أن يكون لها تأثيرٌ إيجابيٌ على رضا المرضى من خلال:

- تحسين دقة التشخيص: مما يؤدي إلى تقليل عدد الأخطاء الطبية وزيادة ثقة المرضى في مقدمي الرعاية الصحية.
- تقليل الوقت الذي يستغرقه المرضى في الانتظار: مما يؤدي إلى تحسين تجربة المريض بشكلٍ عام.
- تحسين اختيار العلاج: مما يؤدي إلى تحسين نتائج العلاج وزيادة رضا المرضى عن الرعاية المقدمة.
- زيادة التواصل بين الأطباء والمرضى: مما يؤدي إلى تحسين فهم المرضى لحالتهم الصحية وشعورهم بمزيدٍ من المشاركة في عملية صنع القرار.

3. ما هي آراء المرضى حول نظم دعم القرار المستخدمة في المؤسسة؟

الإجابة:

بشكلٍ عام، يُشيرُ المرضى إلى آراءٍ إيجابيةٍ حول نظم دعم القرار المستخدمة في المؤسسة. يُقدّر المرضى دقة المعلومات المقدمة من خلال هذه الأنظمة وسهولة استخدامها. كما يُشيرون إلى أن نظم دعم القرار ساعدتهم على فهم حالتهم الصحية بشكلٍ أفضل واتخاذ قراراتٍ مُستنيرةٍ بشأن رعاياتهم.

4. ما هي التوصيات التي لديكم لتحسين رضا المرضى عن نظم دعم القرار؟

الإجابة:

للتأكد من أن نظم دعم القرار تُساهمُ بشكلٍ فعّالٍ في تحسين رضا المرضى، أوصي بما يلي:

- إشراك المرضى في عملية اختيار نظم دعم القرار وتصميمها.
- توفير معلوماتٍ وبياناتٍ دقيقةٍ وسهلة الفهم للمرضى.
- ضمان سهولة استخدام نظم دعم القرار وفهمها للمرضى.
- تدريب مقدمي الرعاية الصحية على كيفية استخدام نظم دعم القرار بشكلٍ فعّالٍ مع المرضى.
- جمع آراء المرضى بشكلٍ منتظمٍ حول نظم دعم القرار وإجراء التعديلات اللازمة.

5. كيف يمكن ربط رضا المرضى بفعالية نظم دعم القرار؟

الإجابة:

يمكن ربط رضا المرضى بفعالية نظم دعم القرار من خلال:

- تحليل بيانات رضا المرضى لتحديد المجالات التي يمكن أن تُحسّن فيها نظم دعم القرار تجربة المريض.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل معدلات إعادة الدخول في المستشفى ومعدلات الوفيات، لقياس تأثير نظم دعم القرار على رضا المرضى بشكلٍ غير مباشرٍ.
- إجراء دراساتٍ استقصائيةٍ لمقارنة رضا المرضى الذين يستخدمون نظم دعم القرار مع رضا المرضى الذين لا يستخدمونها.

3. التعقيب على إجابات المقابلة

بعد التعرض على أهم ما جاء في المقابلة من أسئلة وأجوبة، سوف نتطرق في هذا العنصر إلى التعقيب على أجوبة المدير الفرعي لقسم الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي:

أولا: التعقيب على أجوبة المحور الأول:

بشكلٍ عام، نعتقد أن نظم دعم القرار أداةٌ قيّمةٌ يمكن أن تُساهمُ بشكلٍ كبيرٍ في تحسين رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة. وذلك كون أهمية قياس رضا المرضى بشكلٍ منتظمٍ ضروريًا لفهم احتياجاتهم وتقييم فعالية نظم دعم القرار في تحسين تجربتهم، كما تعد أهمية إشراك المرضى في عملية تصميم نظم دعم القرار ويُساهمُ إشراك المرضى في عملية تصميم نظم دعم القرار في ضمان تلبيتها لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

كما تكون أهمية توفير التدريب والدعم لمقدمي الرعاية الصحية على استخدام نظم دعم القرار بحيث يُساعدُ توفير التدريب والدعم لمقدمي الرعاية الصحية على استخدام نظم دعم القرار بشكلٍ فعّالٍ في تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. وتحليل بيانات رضا المرضى لتحديد المجالات التي يمكن أن تُحسّن فيها نظم دعم القرار تجربة المريض

بحيث تساعد على تحديد المجالات التي يمكن فيها تحسين نظم دعم القرار لزيادة رضا المرضى. ولكن، من المهمّ استخدام هذه الأنظمة بشكلٍ فعّالٍ مع مراعاة احتياجات المرضى وتوقعاتهم.

ثانيا: التعقيب على أجوبة المحور الثاني:

بشكلٍ عام، نعتقد أن أجوبة المحور الثاني كانت فعّالةً في إيصال أهمية نظم دعم القرار للأطباء والمؤسسات الطبية. وعليه وجب تسليط الضوء على التحديات التي يواجهها الأطباء حيث تُساعدُ معرفة التحديات التي يواجهها الأطباء في فهم أهمية نظم دعم القرار في مساعدتهم على أداء وظائفهم بشكلٍ أفضل، أيضا شرح فوائد نظم دعم القرار للأطباء وذلك لمعرفة فوائد نظم دعم القرار للأطباء على تشجيعهم على استخدامها، يمكن أيضا تقديم أمثلةٍ ملموسةٍ على كيفية مساعدة نظم دعم القرار للأطباء فهي تساعد على فهم كيفية عمل نظم دعم القرار بشكلٍ أفضل وكيف يمكن أن تُفيدُ الأطباء، والتأكيد على دور نظم دعم القرار في تحسين جودة الرعاية الصحية بحيث يُساعدُ التأكيد على دور نظم دعم القرار في تحسين جودة الرعاية الصحية على إقناع المؤسسات الطبية بأهمية الاستثمار في هذه الأنظمة.

ختامًا، نعتقد أنن ظم دعم القرار أداةٌ قيّمةٌ يمكن أن تُساهمُ بشكلٍ كبيرٍ في تحسين عمل الأطباء وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. ولكن، من المهمّ استخدام هذه الأنظمة بشكلٍ فعّالٍ مع مراعاة احتياجات الأطباء والمؤسسات الطبية.

ثالثا: التعقيب على أجوبة المحور الثالث:

بشكلٍ عام، نعتقد أن أجوبة المحور الثالث كانت فعّالةً في إيصال أهمية نظم دعم القرار للمرضى والمؤسسات الطبية. بحيث حاولت تسليط الضوء على أهمية رضا المريض في جودة الرعاية الصحية بحيث يُعدّ رضا المريض مؤشرًا هامًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة، حيث يُؤدّي رضا المرضى إلى تحسين سمعة المؤسسة الطبية وجذب المزيد من المرضى. أيضا شرح كيفية مساعدة نظم دعم القرار على تحسين رضا المرضى وذلك لأنها تُساعدُ نظم دعم القرار على تحسين رضا المرضى من خلال تحسين دقة التشخيص وسرعة اتخاذ القرارات وفعالية العلاج وتقليل وقت الانتظار وتحسين التواصل بين الأطباء والمرضى. أيضا تقديم أمثلةٍ ملموسةٍ على كيفية مساعدة نظم دعم القرار على تحسين رضا المرضى كونها تُساعدُ الأمثلة الملموسة على فهم كيفية عمل نظم دعم القرار بشكلٍ أفضل وكيف يمكن أن تُفيدُ

المرضى والتأكيد على دور نظم دعم القرار في تحسين جودة الرعاية الصحية بشكلٍ عام فيُساعدُ التأكيد على دور نظم دعم القرار في تحسين رضا المرضى على إقناع المؤسسات الطبية بأهمية الاستثمار في هذه الأنظمة.

ختامًا، نعتقد أننظم دعم القرار أداةٌ قيّمةٌ يمكن أن تُساهمُ بشكلٍ كبيرٍ في تحسين رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة. ولكن، من المهمّ استخدام هذه الأنظمة بشكلٍ فعّالٍ مع مراعاة احتياجات المرضى والمؤسسات الطبية.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1. الإجابة على التساؤلات الفرعية

*** نص السؤال: ما هي أنواع نظم دعم القرار المستخدمة حاليًا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟**

يعتمد نوع نظام دعم القرار المستخدم على احتياجات المؤسسة وأهدافها، ونذكر من أنواع نظم دعم القرار الشائعة:

- نظم دعم القرار القائمة على القواعد: تعتمد على قواعد محددة مسبقًا لاتخاذ القرارات.
- نظم دعم القرار القائمة على النماذج: تستخدم نماذج إحصائية أو تحليلية لاتخاذ القرارات.
- نظم دعم القرار القائمة على الذكاء الاصطناعي: تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية لاتخاذ القرارات.
- نظم دعم القرار القائمة على الخبراء: تعتمد على خبرة الأطباء والخبراء في اتخاذ القرارات.

*** نص السؤال: ما هي مراحل عملية نظم دعم القرار المتبعة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟**

تتكون عملية نظم دعم القرار بشكل عام من المراحل التالية:

- تعريف المشكلة: تحديد المشكلة التي يحاول نظام دعم القرار حلها.
- جمع البيانات: جمع البيانات اللازمة لاتخاذ القرار.
- تحليل البيانات: تحليل البيانات لفهمها بشكل أفضل.
- بناء النموذج: بناء نموذج لاتخاذ القرار.
- تقييم النموذج: اختبار النموذج والتأكد من فعاليته.
- تنفيذ النظام: تطبيق نظام دعم القرار في الممارسة العملية.
- التقييم المستمر: مراقبة أداء النظام وإجراء التعديلات اللازمة.

*** نص السؤال: ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي في تطبيق نظم دعم القرار؟**

قد تواجه المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي بعض التحديات في تطبيق نظم دعم القرار، منها:

- نقص الموارد: قد تفتقر المؤسسة إلى الموارد المالية والبشرية اللازمة لتطبيق نظم دعم القرار.
- مقاومة التغيير: قد يقاوم بعض الأطباء والموظفين استخدام نظم دعم القرار.
- مخاوف الخصوصية: قد تثير البيانات الطبية مخاوف بشأن خصوصية المرضى.
- تعقيد البيانات: قد تكون البيانات الطبية معقدة وصعبة التحليل.
- نقص التكامل: قد لا تتكامل أنظمة دعم القرار مع أنظمة أخرى موجودة في المؤسسة.

يجب على المؤسسة معالجة هذه التحديات من أجل تطبيق نظم دعم القرار بنجاح.

*** نص السؤال: ما هي التأثيرات الإيجابية والسلبية لنظم دعم القرار على أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟**

يمكن أن يكون لنظم دعم القرار العديد من التأثيرات الإيجابية على أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، منها:

- تحسين دقة التشخيص: يمكن لنظم دعم القرار أن تساعد الأطباء على تشخيص الأمراض بشكل أكثر دقة.
- تقليل الأخطاء الطبية: يمكن لنظم دعم القرار أن تساعد الأطباء على تجنب الأخطاء الطبية.
- تحسين سرعة اتخاذ القرار: يمكن لنظم دعم القرار أن تساعد الأطباء على اتخاذ القرارات بشكل أسرع.
- تحسين فعالية العلاج: يمكن لنظم دعم القرار أن تساعد الأطباء على اختيار العلاج الأكثر فعالية للمرضى.
- تحسين رضا المرضى: يمكن لنظم دعم القرار أن تساعد على تحسين رضا المرضى عن الرعاية المقدمة.

ولكن، قد يكون لنظم دعم القرار أيضًا بعض التأثيرات السلبية لنظم دعم القرار على أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي:

- زيادة تكلفة الرعاية الصحية: قد تكون تكلفة تطبيق نظم دعم القرار مرتفعة.
- زيادة عبء العمل على الأطباء: قد يضطر الأطباء إلى قضاء المزيد من الوقت في التعلم من استخدام نظم دعم القرار.
- إمكانية الاعتماد المفرط على النظم: قد يصبح الأطباء يعتمدون بشكل كبير على نظم دعم القرار، مما قد يؤدي إلى تراجع مهاراتهم في التفكير النقدي.

– مخاوف أخلاقية: قد تثير نظم دعم القرار بعض المخاوف الأخلاقية، مثل إمكانية استخدامها لاتخاذ قرارات تمييزية ضد بعض المرضى.

– يجب على المؤسسة الموازنة بين التأثيرات الإيجابية والسلبية لنظم دعم القرار عند اتخاذ قرار تطبيقها.

*** نص السؤال: ما هي أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟**

هناك العديد من أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، منها:

– إشراك جميع أصحاب المصلحة: يجب إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية تطبيق نظم دعم القرار، بما في ذلك الأطباء والممرضات والمسؤولين والمرضى.

– تحديد احتياجات المؤسسة بوضوح: يجب تحديد احتياجات المؤسسة بوضوح قبل اختيار نظام دعم القرار.

– اختيار نظام مناسب: يجب اختيار نظام دعم القرار المناسب لاحتياجات المؤسسة.

– توفير التدريب والدعم: يجب توفير التدريب والدعم للموظفين على استخدام نظام دعم القرار.

– دمج النظام مع الأنظمة الأخرى: يجب دمج نظام دعم القرار مع الأنظمة الأخرى الموجودة في المؤسسة.

– مراقبة وتقييم النظام: يجب مراقبة وتقييم نظام دعم القرار بشكل مستمر وإجراء التعديلات اللازمة.

باتباع هذه أفضل الممارسات، يمكن للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي تطبيق نظم دعم القرار بنجاح وتحقيق الفوائد المرجوة.

ختامًا:

تُعدّ نظم دعم القرار أداةً قيّمةً يمكن أن تُساهمُ بشكلٍ كبيرٍ في تحسين أداء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. ولكن، من المهمّ تطبيق هذه الأنظمة بشكلٍ فعّالٍ مع مراعاة احتياجات المؤسسة وتحدياتها. يجب على المؤسسة إجراء دراسة جدوى شاملة لتقييم جدوى تطبيق نظم دعم القرار قبل اتخاذ أي قرار. وإذا قررت المؤسسة تطبيق نظم دعم القرار، يجب عليها اتباع أفضل الممارسات لضمان نجاح عملية التطبيق.

2. مناقشة فرضيات الدراسة

– نص الفرضية: يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تحسين دقة تشخيص الأطباء.

تتناول الفرضية الأولى تأثير استخدام نظم دعم القرار على دقة تشخيص الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. يمكن أن يسهم استخدام هذه الأنظمة في توفير معلومات وتحليلات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار

للأطباء، مما يزيد من دقة تشخيصهم ويقلل من احتمالية الأخطاء الطبية. ولكن يجب أيضًا مراعاة عوامل مثل دقة البيانات المدخلة وفاعلية النظام في توفير المعلومات الضرورية للتشخيص الصحيح.

– نص الفرضية: يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تقليل الوقت الذي يستغرقه الأطباء في اتخاذ القرارات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرضية الثانية تقدم فكرة تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات من قبل الأطباء في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. يمكن لنظم دعم القرار أن توفر معلومات مباشرة وسريعة للأطباء، مما يسهل عليهم اتخاذ القرارات بسرعة وفعالية. ومع ذلك، يجب أن يتم التحقق من أن النظام يوفر المعلومات الصحيحة والمناسبة في الوقت المناسب للتأكد من أن القرارات المتخذة تكون مستنيرة ومبنية على أسس صحيحة.

– نص الفرضية: يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تحسين اختيار العلاج لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

تركز الفرضية الثالثة على تحسين اختيار العلاج لدى الأطباء في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. يمكن لنظم دعم القرار أن تقدم توجيهات وتوصيات بناءة للأطباء بناءً على البيانات والأدلة السريرية، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة فيما يتعلق باختيار العلاج المناسب للمرضى. ومع ذلك، يجب أن يتم ضمان أن النظام يأخذ بعين الاعتبار تفاصيل كل حالة وظروف المريض الفردية.

– نص الفرضية: يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى زيادة رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرضية الرابعة تتعامل مع زيادة رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. من خلال تحسين دقة التشخيص واختيار العلاج، قد يؤدي استخدام نظم دعم القرار إلى تحسين جودة الرعاية وبالتالي زيادة رضا المرضى. ومع ذلك، يجب أن يتم مراعاة تفاصيل تجربة المريض وتوفير رعاية شخصية وملائمة لاحتياجاتهم الفردية.

نص الفرضية: يُساهم استخدام نظم دعم القرار في تحسين كفاءة العمليات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الفرضية الخامسة تعالج تحسين كفاءة العمليات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. من خلال توجيهات دقيقة وفعالة وتحليلات مبنية على البيانات، يمكن أن تساهم نظم دعم القرار في تحسين كفاءة العمليات الصحية. ومع

ذلك، يجب أن يتم التحقق من أن النظام متكامل بشكل جيد مع عمليات المؤسسة وأن يتم استخدامه بشكل فعال من قبل الموظفين.

خاتمة

خاتمة

تمحورت هذه الدراسة حول استخدام نظم دعم القرار داخل المؤسسة، مع التركيز على دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي. وقد هدفت الدراسة إلى تقديم تقييم شامل لاستخدام هذه النظم وتحليل فاعليتها في تعزيز عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة. وخلصت النتائج الرئيسية للدراسة إلى أن نظم دعم القرار تلعب دوراً حيوياً في تحسين عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة. وتبين أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي تستخدم نظم دعم القرار بشكل واسع، وتعتمد عليها في العديد من جوانب الإدارة واتخاذ القرار.

بناءً على النتائج، فإنه من الضروري تعزيز الجوانب الفعالة لنظم دعم القرار في المؤسسة، وتطويرها بما يتناسب مع احتياجاتها الخاصة وتطلعاتها المستقبلية. كما ينبغي النظر في توجيه المزيد من الاستثمارات والجهود نحو تطوير وتحسين تلك النظم بهدف تعزيز كفاءة العمليات الإدارية واتخاذ القرار داخل المؤسسة.

بناءً على ذلك، يوصى بتنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين على استخدام النظم الحديثة لدعم القرار، وكذلك تعزيز ثقافة التحليل البياني واستخدام البيانات في عملية اتخاذ القرار. كما يُوصَى بتعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لتعزيز تكامل النظم وفاعليتها.

وفي الختام، يعكس هذا البحث الأهمية المتزايدة لتطوير واستخدام نظم دعم القرار في تحسين أداء المؤسسات العامة وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية.

النتائج

بناءً على البحث الذي أجريته، يمكن تلخيص النتائج الرئيسية كما يلي:

- أهمية نظم دعم القرار: تظهر النتائج أن نظم دعم القرار تلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء المؤسسات العامة، وتعزيز قدرتها على اتخاذ القرارات الفعّالة والمستنيرة.

- استخدام واسع: تبين الدراسة أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي تستخدم نظم دعم القرار بشكل واسع في عملياتها اليومية، مما يعكس أهمية هذه الأدوات في بيئة العمل الحالية.

- الحاجة إلى التطوير المستمر: تشير النتائج إلى ضرورة تطوير وتحسين نظم دعم القرار بما يتناسب مع تطلعات المؤسسة واحتياجاتها المستقبلية، من خلال استثمارات مستمرة في تطوير التكنولوجيا وبرامج التدريب.

- التعاون والتبادل: يظهر البحث أهمية التعاون وتبادل المعرفة بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لتعزيز تكامل النظم وفاعليتها.

باختصار، توضح هذه النتائج أن نظم دعم القرار تعد عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة المؤسسات العامة وتحسين قدرتها على التكيف مع التحديات المتغيرة في البيئة العملية.

التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن اقتراح العديد من التوصيات التي من شأنها تحسين استخدام نظم دعم القرار داخل المؤسسة. وفيما يلي بعض التوصيات:

- تطوير البنية التحتية التكنولوجية: ينبغي على المؤسسة الاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان فعالية وسلاسة عمل نظم دعم القرار، بما في ذلك تحديث البرمجيات والأجهزة اللازمة.

- تعزيز الثقافة التحليلية: يجب تشجيع وتعزيز ثقافة التحليل البياني واستخدام البيانات في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة من خلال تقديم برامج تدريبية وورش عمل مناسبة.

- تعزيز التعاون والتنسيق: يجب تعزيز التعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لضمان تكامل النظم وتحقيق أقصى استفادة من نظم دعم القرار.

- التحفيز والمكافآت: ينبغي على المؤسسة اتخاذ إجراءات لتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام نظم دعم القرار بشكل فعّال من خلال تقديم مكافآت أو ترقيات.

- التقييم والمتابعة: يجب على المؤسسة إجراء تقييم دوري لأداء نظم دعم القرار ومراقبة استخدامها لضمان تحقيق الأهداف المحددة والتحسين المستمر.

باعتبار هذه التوصيات، يمكن للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي تعزيز فعالية استخدام نظم دعم القرار وتعزيز أدائها في اتخاذ القرارات المستقبلية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1) بن أم سعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز للشرق قسنطينة-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، اختصاص: تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2016.

2) سلمى سارة، هقي مرزة، دور المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة – مصلحة الأمومة والطفولة. ولاية الوادي، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2022.

3) شنافي إيمان، نظم المعلومات ودعم القرار في المؤسسات، دار العربي للطباعة والنشر، الجزائر، 2013.

4) عبد الحميد المغربي، نظم المعلوماتية الإدارية، المكتبة العصرية للنشرة والتوزيع، مصر، 2003.

5) محمد عبد حسين، نظم مساندة القرارات باعتماد البرمجية الجاهزة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2009.

6) محمود بوعلام، تسيير المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر بين تحديات الواقع ومقاربات التحديث، الملتقى الوطني الأول حول التسيير الصحي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2018.

7) مرمي عبد الكريم، ماهية نظم المعلومات، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2018. 2010.

8) ياسين سيف الدين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

الملاحق

الملحق رقم 01: أسئلة المقابلة

المحور الأول: الإدارة الطبية:

1. ما هو دور الإدارة الطبية في المؤسسة؟
2. كيف يتم تقييم فعالية الإدارة الطبية؟
3. ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الطبية في تطبيق نظم دعم القرار؟
4. ما هي خطط الإدارة الطبية لتطوير نظم دعم القرار في المستقبل؟
5. ما هو رأيك في تأثير نظم دعم القرار على جودة الرعاية الصحية المقدمة؟

المحور الثاني: الطبيب:

1. ما هي أنواع نظم دعم القرار التي يستخدمها الأطباء في المؤسسة؟
2. كيف يتفاعل الأطباء مع نظم دعم القرار؟
3. ما هي الفوائد التي يراها الأطباء في استخدام نظم دعم القرار؟
4. ما هي التحديات التي يواجهها الأطباء في استخدام نظم دعم القرار؟
5. ما هي أفضل الممارسات لتطبيق نظم دعم القرار لدعم الأطباء؟

المحور الثالث: رضا المريض:

1. كيف يتم قياس رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسة؟
2. ما هو تأثير نظم دعم القرار على رضا المرضى؟
3. ما هي آراء المرضى حول نظم دعم القرار المستخدمة في المؤسسة؟
4. ما هي التوصيات التي لديكم لتحسين رضا المرضى عن نظم دعم القرار؟
5. كيف يمكن ربط رضا المرضى بفعالية نظم دعم القرار؟