

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية العلية، وهذا من خلال التعرف على آراء موظفيها. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث وُزع على عينة من الموظفين قدرت بـ 39 موظفاً.

وقد قسم الاستبيان إلى محورين، يتعلق المحور الأول بالتحول الرقمي بأبعاده المتمثلة: في البعد التقني والبعد البشري والبعد التنظيمي، بينما يتعلق المحور الثاني بجودة الخدمات الصحية بأبعادها المختلفة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي على جودة الخدمات الصحية، وهذا يتجلى من خلال المساهمة في تسريع تقديم الخدمات، وتحسين دقة المعلومات الصحية، وتعزيز التواصل وتبادل المعلومات، إضافة إلى رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات الصحية، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

Abstract

This study aimed to highlight the impact of digital transformation on the quality of health services at the Public Institution for Neighborhood Health in El Eulma, by identifying the opinions of its employees. To achieve this goal, the questionnaire was used as a data collection tool, and was distributed to a sample of employees estimated at: 39 employees.

The questionnaire was divided into two axes. The first axis relates to digital transformation in its dimensions: the technical dimension, the human dimension, and the organizational dimension, while the second axis relates to the quality of health services in its various dimensions.

The study reached a set of results, the most important of which is the positive impact of digital transformation on the quality of health services, and this is evident by contributing to accelerating the provision of services, improving the accuracy of health information, enhancing communication and information exchange, in addition to raising the level of satisfaction of beneficiaries of health services.

Keywords: digital transformation, quality of health services, public neighboring health institution.

Résumé

Cette étude visait à mettre en évidence l'impact de la transformation numérique sur la qualité des services de santé au sein de l'Établissement public de santé de proximité d'El Eulma, en recueillant l'avis de ses employés. Pour atteindre cet objectif, un questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données auprès d'un échantillon de 39 employés.

Le questionnaire s'articulait autour de deux axes : le premier portait sur la transformation numérique selon ses dimensions technique, humaine et organisationnelle, tandis que le second concernait la qualité des services de santé sous ses différents aspects.

L'étude a abouti à plusieurs résultats, dont le plus significatif est l'impact positif de la transformation numérique sur la qualité des services de santé. Cela se manifeste notamment par une accélération de la prestation des services, une amélioration de la précision des informations de sante, une meilleure communication et un échange d'informations plus fluide, ainsi qu'une augmentation du niveau de satisfaction des bénéficiaires des services de santé.

Mots-clés : transformation numérique, qualité des services de santé, établissement public de santé de proximité.