

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قسنطينة ٣ صالح بونيدر



كلية العلوم السياسية

قسم: التنظيم السياسي والإداري

مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان :

دور الادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر  
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الاخوة بوخشم وادي العثمانية

تخصص: سياسات عامة

تحت إشراف:

د/ بلعيد منيرة

من إعداد الطالبة:

أمال بوزرزور

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة           | الجامعة                   | الصفة  |
|--------------|------------------|---------------------------|--------|
| طبيخ خالد    | أستاذ مساعد      | جامعة صالح بونيدر قسنطينة | رئيسا  |
| بلعيد منيرة  | أستاذ محاضر - أ. | جامعة صالح بونيدر قسنطينة | مشرفا  |
| مسالي نسيم   | أستاذ مساعد      | جامعة صالح بونيدر قسنطينة | مناقشا |

السنة الجامعية: ٢٠٢٤/٢٠٢٥

| الموضوع                                                                         | الصفحة |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| شكر وتقدير                                                                      |        |
| الاهداء                                                                         |        |
| الملخص                                                                          |        |
| الفهرس                                                                          |        |
| مقدمة:                                                                          | 15     |
| ١) إشكالية الدراسة :                                                            | 15     |
| ٢) أسباب إختيار الدراسة:                                                        | 16     |
| ٣) أهمية الدراسة:                                                               | 17     |
| ٤) أهداف الدراسة:                                                               | 17     |
| ٥) منهج الدراسة:                                                                | 18     |
| ٦) حدود الدراسة:                                                                | 18     |
| ٧) صعوبات الدراسة:                                                              | 19     |
| ٨) هيكل الدراسة                                                                 | 19     |
| ٩) نموذج الدراسة:                                                               | 20     |
| ١٠) الدراسات السابقة:                                                           | 21     |
| ١١) الفجوة البحثية:                                                             | 24     |
| الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لدور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية | 26-64  |
| تمهيد                                                                           | 26     |
| المبحث الأول: الإدارة الرقمية دراسة مفاهيمية                                    | ٢٧     |
| المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية                                             | ٢٧     |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| ٢٧ | الفرع الأول:تعريف الإدارة الرقمية                            |
| ٣٠ | الفرع الثاني: خصائص الإدارة الرقمية                          |
| ٣١ | الفرع الثالث:نشأة و تطور الإدارة الرقمية                     |
| ٣٢ | الفرع الرابع:أهداف الإدارة الرقمية                           |
| ٣٣ | المطلب الثاني: تطبيقات و أساسيات الإدارة الرقمية             |
| ٣٣ | الفرع الاول::عناصر الإدارة الرقمية                           |
| ٣٥ | الفرع الثاني :وظائف الإدارة الرقمية                          |
| ٣٧ | الفرع الثالث :خطوات الإدارة الرقمية                          |
| ٣٧ | المطلب الثالث: مرتكزات و متطلبات الإدارة الرقمية             |
| ٣٧ | الفرع الاول: مبادئ الإدارة الرقمية                           |
| ٣٨ | الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الرقمية                  |
| ٣٩ | الفرع الثالث: معيقات تطبيق الإدارة الرقمية                   |
| ٤١ | المبحث الثاني : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية        |
| ٤١ | المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الصحية                      |
| ٤١ | الفرع الاول :مفهوم جودة الخدمات الصحية و خصائصها             |
| ٤٥ | الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات الصحية                      |
| ٤٦ | الفرع الثالث:أهداف جودة الخدمات الصحية                       |
| ٤٦ | المطلب الثاني :تحليل جودة الخدمات الصحية                     |
| ٤٧ | الفرع الاول: أبعاد جودة الخدمات الصحية                       |
| ٤٨ | الفرع الثاني:أساليب قياس جودة الخدمات الصحية                 |
| ٤٩ | الفرع الثالث:تقييم جودة الخدمات الصحية                       |
| ٥٠ | المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية        |
| ٥٠ | الفرع الاول :العوامل الديمغرافية و الإجتماعية                |
| ٥١ | الفرع الثاني:العوامل الإقتصادية و التنظيمية                  |
| ٥١ | الفرع الثالث:طبيعة المشكلات الصحية                           |
| ٥٢ | المبحث الثالث: دور الإدارة الرقمية في تحسين الخدمات الصحية   |
| ٥٢ | المطلب الأول : طرق و آليات إستخدام الرقمنة في الخدمات الصحية |

|       |                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ٥٣    | الفرع الاول:مزايا إستخدام التكنولوجيا في مجال الخدمات الصحية                  |
| ٥٣    | الفرع الثاني :نظم المعلومات الصحية                                            |
| ٥٧    | المطلب الثاني:أثر تطبيق الرقمنة على فعالية منظمات الخدمات الصحية              |
| ٥٨    | الفرع الاول :أثر تطبيق الرقمنة الإدارية على مشكل البيروقراطية في القطاع الصحي |
| ٥٩    | الفرع الثاني:أثر الرقمنة على مبدأ سيرورة و ديمومة الخدمات الصحية              |
| ٦٠    | المطلب الثالث:إنعكاسات تطبيقات الرقمنة على جودة الخدمات الصحية                |
| ٦٠    | الفرع الاول :جودة الخدمة الصحية                                               |
| ٦١    | الفرع الثاني:مدى فعالية الرقمنة في الحد من الأخطاء في تقديم الخدمات الصحية    |
| ٦٤    | خلاصة الفصل الأول                                                             |
| 97-66 | الفصل الثاني : الإدارة الرقمية و جودة الخدمات الصحية في الجزائر               |
| ٦٦    | تمهيد                                                                         |
| ٦٧    | المبحث الاول: الإدارة الرقمية في الجزائر                                      |
| ٦٧    | المطلب الاول: التحول نحو الإدارة الرقمية في الجزائر                           |
| ٦٧    | الفرع الاول :حتمية الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية          |
| ٦٩    | الفرع الثاني : المتطلبات القانونية لضمان تطبيق الإدارة الرقمية                |
| ٧١    | المطلب الثاني:صعوبات تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر و آليات حمايتها         |
| ٧٢    | الفرع الاول: صعوبات تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر                          |
| ٧٣    | الفرع الثاني :آليات حماية الإدارة الرقمية                                     |
| ٧٥    | المبحث الثاني:الخدمات الصحية في الجزائر                                       |
| ٧٥    | المطلب الأول:تطور النظام الصحي في الجزائر                                     |
| ٧٦    | الفرع الاول:التطور التاريخي للنظام الصحي في الجزائر                           |
| ٧٨    | الفرع الثاني:أهم الإصلاحات في النظام الصحي الجزائري                           |
| ٨٠    | المطلب الثاني :الهياكل و المؤسسات للخدمات الصحية في الجزائر                   |
| ٨٠    | الفرع الاول:أنواع الهياكل و المؤسسات الصحية في الجزائر                        |
| ٨١    | الفرع الثاني : العنصر البشري و الخدمات الصحية في الجزائر                      |
| ٨٤    | المطلب الثالث : معوقات الخدمات الصحية في الجزائر و الإصلاحات المقترحة         |

|        |                                                                                                                                                    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٨٤     | الفرع الاول:الصعوبات التي تواجهها الخدمات الصحية                                                                                                   |
| ٨٥     | الفرع الثاني :برامج الحكومة و الإصلاحات المقترحة للخدمات الصحية                                                                                    |
| ٨٦     | المبحث الثالث: دور الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر                                                                         |
| ٨٦     | المطلب الأول: إستراتيجية تطبيق الإدارة الرقمية في الخدمات الصحية في الجزائر                                                                        |
| ٨٧     | الفرع الاول:دوافع تجسيد نظام الإدارة الرقمية في الخدمات الصحية في الجزائر                                                                          |
| ٨٩     | الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الرقمية في قطاع الخدمات الصحية                                                                                 |
| 91     | المطلب الثاني :السياسات الحكومية لتعزيز الصحة الرقمية في الجزائر                                                                                   |
| 91     | الفرع الاول:مقومات الإدارة الرقمية وتحسين أداء الخدمة الصحية في الجزائر                                                                            |
| 92     | الفرع الثاني : واقع ترشيد الخدمة الصحية في ظل الإدارة الرقمية                                                                                      |
| 94     | الفرع الثالث: تحديات تطبيق الإدارة الرقمية في قطاع الخدمات الصحية في الجزائر                                                                       |
| 97     | خلاصة                                                                                                                                              |
| 132-99 | الفصل الثالث:الدراسية الميدانية لدور الادارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية للمؤسسة العمومية الاستشفائية المؤسسة الاخوة بوخشم وادي العثمانية |
| 9٩     | تمهيد                                                                                                                                              |
| 100    | المبحث الأول:التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية "الإخوة بوخشم" - بوادي العثمانية-                                                               |
| 100    | المطلب الأول:نشأة المؤسسة العمومية الإستشفائية "الإخوة بوخشم"،مهاها وهيكلها التنظيمي                                                               |
| 100    | الفرع الاول :نشأة و تعريف المؤسسة المستقبلية                                                                                                       |
| 101    | الفرع الثاني :موقع المؤسسة الإستشفائية                                                                                                             |
| 101    | الفرع الثالث:مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية الإخوة بوخشم                                                                                        |
| 102    | المطلب الثاني:الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية الإخوة بوخشم -بوادي العثمانية-                                                          |
| 102    | الفرع الأول:القسم الإداري                                                                                                                          |

|     |                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 105 | الفرع الثاني: القسم الإستشفائي                                                               |
| 107 | المبحث الثاني: الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية |
| 107 | المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية                                          |
| 107 | الفرع الاول: مجتمع الدراسة                                                                   |
| 107 | الفرع الثاني: عينة الدراسة                                                                   |
| 107 | الفرع الثالث: متغيرات الدراسة                                                                |
| 109 | المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية                                        |
| 109 | الفرع الاول: الملاحظة                                                                        |
| 110 | الفرع الثاني: المقابلة                                                                       |
| 116 | الفرع الثالث: الإستبيان                                                                      |
| 116 | المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشتها                                |
| 116 | المطلب الأول: عرض نتائج ملاحظة و مقابلة الدراسة و تحليلها                                    |
| 117 | المطلب الثاني: عرض نتائج الإستبيان                                                           |
| 130 | المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية                                        |
| 132 | خلاصة الفصل                                                                                  |
| 134 | الخاتمة                                                                                      |
|     | قائمة المصادر والمراجع                                                                       |
|     | الملاحق                                                                                      |

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية "الإخوة بوخشم" بوادي العثمانية، حيث إعتدنا في بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي و المنهج الإحصائي و إستخدامنا كل من الملاحظة و المقابلة و الإستبيان كأدوات لجمع المعلومات، و تم توزيع الإستبيان على العدد الإجمالي لعينة الدراسة ٤٠ فردا

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- المؤسسة الإستشفائية الإخوة بوخشم بوادي العثمانية تطبق الرقمنة على مستوى عالي بتوفر المتطلبات الإدارية ويختلف هذا المستوى بتوفر المتطلبات التقنية و البشرية و المالية

- هناك علاقة قوية بين الرقمنة و جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الإخوة بوخشم بوادي العثمانية

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرقمية، جودة الخدمات الصحية، مؤسسة عمومية إستشفائية "الإخوة بوخشم" -وادي العثمانية-

**Abstract:**

This study aims to examine the role of digitalization in improving the quality of healthcare services through a field study conducted at the Public Hospital Institution "EL-IKHWA-BOUKHACHEM" in Oued El Athmania. The research employed both the descriptive-analytical and statistical methods. Data were collected using observation, interviews, and questionnaires. The questionnaire was distributed to the entire study sample, consisting of 40 individuals.

The study reached several key findings, the most significant of which are:

- The "EL-IKHWA-BOUKHACHEM" Public Hospital Institution in Oued El Athmania applies digitalization at a high level in terms of administrative requirements, while the level varies depending on the availability of technical, human, and financial resources.
- There is a strong relationship between digitalization and the quality of healthcare services at the "EL-IKHWA-BOUKHACHEM" Public Hospital Institution in Oued El Athmania.

**Keywords:** Digital administration, quality of healthcare services, Public Hospital Institution “EL-IKHWABOUKHACHEM” – Oued El Athmania.