جامعة آكلي محند أولحاج – البويرة –

كلية الحقوق والعلوم السياسية

# تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام – القطاع الصحي نموذج –

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق

تخصص قانون إداري

**إعداد الطالب:**

- **بريش إبراهيم**

**تحت إشراف الدكتورة:**

- **لوني نصيرة**

**أعضاء لجنة المناقشة**

**الأستاذ: ..... د.لونيسي علي..... رئيسا**

**الأستاذة:..... د. لوني نصيرة..... مشرفا ومقررا**

**الأستاذة:.....د. مخلوف كمال.....ممتحنا**

تاريخ المناقشة : 06 / 07 /2021

# شكر و عرفان

الحمد والشكر لله الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع، بعظيم الامتنان وجزيل العطاء.

ومن ثم نتقدم بجزيل الشكر لأستاذتنا الفاضلة الدكتورة لوني نصيرة على تكرمها قبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى ما أسدته لنا من نصح

وتوجيه.

كما نتقدم بخالص الشكر وعميق التقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذه المذكرة.

كما لا ننسى أن نشكر كل من كان له الفضل علينا ولم يألُ جهده في مساعدتنا أو الدعاء لنا.

# الإهـــــــــــداء

أهدي هذا العمل إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما

إلى من حملتني وهن على وهن وشقت وتعبت في تربيتي وتعليمي وأعانتني بدعواتها، إلى الوالدة الحبيبة ...

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار، إلى الذي لطالما تمنى لي الأفضل، ولطالما فرح لفرحي، إلى الوالد الكريم ...

إلى زوجتي الغالية، قرة عيني التي ما فتأت تعينني وتنصحني وتقدم كل ماهو جميل....

إلى ابني وفلذة كبدي وائل.....

إلى أخي عبد الحق  وأخواتي خديجة ، هاجر ولبنى.....

إلى روح اخي الطاهرة بريش كريمو رحمه الله

الى الغالين على قلوبنا ممن يحملهم القلب ولا يسع المقام لذكرهم

إليك يا بوحدة اعمر.....

# قائمة المختصرات

- **المختصرات باللغة العربية:**

د، س، ن: دون سنة النشر.

د، ط: دون طبعة.

ع: العدد.

س: السنة.

ص: الصفحة.

- **المختصرات باللغة الفرنسية:**

P: page.

# مـقــدمـــــــة

## مقدمة:

شهدت الإدارة – فكرا و ممارسة – تقدما ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات السريعة التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي.

ويعدّ العصر الحالي هو عصر المعلومات والإتصالات، نظرا للتطورات السريعة المتلاحقة في مجال زيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات في ظل توفر إنتشار إستخدام شبكة المعلومات العالمية " الأنترنت"، ممّا أدى إلى الإنتقال من مجتمع الصناعة الى مجتمع المعلومات، و ترتّب عن ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية الى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الالكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، ممّا يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم والغنى هو قدرة الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها .

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات حول مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية إلي مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة، غير أنها عرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى، هذه المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات معالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية.

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة؛ وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية:

– جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

– قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمات العمومية علي مستوى الطرح الأكاديمي، ممّا يجعل هذا الموضوع يكتسيه الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين وبالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح وتبين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمة المرفقية.

في هذا الإطار، أتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة و تعزيز أوجه النقص الذي تعاني منه المرافق الصحية ، بالإضافة الى وضع نماذج عملية للإدارة الإلكترونية وخير مثال لذلك تبني مشروع الملف الطبي الإلكتروني.

تمكن هذه الدراسة من توضيح و إبراز تأثير الإدارة الالكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام و على أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديدات و مواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية؛ وإعادة صياغتها والإعتماد على البحوث و الدراسات و خبراء استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط و متابعة تنفيذها.

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

– إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.

– الوصول الى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في تحسين الخدمة الصحية.

– محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

لإختيار الموضوع مجموعة من الإعتبارات نابعة من إهتمام الباحث و رغبته في تناول موضوع معين عما سواه؛ هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث، و توجه إهتماماته بحكم الميل نحو موضوعات معينة، وأخرى موضوعية ترتبط بمواصفات

موضوع الدراسة من حيث قيمته العلمية، و كذا حداثة الموضوع، و صلاحية البحث فيه، ممّا سبق يمكن تلخيص أهم مبررات تناول هذا الموضوع فيما يلي:

- **المبررات الذاتية:** هي التي تنطلق من الإهتمام الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير الخدمة العامة باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم، وانطلاقا من قناعتي أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لابد أن يكون موضوعه ومحوره هو إصلاح وترشيد علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات الدولة، وهذا ما تنشده الإدارة الإلكترونية التي تهدف في مضمونها إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن.
- **المبررات الموضوعية:** تنبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية, إضافة إلى توفر عنصر الجدّة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي والأكاديمي ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعني به وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين لمزيد من الإجتهاد و محاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية.

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقعا في كثير دول العالم، لكنها لم تصل الى مراحل متقدمة في الدول العربية و منها الجزائر، حاولت من خلال هذه الدراسة إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام و إدارة موظفيه، وارتأينا قطاع الصحة كنموذج لدراستنا كونه من القطاعات التي تستلزم تسيرا إلكترونيا لمصالحها للوصول إلى أحسن خدمة مرفقية صحية.

**إشكالية الدراسة:**

تنحصر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام (المرفق الصحي على وجه الخصوص)، و المبادئ التي يتضمنها سيره، و كيفية إدارته، ومن هذا المنطلق تبلورت الإشكالية العامة لدراستنا.

**الإشكالية: ما مدى نجاعة تطبيق الإدارة الإكترونية في تسيير المرفق الصحي في الجزائر؟**

بغية القيام بدراسة موضوعنا محل الدراسة، قمنا بتقسيم عملنا الى فصلين إثنين، تناولنا في الفصل الأول منه، تفعيل الإدارة الإلكترونية في التسيير الإداري للمرفق العام في

الجزائر، ومن ثمّ حاولنا إسقاط هذه الفعالية على القطاع الصحي بهدف إنتهاج أساليب جديدة في تسيير هذا النظام المؤسساتي.

للوصول إلى نتائج بحثية مرضية، استوجب بحثنا هذا إعتماد منهجين هما:

- المنهج الوصفي: في تبيان بعض المفاهيم القانونية الأساسية التي لها صلة مباشرة بالموضوع كالإعلان الإلكتروني، الإعلام الإلكتروني، التصديق الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني.
- المنهج التحليلي: الذي يعتمد على تحليل ودراسة مختلف النصوص القانونية التي لها علاقة بالموضوع.

# الفصل الأول

# تفعيل الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام

أدى التطور التكنولوجي في عصرنا هذا والذي يطلق عليه وصف عصر المعلومات والبيانات، إلى تطور إستعمال الأنترنت في جميع المجالات إلى درجة أن أصبحت جزءا من حياتنا اليومية الشخصية والعملية، لما توفره من جهد ووقت وسهولة في المعاملات، وتدخل الإدارة الإلكترونية ضمن هذا التطور بحيث لم يصبح الهدف من الأنترنت فقط التواصل وإنما تعدى ليصل إلى التسيير عن بعد أو ما يعرف بالتسيير الالكتروني الذي أثّر مؤخرا على الإدارة التقليدية إذ أصبح التعامل بها ضئيل جدا.

يتناول هذا الفصل دراسة وتحليل أساسيات الإدارة الإلكترونية من مفهوم ومترادفات، تعريفها ونشأتها وعناصرها المتكاملة بالإضافة إلى خصائصها و مناقشة أهمية الإدارة الإلكترونية في حياة المنظمات والمؤسسات العمومية (المرافق العامة)، وكذا الاهداف التي يمكن أن يحققها التسيير الالكتروني للمرفق العام.

كما يضم الفصل تحليلا منهجيا للعوامل الدافعة والمحفزة لظهور نظم الإدارة الإلكترونية وتطبيق مشروعاتها ضمن عملية التحوّل إلى المنظمات الرقمية (دوافع التحول الإلكتروني مزايا ومساوئ هذا التحول).

وضمن هذا السياق، تناولنا في هذا الفصل ماهية الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) ودراسة التسيير الإلكتروني للمرفق العام (المبحث الثاني)، في ظل نظم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة.

## المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

أصبح الإعتماد على تقنية المعلومات أحد أهم الركائز التي تقوم عليها الإدارة الحديثة في تسيير شؤونها، إذ أن موضوع الإدارة الإلكترونية يعدّ من المواضيع المستجدّة التي طرحت وأصبحت محل إهتمام كبير على الصعيد الوطني والدولي في الوقت الراهن[1].

ترتبط تعريفات الإدارة الإلكترونية بالمساهمة المتنامية في استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتسيير المرافق العمومية، من أجل إعطاء أكبر فعالية و فاعلية للعمل الإداري وتحسين الخدمات الحكومية من ناحية نشاط المنظمة ومن جهة تكلفة الخدمة، كما تمكّن من القضاء على المشكلات التقليدية الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري وما ينجم عنها من بيروقراطية وتعسف.

نعرض تعريفها و نشأتها (المطلب الأول)، ثم نبين أهم الخصائص الذي تتميز بها وكــذا أهمية هذه الأخيرة في النشاط الإداري (المطلب الثاني).

### المطلب الأول: تعريف و نشأة الإدارة الإلكترونية

إن محاولة السلطات الادارية تحسين آدائها في قطاع الخدمات من خلال الإستثمار في معطيات التقدم العلمي الحالي في التسيير المرفقي لا يعني أن الإدارة العامة قد تحولت الى حكومة[2]؛ وهنا تجدر الاشارة الى ضرورة تحديد مجال إستخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية بدل الإدارة الإلكترونية، نبرز في دراستنا لهذا المطلب تعريف الإدارة الإلكترونية (الفرع لأول) و نشأتها (الفرع الثاني).

---

[1] رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعاومات واتخاذ القرار، مارس2004، ص205.

[2] المرجع نفسه، ص207.

**الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية**

هناك من يفضّل إستخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية بدل الإدارة الإلكترونية، فما مدى تطابق هذين المصطلحين ؟

توصلت الدّراسات التي تم البحث فيها، فيما يتعلق بتطابق مفهومي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الفرع بالأصل أو علاقة الجزء بالكل[3]، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام المعدّات الحديثة؛ بمعنى أن نطاق تطبيقها لا يتعدى حدود المنظمة (المرفق العمومي)، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني جميع العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية. هذا يعني أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة للوصول الى حكومة الكترونية[4].

في إطار تدقيقنا في هذا المصطلح وجدنا أن أصل عبارة الحكومة الإلكترونية مشتق من اللغة الأنجليزية e-gouvernement، لكن خلال عملية الترجمة للغة العربية لم يتم مراعاة المعنى اي أنها ترجمة حرفيا (حكومة إلكترونية)، غير أن الأصح في منطقتنا العربية هو استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية e-management، لأن تعبير الحكومة الإلكترونية هو تعبير محدود بحد ذاته فهو يعبر عن علاقات بين مؤسسات وهيئات معينة، ولا يعبّر عن مجموعة العلاقات بين الاشخاص،على عكس مصطلح الإدارة الذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الأفراد في علاقاته.

بالرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، إلاّ أن ذلك لم يمنع الباحثين من الدراسات لأجل إعطاءها تعريفا موحدا، فدلالة مصطلح الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى القدرة على تقديم

---

[3] يوسف بومدين، "إدارة الجودة الشاملة والآداء المتميز"، مجلة الباحث، العدد5، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007، ص33.

[4] Organization for Economic Co- operation and Development( OCDE), L'administration Electronique: Un Impératif, Paris, France, 2004, p 11.

أحسن خدمة إدارية للمواطن باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وقد خُصّت الإدارة الإلكترونية بعدة تعريفات باختلاف الزاوية التي يَنظر إليها كل باحث، نذكر أهمها فيما يلي:

- أن الإدارة الإلكترونية هي: " إستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا المتنوعة والمعلومات، في تسيير سبُل آداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية TELESERVICE ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمة المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من إستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة"[5].
- أن الإدارة الإلكترونية هي: " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا " [6].
- أن الإدارة الإلكترونية هي: " إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، عن طريق نظم المعلوماتية وباستخدام شبكة الأنترنت"[7].
- يعرفها الإتحاد الأوربي على أن الإدارة الإلكترونية هي: " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الاعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة بإستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الاكشاك، البريد الإلكتروني والأنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها

[1] هيم الفيلكاوي، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد19، السنة الخامسة، 2002، نوفمبر، ص 50.

[6] عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 2013، ص 117.

[7] رأفت رضوان ،المرجع السابق، ص108.

في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق ايصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات"[8].

أما التعريف الذي تبناه البنك الدولي، فهو أن الإدارة الإلكترونية هي: " مصطلح حديث يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية عمل الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن والمجتمع من أعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، يقضي على الفساد ويعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة"[9].

من خلال جملة التعريفات السابقة، يمكننا القول بأن الإدارة الإلكترونية هي حوصلة للتقدم العلمي الحاصل في المجالات التقنية والمعلوماتية الذي يؤدي إلى الإبتعاد عن المعاملات الورقية وما يصحبها من هدر للوقت وضياع للمصالح، وبالتالي التحول من إدارة تقليدية تعتمد على الوسائل القديمة المعروفة الى إدارة تقوم على وسائل تكنولوجية متطورة تهدف أساسا إلى كسب الوقت وإدّخار الجهد وكذا ترشيد النفقات العامة وتحقيق المصالح بجودة عالية وخدمة ترضي المواطن .

**الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية**

الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للمدارس الإدارية، فهي نشاط يعتمد على التفكير الذي هو خاصية إنسانية، وقد ارتبطت بالإلكترونية الذي هو تقنية رقمية تعتمد على الحاسوبية والمعلوماتية.

---

[8] محمود صدام جابر،" الموجة الإلكترونية القادمة– الحكومة الإلكترونية – "، مجلة الإداري، مسقط، العدد91، ديسمبر2002، ص 21.

[9] راضية سنقوقة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 12، جانفي 2018، ص 591.

أدّى التطور الحاصل السريع لتقنية المعلومات والإتصال إلى بروز نموذج جديد من التسيير الإداري ينافس الإدارة الكلاسيكية التي تتميز بالبيروقراطية لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها سميت بالإدارة الإلكترونية التي تستخدم لتحقيق أهداف التنمية الإقتصادية والإجتماعية والصحة الرقمية.

ممّا سبق، يمكن القول بأن نشأة الإدارة الإلكترونية هو نتاج التطور الحاصل في تقنيات الاتصال الحديثة في ظل الثورة المعلوماتية، حيث بدأت تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تزايد خلال العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم، إذ تخطت الصورة الأولية كاستخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء إلى تطبيق التسيير الإلكتروني للموارد البشرية في المنظمات ومن ثم إلى إدارة الكترونية للمرفق العام[10].

في عام 1992، إنعقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة ليتابع هذه المشاريع جاء بعده العديد من المبادرات من قبل هيئة البريد المركزي عام 1995، وهنا كان ميلاد الإدارة الرقمية لتأخذ صورتها الحالية بمفهومها الحديث.

سعيا من الجزائر لتحسين سير المرفق العام، بادرت إلى تبنّي مشروع الجزائر إلكترونية سنة 2013، من خلال إدخال أعمال حكومية وأساليب تنظيمية لإعادة النظر في سير وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

وتعود فكرة E.Algerie، إلى أول وثيقة للمشروع سنة 2008، غير أن الرقمنة لم تتم آنذاك إلا في قطاع البريد والمواصلات والقطاعات الأمنية؛ لتتبلور الفكرة حاليا لمسايرة التطورات المعلوماتية و تشمل قطاعات أخرى كالعدالة والإدارة المحلية ويبقى قطاع الصحة من القطاعات التي تحمل فكرة المشروع الذي اصطدم بواقع الممارسة واعترضه جملة من المعوقات اهمها محدودية إنتشار إستخدام الإنترنت في الجزائر وكذا غياب الجانب القانوني للإدارة الإلكترونية كقانون حماية المراسلات الإلكترونية .

[10] سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، مركز البحوث، 2005، ص 23.

بعد تجسيد مشروع الجزائر إلكترونية 2013 متكامل من الناحية النظرية، فعّال من الجانب الإستراتيجي غير أن النتائج الحالية غير مشجعة نظرا لغياب بعد التطبيق لدى الإرادة السياسية.

## المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية، الخصائص والاهداف

الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن هو المحور الرئيسي الذي تتبلور حوله الخدمة العمومية، هذا ما جعل الإدارة الإلكترونية تتميز بجملة من الخصائص (الفرع الأول)، وتسعى الى تحقيق جملة من الأهداف (الفرع الثاني).

### الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية

الإنتقال من إدارة تقليدية تقوم على الإستعمال الورقي في التسيير، إلى إدارة تعتمد أساسا على الرقمنة والتحول في المعلوماتية، يقتضي تميز هذه الأخيرة بجملة من الخصائص المميزة حددها رأفت رضوان حينما تطرق لمكاسب الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيصها فيما يلي[11]:

- تجميع البيانات من مصدرها الاصلي بصورة موحدة، مع توفير وربط البيانات مما يقلص معوقات اتخاذ القرار.
- توفير تكنولوجية المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الإدارة لكافة الموارد.
- إدارة مختلف الإدارات التابعة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

[11] رأفت رضوان، المرجع السابق، ص 4.

- الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ أن شكلها يصبح إلكترونيا، فهي إدارة بدون أوراق يستبدل فيها التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني والأرشيف الرقمي، والرسائل الصوتية ومختلف نظم المتابعة الآلية والمعالجة الرقمية للبيانات.[12]

حدد الدكتور مسعداوي بعض الخصائص الأخرى للإدارة الإلكترونية، نذكر أهمها فيما يلي :

- إظافة عنصر السرعة إلى شروط الجودة في تقديم الإخراج النهائي للمنظومة الادارية.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تحسين الخدمات الإدارية الحديثة وربط المنظمة بكل جديد.
- الإعتماد الكلي على تقنيات المعلومات والإتصال كآلية وأداة رئيسة في يد الإدارة المركزية، وتوظيف هذه التقنيات في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه[13].
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام يعطي التنظيم الإداري أكبر مرونة ويوفر الخدمات بطريقة مباشرة فهو بذلك يخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.

الإدارة الإلكترونية هي تنظيم إداري بلا زمان، إذ تستمر الخدمات 24/24 ساعة و 7/7 أيام ما يقضي على الطوابير وصعوبة الولوج الى الخدمة الإدارية، يقلص المسافات ويرفع من جودة الخدمة المقدمة للمواطن.

- ربط ومشاركة مختلف القطاعات الحكومية في إتخاذ القرار وبشكل أسرع من التعامل الورقي في الإدارة التقليدية، وهذا يعطي الخدمة العمومية مصداقية أكبر مما يساعد على الشفافية الكاملة في التسيير بما يعزز علاقة المواطن بالدولة.[14]

---

[12] المرجع نفسه، ص 5.

[13] يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013، ص 530.

[14] Jacque , Sauret, efficacité de l'administration et service de l'administration, les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, école national administrative, n°110, 2004, p 288.

إستنادا لما سبق، يمكن صياغة الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق ما يأتي :

**أولا: تبسيط الإجراءات**

أمام التطور العلمي الحاصل في مجال التكنولوجيا، عملت العديد من القطاعات الحكومية على انتهاج طرق حديثة في تسيير المرفق العام فأدخلت تكنولوجيا المعلومات إلى مصالحها الإدارية، وسعت إلى توفير كافة الإمكانات والقدرات لتلبية حاجيات المواطن وتحقيق خدمة عمومية مبسّطة، بعيدة عن التعقيدات الإدارة الورقية وبيروقراطية التسيير التقليدي، وبهذا توسعت فئة الاشخاص الذين تشملهم الخدمة العمومية وزيادة فعالية نشاط المنظمة.

**ثانيا: تحقيق شفافية العمل الاداري**

يسير نظام الإدارة الإلكترونية بشفافية متناهية في تسيير المنظمة، فهي محصلة لوجود رقابة إلكترونية تضمن محاسبة دورية مع أكبر دقة في البيانات والمعلومات، رغم الفراغ القانوني الذي تعاني منه الجزائر في مختلف القطاعات التي عنيت بمشاريع تطبيق نظم التسيير الرقمي و الإلكتروني في تقديم خدماتها للمواطنين؛ الى أن السلطة السياسية أثبتت مسؤوليتها في مسعاها إلى تقديم الخدمة المرفقية الإلكترونية للمواطن[15].

**ثالثا: السرعة في التنفيذ والأنجاز**

أثبتت التعاملات الإدارية أن التعامل الالكتروني يستغرق دقائق لخدمة ما كان في السابق تصل خدمته إلى أيام بل وحتى أسابيع مع الخدمات الورقية التقليدية، كل هذا يوفر الجهد والإنتظار في الحصول على الخدمة العمومية.

**رابعا: تخفيض التكاليف**

[15] احمد درويش، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم"، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد 8، فيفري /مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الادارية، القاهرة، ص03.

ممّا لا شك فيه أن قيمة التحول من إدارة تقليدية الى إدارة إلكترونية يقتضي رؤوس أموال كبيرة، من خلال قيمة الاجهزة الرقمية وكذا حسابات جدوى تكوين وتأهيل العنصر البشري لمواكبة التحول؛ إلى أن العمل بالنظام الالكتروني يوفر فيما بعد أموالا طائلة في ميزانية التسيير، وبهذا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعود بفائدة كبيرة على الإقتصاد الوطني.

## الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

بناء على ما تقدم، يمكننا القول أن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية و تحسين أداء الإدارة من خلال السرعة في الحصول على المعلومات و معالجتها عن طريق شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تحويل الإجراءات و تسهيلها من مركزية الإدارة الى اللامركزية.
- إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.
- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وخلق علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة الشؤون العامة.
- ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات ممّا يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية[16].
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، حيث أن الإدارة التقليدية كثيرا ما تضطر المتعاملين للانتظار في طوابير طويلة.
- إلغاء العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة الإدارية الى أقصى حد ما يقضي على العلاقات الشخصية و النفوذ في التعامل الإداري[17].

[16] رأفت رضوان، المرجع السابق، ص 5.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مما يحفظ المعلومات و يجعل الإستفادة منها متاحا في أي وقت، ولعلّ موضوع الملف الطبي الإلكتروني الذي يندرج ضمن عصرنة قطاع الصحة ورقمنته يعد أحسن مثال على الأرشيف الإلكتروني.

## المبحث الثاني: ماهية التسيير الإلكتروني للمرفق العام

المرفق العام هو وسيلة لتنفيذ الخدمة العمومية يهدف أساسا الى تلبية الحاجات العامة للجمهور، له علاقة مباشرة بالمواطنين كما يعتبر المحور الذي يقوم عليه القانون الإداري وتنظيم الدولة عموما، حتى أن مدرسة المرفق العام في فرنسا عرّفت الدولة بمثابة جسم خلاياه المرافق العامة[18].

ونتيجة للتطورات التكنولوجية ودخول العولمة والتسيير الإلكتروني في المجال الإقتصادي والإجتماعي والمرافق الصحية، وقصد تقليل الأعباء المالية على ميزانية الدولة، أدّى بنا إلى إيجاد طرق جديدة لتسيير المرفق العمومي بحيث تكون الأفضل والأحسن، لمواكبة هذا التطور الرقمي والالكتروني الحاصل في العالم.

في هذا السياق، نتناول مفهوم المرفق العام (المطلب الأول)، وندرس التحول الإلكتروني في تسيير المرافق العمومية (المطلب الثاني).

### المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

[17] المرجع نفسه، ص 6.

[18] عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار الريحانة، الجزائر، 1999، ص 05.

يعتبر المرفق العام من أهم النظريات التي جاء بها المفهوم الحديث للدولة، التي تسعى لتلبية حاجيات و متطلبات مواطنيها، حيث يعتبر المرفق العام وليد فكرة " الدولة في خدمة الشعب"[19]، حيث تقوم هذه الأخيرة بأنشاء العديد من المرافق في شتى المجالات، لتقدم خدمات مختلفة لصالح الجمهور.

يعّد المرفق العام الأساس الذي يقوم عليه القانون الإداري، فهو مظهر لنشاط الإدارة في تقديم خدماتها ذات المنفعة العمومية أمام المواطنين، والبحث عن مفهومه يستدعي منّا التوقف عند تعريفه (الفرع الأول)، وكذا تبيان خصائص وأهمية المرافق العامة (الفرع الثاني)، لنوضح بعدها تطور الخدمة العمومية في الجزائر (الفرع الثالث).

**الفرع الأول: تعريف المرفق العام**

تنوعت تعريفات المرفق العام باختلاف وتعدد وجهات نظر فقهاء القانون الإداري، وقد اختلفت المعايير المحددة لهذا المفهوم فهنالك من اعتمد على المعيار الشكلي (العضوي) الذي يعتد بالهيئة أو الجهاز الذي يتولى تسيير الخدمة ذات المنفعة العامة فعُرّف على أنه: " الهيكل أو المؤسسة أو التنظيم الذي ينشأ ويؤسس بغرض إشباع حاجيات الجمهور النفعية العامة، كالجامعة، المستشفى، ووحدات وأجهزة الإدارة بشكل عام"[20].

غير أن بعض الفقهاء استندوا الى المعيار الموضوعي (الوظيفي) الذي يقوم على طبيعة النشاط الذي تمارسه الإدارة، فعرّفوا المرفق العام على أنه: " النشاط أو الوظيفة التي تتولاها الإدارة تحقيقا للنفع العام، لا بهدف تحقيق الارباح "[21]

توجد عدة تعريفات أخرى لتحديد مفهوم المرفق العام نذكر أبزها فيما يلي:

---

[19] المرجع نفسه، ص 08.

[20] مولود ديدان، القانون الاداري ( النشاط الاداري /التنظيم الاداري)، دار بلقيس، دار البيضاء، الجزائر،2008، ص 171.

[21] المرجع نفسه، ص 171.

- عرّفه العميد دوجي بأنه: " الأنشطة التي يجب أن تضمن وتضبط وتراقب من طرف الحكومة بسبب طبيعتها والتي يمكن تحقيقها بتدخل آلي للدولة"[22].
- عرّفه الأستاذ هوريو: " المرفق العام هو منظمة organisation تجمع مجموعة من العناصر: البشرية، المادية، المالية، والقأنونية" [23].
- وعرّفته محكمة العدل الأردنية: " هو حاجة جماعية بلغت من الأهمية مبلغا يقتضي تدخل الحكومة، لكي توفرها للأفراد باستخدام وسائل القانون العام، سواء أن الأفراد يستطيعون بوسائلهم الخاصة إشباع تلك الحاجة أو لا، أي أن العنصر الأساسي في المرفق العام هو ضرورة وجود خدمة عامة يهدف المشرع إلى إدارتها من طرف الحكومة مباشرة أو بواسطة ملتزم تحت إشرافها"[24].

من خلال التعريفات التي سبق ذكرها، لاحظنا صعوبة إتفاق الفقهاء في إعطاء تعريف جامع مانع لتحديد ماهية المرفق العام، ولهذا إتجه الرأي الراجح الى الجمع بين المعيارين الشكلي والموضوعي للمرفق العام.

تجدر الاشارة أنه في الجزائر، إتجه كل من الأستاذ عبد ربه عبد الصمد والأستاذ عمار عوابدي إلى دمج المعيارين وهو ما يظهر جليا في تعريف المرفق العام: " كل مشروع تديره الدولة بنفسها أو تحت إشرافها لإشباع الحاجات العامة بما يحقق المصلحة العامة"[25].

**الفرع الثاني: خصائص ومبادئ المرافق العمومية**

[22] Jacques chevalier, l e service public : regards sur une évolution, la revue AJDA spécial sur le service public, n° 11, 1997, p 10.

[23] Jean-louis de corail, l'approche fonctionnelle du service public : sa réalité et ses limites, la revue AJDA spécial sur le service public, n° 08, 1997, p 20.

[24] نواف كنعان، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006، ص 31.

[25] عتيقة بلجليل، الاضراب في المرافق العامة – دراسة مقارنة–، مذكرة لنيل شهادة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2003– 2004، ص 33.

لجأت الدول الحديثة إلى إستثمار تلك التقنيات الخاصة بالاتصال في سبيل تطوير المرافق العامة وتطوير أشكال تقديمها للخدمات العامة، محاولة القضاء على المشاكل الإدارية التي تتعلق بتسييرها وعلاقاتها مع الجمهور، وهذا ما جعلها تتميز بجملو من الخصائص ومبادئ تقوم عليها.

**أولا: خصائص المرافق العومية**

تتميز المرافق العمومية بجملة من الخصائص نعددها فيما يلي:

**1. المرفق العام تنشأه الدولة:**

الدولة هي من يقرر إعتبار نشاط ما من أنشطة المرافق العمومية، أي أنها تدرجه ضمن القوانين التي تحكم وتنظم تسيير المرافق العمومية، بالمقابل ليس لزوما أن يكون كل مشروع تحدثه الدولة تتولى إدارته بنفسها، فقد تنشأ أنشطة ذات منفعة عمومية توكل مهمة تسييرها الى مؤسسات خاصة تحت إشراف الدولة نفسها، وفي هذا المعنى قدّم الفقيه ديجي واصفا المرفق العام على أنه نشاط أو خدمات تحقق المصلحة العامة ذات أهمية للجماعة ولا يمكن القيام بها دون تدخل الحكام[26].

**2. ينشا بغرض تحقيق مصلحة عامة:**

لا يمكن إدراج أي نشاط ضمن المرافق العامة إلا اذا توفر شرط تحقيقه لمصلحة عامة، والمصلحة العامة هي نفع الجمهور وإشباع حاجياته وتقديم خدمات مادية كالماء والكهرباء والمواصلات أو تكون حاجات معنوية كالتنظيم الإداري. فقهاء القانون لا يعتبرون النشاط تابعا لمرفق عمومي إلاّ إذا حقق مصلحة الجماعة وكان تدخل الدولة واجبا فيه، كون أن طبيعته تقتضي تسييره من طرف الحاكم أي أنه كل نشاط يعجز الجمهور عن تسييره.

**3. خضوعه للسلطة العامة:**

[26] حماد محمد شطاء، تطور وظيفة الدولة – المرافق العامة –، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ،1984، ص 45.

المرفق العام يخضع أساسا إلى السلطة العامة سواء من ناحية الإنشاء أو التسيير أو الإلغاء.

**4. وجود إمتيازات السلطة العامة:**

يستلزم القيام بنشاط يدخل ضمن أنشطة المرفق العام، أن تتمتع الإدارة المكلفة بتسيير هذا المرفق بامتيازات وأعمال غير مألوفة عادة في القانون الإداري تتلائم والطبيعة القانونية التي تحكم المرافق العامة[27].

**ثانيا: مبادئ المرافق العومية**

يتّفق الفقهاء على أن هناك مبادئ أساسية مشتركة ما بين مختلف المرافق العمومية تحكم تسيير هذه المرافق، قام لويس رولان بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة في شكل ثلاث مبادئ أساسية:

**1. مبدأ استمرارية المرفق العام:**

تتولى المرافق العمومية القيام بخدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم؛ ولهذا يجب أن يكون عملها منتظما ومستمرا دون إنقطاع أو توقف. ومن الصعب تصور مدى الاشكالات التي تنجم عن تعطل مرفق من المرافق العامة ولو لمدة قصيرة، ولهذا أجمع الفقهاء على أن استمرارية المرفق العام تعتبر أحد المبادئ الأساسية التي تحكم عمل المرافق العمومية[28].

**2. مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق:**

إن مبدأ المساواة أمام المرفق هو امتداد للمبدأ العام الذي يجعل الأفراد متساوين أمام القانون، والذي بات يمثل اليوم حقا من الحقوق المكرسة دستوريا؛ ويترتب على هذا المبدأ نتائج

---

[27] يوسف بومدين، المرجع السابق، ص29.

[28] ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري– النشاط الإداري –، الطبعة الأولى– ، 2008، ص 194.

تتمثل في مساواة المنتفعين من خدمات المرفق، و كذا المساواة في الالتحاق بالوظائف العامة[29].

### 3. قابلية المرفق العام للتغيير والتعدي:

يعتبر هذا المبدأ من المبادئ العامة، فهو يعطي للسلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة بما يتناسب مع التطورات التي تمس نشاطاتها المختلفة ؛ إذن هذا المبدأ يتضمن تنظيم و تسيير المرافق العامة في الدولة حسب العوامل والعناصر الملائمة للواقع والتكيف مع الظروف والمعطيات الطارئة والمستجدة، وبالتالي فالمرفق العام قد يتغير في الزمان و المكان لأن المرفق الذي يعبر عن نشاط عام في الماضي قد لا يعبر عنه في الحاضر[30].

### الفرع الثاني: تطور الخدمة العمومية في الجزائر

يعتبر المرفق العام أحد مظاهر تدخل الدولة في أداء الخدمة العمومية وتقديمها للجمهور على أساس أن النفع العام هو غاية وجود المرافق العامة ، ولما كانت أنشطة الإدارة في تزايد مستمر كان من الطبيعي أن تستجيب لكل تطور يسعى إلى تطوير نشاطها الذي يعنى بتحقيق الصالح العام[31].

إنطلاقا من فكرة إصلاح وتحسين المرفق العام والتكفل الجيد بمتطلبات المواطن وبنوعية الخدمات المقدمة له، سعت الدولة الجزائرية إلى إنشاء واستحداث جملة من الهيئات والأجهزة لتبنّي عملية التغيير وّتطوير العمل الإداري للوصول إلى تنمية وكفاءة وفعالية وجودة الخدمات المقدمة؛ لكي ترتقى إلى مناص المستجدات والتطورات المحلية والدولية الحاصلة في هذا الميدان.

---

[29] المرجع نفسه، ص 195.

[30] المرجع نفسه، ص 195.

[31] سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997 ، ص 25.

لقد كانت عدة قطاعات على أجُندة الحكومة الجزائرية فيما يخص تطبيق وتفعيل برامج الإدارة الإلكترونية وتعميمها على معظم الإدارات العمومية، نأخذ على سبيل المثال لا الحصر كل من قطاع البريد والمواصلات قطاعي العدالة والداخلية والجماعات المحلية التي مسها التحول الإلكتروني وبدأت العمل بهذا النظام؛ غير أن عدة قطاعات أخرى لازالت تنتظر دورها في تفعيل الرقمنة وتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف أجهزتها منها قطاع الصحة الذي يعد من القطاعات الحساسة والهامة التي تحتاج إلى تسيير رقمي إلكتروني يضمن تحسين الخدمات الصحية وتقديم أحسن خدمة علاجية للمريض.

ومن هذا المنطلق، أصبح حريا بالدولة أن تواكب متطلبات التحول الى الإدارة الإلكترونية التي تعبر عن السرعة والدّقة والوضوح في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وكذا جعل من استخدام التقنية شعار لخدمة مواطنيها بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستواهم المعيشي أو أي اعتبارات أخرى، كما تتيح الفرصة للوصول بالخدمة العمومية بصورة عادلة ومتساوية لكل مواطن، مع كل ما يَصْحُب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطها [32].

## المطلب الثاني: التحول الالكتروني في تسيير المرافق العمومية

إن الحاجة الماسة للتحوّل من ممارسات الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية للاستفادة من شبكات الأنترنت، لاتتحقق إلاّ ضمن إطار من التكامل والتفاعل بين الإدارة والتكنولوجيا، وليس في إطار من المواجهة والإختيار بين الإدارة أو التكنولوجيا، التفاعل الإنساني أو التفاعل الآلي، المعرفة الضمنية أو الظاهرية، بين الحدس أو المعلومات والبرمجيات.

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال و خدمات الإدارة التقليدية إلى أعمال وخدمات أكثر تطورا؛ عرفت بالأعمال

[32] مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 193.

الإلكترونية، فظهور إدارة إلكترونية يعمل على حماية الجهاز الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الإستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة كأهمية إستراتيجية، بما تُسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للإستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر[33]؛ في هذا السياق نتناول أسباب التحول من الإدارة الورقية إلى إدارة تستعمل الحاسب الالي في التسيير الإلكتروني (الفرع الأول )، كما نوضح أهم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني)، وعوائق تطبيقها (الفرع الثالث).

**الفرع الأول: أسباب التحول الالكتروني**

إن ما شهده العالم ويشهده من ثورة علمية وتقنية على جميع الأصعدة والمجالات ساهمت في تغيير وتطوير منظومة التسيير والإدارة بشكل عام، ممّا أدّى إلى إيجاد أساليب وطرق مستحدثة لم تشهدها الدول من قبل، بما في ذلك المجال الإداري لاسيما الجانب التكنولوجي والمعلوماتي منه، سببا كافيا لفرض التحول نحو تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية.

إن الحديث عن هذا الانتقال والتحول نحو فضاء إلكتروني وخلق وضع جديد بعد عهد الإدارة التقليدية، يتطلب تهيئة المناخ والظروف الملائمة للوصول إلى التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية وبالتالي نجاح العملية.

عملية التحول نحو تبني إستراتيجية الإدارة الإلكترونية داخل الهيئات الإدارية مهما كان نوع الخدمات التي تقدمها، سواء كانت خدماتية ربحية أم خدماتية عمومية مجانية، تهدف جميعا من خلال هذا التوجه الجديد إلى تحسين نوعية خدماتها وزيادة فعاليتها، ممّا يحقق ثقة المواطن في هذه الخدمات وبالتالي تقريبه منها، وإذا كانت هذه العملية من نتاج تطور بعض الدول التي قطعت أشواطا كبيرة في إدخال التكنولوجيا والمعلوماتية في إدارة مرافقها وخدماتها،

[33] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر– يوسف بن خدة –، الجزائر، 2012، ص 22.

فقد أصبحت محل أنظار الدول التي تتطلع إلى تجربة هذه الإستراتيجية الإلكترونية الجديدة، فأصبحت تشكل حتمية بالنسبة إليها، ففكرة توظيف المعلومات أصبحت من أهم محددات النجاح في أي إدارة مع الأخذ بعين الاعتبار عامل مهم في تبني هذه الإستراتيجية الجديدة وهو الإرادة السياسية للنظام السياسي السائد وتوجهاته في عصرنه بعض القطاعات أو جميعها بالنظر إلى الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية[34]، ويمكن ذكر أهم الأسباب التي دعت إلى تبني عملية التحول الإلكتروني فيما يلي:

**أولا: أسباب تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري لتحقيق ثقة المواطن بالإدارة**

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية.
- تزايد الضغط والمطالب الشعبية على الإدارات وكذا الحكومات، ما سرّع في تبني هذه العملية الحتمية.
- وجوب الوصول إلى الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات العامة، بتقديم خدمات جديدة ومتطورة.
- زيادة مساهمة المواطنين من خلال إعطائهم الشعور بالمشاركة في اتخاذ القرار.
- تدعيم ثقة المواطن بالإدارة بتعزيز مبدأ الشفافية، من خلال القضاء أو التقليل من الفساد الإداري والمالي والرشوة التي تنخر الاقتصاد الوطني.

**ثانيا: أسباب تتعلق بزيادة القدرة التنافسية للإدارة أو المؤسسة**

- تعقيد الإجراءات وأثرها السلبي على زيادة تكلفة الأعمال المقدمة.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى الإدارة وأقسامها.
- صعوبة الوقوف على قياس معدلات قياس الأداء.

[34] موسى عبد الناصر، محمد قريشي،" مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي( دراسة حالة)"، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد09، ص 90.

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات[35].
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل[36].

**الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية**

بعد الحديث عن الأسباب الداعية إلى التحول وتبني الخيار الإلكتروني في المجال الإداري، تأتي مرحلة التطبيق لهذه الإستراتيجية الإلكترونية الجديدة التي تستلزم وجود آليات ومكوّنات تعتبر بمثابة قاعدة مهمة للتأسيس والإنطلاق نحو تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها بصورة دائمة ومستمرة، إذ لا تعتبر الإدارة الإلكترونية وصفة مستوردة أو نظام مبرمج، بل هي عملية معقّدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والبشرية والتشريعية والبيئية، تتطلب لنجاحها تحولا جذريا في المفاهيم والنظريات و الأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات، وبالتالي لابد من متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها، تنقسمهذه المتطلبات إلى:

**أولا: المتطلبات التقنية (الفنية)**

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، والتي تشمل توفر عناصر مترابطة ومتكاملة لا يمكن أن تقوم أحدها إلا على توافر الأخرى، وعلى العموم هي كالتالي[37]:

---

[35] موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 90.

[36] المرجع نفسه، ص 90.

[37] سامر مؤيد عبد اللطيف، "الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقات"، مجلة رسالة الحقوق، العدد03، السنة السادسة، 2014، ص 178.

1. **عتاد الحاسوب ولواحقه:** أو كما يطلق علية بالبنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية، ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها أن تمتلك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم، حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وكذا ملائمة العتاد لما هو حاصل من تطورات للبرمجيات المتعلقة بنظم المعلومات.
2. **البرمجيات النظم وبرمجيات التطبيقات:** أو كما يطلق عليها بالبنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية، وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات ومختلف برمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.
3. **شبكات الإتصال:** ولعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فهي تتضمن مجموعة من الحسابات تنظم معا وترتبط بخطوط إتصال، بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وأهم هذه الشبكات هي **شبكة الأنترنت (Internet)، والشبكة الداخلية أو الأنترانت (Intranet)**، و**الشبكة الخارجية أو الإكسترانت (Extranet)**.

وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الأنترانت والإكسترنت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للإنتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية، ففي الوقت الذي تربط شبكة الأنترانت أوصال المؤسسة في الداخل، فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط إتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.

4. **صناع المعرفة:** والمقصود هنا الخبراء والمختصين والمديرون والمحللون ، وهم العنصر الأهم في المؤسسة، فيعتبرون رأس مال المؤسسة الفكري و يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية[38].

**ثانيا: المتطلبات الإدارية والبشرية**

[38] سامر مؤيد عبد اللطيف، المرجع السابق، ص 179.

وتتمثل في العناصر التالية:

1. **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** والذي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية ، وفي هذه المرحلة لابدّ من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التكفل المطلوب.
2. **القيادة والدعم الإداري :** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة، وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أنّ دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة[39].
3. **الهيكل التنظيمي:** النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الإتصال.
4. **الكفاءات والمهارات المتخصصة:** وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.
5. **العنصر البشري:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن إستثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طوّرها وسخّرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، ولذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

**ثالثا: المتطلبات القانونية (الأطر التشريعية)**

[39] حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، مؤتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي بفلسطين، فلسطين، 2015، ص 38.

ومعناه إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الإنتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الإعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها[40].

**الفرع الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية**

من أهم المعوقات الإدارية التي تحد من إستخدام نظام المعلومات الرقمي في تسيير المرفق العمومي و العمل الإداري بدرجة أولى عدم إتاحة الهيكل التنظيمي فرصا للنمو الرقمي لمستخدمي المنظمة، بالإضافة إلى إفتقار التشريعات واللوائح المنظمة التي تواكب تحول الإدارة إلى النمط الإلكتروني.

فمجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية بسهولة يلزم المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر التي يمكن أن تعيق خطة عمل برامج الإدارة الإلكترونية، وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها[41]؛ ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق تطبيق التحول الى الإدارة الإلكترونية نذكر:

**أولا: العوائق القانونية**

[40] باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الآنظمة السياسية المقارنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2013-2014، ص 53.

[41] فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإفتراضية الدولية، 2009، ص47 .

- الصيغة القانونية والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة وتنفيذ الخدمة العامة.
- مشكلة التوقيعات الإلكترونية الرقمية التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم إستخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي الوثيقة الأصلية، وقد تطور المعهد القومي مستوى التوقيع الإلكتروني عام 1994 ، كما أصدر الكونجرس الأمريكي (NIST) للمستويات القياسية والتكنولوجية قانونا يجعل التوقيع الإلكتروني قانونيا مثل التوقيع العادي[42].
- تأخر متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني أو التنظيمي لمطلوب والذي يشكل الأساس التنظيمي الي تقوم عليه أي مبادرة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية .

**ثانيا: العوائق الإدارية**

- عدم إقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
- عدم وجود التمكن والقدرة على استعمال الحاسوب ووسائل الرقمنة لدى غالبية الموظفين.
- ضعف إهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- عدم تهيئة بيئة العمل الإدارية، فهناك العديد من الخدمات الإدارية لا يمكن تنفيذها عبر الشبكة لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع و إحضار الشهود لإنجازها مثل إصدار جواز السفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار مثلا، بالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على إحتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي ومن خلال

[42] ليث سعد الله حسين ابراهيم، "الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل، الإدارة العامة– إمكانيات ومتطلبات التطبيق–"، المجلة العربية للإدارة، العدد 20، ديسمبر، ص 122.

وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرينة العين بواسطة ماسحة ضوئية أو وسائل خاصة[43].

**ثالثا: العوائق التقنية والأمنية**

أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة الإمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من التخريب بأي شكل من الأشكال وكلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزونة فيه وأصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للشركات والأفراد، حيث واجهوا الحاجة إلى حماية الخصوصية للفرد وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراق.

**1. العوائق التقنية**

تدخل العوائق التقنية في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللآزمة) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تمتلك صناعات تقنية الكترونية وتتمثل هذه العوائق في:

- الإحتياج إلى إعتمادات مالية ضخمة لتطوير التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.

[43] عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008 ، ص26.

- الإفتقار إلى الخبرة اللآزمة في التقنيات الدقيقة.
- تعارض الإعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.
- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والإقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة وكذلك ضعف البنية الأساسية في مجال الإتصالات[44].

**2. العوائق الأمنية**

ترتبط العوائق الأمنية ببعدي الزمان والمكان وتتمثل هذه الصعوبات في تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز عن ثلاث عناصر أساسية:

- **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- **العنصر التقني:** باستخدام المقتنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية المهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال[45].

ترتبط هذه العوائق ببعدين هما: البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه:

- التطور التقني المتسارع وظهور مشاكل أمنية عديدة.
- تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات المتعلقة بطول فترة إستخدام تقنيات جديدة؛ ومن هذه التهديدات (تهديدات إختراقات الحسابات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسيل الأموال، وتهديدات المواقع، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير القانونية.
- الذوبان المكاني والزماني حيث أن البنية الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية، واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة

[44] باري عبد اللطيف، المرجع السابق، ص 181.

على مدار الساعة، وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة. وقد نتج ذلك إتجاه التأثيرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، و الطابع الإحتكاري لها، ثم إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية و تتمثل هذه التحديات في سرية المعلومات سلامتها ووجودها بعدم حذفها وتدميرها، والبعد التقني والإنساني لها[46].

[1] عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متنوري، قسنطينة 2009-2010، ص 68.

# الفصل الثاني

# الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية القطاع الصحي في الجزائر

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد الوسائل الحديثة في الإدارة، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الأفراد. وهي تمثل إحدى مفاهيم التحول الرقمي الذي يتيح للجميع المعرفة والخدمات بأقل جهد، وقت وتكلفة ممكنة. والنظم الصحية في العالم بشكل عام وفي البلدان النامية بشكل خاص كغيرها من الأنظمة شقّت طريقها في مجال التكنولوجيا الرقمية محاولة بذلك للرقي بخدماتها الصحية وتيسير مختلف العمليات على المهنيين في القطاع، لذا هدفنا من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية كتحول حتمي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. وذلك من خلال تحليل مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالموضوع قيد البحث، وأيضا التعرف على أهم المبررات في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لإبراز أهم الخطوات المتّبعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات العمومية بالجزائر، والتطرق إلى خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية للمرفق الصحي إضافة إلى أهمية أداء الخدمة الإدارية الإلكترونية في المستشفيات، وكذا الخوض في المزايا التي منحتها الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الإستشفائية وأهم التحديات التي تقف أمام عملية الرقي بالخدمات الصحية.

في هذا الإطار سنحاول في هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية فتناولنا الإدارة الصحية الإلكترونية بين التطلع والممارسة (المبحث الأول)، من خلال التطرق إلى مجموعة من المحاور المختلفة التي تسمح لنا بالتعرف على مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في الارتقاء بأداء الخدمة الصحية، للتعرف على أهم التحديات والمعوقات التي تعترض تطبيق الملف الطبي الإلكتروني ( المبحث الثاني)، في مجتمعاتنا ومؤسساتنا الصحية.

## المبحث الأول: الإدارة الصحية الإلكترونية بين التطلع والممارسة

الجزائر وكغيرها من دول العالم لا زالت تواجه أزمات تدنّي الخدمات الصحية التي هي بحاجة ماسّة إلى جهود مكثّفة، وبشكل مستمر لتحسينها وخلق مؤسسات صحية أكثر فعالية في تقديم الخدمة الطبية بكل كفاءة؛ ومن هنا تبرز العلاقة بين الجانب الإنساني والاقتصادي الذي يحدد أبعاد المستشفى كمؤسسة خدماتية عمومية ترقى إلى مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة. والملاحظ أن إعتماد الإدارة الإلكترونية بدأ يشق طريقه في القطاع الصحي في الجزائر، لكن بخطى متثاقلة ويبقى الهدف الأساسي لها ترشيد وعقلانية المصاريف وجودة الرعاية والخدمة.

### المطلب الأول: مفهوم الإدارة الصحية الإلكترونية

إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية من أجل تحقيق أهداف وظائفه الصحية لصالح الفرد والمجتمع، يبقى من أهم المستجدات التى تواجه تحديات الدولة في الوقت الراهن، ومن هنا نتناول بالدراسة تعريف المرفق الصحي (الفرع الاول)، لنأتي الى تبيان إدارة المرافق الصحية (الفرع الثاني).

#### الفرع الأول: تعريف المرفق الصحي

الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية هي حتمية تنظيمية إدارية وصحية وقانونية، حتى تتمكن الدولة من الاضطلاع بوظائفها في مجال المحافظة على صحة المواطن والفرد بصفة عامة، وبصورة جيدة وفعّالة تضمن وقاية ورعاية وحماية وعلاج كل شخص مقيم في تراب الدولة، فالإدارة الإلكترونية وحدها كإدارة صحية رشيدة وعصرية في سياستها وتنظيمها وفي مواردها البشرية والمادية والفنية والقانونية والعلمية والتكنولوجية قادرة على تجاوز سوء الخدمات الصحية.

سوف نستعرض جملة من التعريفات للمرفق الصحي كما يلي:

المرفق الصحي هو مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها ضمن شبكة من الإتصالات، والتي تعـمل معا لتحقـيق هدف النظام المتمـثل في ضمان أعلى مستوى صحي ممكن للفرد والمجتمـع، والمحافظة علـيه، وترقيتــه باستمرار.

كما يُعرّف النظام الصحي بأنه " الإطار الذي من خلاله يتم التعرف على إحتياجات السكان من الخدمات الصحية، والعمل على توفير هذه الخدمات من خلال إيجاد الموارد اللازمةو إدارتها على أسس صحيحة تؤدي في النهاية إلى المحافظة على صحة المواطن وتعزيزها؛ وتقويم هذه الخدمة بطريقة شاملة ومتكاملة للسكان، وبتكلفة معقولة، وبطريقة ميسرة"[47].

وعرف النظام الصحي بأنه" مجموعة الموارد المتاحة، وعملية تنظيم وإدارة هذه الموارد حتى تؤدي في النهاية إلى تقديم الخدمة الصحية لكل المواطنين[48]".

عرّفت منظمة الصحة العالمية النظام الصحي على أنه: " عبارة عن مجموعة من المنظمات والمؤسسات والموارد البشرية والمالية والأنشطة الوظيفية المترابطة والمتفاعلة والتي ترمي أساسا إلى تحسين الصحة العامة. ويحتاج ذلك النظام إلى موظفين وأموال ومعلومات وإمدادات ووسائل نقل واتصال ونظم وتوجيهات؛ والهدف العام من النظام الصحي هو ضمان خدمات صحية بمستوى عالي وميسرة وعادلة لجميع فئات المجتمع"[49].

هنالك بعض المفاهيم الاخرى التي يعطي تحديد تعاريفها ومعانيها فهما واسعا للمرفق الصحي ومن هذه المفاهيم نذكر:

[47] كحيلة نبيلة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009 ، ص11.

[48] المرجع نفسه ، ص 11.

[49] عامر عياد العتيبي، إدارة المستشفيات المرافق الصحية" المبادئ الأساسية"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2016، ص 43.

**أولا: تعريف المستشفى:**

عرفت منظمة الصحة العالمية المستشفى بأنه: " جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي وظيفته تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أو وقائية، وتمتد خدمات عيادته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، كما يعد أيضا مركز لتدريب العاملين في مجال الصحة، وللقيام ببحوث إجتماعية بيولوجية"[50].

**ثانيا: وظائف المستشفى:**

تختلف وظائف المستشفيات بعضها عن البعض، باختلاف الأهداف التي أنشأت لأجلها نذكر أهمها فيما يلي:

- **الوظيفة العلاجية:** تعتبر الوظيفة الأولى والأساسية للمستشفى، حيث يقدم خدماته للمرضى من خلال المستشفيات الإستشفائية الجامعية و المؤسسات العمومية الإستشفائية وكذا المؤسسات العمومية للصحة الجوارية، المراكز الإستشفائية المتخصصة وعديد العيادات الخاصة والملاحق التابعة لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، التي تقدم الخدمات الصحية العلاجية للمرتفقين؛ يتم تقديم الخدمات العلاجية بواسطة إطارات بشرية من إداريين وأطباء وممرضين تلقوا مختلف التكوينات النظرية والتطبيقية التي تحقق لهم فيما بعد ضمان خدمة صحية وعلاجية ذات جودة ونوعية.
- **الوظيفة الوقائية:** تعد مساهمة المستشفى في الوقاية من الأمراض جزء من أخلاقيات أعماله الرئيسية ذات الحس بالمسؤولية الاجتماعية، التي تُلقى على عاتقه كأول وأهم مؤسسة إجتماعية نشيطة من مؤسسات مجال التوعية الصحية، عن طريق تنظيم ندوات للمرضى وذويهم، لتوعيتهم بجوانب الصحة والمرض والعادات المؤدية إلى المرض وسبل المحافظة على الصحة وكذا المرافقة الصحية للأطفال المتمدرسين ومتابعة مستجدات ومتطلبات مكافحة الامراض التي تدخل في حيز الطب الوقائي.
- **وظيفة التدريب والتعليم:** تمثل المستشفيات المكان الأنسب والأمثل للتعليم والتدريب الطبي والتمريض وكافة العلوم الطبية والنفسية، حيث يعتبر المستشفى هو المكان

[50] الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية، WWW.WHO.ORG، تاريخ الإطلاع 2021/06/10.

الأصلح لتلقين العلوم الطبية خاصة من الناحية التطبيقية، هذا بالاشتراك والتزاوج مع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، فهو بذلك يلعب دورا هاما وجدٌّ فعال في تلقين العلوم الصحية و تطوير مستلزمات الأبحاث الطبية و الفروع المتعلقة بها.

- **الوظيفة البحثية:** تعد المستشفيات مجالا خصبا لإجراء البحوث والدراسات الطبية، في مختلف مجلات العلوم الطبية والعلوم الأخرى ذات الصلة بالصحة، حيث يساعد وجود سجلات طبية تامة ومنظمة في تعزيز البحوث الطبية، كما يتيح وجود المختبرات والتجهيزات الفرصة أمام إجراء البحوث التطبيقية إضافة إلى وجود هيئات متخصصة تشرف على ذلك، وقد تكون هذه البحوث حول معرفة فاعلية أساليب التشخيص المتّبعة، أو فاعلية العقاقير والادوية، أو تطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة، أو أي إجراءات طبية متخذة وغيرها[51].

- **الخدمات الممتدة إلى المنزل:** يمكن للمستشفى إدارة وتنظيم برامج الخدمات الممتدة إلى المنزل وخاصة للمرضى كبار السن، ولقد رأت لجنة خبراء منظمة الصحة العالمية سنة 1959 ضرورة إمتداد خدمات المستشفى خارج أسوارها لتشمل كل من خدمات العيادات الخارجية، والرعاية المنزلية، والرعاية اللاحقة، والتأهيل الطبي، والتثقيف الصحي والتطعيم والصحة المدرسية والاستشفاء المنزلي[52].

من كل ما سبق نخلص الى أن المرفق الصحي هو عبارة عن منظومة تكفل جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي، سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الادوية والمستحضرات الطبية والأجهزة التعويضية وغيرها بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية[53].

---

[51] سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة، العدد7، 2014، ص 218.

[52] المرجع نفسه، ص 219.

[53] وفاء سلطاني، تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر واليات تحسينها دراسة ميدانية بولاية باتنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2016، ص5.

**الفرع الثاني: إدارة المرافق الصحية**

يعرف المرفق العام بأنه مشروع يستهدف النفع العام بانتظام بحيث يخضع لإشراف ومتابعة الدولة، ويتميز المرفق العام بعدة خصائص، أهمها طابع الديمومة عكس المرافق الخاصة، غير أن ادخال أنماط التسيير الحديثة للمؤسسات الصناعية والخاصة ومحاولة تطبيقها على مؤسسات المرفق العام، يكاد يصيب هذه الخاصية في الصميم[54].

المؤسسات العمومية للصحة تشكل واحد من المرافق العمومية، فان كانت ومن ناحية مطالبة بتعديل طرق تسييرها لتكون أكثر حيوية ومستجيبة لنماذج التسيير الحديثة، خصوصا ما تعلق بتحقيق الجودة الخدماتية و التحكم في التسيير المالي والميزانية لتحقيق نجاعة أكبر، فإنها ومن ناحية أخرى، يجب أن تسعى دائما إلى الحفاظ على مبدأ الاستمرارية وضمان أحسن خدمة صحية.

للوقوف على معرفة ادارة المرفق الصحي ،نتناول مفهوم المؤسسة الصحية (أولا) لنحاول بعدها إبراز أهم أنواع هذه المؤسسات ووظائفها.

**أولا : مفهوم المؤسسة الصحية**

تعتبر المؤسسات الصحية من أهم المنشآت الصحية في المجتمع سواء كانت عيادات أو مراكز صحية عمومية أو خاصة كونها تقدم مجموعة من الخدمات الصحية للفرد وقد تعددت المفاهيم والتعاريف المتعلقة بالمؤسسة الصحية كل حسب نضرته لها، وكذلك حسب الدور الذي تؤديه على إختلاف أنواعها، وسنتطرق في هذا السياق إلى مجموعة من المفاهيم وأهم أنواع المؤسسات الصحية.

**1. تعريف المؤسسة الصحية:**

اهتمت العديد من البحوث والدراسات العلمية المتخصصة في المجال الصحي بتحديد مفهوم المؤسسة الصحية، وتباين هذا المفهوم بالنسبة للمنظمات التي تتعامل معها المؤسسة.

[54] كحيلة نبيلة،المرجع السابق ، ص162.

**2. إدارة المؤسسة الصحية:**

هيئة مفتوحة على البيئة المحيطة بها، ومتفاعلة مع مختلف متغيراتها، في ضوء ما حدّد لها من أهداف وواجبات مسؤولة عن تنفيذها بشكل كفؤ وفعّال؛ كما تختص الإدارة الصحية بمفاهيم الإدارة التنفيذية في مجالات الرعاية الصحية، وهي حقل إداري تطبيقي وتدريبي متصل بنظم القيادة والإدارة في المجالات الطبية والصحية وإدارة المستشفيات والمراكز العلاجية المتخصصة وأنظمة الرعاية الصحية الأوّلية ونظم الصحة العامة[55].

عرفت الجمعية الأمريكية للمستشفيات الإدارة الصحية بما يلي: " الإدارة الصحية هي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنسيق الموارد والإجراءات والطرق التي بواسطتها يتم تلبية الحاجات والطلب على خدمات الرعاية الصحية والطبية وتوفير البيئة الصحية وذلك من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستهلكين كأفراد وجماعات وللمجتمع ككل"[56].

3. **الإطار الطبي:** المكان الذي يمارسون فيه أعمالهم.
4. **المرضى:** الطرف والجهة المفترض تقديم العلاج، الإستشفاء والرعاية الطبية لهم.
5. **الطلبة والجامعات ومؤسسات التكوين والتدريب:** مواقع تدريبية وعملية لاكتساب التكوين والمهارات والمعرفة الميدانية والمهنية لإعداد البحوث و إجراء التجارب[57].
6. **شركات الأدوية وباقي المؤسسات المعنية:** سوق واسع يستوجب إمداده بما يحتاجه من أدوية ومستلزمات.

وعليه فالمؤسسة الصحية الحديثة هي: " نظام يضم موارد وإمكانيات متعددة تتضمن إدارة واعية ذات كفاءة وجهاز طبّي متخصص وبمجموعات من الخدمات المساندة مثل التمريض

---

[55] نجاة صغيرو، انعكاسات تقييم جودة الخدمات الصحية – دراسة ميدانية – ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2012، ص 3.

[56] عامر عياد العتيبي، المرجع السابق، ص 5.

[57] بن عامر عبد الكريم، مزيان التاج،" تطبيق منهجية المقاربة متعددة المعايير لقياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الصحية"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد06، جامعة عن تموشنت، الجزائر، ص 3.

والأشعة والتحاليل وغيرها، إلى جانب مكان مجهز بكافة التقنيات الطبية الحديثة وتقنيات المعلومات والاتصالات لأداء مختلف وظائفه مع إقامة المرضى خلال فترة علاجهم وتأهيلهم، وتقدم المؤسسة الصحية للأفراد والمجتمع ككل خدمات الرّعاية الصحية الأوّلية، النوعية، الوقاية، التشخيص والعلاج الطبّي أو التأهيلي وغير ذلك من الخدمات الطبية، ويتمحور الهدف الأساسي للمؤسسة الصحية الحديثة في العمل على تنمية إمكانياته وحسن استخدامها لتقديم خدمات طبية وصحية للأفراد والمجتمع بجودة عالية وأمان كبير" [58].

وبناءا على ذلك يمكن القول أن المؤسسة الصحية الاستشفائية هي عبارة عن نظام شامل من جملة العناصر المتمثلة في:

- **الأهداف:** تمثل ترجمة للاحتياجات الصحية، وهي بمثابة الخطوط الرئيسية التي تسترشد بها الإدارة لتلبية هذه الاحتياجات.
- **المدخلات:** تمثل العنصر الإنساني، العنصر المادي وعنصر المعلومات وهي عناصر لازمة لقيام المؤسسة بنشاطها.
- **النشاطات:** والتي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، وتشمل جميع العمليات التي تقوم بها مختلف الأقسام.
- **المخرجات:** وتنحصر المخرجات الأساسية بجودة الخدمات الطبية المقدمة المتعلقة بالأفراد عند خروجهم، والمخرجات المتعلقة بكفاءة المؤسسة.
- **التغذية المرتدة:** تعبر عن المعلومات التي تصور نتائج نشاطات العاملين وفقا للخطط المرسومة لها.
- **البيئة:** تمثل الظروف المؤثرة على المؤسسة وعلى نموها.

[58] عبد الله حمادو، أحمد بن عيشاوي، " أثر التغيير التنظيمي على تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الجزائرية ( دراسة حالة عينة من المؤسسات الصحية العمومية لولاية ورقلة") ، مجلة مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد26، 2018، ص 7.

**ثانيا: أنواع المؤسسات الصحية**

وظائف المستشفيات هي التي تحدد طبيعتها وخصائصها، وهناك مجموعة من الأسس تستخدم غالبا لتصنيف المستشفيات وتصنف حسب التخصصات الطبية الى :

- **مؤسسات عمومية إستشفائية:** وتتمثل في المستشفيات التي تضم تخصصات طبية مختلفة ومتعددة مثل أمرض الأطفال والأمراض الباطنية و أمراض النساء والتوليد والجراحة العامة، أمراض القلب ...الخ.
- **مؤسسات إستشفائية متخصصة:** وهي تلك المستشفيات التي تقدم تخصص معين فقط كان تكون هذه المستشفيات متخصصة في مجال العيون أو القلب أو الأطفال. وما يميز هذا النوع من المستشفيات أنها تحاول إيجاد جميع الخدمات الطبية الممكنة والتي لها علاقة في مجال تخصص معين، وبالتالي تكون الخدمة في ذلك التخصص أكثر تعمقا في نفس المجال[59] .
- **مؤسسات استشفائية جامعية:** هي مؤسسات تقدم خدمات صحية عالية الجودة تحت إشراف أساتذة الطب، يمكن للممارس الطبي إجراء التربصات والأبحاث الميدانية فيها.
- **مؤسسات عمومية للصحة الجوارية:** هي مؤسسات صحية، تضمن الخدمة الطبية والعلاجية للمواطنين في مكان إقامتهم بحيث تتوفر كل دائرة على عيادة متتعدة الخدمات الصحية، كما تساعد على تقريب الصحة من المواطن خاصة ما تعلق بالطب الاستعجالي والوقائي[60].

**ثالثا: وظائف المؤسسات الصحية:**

تقوم المؤسسة الصحية مهمه كان نوعها بمجموعة من الخدمات المرفقية للمواطنين نلخصها فيما يلي :

---

[59] بن فرحات عبد المنعم، إنعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة على نوعية الخدمات بالجزائر ، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير وإقتصاد، جامعة بسكرة ،2018،ص 31.

[60] Transition et système de santé en Algérie, Revue du CREAD (Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement), Alger, année 2009

### 1. الوظيفة العلاجية:

مما لا شك فيه أن تقديم خدمات الرعاية الطبية للمرضى ومصابي الحوادث هي الوظيفة الأولى والأساسية للمستشفى، حيث يركز المستشفى على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضى الداخليين ومرضى العيادات الخارجية والحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات بشكل مستمر، ولمّا كانت الخدمات الإستشفائية الأكثر تكلفة بالمقارنة مع الخدمات الصحية الأخرى وعلى ضوء التكلفة المتصاعدة لهذه الخدمات واالتزايد المستمر للطلب عليها ومحدودية الموارد المتاحة لأي مجتمع فلابد للمستشفى من التركيز على كفاءة العملية الإستشفائية بما يضمن تقديم خدمات الرعاية الطبية للمرضى بأقل كلفة ممكنة كهدف أساسي له، ولتحقيق هذه المعادلة الصعبة كخدمات رعاية صحية جيدة بأقل تكلفة ممكنة فلابد للمستشفى من التركيز على الناحية الإقتصادية التي أصبحت ضرورة ملحّة في ظل تطبيقات التسيير الإلكتروني للمرافق العامة.

تتمثل الوظيفة العلاجية في:

أ- **الرعاية الطبية:** ويقصد بها الخدمات التشخيصية والعلاجية والتأهيلية والاجتماعية والنفسية المتخصصة التي تقدمها الأقسام العلاجية والأقسام الطبية المساندة، وما يرتبط بهذه الخدمات من فحوصات تكميلية سواء بالأشعة أو الكشوفات المخبرية وكذا الفحوصات العادية والمتخصصة وخدمات الإسعاف والطوارئ وخدمات التمريض والخدمات الصيدلانية والغذائية [61].

ب- **الرعاية الصحية:** تسعى المستشفيات بصفة عامة إلى رعاية المريض المصاب حتى تتقدم حالته إلى ما هو أحسن وأفضل، ولذلك فان تقديم خدمات الرعاية الصحية سواء تمثّلت هذه الرعاية في الخدمات التشخيصية أو العلاجية يعد من أهم وظائف المستشفى وما يرتبط بها من خدمات مساعدة[62].

---

[61] بن فرحات عبد المنعم، المرجع السابق، ص32.

[62] بحدادة نجاة، تحديات الامداد في المؤسسة الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية – ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة تلمسان، االجزائر، 2012، ص 43.

### 2. الوظيفة الوقائية

طبيا، الوقاية تعني أي نشاط يؤدّي إلى الإنقاص والحد من الوفاة واعتلال الصحة من المرض ويتم تقسيم هذا المفهوم إلى ثلاثة مستويات من الوقاية: وقاية أولية، ثانوية، ووقاية من الدرجة الثالثة.

- **الوقاية الأولية:** تهدف إلى تجنب ظهور المرض، الأنشطة التي تعمل على تعزيز الصحة لغالبية السكان تعتمد على معايير وقائية أولية.
- **الوقاية الثانوية:** تهدف إلى الإكتشاف المبكر للمرض، وهذا ما يزيـــد من فـرص التدخـل للوقاية من تطور المرض وأعراضه.
- **الوقاية من الدرجة الثالثة:** تحد من الأثر السلبي للمرض الموجود أصلا عن طـريق إعادة الوظيفة للعضو أو الأعضاء والحد من المضاعفات المرتبطة بالمرض.

تتمثل هذه الوظيفة في وقاية افراد المجتمع من خلال توفير الصحة للجميع، وتشجيعهم على فهم أهم المشكلات الصحية، سعيا وراء القضاء عليها ويتطلب الأمر ضرورة قيام المؤسسات الصحية بدور فعّال في مجالات التوعية الصحية.

## المطلب الثاني: التحول الالكتروني لتسير المرافق الصحية

إن أهمّ ما تسعى إليه وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات هو دعم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الصحية، وذلك من أجل ضمان التحول الإلكتروني الذي تهدف الدولة إلى تطبيقه في مختلف المؤسسات والقطاعات، مما يعزّز من آداء وكفاءة الخدمات المقدمة، وكنتيجة لتحقيق التحول الإلكتروني في قطاع الصحة، قامت وزارة الصحة بتوفير عدة مشاريع في هذا المجال، وتتمتع الدولة بنظرة إستشرافية متقدمة في مجال الخدمات الصحية، فهناك تحسن كبير في مجال الصحة مقارنة بالعقود الماضية، بسبب التزام الحكومة القوي بالتغطية الصحية الشاملة والحصول على الخدمات الصحية الأساسية وتوفير الأدوية مجاناً لجميع السكان.

وقد نجحت الدولة أيضاً في تحقيق العديد من الأهداف التنموية المتعلقة بالصحة، وهنا نبين واقع التحول الالكتروني في الجزائر (الفرع الاول) الذي يعرف نموا بطيئا مقارنة بالارادة السياسية في تطبيقه، والحيز الذي تشغله الإدارة الإلكترونية من حيث الأهمية (الفرع الثاني).

**الفرع الأول: واقع التحول الالكتروني**

أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لدى مختلف المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل الوصول للمستفيدين منها، وذلك نظرا لما يشهده العالم من تطور متسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مختلف المجالات، سواء تعلق الأمر بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص، أو كانت تخص الأفراد أو المجتمع، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج كامل يشمل المؤسسة وأسلوب عمله داخليا، وكيفية تقديم الخدمات لعملائها من أجل جعل هذه الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل، ويهتم التحول الرقمي بكيفية استخدام وتوظيف التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات بالشكل الأمثل من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات المقدمة من طرفها.

يعرّف التحول الرقمي على أنه عملية إنتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة [63].

على غرار مختلف الدول العربية، تسعى الجزائر إلى مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تقديم مختلف الخدمات الصحية لصالح الأفراد. ويأتي تطوير خدمات الصحة إلكترونياً بالتعاون مع الحكومة الإلكترونية وبما يتوافق مع الرؤية الاستراتيجية للدولة في آفاق 2030 ومبادئها القائمة على (الإستدامة والتنافسية والعدالة)، ذلك بهدف تحسين مستوى جودة وكفاءة منظومة الرعاية الصحية المقدمة، حيث

[63] أيوب ملال، بودبزة إكرام،" أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية – دراسة إستطلاعية لعيّنة من بلديات ولاية سكيكدة –"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد03، 2019، ص 49.

يعتبر هذا النظام المتطور، أحد المحددات الأساسية لنوعية حياة الفرد ومدى مشاركته الفعالة في المجتمع، وحصوله على خدمات صحية سهلة الوصول وذات نوعية عالية[64].

وقد حققت وزارة الصحة خطوة بارزة منذ مطلع سنة 2019 من خلال العمل على تطبيق نظام وطني صحي شامل يخدم جميع أفراد الدولة، إذ يواكب هذا التحول الإلكتروني آخر التطورات الحديثة في تقنية الخدمات الصحية المطبقة عالميًا.

وتهدف وزارة الصحة الجزائرية من خلال تطبيق النظام الوطني للمعلومات الخاصة بالصحة والمريض، والذي يعتبر أحد أهم المشاريع الوطنية الصحية التي جرى تطبيقها خلال الأعوام الماضية على المسويات العالمية وفقاً لأعلى المعايير الدولية، إذا يتضمن النظام النظام توفير جميع المعلومات الأساسية كقاعدة بيانات رئيسية لتسجيل جميع المرضى والمقيمين بالوطن، حيث يتضمن النظام تحديثاً للبيانات الأساسية للمرضى، كما تم إنشاء قاعدة البيانات للملف الطبي الإلكتروني وذلك سعياً إلى تحقيق منظومة صحية وطنية شاملة ومتكاملة للمعلومات الصحية.

وفي إطار تطلعات وزارة الصحة الرامية إلى الإلتزام بتطبيق مشاريع ومبادرات تنافسية تسعى للإرتقاء بمستوى جودة الآداء وكفاءة الخدمة الصحية المقدمةن لتتلاءم وتطلعات المرضى واحتياجاتهم، فقد تم دراسة توفير خدمات حجز المواعيد الإلكترونية للافراد وخدمة التسجيل لتحديد طبيب العائلة من خلال قانون الصحة الجديد 2018، وخدمات بيان الولادة وشهادة الوفاة، والتطعيم ومعلومات المريض وسجل المتبرعين و نتائج الأشعة والمختبر وتقديم المقترحات البحثية الصحية وخدمة المعلومة الصحية عبر الهاتف؛ إلى أن هذا الأخير لم يرى النور في أرض الواقع بسبب عدم الاسقرار السياسي والتحولات السارية في مجال السلطة و التشريع.

[64] راضية سنقوقة، المرجع السابق ،ص 592.

كما تشمل الخدمات الإلكترونية نظام المتابعة لوزارة الصحة والهيئات الوطنية المتعلقة بالصحة، وإمتحانات الأطباء والممرضين، وتستهدف تقييم التسيير الإداري للمؤسسة الصحية سواء من الناحية الاقتصادية (المالية والوسائل) أو من ناحية تسيير الموارد البشرية [65].

**الفرع الثاني: أهمية التسيير الإلكتروني**

تعتبر الصحة الإلكترونية من ضمن المجالات الناشئة التي تقوم على التقاطع بين كل من المعلوماتية الطبية، الصحة العامة والأعمال التجارية (الصيدلية)، وذلك إشارة إلى الخدمات والمعلومات الصحية المقدمة أو المحسنة من خلال الإنترنت والتقنيات ذات الصلة، والتي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ووفقا لمنظمة الصحة العالمية، أصبحت الصحة الإلكترونية مجالا بارزا في الممارسة لتوظيف الأنماط الروتينية والمبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، بهدف تلبية الاحتياجات الصحية؛ وتقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الإستشارات والخدمات والمعلومات الطبية للمريض عبر وسائل الكترونية وبالتالي يصبح بإمكانه متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية، والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية عن بعد قد تصل الى أن العملية في دولة والطب الإستشاري في دولة أخرى، كما يمكن تقليل الإنتظار للمرضى والمرتفقين، وإرسال الوصفات الطبية إلكترونيا إلى الصيدلية[66].

[65] ريمة أوشن، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية، دراسة حالة المراكز الإستشفائية الجامعية للشرق الجزائري، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2018، ص 114.

[66] سام دلّة، "مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة"، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 66، السنة الثلاثون، أفريل 2016، ص 120.

الرعاية الصحية هي المساهم الرئيسي الثالث في العالم حيث تشكل حوالي 10,4 من الناتج المحلي العالمي، وفي سنة 2017 بلغت قيمة صناعة الصحة الإلكترونية حوالي 80 مليار دولار على مستوى العالم، وأصبح التحول نحو الصحة الرقمية ضرورة لابد منها بالنظر الى الإيجابيات التي تتمتع بها الخدمات الصحية الإلكترونية[67]، نذكر منها:

- تحسين جودة الرعاية الصحية.
- الكفاءة في تخطيط الموارد.
- جودة الخدمات مع القدرة على تحمل التكاليف.
- تعزيز قاعدة الأدلّة لتقديم الخدمات الصحية.
- توفير خدمات أفضل، مخصصة ومهيأة بصفة شخصية.
- متابعة المرضى والإجراءات الصحية في الوقت المناسب.

وتشير منظمة الصحة العالمية في وثيقتها العالمية للصحة الرقمية في مارس 2020 إلى أن المفهوم يعبر عن مجال من المعرفة والممارسة المرتبط بتطوير واستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الصحة[68]، وترى المنظمة أن مفهوم الصحة الرقمية أكثر شمولا من مفهوم الصحة عن بعد، حيث تشمل الصحة الرقمية، الإهتمام بالمستهلك الرقمي االمترابط والمتفاعل مع العديد من الأدوات والوسائط الذكية والتقنيات الحديثة لدعم الخدمات الصحية، حيث تركّز الصحة الرقمية على ربط وتشابك الأنظمة الصحية المعتمدة على الأدوات الحاسوبية والتطبيقات الذكية وتطبيقات تحليلات البيانات لدى صنّاع السياسات ومستخدمي الصحة والمستفيدين منها في دول لعالم المختلفة، في أنشطة التشخيص والعلاج والوقاية وإدارة المخاطر الصحية وفقا للنظم الصحية الإلكترونية؛ نظرا لما توفره من فوائد عديدة للحكومات حيث يمكن لها الإعتماد على استراتيجية تسمح بتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءتها مع ضمان تخفيض التكاليف المرتبطة بها.

**الفرع الثالث: تقييم واقع الصحة في الجزائر**

---

[67] راضية سنقوقة، المرجع السابق، ص 592.

[68] ) الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية، WWW.WHO.ORG، تاريخ الإطلاع 2021/06/02،

عرفت المنظومة الصحية في الجزائر عدة تغيرات على فترات زمنية مختلفة على الصعيد الهيكلي و كذا آليات الإدارة و التسيير. فقد كان البناء الإستراتيجي الذي تقوم عليه المنظومة الصحية الوطنية يتمثل في القطاع الصحي و الذي شهد نقلة نوعية في إدارته ليلقى بعد ذلك حلول هياكل جديدة تستجيب للمتطلبات الصحية الجديدة و تسعى الى تحقيق الكفاءة الخدمية و الاقتصادية للمنظومة الصحية.

ظهور القطاع الصحي كهيئة صحية مرفقية عمومية كان من خلال المرسوم 242/81 المؤرخ في 05 سبتمبر 1981 و المتعلق بكيفية إنشاء وتنظيم القطاعات الصحية، هذا البناء التنظيمي استمر الى غاية 2007/12/31 ليعاد ترتيبه وهيكلته من جديد، إذ عرفت خلال فترة ما قبل 2007 هيمنة الإنفاق على الهياكل الصحية بدل التخصصات وكذا هيمنة منطق الموارد والإنفاق بدل النتائج[69].

بعد سنة 2007 صدر مرسوم تنفيذي جديد[70] عدّل التنظيم الذي قامت عليه الخارطة الصحية في الجزائر، تمحور هذا الأخير على الفصل بين الوظيفة العلاجية والوقائية للمؤسسات المعنية بتقديمها، هذا التغير كان كخيار حتمي بعد التوصيات التي خرج بها التقرير الذي تقدم به المجلس الوطني لإصلاح المستشفيات سنة 2003. كما حدد المجلس الخلل في التسيير المرتبط بتنظيم الموارد البشرية و الخلل المرتبط بالإعلام و التكوين، والتي يمكن ايجازهما فيما يلي:

**أولا : خلل مرتبط بالموارد البشرية:**

بحسب التقرير الصادر عن الوزارة لإصلاح المستشفيات سنة[71] 2003، فقد ذكر أن المجلس قام بعدة أعمال بينت التجاوزات و فشل المنظومة الصحية ما جعل التغيير ضرورة

---

[69] مرسوم تنفيذي رقم 96 /433 مؤرخ في 11/30/ 1996 يعدل ويتمم المرسوم رقم 243/81 مؤرخ في 1981/09/05 و المتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها.

[70] قانون رقم 09/08 المؤرخ في 20 يوليو 2008 يعدل وينمم القانون رقم 05/85 المؤرخ في 16 فبراير 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها.

[71] الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة و السكان و إصلاح و المستشفيات، WWW.MINISTEREDELASANTÉ.DZ، تاريخ الإطلاع 2021/05/29.

ملّحة، فوزارة الصحة ملزمة بإصلاح الخلل الوارد في التنظيم، كوجود عدة هيئات متدخلة على عدة مستويات ممّا يجعل الوصاية ثقيلة و غير فعّالة، و كذا ضُعف آليات التسيير و إجراءات العمل الإداري.

فكرت الوزارة في استقلالية البشر في المستشفيات وتقليص تدخلات الوصاية من خلال إعادة تحديد مهام كل مؤسسة صحية، وصياغة قوانين أساسية تتماشى و الخدمة الصحية، هذا ما جعل إجراءات التسيير الإداري أكثر مُرونة ونجاعة في التسيير المالي وإجراءات الرقابة.

جاء مشروع المؤسسة و كذا مشروع الخدمة لمراجعة الهياكل التنظيمية للمصالح الإدارية للمؤسسات الصحية ، بحيث يكون بناؤها ووضعها على أساس الأهداف المسطرة وبالخصوص الاقتصادية منها والمالية وإعداد دليل لإجراءات التسيير.

**ثانيا: الخلل المرتبط بالإعلام و التكوين**

**1. الخلل المرتبط بالإعلام:**

حسب التقرير فإن المعلومة الصحية تعد زبدة الخدمة الطبية، ومنها تبلورت فكرة الوصول إلى نتائج التحول من النظام التقليدي لجمع واستكشاف وتحليل لمعلومة الى نظام جديد يعتمد ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. هذا التحول طوّر الفكر المهني لمستخدمي الصحة فيما يتعلق بجمع المعلومة وضرورة التحكم الإلكتروني فيها، خاصة ما يتعلق بالملف الطبي وكذا السجلات الإدارية، لهذا أصبح من الضروري تحديد ووضع نظام معلومات مبني على قاعدة بيانات موثوقة تمكنّنا من تحقيق الأهداف[72].

اصطدمت هذه التوصيات بأرض الواقع فلم ترى النور آنذاك وذلك راجع الى العوائق في مجال المعلومة أوردها التقرير فيما يلي:

[72] شامبي أنيسة ، النظام القانوني للإستثمار في المجال الصحي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، معهد الحقوق بين عكنون، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2011/ 2012، ص 94.

- مكتب الدخول ليس عمليا و رقميا كما يجب وقلة تكوين المستخدمين في مجال الترقيم و التصنيف الدولي للأمراض (CIM).
- غياب التنظيم الآلي للملف الطبي و التقارير الطبية.
- عدم ملائمة بعض السجلات الإدارية، وهنا سعت الوزارة إلى وضع الوسائل التي تسمح بضمان ربط مختلف المؤسسات الصحية الموجودة في نفس الجهة و ما بين الجهات.

**2. الخلل المرتبط بالتكوين:**

حدد التقرير جملة من الاختلالات المرتبطة بالتكوين التي أعاقت نجاح مسار التحول في تسيير المرافق الصحية، ونورد أهمها فيما يلي :

- النظام التعليمي لا يتوافق و لا يأخذ بعين الاعتبار المتطلبات العملية و الاحتياجات الفعلية في قطاع الصحة.
- التكوين الأكاديمي لا يقدم المؤهلات المطلوبة على المستوى التطبيقي للمهنة أو متطلبات التنوع الميداني.
- عدم التوافق في بعض الحالات بين التأهيل الأكاديمي و الكفاءة المهنية ما ينتج عليه نقص فادح على المستوى التطبيقي.

هنا كان من الضروري التفكير في جعل برامج التكوين المتواصل ملزمة لجميع المؤسسات الصحية، مع الأخذ بعين الاعتبار الطابع غير التجانسي لمستويات التكوين القاعدي الخاص بكل فئة من مستخدمي الصحة، هذا لضمان تحصيل المستخدم لكافة المعلومات التقنية و اللوجيستية التي تمكّنه من مسايرة التحولات الحديثة التي أصبحت تنتهجها إدارة المرفق الصحي[73].

يتوقع المخطط التوجيهي للصحة للفترة 2009-2025، استثمارات تقدر ب 20 مليار أورو لبناء مرافق صحية جديدة و كذا تحديث المستشفيات الموجودة؛ في هذا الصدد تم الشروع في الإصلاحات المتعلقة على تفريد وظيفة صيانة البنى التحتية ومعدات المستشفيات وتدريب

[73] شامبي أنيسة، المرجع السابق، ص 94.

الهيئات الصحية؛ من خلال رقمنة تسيير كل المؤسسات قصد تطوير ودعم القطاع الصحي و كانت مبادرة تعميم النظام المعلوماتي على قطاع الصحة الشرط المسبق لمشروع شراكة بين وزارة الصحة و الإتحاد الأوروبي مطلع سنة 2009، وقد أُختير المستشفى الجامعي لوهران كمؤسسة نموذجية للشروع في العملية التي تعمم فيما بعد على مؤسسات إستشفائية أخرى في مختلف مناطق التراب الوطني.

سيتم في هذا الإطار توحيد المعطيات على جميع الأصعدة، كالمعطيات الخاصة بالمرضى و عدد المرضى المعالجين حسب الفترات، والأمراض التي تم احصاؤها والموارد البشرية في المؤسسات الصحية، كما سيتم جمع المعلومات الخاصة بالمرضى على شكل قواعد معلومات ضمن ملف طبي الكتروني؛ أما فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بالموارد البشرية فستدرج في قاعدة بيانات أخرى، حيث سيكون هنالك جمع منظّم لكل هذه المعلومات عبر مختلف الهياكل الاستشفائية للبلاد، ترسل الى المعهد الوطني في الصحة العمومية ووزارة الصحة، وهو ما يسمح بوضع جهاز إنذار صحي على مستوى الوصاية و مخطط تسيير مكلف بالكشف عن النقائص المسجلة في قطاع الصحة، واقتراح حلول لها و هو ما من شأنه أن يطور قطاع الصحة عامة ليكون في مستوى التطلعات، لاسيما وأن السلطة ترصد لهذا القطاع غلافا ماليا يجعله من أفضل النظم الصحية في العالم[74].

## المبحث الثاني: الملف الطبي الإلكتروني

السّجل الإلكتروني هو نظام لاورقي، يعزز عملية استخراج البيانات بشكل سلس، لتصبح البيانات الصحية لكل مريض متاحة بسهولة أمام مقدمي الرعاية الصحية، بعيداً عن البيانات الورقية التي تحتوي على ملاحظات مكتوبة بخط اليد. الهدف إذن هو الحصول على بيانات المريض بطريقة رقمية ومعرفة تواريخه الطبي وطرق العلاج التي حصل عليها، سنحاول في هذا المبحث دراسة الفعالية الميدانية الملف الطبية الإلكتروني (المطلب الأول) ونبين جميع

[74] الموقع الإلكتروني للمعهد الوطني للصحة العمومية WWW.INSP-STATUT.COM ، تاريخ الإطلاع 2021/06/12.

مشتملات هذا الموضوع الجديد في مجال الصحة من خلال إبراز الحماية القانونية للملف الطبي الإلكتروني(المطلب الثاني).

## المطلب الأول: الفعالية الميدانية الملف الطبي الإلكتروني

السجل الطبي الإلكتروني هو جميع الخدمات الطبية المقدمة للمريض، منذ إنشاء السجل إلى غاية تحقق الغاية وهي الشفاء، وهو مشابه للملف الورقي المستخدم في المستشفى، ويتم تطبيق هذا النظام ضمن المستشفى الواحد فقط ولا يتم تبادل المعلومات مع منشآت أو مراكز صحية أخرى؛ غير أن نظم المعلومات الحديثة أصبحت تتعدي المنظومة الواحدة وبالتالي أصبح ممكنا أن يُستخدم الملف الطبي الإلكتروني على العديد من الأصعدة[75]. يمكن وصف السجل الطبي الإلكتروني على أنه مخزّن معلومات خاص بالمريض يعتمد على الكمبيوتر بكل إمكانياته المتطورة من تخزين تلك المعلومات، ومعالجة ونقل البيانات عن طريق شبكات محددة ضمن بيئة المنشأة الواحدة؛ نتناول مفهوم الملف الطبي الالكتروني (الفرع الأول)، ومدى نجاعة السجلات الرقمية في هذا القطاع (الفرع الثاني).

### الفرع الأول: مفهوم الملف الطبي الإلكتروني

كذلك يطلق علية السجل الطبي الإلكتروني، أو سجل المريض الإلكتروني، ويعتبر الملف الطبي الإلكتروني حجر الزاوية في أي نظام صحي يستخدم تكنولوجيا المعلومات الرقمية، فهو يمثل نقطة مركزية تصب فيها وتنشق عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض.

#### أولا: تعريف الملف الطبي الالكتروني

عرفته الجمعية الأمريكية لمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية بأنه: " سجل طبي بالصيغة الرقمية، ويحتوي السجل الالكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية

[75] Agency for Healthcare Research and Quality (2006) "Costs and Benefits of Health Information Technology", Retrieved from http://www.ahrq.gov on 24/05/2021.

للمريض ومعلومات التشخيص والسوابق المرضية، والمؤشرات الحيوية والإجراءات العلاجية المتخذة والموافقات على هذه الإجراءات، وبيانات المختبر والأشعة"[76].

وعرّفه الإتحاد الأمريكي لإدارة المعلومات الصحية بأنه: " عبارة عن مستودع معلومات يشمل على جميع المعلومات الخاصة بالمرضى يعتمد على الكمبيوتر بكل الإمكانيات المتطورة من تخزين معلومات ومعالجة ونقل البيانات عن طريق شبكات الإتصال الحديثة"[77].

**ثانيا: تطور الملف الطبي الإلكتروني**

مرت عملية تطور الملف الطبي بالعديد من المراحل قبل أن تصل إلى صورتها الحديثة اليوم، يمكن تقسيمها إلى خمس مراحل وهي:

**المرحلة الأولى:** استخدم القدماء منذ آلاف السنين، الورق البردي والمخطوطات الجلدية في تسجيل ملاحظاتهم الطبية، حول جراحات كانوا يقومون بها أو وصفات طبية كانوا يستخدمونها في الحضارات الفرعونية والصينية القديمة .

**المرحلة الثانية:** قام العلماء العرب والمسلمون في أوائل القرن العاشر ميلادي، بتدوين ملاحظاتهم الطبية حول المرضى وشكواهم والأدوية المستخدمة في علاجهم، وكانوا هم أول من قام بالتركيز على المريض نفسه كموضوع للبحث والتفكير، تماما كما نجد الحال اليوم حيث أصبح السجل الطبي يعتمد على المريض كوحدة مستقلة قائمة بذاتها تتمحور حولها عمليات الرعاية الصحية وأنشطتها.

المرحلة الثالثة: مطلع القرن الماضي، ظهرت فكرة إنشاء قسم خاص للملفات الطبية بالمستشفيات، يقوم العاملون به بترتيب الملفات وحفظها وتزويد الأطباء والباحثين بما يحتاجونه.

---

[76] WWW.HIMSS.ORG تاريخ الاطلاع 2021/06/02

[77] WWW.AHIMA.ORG تاريخ الطلاع 2021/06/03

**المرحلة الرابعة:** مع بداية الستينات بدأ أول نوع من أنواع السجلات الطبية الإلكترونية يظهر إلى الوجود، وكان يهدف في الأساس إلى متابعة حسابات المريض، ويحتوي بجانب ذلك على القليل من المعلومات الطبية والعلمية، حتى بدأ التفكير في التركيز على علّة المريض كمحور مركزي للملف الطبي لربط معلوماته وترتيب بياناته في أواخر الستينات، فأصبحت بيانات المريض الطبية المختلفة مرتبة بحسب علاقتها بكل مرض يعاني منه، وأصبحت الفحوصات والنتائج والتقارير مرتبطة معا إرتباطا وظيفيا.

**المرحلة الخامسة:** في الثمانينات بدأت السجلات الطبية تأخذ صورتها الحديثة من خلال إرتباطها وتكاملها مع نظم معلومات المستشفى وبياناتها الطبية المتعددة، فأصبحت نقطة مركزية تبدأ منها عملية تكوين تعليمات الطبيب وأوامره الخاصة بالعلاج والفحوصات المقدمة وتنتهي إليها نتائج تلك الفحوصات والأشعة وغيرها[78].

### ثالثا: مكونات الملف الطبي الالكتروني

بسبب إرتباط نظام السجل الصحي الالكتروني وتكامل محتواه مع النظم الفرعية الأخرى داخل المؤسسة الصحية، وبالنظر إلى أهميته البالغة في عملية المتابعة الطبية فلقد أصبح من اللازم تزويد الملف الطبي الإلكتروني بالمكونات الآتية:

- المعلومات الخاصة بالمرضى بشكل متكامل ومتناسق، بيانات شخصية، التشخيص، العلاج، التاريخ المرضي.
- الأرقام المعقدة مثل نتائج الفحوصات المخبرية (الدم، الهرمونات، الأنزيمات).
- صور رقمية لأجزاء الجسم (الأشعة السينية والمقطعية).
- عروض فيديو بشكل رقمي لوظائف أعضاء الجسم، كرسم القلب والاشعة التلفزيونية وأفلام قسطرة الشرايين وأفلام مناظير الجهاز الهضمي وغيرها.

[78] إلياس محمود، "رقمنة مخابر التحاليل الطبية في سورية بين الواقع والمأمول"، مجلة المعلوماتية الصحية – مجلة إلكترونية – العدد 28، المصدر، HTTP://INFOMAG.NEWS.SY ، تاريخ الإطلاع 2021/05/27.

- المعلومات التي تعتمد بشكل مباشر بعمليات البحث العلمي والإحصائيات الطبية التي تخدم أنشطة المستشفى الفنية منها والإدارية.
- ربط الملف الطبي الالكتروني بنظام إدخال الأوامر الطبية مثل الفحوصات الطبية والوصفات الدوائية.

## الفرع الثاني: نجاعة الملف الطبي الإلكتروني

لا تختلف السجلات الطبية الإلكترونية كثيرا عن السجلات الورقية التقليدية في وظيفتها والهدف منها، لكنها تختلف كليا في طبيعتها وخواصها وإمكانيات إستخدامها وفوائدها، فهي تمثل نقطة مركزية تصب فيها وتنشق عنها قنوات عديدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض[79]؛ كما أنها تمتاز بدقّة محتواها وسهولة الوصول إليها من خلال تكاملها مع مصادر المعلومات المختلفة، من خلال نظم شبكات المعلومات، والتي أدى استخدامها بالتبعية إلى تطور فكرة اللامركزية وتواصل المعلومات بين أكثر من مستشفى ومؤسسة طبية، بل إلى أبعد من ذلك من خلال شبكة الإنترنت الدولية التي وفّرت الإتصال بين المستخدمين من الأطباء والمرضى من كافة أقطار العالم. وهذا ما يبرز أهمية الملف الطبي الإلكتروني (أولا)، التي تضمن تقديم أجود الخدمات الصحية للمريض من خلال عدة أنظمة رقمية للملف (ثانيا)، كل هذا يصطدم بجملة من التحديات التي تواجه واقع تطبيق هذا المشروع (ثالثا).

### أولا : أهمية الملف الطبي الإلكتروني

- تخزين البيانات والمعلومات وسرعة الوصول إليها.
- إدارة النتائج للمختبرات.
- الإتصال الإلكتروني بين الأقسام.
- إدارة حالة المريض بشكل أفضل بين الطاقم الطبي المشرف على الحالة.
- تقديم تقرير عن إدارة صحة المريض.
- تحسين أداء المنشأة الصحية وتقليل نسبة الخطأ مقارنة بالسجلات الورقية.

[79] http.//www.healthvault.com ، تاريخ الإطلاع 2021/06/02.

- إمكانية إطّلاع المريض على جميع بياناته الطبية ومشاركتها مع من يريد.
- إمكانية الحصول على الخدمات الإلكترونية كأخذ المواعيد والحصول على نتائج الفحوصات المخبرية والتقارير الطبية.
- رفع كفاءة العمل ضمن المنشأة واستغلال الموارد البشرية بشكل أكثر فعالية .
- إمكانية حصول المريض على خدمات الطب الوقائي ومتابعة شؤونه الصحية بشكل أفضل .
- إرتفاع إنتاجية الطبيب لأن جدولة المواعيد وطلب الفحوصات ووصف الأدوية باتت كلها تتم إلكترونياً.
- منع إزدواجية العلاج أو التلاعب في الوصفات الطبية والحد من الخطأ.
- إنخفاض التكلفة على الفرد وتكلفة المحافظة على السجلات الورقية.

السجل الصحي الإلكتروني يربط عدة منشآت صحية مستقلة، سواء داخل المنظومة ذاتها أو خارجها. كل مؤسسة من تلك المنشآت تمتلك نظام الملف الطبي الإلكتروني، وبالتالي يتم ربطها جميعاً في منظومة واحدة متكاملة تسمى نظام السجل الصحي الإلكتروني (Electronic Health Record –EHR)، فتصبح بذلك معلومات المريض متوفرة على مستوى كل قطاع من القطاعات، ما يجعل مشاركة السجلات الطبية أسهل بين العديد من مقدمي الخدمة وهي الميزة الرئيسية لهذا النظام[80].

**ثانيا: نظم معلومات الملف الطبي الإلكتروني**

**1. نظم المعلومات الخاصة بالمخبر:**

تطورت نُظم معلومات المخابر لتابعة للمصالح الصحية، فأصبحت تطبيقات معقدة تجاري الاحتياجات الخاصة للعمل المخبري وتكون هذه النظم في الوقت الحاضر حجر الزاوية للملفات الصحية الإلكترونية، إذ يعتمد الطبيب كثيرًا على نتائج التحاليل المخبرية لاتخاذ قراراته في تشخيص الأمراض، ومن ثم تحديد الدواء والعلاج المناسب.

[80] Smith J, Health management information systems: a handbook for decision-makers, Open University Press, Buckingham, United Kingdom, 2000 P109.

وقد تم وصف نظام معلومات المختبر بأنه نظام برمجي يتمم عمل مختبرات التحاليل الطبية، بدءا من استقبال طلبات التحاليل إلى تحصيل ومعالجة النتائج ومن ثم طباعته؛ وقد يعالج هذا النظام عملية تحديد العينات اللازمة للتحليل وتوجيهها إلى الأقسام المختلفة للمختبر بحسب الاختصاص؛ كما يمكن معالجة عملية إرسال طلبات التحاليل إلى أجهزة التحليل المعنية.

هناك العديد من الفوائد المرجوة التي بالإمكان الخروج بها من خلال إستخدام نظام المعلومات المخبري نذكر أهمها فيما يلي :

- **دقة المعلومات المقدمة:** يسهل نظام معلومات المختبر الحصول على إجابات للاستفسارات المطروحة عن تكلفة إجراء تحليل ما، وشروط أخذ العينة، وإمكانية إجراء أحد التحاليل في المخبر.
- **موثوقية عالية في العينات المستخدمة في التحليل:** بسبب الكم الكبير من العينات المتداولة في المخابر الكبيرة، قد يخطئ العاملون في تحديد مرجعية بعض العينات، فتكون النتيجة هي إجراء تحاليل لمريض باستخدام دم أو عينة مريض آخر، وهذا حتمًا خطأ فادح، يكمن الحل في تسجيل اسم العينة وتاريخها واسم المريض على هذه العينة قبل أخذها من المريض إحتياطا لارتكاب هذا الخطأ، وهذا ما يحققه نظام معلومات المختبر بطباعة لاصقات تحتوي على المعلومات المذكورة على الأقل، مثل الرمز الرقمي (BAR CODE) الذي يستخدم لتحديد هوية هذه العينة عند إجراء التحليل على أجهزة التحليل ضمن المختبر.
- **تحصيل نتائج التحليل من أجهزة التحليل:** في النظام التقليدي، تطبع النتائج عن طريق أجهزة التحليل نفسها الموصولة بطابعة؛ ثم تجمع نتائج المريض بعضها إلى بعض وتسلم إليه دون احترام أسلوب مشترك لطباعة النتائج، وفي أحسن الأحوال تعاد طباعة النتائج عن طريق آلة كاتبة أو حاسوب باستخدام نظام تحرير مناسب. أما في النظام الرقمي فيجري تحصيل النتائج وفق بروتوكولات خاصة من أجهزة التحليل وتجمع آليًا لُتطبع بأسلوب موحد، فضلا على الدقة في نقل المعلومات والسرعة الكبيرة في هذه العملية، والتي لها التأثير الكبير في تسريع العمل في المختبر وتحسين مراقبة

نتائج التحاليل الصادرة عن المختبر حيث يسمح نظام المعلومات بمرور النتائج المخبرية على المراقبة لضمان صحة هذه النتائج علميًا.

- **ضبط محاسبي دقيق:** عند الحديث عن المال، فالمجال واسع جدًا للحديث عن الفوائد التي يمكن ان تقدمها المنظومة الرقمية: دقة، سرعة، تقديم المعلومة المالية بعدة أشكال، دراسة تطور الفوائد المالية المكتسبة سلبًا أو إيجابًا، بيان نتائج سياسات معينة على المختبر خلال مدة ما، كما أن هناك الكثير من الفوائد التي لا يمكن حصرها في هذا البحث.

**2. نظام معلومات الأشعة:**

يمكن تعريف نظام معلومات الأشعة بأنه عبارة عن: " أنظمة حاسوبية متكاملة تستخدم من قبل قسم الأشعة، ويقوم هذا النظام بتخزين الصور الطبية المختلفة ومعالجتها وتوزيعها وعرضها على مرتفقي الخدمة الصحية كالمرضى ذوي الاختصاص بشكل رقمي. ويرتبط هذا النظام بالأجهزة الطبية الموجودة من جهة ويتكامل مع الأنظمة الأخرى في المستشفى من جهة أخرى "[81].

**أ. آليات عمل نظام معلومات الأشعة :**

عند مكتب الاستقبال الخاص بالأشعة أو مكتب المواعيد يجري تسليم طلب الأشعة ويحدد موعد إلكترونياً مباشرة من الطبيب المعالج، عن طريق نظام معلومات المستشفى؛ وإبلاغ المريض بالتحضيرات اللازمة التحضيرات اللازمة ويسجل كل ذلك بواسطة نظام معلومات خاص.

و قبل أخذ أي صورة أشعة من أي مصدر سواء أشعة سينية أم مقطعية أم رنين أم موجات فوق صوتية... الخ، تجلب المعلومات الأساسية الخاصة بالمريض وتعرف هذه المعلومات بالمعلومات الديموغرافية للمريض من الملف الطبي، و الإسم والسن والجنس والعمر والسوابق المرضية .

[81] الموقع الإلكتروني للمنظمة العالمية للصحة، WWW.WHO.INT، تاريخ الإطلاع 2021/06/07.

**ب. فوائد استخدام نظام معلومات الأشعة:**

لخص تجمع الشعاعيين العرب فوائد استخدام نظام معلومات الأشعة في النقاط الآتي ذكرها :

- التنقل من الشكاوى المتعلقة بزحمة مواعيد التشخيص بالنسبة لمختلف الأجهزة.
- عدم تحمل أي تكلفة تتعلق باستخدام أدوات تعليق الصور والتغليف والملفات والملصقات و كل التكاليف المتعلقة بالتخزين التقليدي للأفلام.
- تقليل تكاليف أرشفة وتخزين طويل الأجل للأفلام.
- لم تعد هناك مخاطر صحية ناتجة من تخزين الأفلام التي تحتوي على مواد كيماوية ومواد مظرّة بصحة الإنسان .
- سهولة إلقاء نظرة شاملة على أداء قسم الأشعة و شفافية أكثر فعالية في تقييم التكاليف والإحتياجات والإستهلاك وآداء الأفراد.

**ج. نظام إدخال الأوامر الطبية**

يمكن تعريف نظام إدخال الأوامر الطبية الكترونيًا بأنه" عبارة عن نظام آلي محوسب متكامل يتيح للأطباء إرسال وصفاتهم الدوائية والتحليلية والأشعة إلى الأقسام ذات الصلة وهذا النظام يشمل كل المصالح كالصيدلية و والمختبر والأشعة " [82].

هي الأوامر التي يقوم الطبيب بتسجيلها في الملف الطبي الإلكتروني وهي: طبيعة الغذاء للمريض مثل غذاء قليل الدهون أو غني البروتين، والأدوية والمحاليل والجرعات وأي إجراءات طبية مطلوبة، والمواعيد، والتحاليل والفحوصات الطبية بالإضافة إلى العمليات المطلوبة وموعدها؛ ترسل الأوامر تلقائيًا إلى الجهة المختصة مثل المختبر أو قسم الأشعة أو الأقسام الداخلية.

[82] مرسوم تنفيذي رقم 20-106 ممضي في 28 أبريل 2020، الجريدة الرسمية عدد 26، صادر في 03 مايو سنة 2020، يُعدل المرسوم التنفيذي رقم 19-379 المؤرخ في 31 ديسمبر سنة 2019 الذي يحدد كيفيات المراقبة الإدارية والتقنية والأمنية للمواد والأدوية ذات الخصائص المؤثرة عقليا.

## المطلب الثاني: الحماية القانونية للملف الطبي الإلكتروني

إنّ التطور الحاصل في رقمنة البيانات الطبية يدخلنا في عصر جديد من التكنولوجيا على صعيد إدارة الصحة. ولهذا فإن دول عديدة تعمل على مشاريع تمكّن المريض نفسه من الدخول الى ملفه الطبي عبر الإنترنت، من أية بقعة من الأرض وجد فيها، مستخدما كلمة مرور سرية. وقد أصبح متاحا اليوم دخول الأطباء الى الملف الطبي للمريض في المستشفى عبر الانترنت. وهنالك مشاريع لربط مستشفيات ببعضها في منطقة معينة أو حتى عبر الدول، وأيضا ربط الملفات الطبية بمصالح الستعجالات الطبية الجراحية وجعلها بمتناول الأطباء في الحالات الطارئة.

### الفرع الأول : الاطار القانوني للملف الطبي الإلكتروني

مع الإمكانيات المتاحة والقدرة على تبادل المعلومات، خاصة بين أفراد الفريق الطبي، فان الأطباء يلتمسون الحاجة المتزايدة ضرورة الاتصال فيما بينهم وتبادل المعلومات الطبية اللازمة، بغية تقديم أفضل علاج لمريضهم، هذه المعلومات هي غالبا معطيات إسمية أو معلومات صحية سرية تمكّن كشف هوية المريض بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يمكن إعتبارها معلومات حساسة بل شديدة الحساسية، تطرح أول ما تطرحه، مسألة حمايتها من مخاطر متعددة حفاظا على حقوق المريض وهذا يشكل أحد الواجبات القانونية التي تقع على عاتق الدولة من جهة والمؤسسة الصحية من جهة أخرى.

إنّ جمع وتخزين ومعالجة وتعديل ونشر وتبادل وكشف المعلومات الطبية الشخصية والغاءها او استثمارها في وثائق بنوك المعلومات، يجب أن يتم في ضوء إحترم قواعد القانون، وأوّلها السرية المهنية التي تشمل سرية المراسلات؛ وللمريض الحق بسرية المعلومات المتعلقة به، ولا يمكن كشفها للآخرين إلاّ بإذن أو طلب منه، إذا كان واعياً، كما لا يمكن جمع أو كشف معلومات تتصل بالتعريف بهويته الشخصية، أي بحياته الخاصة أو العائلية وأصوله العرقية وآرائه السياسية أو الدينية أو انتمائه النقابي أو عاداته ورقم هاتفه وأرقام حساباته أو رقم الضمان الإجتماعي الخاص به وذلك دون إذن صريح منه، ولا يمكن أيضاً جمعها ونقلها بطرق إحتيالية وغير شرعية رغما عن إرادته.

لذلك فإن إستخدام التطور المعلوماتي في المجال الصحي من خلال الأجهزة والأنظمة الحديثة، قد يجعل المريض ضحية للعديد من الأخطار ومحل إنتهاك لخصوصياته، بالتالي تترتب عواقب قانونية يسأل عنها المهني. هذه المخاطر تتناول صحة المعلومات وسلامتها كما قد تتناول خصوصيتها، وتأتي حمايتها عن طريق تطوير أجهزة الرقابة تطبيقاً للقواعد القانونية أو للتوجيهات التنظيمية[83] في الإدارة المعلوماتية التي مازالت مجحفة في حق المريض الى يومنا هذا.

من ناحية معايير الحماية القانونية للبيانات الصحية، بشكل عام، وتطبيقا للنصوص القانونية والتنظيمية لحماية خصوصية البيانات الإلكترونية الصحية فقد تأسست في أميركا و الغرب، مؤسسات تجهّز وتدير السجلات الطبية الإلكترونية وفق أنظمة معلوماتية تتيح معالجة وإدارة المعلومات الصحية إلكترونيا؛ معتمدة سياسات ومعايير حماية مستمدة من القوانين والأنظمة ومن الخبرة التقنية.

تأتي الحماية القانوني للبيانات الصحية من خلال سن نصوص عامة في القانون الداخلي والقانون الدولي، فهناك العديد من المعاايير الحقوقية التي وضعتها الدول وكانت موضوع دراسة العديد من المؤتمرات الدولية (أهمها مؤتمر تولوز2006) لتنظيم النشاط الإلكتروني.

أشهر القوانين المتعلقة بالحماية القانونية للنظم الصحية الإلكترونية، قانون أمريكي فيدرالي خرج الى حيز التطبيق عام 2003، يطبّق على السجلات الصحية التي تديرها المؤسسات العامة والخاصة، تضمّن المعلومات الرقمية الطبية وحق المريض في ظل المعلومة الرقمية. تبعه قانون أعادة الإصلاح الصحي لعام 2009، الذي أولى الملف الطبي الالكتروني إهتماما خاصا ونظّم حماية معلوماته وطرق إستخدامها مع سائر أطراف العلاقة الطبية

[83] مرسوم تنفيذي رقم 19-190، المؤرخ في 03 يوليو 2019، يحدد مهام الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية العدد 43، صادر في 07 يوليو سنة 2019.

وأعطى المريض صلاحيات كثيرة كحقوق أساسية له وأشركه في اتخاذ القرار وجعله محور العلاج.

أما التشريعات الفرنسية فقد حددها المرسوم رقم 2007/960 الذي ينص على تدابير و معايير سرية المعلومات الطبية المحفوظة الكترونيا أو المنقولة عبر الطرق الإلكترونية و نص قانون المعلوماتية و الحريات الفرنسي في مادته 38 والمادة 93 على حق الدخول الى المعطيات الطبية الشخصية و حق اعتراض المريض[84].

المشرع الجزائري أدخل النصوص التنظيمية والتطبيقية المتعلقة بمشروع الصحة الإلكترونية رسميا، من خلال قانون الصحة الجديد[85] (2018) الذي لم يدخل حيز التطبيق بعد، وهو ما سيسمح برقمنة كل المعطيات الشخصية المتعلقة بالقطاع عامة وبالمرضى خاصة من خلال وضع ملف إلكتروني خاص به يتضمن كل ما له علاقة بصحته على شبكة الإعلام الآلي، يمكن العودة إليه في كل فحص لمتابعة حالته الصحية، مما يجنب حمل العشرات من أوراق التحاليل والأشعة، كما سيسمح بتقليص الأخطاء الطبية في آن واحد.

عند سؤالنا لمسؤول بمديرية المنظومات الإعلامية والإعلام الآلي في وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، أكدّ لنا أن النصوص التنظيمية والتطبيقية المتعلقة بالصحة الإلكترونية كما جاءت في قانون الصحة الجديد، عكفت على إعدادها لجان عمل بالتنسيق مع خبراء وطنيين وأجانب، وهذا بهدف الإستفادة من تجربة دول الإتحاد الأوروبي التي كانت سبّاقة لرقمنة قطاع الصحة وحفظ ملفات المرضى لتسهيل عملية التكفل بهم بالعودة إلى ملفهم الطبي مباشرة.

### الفرع الثاني: واقع تطبيق الملف الطبي الإلكتروني

---

[84] الموقع الإلكتروني للشركة الفرنسية للصحة العمومية WWW.SFSP.FR، تاريخ الإطلاع 2021/06/02

[85] قانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 و**المتعلق بالصحة**، الجريدة الرسمية العدد 46، صادر في 29 يوليو سنة 2018.

مشروع " الصحة الرقمية" يتضمن إقحام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال من أجل رقمنة وعصرنه قطاع الصحة، بإعتبار أن هذه التكنولوجيات تعد بمثابة محرك وقيمة مضافة للقطاع، يهدف إلى رقمنة كل المعطيات المتعلقة بقطاع الصحة والمعلومات الشخصية الخاصة بالمريض، ووضع ملف إلكتروني خاص به يتضمن كل ما له علاقة بصحته على شبكة الإعلام الآلي يمكن العودة إليه في كل فحص لمتابعة حالته الصحية. وقد تضمن ثلاثة محاور رئيسية، يتعلق الأول بتحسين التكفل بالمريض عبر تزويده بملف طبي إلكتروني يكون فيه في منآى عن إحضار كم هائل من الأوراق وغيرها، في حين يتعلق المحور الثاني بتوفير إطار مناسب بالنسبة للمتعاملين في الصحة إضافة إلى إعطاء وسيلة مساعدة إتخاذ القرار للمتدخلين في القطاع سواء على المستوى المركزي أو الجهوي، فيما يتعلق المحور الثالث بتقليص الأخطاء الطبية التي عرفت إرتفاعا قياسيا في السنوات الأخيرة[86].

عمدت المستشفيات والمؤسسات الطبية إلى تطبيق مبادىء الحماية القانونية للحياة الخاصة للمريض، بدءا من إصدار إعلان تلتزم تطبيقه يتضمن كيف يتم جمع وتحليل وحفظ البيانات الصحية الشخصية وتعيين من يقوم بذلك من جهاز العاملين في المركز ومدى مسوؤليتهم ، وبيان تفاصيل الممارسات وكامل حقوق المريض وما يمكنها أو يمنع عليها نشره أو مشاركته غيرها به دون إذنه، لمن وكيف وماهي البيانات الطبية المحمية قانونا أو غير المحمية وحق دخول الشخص إلى معلوماته ومراقبتها والتأكد من سلامتها وتعديلها والحصول على بيان بما نشر منها، مع حق المطالبة بحماية أكبر لخصوصية بياناته.[87]

تتجلى مظاهر الأمن المعلوماتي فيما يلي:

**أولا: المحافظة على سرية المعلومة وكتمانها**

[86] مولود ديدان ، قانون الصحة ، دار بلقيس، الجزائر، 2008، ص 112.

[87] أمر رقم 20-02 مؤرخ في 30 غشت سنة 2020، يعدل ويتمم القانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 و**المتعلق بالصحة** الجريدة الرسمية ، عدد 50، صادر في 30 عشت سنة 2020.

ونصد بذلك، منع وصول أشخاص غير مأذون لهم إلى المعلومات التي تعين هوية المريض وتحكم هذه السرية القوانين والأنظمة. أفضل وسيلة لحمايتها هي الترميز والتوقيع الإلكتروني والتعريف بالمستخدم بمختلف الطرق، وآلية تنظم السماح بالدخول إليها، وكتمان المعلومات والمسؤولية عن حفظها بكل شفافية وتحديد أهداف جمعها واستخدامها بموافقة الأفراد على ذلك، ودّقة هذه المعلومات وتوثيقها وتدابير حمايتها وحق أصحاب الحق بالدخول اليها وبالإعتراض وبالادعاء عند المخالفات.

**ثانيا: سلامة المعلومات**

وتعني أن تكون المعلومة كاملة، وأن يمنع تعديلها او إختفاؤها، ويحصل ذلك عندما يلاحظ الطبيب أن النظام توقف لمدة طويلة أو أن المعلومات قد فقدت مما قد يسبب أخطاء طبية، لكنه يسمح بتعديل بعض البيانات إذا تبيّن عدم صحتها أو إذا تغيرت، وذلك بموافقة المريض والطبيب[88].

**ثالثا: قابلية الوصول الى المعلومات**

وتعني ضمان الوصول إلى معلومات المريض ولا يكون ذلك إلاّ بموافقته، أما استعماله خارج الاهداف الطبية ومنها الأبحاث الطبية فهو يتطلب موافقة واضحة إلا اذا سمح القانون بذلك، ويتم الدخول الى المعلومات الإلكترونية عبر الترميز أو التوقيع الالكتروني وتعريف المستخدم و إلاّ لن يسمح بالدخول.

[88] سام دلة، مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 66، السنة الثلاثون، أفريل 2016، ص 122.

# خـــاتمـــــة

**خاتمة:**

من خلال دراستنا لهذه المادة البحثية، يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية وإعتمادها من طرف المرافق العامة والمؤسسات، تعتبر ميزة وفّرت المال والوقت والجهد، إذ أن تطبيق نظم المعلوماتية الحديثة أصبح أولوية أساسية لتحسين الأوضاع وتحقيق النمو والتطور واللحاق بركب الدول المتطورة.

تمثل الإدارة الإلكترونية مطلبا هامّا تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية، الرامي إلى القضاء على التحديات البيروقراطية، وتسهل مهمة طالبي الخدمات العمومية، فالخدمات العامة الإلكترونية بديل خدماتي يكرّس الرقابة والشفافية، ويمنع المحاباة والرشوة والمحسوبية، فالتعامل يتم بشكل إفتراضي، وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحوّل للنموذج الإلكتروني، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات وما تضفيه من قيم الخدمة العامة.

على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والإتصال، إلاّ أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر الهيّن بالنسبة إلى معظم الحكومات خاصة في الدول النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة، وقلة مواردها وإمكانياتها من جهة أخرى؛ إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبررا لعدم تبنّي برنامج الإدارة الإلكترونية خاصة في ظل الحاجة الملحّة لها على الصعيد الدولي والداخلي. و من خلال هذا الطرح فإن نتائج الدراسة تتمثل في:

- تلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في إصلاح الخدمة العامة من خلال توفير خدمات عالية الجودة، وبسرعة وتكلفة منخفضة، و هي أيضا توفر الجهود الإدارية من حيث التجديد المؤسساتي والإصلاح الإداري.

- الإدارة الإلكترونية هي تغيير ونمط جديد للإدارات يحتاج الى كفاءات بشرية وإمكانيات تكنولوجية لازمة لتطبيقها.
- نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على توفير بنية أساسية من المتطلبات الضرورية والمتكاملة، وكذا على العناصر البشرية والمادية، وعلى الوسائل الإلكترونية اللازمة.
- للإدارة الإلكترونية سمات تجعلها أكثر تميزا عن الإدارة التقليدية، و تلعب دورا هاما في تبنيها و رغبة المواطنين و الإدارات في عملها.
- تقوم الإدارة الإلكترونية على توفير منظومة قانونية فعّالة لضمان أمن المعلومات والإتصالات وكل الخدمات الإلكترونية.

من خلال دراستنا توصلنا إلى اقتراح بعض التوصيات و المتمثلة في:

- العمل على التشجيع على استخدام الهواتف والحواسيب، و التخفيض في أسعارها حتى يتسنى لجميع فئات الشعب استعمال الشبكة الإلكترونية.
- الإصلاح الشامل للإدارة، سيما إدارة المرافق الصحية، وإعادة النظر في الأساليب و المهارات الإدارية المستعملة في تطبيق الإدارة الإلكترونية والسعي الى انتهاج نمط الملف الطبي الإلكتروني.
- الاعتماد بالدرجة الأولى على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية ذات البعد الإنساني والصحي، كونها الأقرب للمواطنين.
- الاعتماد على التسلسل والتدرج في الانتقال من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية، وأن يكون الانتقال انتقال جدي.
- توفير البنية الأساسية ووضع استراتجيات مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الاهتمام بالعنصر البشري وتشجيعه ودعمه وتوعيته حول ثقافة الإدارة الإلكترونية وكيفية استخدامها.
- تخصيص اعتمادات مالية وميزانية خاصة بإعمال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة ودعمها ماليا.
- وضع تشجيعات وقوانين تدعم تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحارب منتهكيها من خلال وضع ترسانة قانونية قوية.

- الأخذ بعين الاعتبار بتجارب الدول المتقدمة التي عملت على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرافقها الصحية.
- تشجيع المواطنين على استخدام خدمات الإدارة الإلكترونية.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين.
- تطوير نظم العمل وأساليبه و الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية.
- تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بقطاع الصحة محل الدراسة.
- جلب الكفاءات البشرية المتيمزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج و مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

# قـائـمة الـمـراجـــع

❖ **المصادر والمراجع باللغة العربية:**

**أولا: الكتب**


1. حماد محمد شطاء، تطور وظيفة الدولة– المرافق العامة –، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ،1984.
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، مركز البحوث، 2005.
3. سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997.
4. عامر عياد العتيبي، إدارة المستشفيات المرافق الصحية" المبادئ الأساسية"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2016.
5. عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الثالثة، 2013.
6. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار الريحانة، الجزائر، 1999.
7. مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999.
8. مولود ديدان ، قانون الصحة ، دار بلقيس، الجزائر، 2008.
9. مولود ديدان، القانون الاداري ( النشاط الاداري /التنظيم الاداري)، دار بلقيس، دار البيضاء، الجزائر،2008.
10. ناصر لباد، الوجيز في القانون الإداري– النشاط الإداري –، الطبعة الأولى،2008.
11. نواف كنعان، القانون الإداري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
12. يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013.

**ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية**

- **الرسائل:**

1. باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الآنظمة السياسية المقارنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر2013-2014.
2. بن فرحات عبد المنعم، إنعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة على نوعية الخدمات بالجزائر، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير وإقتصاد، جامعة بسكرة ،2018.
3. ريمة أوشن، إدارة الجودة الشاملة كآلية لتحسين الخدمات الصحية، دراسة حالة المراكز الإستشفائية الجامعية للشرق الجزائري، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2018.
4. وفاء سلطاني، تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر وآليات تحسينها دراسة ميدانية بولاية باتنة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة ، الجزائر، .2016

- **المذكرات:**

1. بحدادة نجاة، تحديات الامداد في المؤسسة الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية – ، ، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة تلمسان، االجزائر، 2012
2. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر – يوسف بن خدة –، الجزائر، 2012.

3. شامبي أنيسة، النظام القانوني للإستثمار في المجال الصحي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر، معهد الحقوق ببن عكنون، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2011-2012.

4. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متتوري، قسنطينة 2009-2010.

5. عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، ، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية،2008.

6. عتيقة بلجليل، الاضراب في المرافق العامة – دراسة مقارنة، رسالة لنيل شهادة الماجيستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2003- 2004.

7. فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإفتراضية الدولية، 2009.

8. كحيلة نبيلة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2009.

9. نجاة صغيرو، انعكاسات تقييم جودة الخدمات الصحية – دراسة ميدانية – ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2012.

10.

**ثالثا:المقالات**


1. احمد درويش، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم"، نشرية تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الادارية، القاهرة
2. أيوب ملال، بودبزة إكرام، "أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية – دراسة إستطلاعية لعيّنة من بلديات ولاية سكيكدة –"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد03، 2019
3. بن عامر عبد الكريم، مزيان التاج،" تطبيق منهجية المقاربة متعددة المعايير لقياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسة الصحية"، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد06، جامعة عن تموشنت، الجزائر
4. راضية سنقوقة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 12، جانفي 2018 .
5. سام دلّة، "مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة"، مجلة الشريعة والقانون، كلية القانون جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 66، السنة الثلاثون، أفريل 2016
6. سامر "مؤيد عبد اللطيف،" الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقات"، مجلة رسالة الحقوق، العدد03، السنة السادسة، 2014.
7. سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة، العدد7، 2014.
8. عبد الله حمادو، أحمد بن عيشاوي، "أثر التغيير التنظيمي على تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الجزائرية (دراسة حالة عينة من المؤسسات الصحية العمومية لولاية ورقلة) "، مجلة مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد26، 2018.

9. ليث سعد الله حسين ابراهيم،" الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة – إمكانيات ومتطلبات التطبيق–"، المجلة العربية للإدارة، العدد 20، ديسمبر

10. محمود صدام جابر،" الموجة الإلكترونية القادمة– الحكومة الإلكترونية – "، مجلة الإداري، مسقط، العدد91، ديسمبر2002.

11. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي( دراسة حالة)"، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد09

12. هيم الفيلكاوي، "الحكومة الإلكترونية" ، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد19، السنة الخامسة،نوفمبر، 2002.

13. يوسف بومدين، "إدارة الجودة الشاملة والآداء المتميز"، مجلة الباحث، العدد5، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007.

**رابعا: المداخلات**

1. حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، مؤتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي بفلسطين، فلسطين، .2015
2. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للادارة، القاهرة، مركز المعاومات واتخاذ القرار، مارس 2004.

**خامسا: النصوص القانونية**

**1. النصوص التشريعية:**

- قانون رقم 09/08 المؤرخ في 20 يوليو 2008 يعدل وينمم القانون رقم 05/85 المؤرخ في 16 فبراير 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها.

- قانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 و**المتعلق بالصحة**، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 46، صادر في 29 يوليو سنة 2018.
- أمر رقم 20-02 مؤرخ في 30 غشت سنة 2020، يعدل ويتمم القانون رقم 18-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 2018 و**المتعلق بالصحة** الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 50، صادر في 30 عشت سنة 2020

**3. النصوص التنظيمية:**

- مرسوم تنفيذي رقم 96 /433 مؤرخ في 11/30/ 1996 يعدل ويتمم المرسوم رقم 243/81 مؤرخ في 1981/09/05 و المتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها.
- مرسوم تنفيذي رقم 20-106 ممضي في 28 أبريل 2020، ج.ر.ج.ج عدد 26، صادر في 03 مايو سنة 2020، يُعدل المرسوم التنفيذي رقم 19-379 المؤرخ في 31 ديسمبر سنة 2019 الذي يحدد كيفيات المراقبة الإدارية والتقنية والأمنية للمواد والأدوية ذات الخصائص المؤثرة عقليا.
- مرسوم تنفيذي رقم 19-190، المؤرخ في 03 يوليو 2019، يحدد مهام الوكالة الوطنية للمواد الصيدلانية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 43، صادر في 07 يوليو سنة 2019.

❖ **المصادر والمراجع باللغة الأجنبية:**

1. Jacque , Sauret, efficacité de l'administration et service de l'administration, les enjeux de l'administration électronique, revue française d'administration publique, école national administrative, n°110, 2004.
2. Jacques chevalier, l e service public : regards sur une évolution, la revue AJDA spécial sur le service public, n° 11, 1997.

3. Jean-louis de corail, l'approche fonctionnelle du service public : sa réalité et ses limites, la revue AJDA spécial sur le service public, n° 08, 1997.
4. Organization for Economic Co- operation and Development( OCDE), L'administration Electronique: Un Impératif, Paris, France, 2004.
5. Smith J, Health management information systems: a handbook for decision-makers, Open University Press, Buckingham, United Kingdom, 2000.
6. Transition et système de santé en Algérie, Revue du CREAD (Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement), Alger, année 2009.

❖ **مواقع الإنترنت:**

1. Agency for Healthcare Research and Quality (2006) "Costs and Benefits of Health Information Technology", Retrieved from http://www.ahrq.gov on 24/05/2021.

2. WWW.MINISTEREDELASANTÉ.DZ، تاريخ الإطلاع 2021/05/29.
3. WWW.HIMSS.ORG تاريخ الاطلاع 2021./06/02
4. ttp.//www.healthvault.com ، تاريخ الإطلاع 2021./06/02
5. الموقع الإلكتروني للشركة الفرنسية للصحة العمومية WWW.SFSP.FR، تاريخ الإطلاع 2021/06/02.
6. الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية، WWW.WHO.ORG، تاريخ الإطلاع 2021/06/02.
7. الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة و السكان و إصلاح و المستشفيات،
8. WWW.AHIMA.ORG تاريخ الطلاع 2021/06/03

9. الموقع الإلكتروني للمنظمة العالمية للصحة، WWW.WHO.INT، تاريخ الإطلاع 2021/06/07.

10. الموقع الإلكتروني للمعهد الوطني للصحة العمومية WWW.INSP-STATUT.COM، تاريخ الإطلاع 2021/06/12.

# الفـــهـــــرس

# الـــــفـــهـــــرس


مقدمة.....1

الفصل الأول: تفعيل الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام.....6

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية .....8

المطلب الأول: تعريف و نشأة الإدارة الإلكترونية..... 8

الفرع الاول: تعريف الإدارة الإلكترونية .....9

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية .....11

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية، الخصائص والاهداف .....13

الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية..... 13

أولا: تبسيط الإجراءات..... 14

ثانيا: تحقيق شفافية العمل الاداري.....15

ثالثا: السرعة في التنفيذ والأنجاز.....15

رابعا: تخفيض التكاليف .....15

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.....16

المبحث الثاني: ماهية التسيير الإلكتروني للمرفق العام .....17

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام.....17

الفرع الأول: تعريف المرفق العام .....18

الفرع الثاني: خصائص ومبادئ المرافق العمومية..... 19

أولا: خصائص المرافق العمومية .....19

ثانيا: مبادئ المرافق العمومية ..... 20

الفرع الثالث: تطور الخدمة العمومية في الجزائر .....21

المطلب الثاني: التحول الالكتروني في تسيير المرافق العمومية .....23

الفرع الأول: أسباب التحول الالكتروني .....24

أولا: أسباب تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري لتحقيق ثقة المواطن بالإدارة .....24

ثانيا: أسباب تتعلق بزيادة القدرة التنافسية للإدارة أو المؤسسة .....25

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 25

أولا: المتطلبات التقنية (الفنية).....26

ثانيا: المتطلبات الإدارية والبشرية .....27

ثالثا: المتطلبات القانونية (الأطر التشريعية) .....28

الفرع الثالث : عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية .....28

أولا: العوائق القانونية .....29

ثانيا: العوائق الإدارية.....29

ثالثا: العوائق التقنية والأمنية .....30

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية القطاع الصحي في الجزائر.....33

المبحث الأول: الإدارة الصحية الإلكترونية بين التطلع والممارسة .....35

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الصحية الإلكترونية .....35

الفرع الأول : تعريف المرفق الصحي .....35

أولا: تعريف المستشفى.....37

ثانيا: وظائف المستشفى..... 37

الفرع الثاني: إدارة المرافق الصحية .....39

أولا: مفهوم المؤسسة الصحية .....39

ثانيا: أنواع المؤسسات الصحية .....42

ثالثا: وظائف المؤسسات الصحية.....42

المطلب الثاني: التحول الالكتروني لتسير المرافق الصحية .....44

الفرع الأول: واقع التحول الالكتروني .....45

الفرع الثاني: أهمية التسيير الإلكتروني .....47

الفرع الثالث: تقييم واقع الصحة في الجزائر .....49

أولا: خلل مرتبط بالموارد البشرية.....50

ثانيا: الخلل المرتبط بالإعلام و التكوين .....50

المبحث الثاني: الملف الطبي الإلكتروني.....53

المطلب الأول: الفعالية الميدانية الملف الطبي الإلكتروني .....53

الفرع الأول: مفهوم الملف الطبي الإلكتروني .....53

أولا: تعريف الملف الطبي الإلكتروني.....54

ثانيا: تطور الملف الطبي الإلكتروني..... 54

ثالثا: مكونات الملف الطبي الإلكتروني.....55

الفرع الثاني: نجاعة الملف الطبي الإلكتروني .....56

أولا: أهمية الملف الطبي الإلكتروني.....57

ثانيا: نظم معلومات الملف الطبي الإلكتروني.....58

المطلب الثاني: الحماية القانونية للملف الطبي الإلكتروني..... 61

الفرع الأول: الاطار القانوني للملف الطبي الإلكتروني.....61

الفرع الثاني: واقع تطبيق الملف الطبي الإلكتروني.....64

أولا: المحافظة على سرية المعلومة وكتمانه.....65

ثانيا: سلامة المعلومات..... 65

ثالثا: قابلية الوصول الى المعلومات.....66

خاتمة.....66

قائمة المراجع.....70

الفهرس.....79