

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر
تخصص: تسويق الخدمات

تحت عنوان:

أهمية الصيدلية الالكترونية للمستشفيات في تحسين الخدمات الصحية
- بناء نموذج الكتروني للصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقبي -قالمة-

المشرف المساعد:

د. ياسين جبار

تحت إشراف:

د. ليندة فريجة

إعداد الطالبتين:

➤ جهينة قجاجة

➤ لينة مجدوب

رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د. بعلي حمزة
مناقشا	أستاذ محاضر "أ"	د. برونك داودي
مشرفا	أستاذ محاضر "أ"	د. فريجة ليندة
مشرفا مساعدا	أستاذ محاضر "أ"	د. جبار ياسين

السنة الجامعية: 2022/2021

الله أكبر

شكر وتقدير



الحمد لله الذي وفقنا وأمدنا بالقوة والمثابرة والعزيمة لإنجاز
هذه المذكرة.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام وعظيم الامتنان إلى الدكتورة
" فريحة ليندة" والتي نعتز بإشرافها على هذه المذكرة لما أحاطت به من
اهتمام فلم تبخل بجهداها في سبيل إرشادنا وتوجيهنا، ونشكرها على
ملاحظاتها التي كانت معين لا ينصب وعطاء لا ينقطع ونسأل الله القدير
أن يجعل ذلك في ميزان حسناتها وأن يجزيها الجزاء الأوفى.
كما نتقدم بخالص الشكر والاحترام للدكتور "جبار ياسين" والأستاذ
"فريحة عثمان" لمساعدتهما في الجانب التطبيقي فلهم من الله الأجر
ومنا التقدير.

ونشكر الدكتور "خروف منير" لما كان له بالغ الأثر في الكثير من العقبات
والصعاب حفظه الله ونفع بعلمه.

كما نتقدم بالشكر الخالص إلى لجنة المناقشة على تكريمهم قبول مناقشة
عملنا هذا وتقويمه وسد ثغراته.



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد

إلى وطني العزيز: الجزائر الصامدة بأهلها

إلى من أحببت كل حياتي إلى شمعة أنارت دربي وكانت رفيقة حياتي إلى من وضع المولى الجنة تحت قدميها إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى باعثة التصميم والإرادة حفظك الله وأطال في عمرك إلى "أمي الحبيبة".

إلى من سعى وشقا لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح إلى الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى من شجعني وأمن بقدراتي إلى سندي وقودتي حفظك الله وركاك دوما إلى "أبي العزيز".

إلى من به أكبر وعليه أعتد إلى شموع تنير ظلمة حياتي إلى سندي الأقوى والنبع الذي أرتوي منه إلى "أخي محمد فخر الإسلام".

إلى كل من ساندني وأعانني ودعا لي إلى كامل "عائلة أبي وأمي".

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء، إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات "صديقات الطفولة".

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى "صديقتي لينة".

إلى من سأفتقدهم إلى من كانوا برفقتي ومصاحبتي إلى من جمعني بهم أيام لم تبقى منها سوى الذكريات الجميلة إلى "زملائي وزميلاتي في قسم العلوم التجارية دفعة 2022".

إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح إلى "أساتذتي الكرام".

والى من يعرفني ولم يعرفني أو دعا لي بظهر غيب، أو ساندني ولو بالكلمة الطيبة إلى كل من لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي.

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يكون القبول والنجاح.

بجهدنا



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى الإنسانية الرائعة التي جعلتني أعانق الفرح كل يوم إلى من تحمل رمز الطيبة و الحنان إلى التي كلمات الدنيا لا
تعبّر عن مدى حبي لها إلى رمز السعادة و الوجدان

إلى " أمي الغالية "

إلى من علمني معنى الكفاح و النضال و كان قوتي في الحياة و سندي إلى من يفني عمره و جهد نفسه من أجل
تربيتي و تعليمي

إلى " أبي الغالي "

إلى من تقاسمت معهم حلاوة و قسوة الحياة

إلى إخوتي " هدى أمينة نسيم "

إلى أحبائي الصغار

إلى أبناء إخوتي " محمد جواد أحمد إياد "

إلى رفيقة مشواري الدراسي التي قاسمتني لحظاته

إلى صديقتي العزيزة " جهينة "

إلى من ساندتني و خطت معي خطواتي

إلى صديقة عمري " سلسبيل "

إلى كل صديقاتي " مروة مريم نور "

لينه



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II-I	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات الصحية والصيدليات في المستشفيات	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة الصحية
03	المطلب الأول: عموميات حول الخدمة
06	المطلب الثاني: ماهية الخدمة الصحية
15	المبحث الثاني: الإطار النظري للمؤسسة الصحية
15	المطلب الأول: ماهية المؤسسة الصحية
19	المطلب الثاني: وظائف المؤسسات الصحية وأهدافها
20	المبحث الثالث: ماهية صيدليات المستشفى
20	المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للصيدلية
22	المطلب الثاني: عموميات حول صيدلية المستشفى
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الصيدلية الالكترونية للمستشفيات و دورها في تحسين الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الصيدلية الالكترونية للمستشفيات
28	المطلب الأول: مفهوم الصيدلية الالكترونية
29	المطلب الثاني: مميزات نظام الصيدلية الالكترونية للمستشفيات
32	المبحث الثاني: نماذج رائدة للصيدلية الالكترونية والدروس المستفادة بالنسبة للجزائر.
32	المطلب الأول: نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات دبي، أبو ظبي والمملكة العربية السعودية
37	المطلب الثاني: الدروس المستفادة من النماذج الرائدة للصيدلية الالكترونية بالنسبة للجزائر

39	المبحث الثالث: دور تطبيق الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية ومتطلبات نجاحها
39	المطلب الأول: أهمية الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية للمرفق العام من خلال الصيدلية الالكترونية
41	المطلب الثاني: أهمية الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية بالمستشفيات
41	المطلب الثالث: متطلبات نجاح الصيدلية الالكترونية
45	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: بناء نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي -قائمة- وأهميته في تحسين الخدمة الصحية
47	تمهيد
48	المبحث الأول: تقديم عام لمستشفى حكيم عقي -قائمة- ومختلف صيدلياته
48	المطلب الأول: مستشفى حكيم عقي ومختلف صيدلياته
52	المطلب الثاني: واقع عمل صيدليات مستشفى حكيم عقي وسلبيات النموذج التقليدي.
62	المبحث الثاني: بناء النموذج الالكتروني لصيدلية المستشفى حكيم عقي -قائمة-
62	المطلب الأول: أسباب النموذج المقترح للصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي وأهدافه
64	المطلب الثاني: الحلول التي يقدمها النموذج المقترح للصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي
65	المطلب الثالث: طريقة استخدام نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي
110	المبحث الثالث: أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي في تحسين الخدمات الصحية ومقومات نجاحه.
110	المطلب الأول: أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي في تحسين الخدمات الصحية
110	المطلب الثاني: مقومات نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح
113	خلاصة الفصل
117	الخاتمة
121	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
23	الفرق بين صيدلية المجتمع وصيدلية المستشفى	01
57	ترجمة لمخطط مسار سندات الطلب والتوصيل والمواد الصيدلانية بين الفاعلين	02

قائمة الاشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
09	مستويات الخدمة الصحية	01
50	الهيكل التنظيمي لمستشفى حكيم عقي -قائمة-	02
52	الهيكل التنظيمي للصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-	03
56	مخطط لمسار سندات الطلب والتوصيل والمواد الصيدلانية بين الفاعلين	04
58	مخطط لمسار سندات الطلب والتوصيل الأسبوعي	05
58	مخطط لمسار سند الطلب والتوصيل الاستعجالي بين الفاعلين	06
59	مخطط لمسار سند الطلب والتوصيل الخاص بمواد التخدير بين الفاعلين	07
60	مخطط لمسار للوصفة الطبية الداخلية وسند التوصيل الخاص بها بين الفاعلين	08
66	مخطط للعمليات المتاحة في نموذج الصيدلية الالكترونية	09

المقدمة

المقدمة:

تعد الخدمة الصحية من أهم الخدمات التي تزداد الحاجة إليها، مما اوجب توجيه الأنظار من قبل المؤسسات الصحية عامة والمستشفيات خاصة الى الاهتمام بتحسين خدماتها للارتقاء بها حتى تصل الى درجة التميز الذي يعد مثالا يتوق اليه كل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء.

وتقوم المؤسسات الصحية بتقديم هذه الخدمات بمرافقة من الصيدليات التي تقوم بتزويدها بالأدوية، حيث تحتل الصيدليات مكانة هامة ضمن سلسلة العلاج وإحدى أهم ركائز العمل بالمستشفى ككل، وقيامها بمهامها بفعالية يضمن تحسين أداء المستشفى من جهة ويؤثر بشكل كبير على ضمان الرعاية الصحية المثلى للمرضى، لذلك وجب اتخاذ بعض الخطوات من أجل تحسين سبل الحصول على الأدوية الأساسية على المستوى المؤسسي.

ونظرا للتطور السريع الذي عرفه مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال زادت أهمية استخدام الأنظمة الالكترونية في الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية بشكل عام وخاصة الصيدليات من اجل تسهيل اجراء المعاملات من جهة والاهتمام بصحة المريض من جهة أخرى، فكلما كانت البيانات والمعطيات المتعلقة بالأدوية متوفرة بصفة انية أمام مقدم الخدمة الصحية عن طريق نظام إلكتروني، كان استدراك المشاكل والمخاطر أسرع خاصة ما تعلق منها بصحة المريض التي تعتبر أولوية قصوى للمؤسسة الصحية.

وقد اولت العديد من المؤسسات الصحية العربية والدولية اهتماما بالغاً بالنظام الإلكتروني في القطاع الصحي مما أدى إلى بناء نماذج لصيدليات الكترونية ناجحة أصبحت مرجعا موثوقا ودليلا فعالا على نجاح الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية من خلال ما توفره من فوائد ومزايا لكافة الفاعلين والمستفيدين من الخدمات الصحية وخاصة المرضى.

أولا: مشكلة الدراسة:

ان تبني توجه قائم على النظم الالكترونية سمح بتقديم نماذج للصيدلية الالكترونية لاقت رواجاً من قبل المؤسسات الصحية التي تبنت هذا النظام وهذا ما لا يتوفر في مستشفياتنا العمومية مما خلق ازمة ثقة وسوء رعاية صحية للمرضى.

تأسيسا على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

✓ إلى أي مدى يمكن ان تساهم الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي؟
وعليه يمكن تجزئة هذا السؤال إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تمثل فكرة تحسين الخدمة الصحية رهانا يمكن لصيدليات المستشفيات الاضطلاع به؟
- الى أي مدى يمكن الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال بناء نماذج الصيدلية الالكترونية؟

- كيف يمكن لنموذج الصيدلية الالكترونية ان يعمل على تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي؟

فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة طرح الفرضيات التالية:

- ✓ الفرضية الأولى: لا يمكن للخدمة الصحية ان تكون مثالية الا بوجود صيدلية كفنة للمستشفى تدعمها.
- ✓ الفرضية الثانية: كلما توفرت مرجعيات دولية فكرية وتقنية في مجال بناء النماذج الالكترونية للصيدلية كلما ساعد ذلك في بناء نموذج محلي فعال.
- ✓ الفرضية الثالثة: على الرغم من فعالية النموذج الا انه يقتضي توفر جملة من المقومات منها: إدارة مرنة، موارد مالية، بنية تحتية الكترونية قوية، موارد بشرية مؤهلة

ثالثا: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- ✓ تحسين الخدمات الصحية يعتبر تحديا مهما بالنسبة للقطاع الصحي الجزائري.
- ✓ تعد الخدمات الصحية محورا مهما لارتباطها بحياة الأفراد.
- ✓ الدور الذي تلعبه الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية.
- ✓ تقديم اقتراحات تساهم في استفادة الفاعلين باستخدام نموذج الصيدلية الالكترونية والذي نأمل أن ينعكس إيجابا على نجاح مستشفى حكيم عقبي.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على أهمية الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية.
- ✓ التعرف على مدى اهتمام صيدليات المستشفى بالتكنولوجيا الحديثة.
- ✓ تشخيص واقع عمل صيدليات مستشفى حكيم عقبي ومحاولة تحسين طريقة العمل لتحسين تقديم الخدمة الصحية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

- ✓ نقص الدراسات والأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع وبالتالي محاولة المساهمة في إثراء الدراسات المستقبلية.
- ✓ الرغبة في دراسة هذا الموضوع نظرا لحدائته وارتباطه بالواقع.

✓ موضوع جدير بالدراسة وحيوي ولا يتخلله الملل.

✓ سوء العناية الصحية ونوعية الخدمات الصحية المقدمة.

سادسا: حدود الدراسة

تحدد الدراسة من جانبين، المكاني والزمني:

✓ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم عقي " قالمة"

✓ الحدود الزمانية: امتدت الدراسة الميدانية من مارس إلى ماي 2022.

سابعا: منهج الدراسة

لدراسة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي وآخر التحليلي، حيث يعتبر المنهج المساعد على التحليل الشامل للمشكلة، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتناول موضوع الدراسة، وأيضا إلى جانب ذلك تم الاعتماد على المنهج المقارن من خلال عرض التجارب ومحاولة اسقاطها على الحالة الجزائرية، اما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج الدراسة الميدانية وبناء نموذج الكتروني لصيدلية مستشفى الحكيم عقي.

ثامنا: هيكل الدراسة

جاءت الدراسة في ثلاثة فصول، تمثل الأول والثاني في النظري والفصل الثالث في الجانب التطبيقي، حيث تطرقنا فيها إلى:

خصص الفصل الأول لتسليط الضوء على " الإطار النظري للخدمات الصحية والصيدليات في المستشفيات" وذلك من خلال ثلاث مباحث رئيسية، المبحث الأول: خصص مفاهيم أساسية حول الخدمة الصحية، أما المبحث الثاني: حول الإطار النظري للمؤسسة الصحية، بينما المبحث الثالث: تم التطرق فيه إلى ماهية صيدليات المستشفى.

ركز الفصل الثاني على الصيدلية الالكترونية للمستشفيات ودورها في تحسين الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها، وذلك من خلال ثلاث مباحث رئيسية، المبحث الأول: الصيدلية الإلكترونية للمستشفيات، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه الى نماذج رائدة للصيدلية الإلكترونية والدروس المستفادة بالنسبة للجزائر، بينما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى دور تطبيق الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية ومتطلبات نجاحها.

أما الفصل الثالث فيمثل الشق التطبيقي " بناء نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي -قالمة- وأهميته في تحسين الخدمة الصحية"، وذلك من خلال ثلاث مباحث رئيسية، المبحث الأول حول تقديم عام لمستشفى

حكيم عقي -قالمة- ومختلف صيدلياته، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى بناء النموذج الالكتروني لصيدلية المستشفى حكيم عقي -قالمة-، وأما المبحث الثالث بخصوص أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي في تحسين الخدمات الصحية ومقومات نجاحه.

تاسعا: صعوبات الدراسة

✓ ندرة المراجع خاصة المتعلقة بالصيدلية الالكترونية.

✓ ضيق الوقت.

✓ صعوبة ترجمة المصطلحات العلمية المتخصصة في مجال الصيدلة.

عاشرا: الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الدراسات اطعنا عليها والتي مست الموضوع ككل، وكان أهمها:

➔ دراسة ليلي عياد(2016) ، "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك: دراسة امبريقية على بعض

المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية ادرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية"،

هدفت هذه الدراسة دراسة وتحليل أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك من خلال الاعتماد على دراسة

امبريقية لبعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية ادرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية.

حيث توصلت في دراستها إلى: عدم رضا المستهلك في المؤسسات الصحية الاستشفائية للخدمات المقدمة من قبلها

رغم كل الجهود المبذولة.

➔ دراسة خاتون النويس(2018): "تقرير مجتمعي / الصيدلية الذكية في مدينة خليفة الطبية.. دقة متناهية وسرعة

فائقة بصرف الدواء".

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير الخدمات الصحية والطبية بما فيها الخدمات الصيدلانية المتعلقة بعملية

صرف الدواء بدقة متناهية وسرعة فائقة وضمن سلامة المرضى.

حيث توصلت في دراستها إلى: أن الصيدلية الذكية تخدم ما يقارب 800 مراجع يوميا وتتراوح مدة صرف الادوية

الموصوفة ما بين 8 و10 ثواني بواسطة روبوت خاص بمتوسط سرعة تقارب 90 علبة دواء خلال الدقيقة الواحدة

أي ما يعادل 5400 علبة دواء في الساعة.

➔ دراسة يوسف سعد (2018): "صيدليات ذكية في مستشفيات صحة دبي".

هدفت هذه الدراسة إلى ابتكار المزيد من الوسائل والخدمات الذكية وفق أعلى المعايير العالمية التي تكفل سلامة وأمنية الدواء ودقة وسرعة صرفه من أجل تحسين رحلة العاملين داخل المنشأة الطبية وتحقيق رضاهم وسعادتهم.

حيث توصلت في دراستها إلى: اتسام الصيدليات الالكترونية بقدرتها الاستيعابية التخزينية للدواء لأكثر من 35 ألف علبة دواء، تتمكن من صرف الدواء بضغط زر من خلال منافذ مجهزة لذلك، إن الصيدلية الالكترونية مكنت من صرف الدواء بدقة وبشكل امن ومن دون أخطاء، بالإضافة إلى السرعة في صرفه.

القيمة المضافة لهذه الدراسة مقارنة بالدراسات السابقة:

تشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في محاولتها لتحسين الخدمة الصحية في المستشفيات لكن ما يميزها هو بتبنيها مدخل استراتيجي قائم على بناء نموذج متكامل يتماشى مع خصوصيات المنظومة الصحية الجزائرية وجديد لصيدلية الكترونية للمؤسسة الصحية محل الدراسة مع ابراز اهم مقومات نجاحه.



الفصل الأول:
الإطار النظري للخدمات الصحية والصيدليات في
المستشفيات

تمهيد:

ان الاهتمام الذي تحظى به الخدمات الصحية لم يكن وليد الصدفة وانما أتى توافقا مع تنامي دورها وأهميتها في المؤسسات الصحية التي تعمل على التحسين المستمر لخدماتها ضمانا لتحقيق رعاية صحية ذات مستوى عال، وتقوم المؤسسات الصحية بتقديم هذه الخدمات بمرافقة من الصيدليات التي تقوم بتزويدها بالأدوية، حيث تحتل الصيدليات مكانة هامة ضمن سلسلة العلاج وإحدى أهم ركائز العمل بالمستشفى ككل، وقيامها بمهامها بفعالية يضمن تحسين اداء المستشفى من جهة ويؤثر بشكل كبير على ضمان الرعاية الصحية المثلى للمرضى، لذلك وجب اتخاذ بعض الخطوات من أجل تحسين سبل الحصول على الأدوية الأساسية على المستوى المؤسساتي. وقمنا بتقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة الصحية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للمؤسسة الصحية.

المبحث الثالث: ماهية صيدليات المستشفى.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة الصحية

تتميز الخدمات بالتنوع والتعدد، حيث تعتبر الخدمة الصحية واحدة من أبرز أنواع الخدمات التي يحتاجها الفرد في كل الأزمنة ولذلك سوف نتطرق في هذا المبحث الى جوانب مهمة بالخدمة الصحية.

المطلب الأول: عموميات حول الخدمة

يحتل قطاع الخدمات أهمية خاصة وموقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة يوما لعد يوم للخدمات.

1) تعريف الخدمة:

تتعدد التعاريف المتعلقة بالخدمة حسب عدة مفكرين:

فقد عرفها kotler بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما. 1.

كما عرفتها الجمعية الامريكية للتسويق بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة ". 2.

من خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف الخدمة على انها: "مجموعة الأنشطة والأعمال والمنافع الغير ملموسة التي تقدمها المؤسسة للزبائن".

2) خصائص الخدمة:

تتميز الخدمات بعدة خصائص رئيسية وثانوية تتمثل في:

1.2 الخصائص الرئيسية:

تتمثل الخصائص الرئيسية فيما يلي:

- اللاملموسية: يعتمد نجاح تقديم الخدمة بالدرجة الأولى على مهارة مقدمها في شرحها وتوضيح مزاياها، فالخدمة لا يمكن الحكم عليها إلا بعد شرائها نظرا لكونها غير ملموسة قبل الحصول عليها فلا يمكن لمسها ولا رؤيتها ولا سماعها إلا بعد الاستفادة منها وأحيانا بمعدلات ضعيفة. وعليه فالخدمة لا يمكن رؤيتها، اختبارها، لمسها إلا بعد شرائها.

1 محمد صالح المؤذن، (2011)، "مبادئ التسويق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ص 207.

2 هاني حامد الضمور (2005)، "تسويق الخدمات"، دار وائل للنشر، الأردن، ص 18.

- **التلازم:** الخدمة تنتج وتستهلك في آن واحد، فلا يمكن إنتاجها وتخزينها ثم بيعها مثل باقي المنتجات المادية ولهذا نقول إن إنتاج الخدمة يتلازم مع استهلاكها، ولأن الضرورة تقتضي وجود الزبون لحظة الحصول على الخدمة يعتبر هذا الأخير عنصر جوهري في تسويق الخدمات فالتفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها يؤدي إلى الولاء أو عدمه بينهما.

- **التنوع:** من الصعب أن تكون مخرجات المؤسسة الخدمية نمطية، فهي متغيرة ومتنوعة باستمرار على أساس اختلاف سلوكيات العملاء، كما أن عدم التماثل تعتمد على مهارة وكفاءة مقدمها وظروف التقديم، من وقت لآخر، ولذلك استخدمت المؤسسات الخدمية بعض الأدوات الاستراتيجية منها: اختيار وتدريب مقدمي الخدمة، محاولة الاستعانة بالأجهزة والمعدات المتطورة التي تحافظ على تجانس الخدمة المقدمة، تعزيز دراسات الرضا عند المستهلك التي تساهم في وضع قواعد قياسية عن مستوى الخدمة المقدمة.1

- **عدم ملكية الخدمة:** عند تقديم خدمة ما لا يمكن للمشتري أن يملكها بل له الحق في شراء عملية الخدمة فقط، أي عدم التملك يقصد به أن الخدمة يمكن الانتفاع بها ولا يمكن التمتع بحق امتلاكها عند الحصول عليها.

- **القابلية للتلاشي:** تعكس هذه الخاصية حقيقة أن الخدمات لا يمكن لا جردها ولا تخزينها بهدف البيع أو الاستخدام اللاحق. فالمعروف عن الخدمة أنها تستهلك لحظة إنتاجها وبالتالي يجب تخزينها، فالمقعد الخالي في المسرح مثلا يعتبر خسارة طالما أنه لا يمكن تخزين هذه المقاعد الخالية لبيعها لاحقا.2

2.2 الخصائص الثانوية:

بالإضافة إلى الصفات الرئيسية للخدمات يمكن تحديد خصائص ثانوية أو خصائص مشتقة مميزة لها وهي:3

- لا يمكن شراء الخدمات بغرض إعادة بيعها على الرغم من أن باعة الخدمات يمثلون الوكلاء، ووكلاء التأمين، ووكلاء السفر.

- لا يمكن لأحد أن يتكلم عن سعر خدمة ما وإنما يعبر عن هذه المصطلحات بالأجور أو المستحقات، أو رسوم تعليم، أو أفساط... الخ. ونفس الشيء ينطبق على البائع.

- من النادر أن يطلق على المستفيد لفظ العميل، وإنما يطلق عليه أما مودع للأموال، أو حامل بوليصة، أو المتفرج، أو المريض، أو الطالب... إلخ.

1 ليلي عياد(2016)، "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك: دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية ادرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية"، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبوكر بالقائد تلمسان، الجزائر، ص5.

2 نجاة بحادة (2011-2012)، "تحديات الامداد في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية لمغنية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة أبي بكر بالقائد تلمسان، الجزائر، ص 23.

3 زكي خليل المساعد (2006)، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ص ص 51-52.

- باستثناء بعض المصالح والنقل تكون الخدمات خالية من التلوث الخاص بإنتاج واستهلاك السلع، ويمكن أن يقول البعض بأن هذه الخاصية قد جعلت التوسع في الخدمات على حساب السلع أمراً ضرورياً إذا أردنا تجنب الكوارث البيئية.
 - لما كانت الخدمات لا يمكن تملكها فإنها لا تتوفر فيها عنصر المباشرة بل تتوفر فيها عنصر مباحات التقديم، وبعبارة أخرى يجب ان تتوفر عنصر رمزي عند مشاهدة فرقة مشهورة للموسيقى أو فرقة رياضية، أو في الاشتراك بالدراسة في جامعة مشهورة.
 - يمتاز عرض مجالات القطاع الخدمي بعدم التجانس بدلا من اشتراكها في صفة شائعة بالمقارنة بالسلع.
 - تقوم منظمات عديدة ومختلفة بتقديم الخدمات، كما بينا سابقا وتشترى غالبا جميع السلع من المنظمات الفردية التي تسعى للحصول على الربح، ولا تشتري الخدمات من هذه المنظمات المألوفة فحسب بل من الأشخاص الحرفيين أيضا، ومن معاهد فردية التي تعمل للربح، ومن وسطاء الحرفيين، ومن الوكالات العامة.
 - يمكن التحكم بالطرق تحديد السعر، أو يمكن أن تأخذ سياسة سعرية وفقا للمقدرة على الدفع، ويمكن أن تنشأ على السعر الحقيقي من تحليل معقد جدا أو ينشأ من مجرد فكرة.
 - يختلف رأسمال المعدات اللازمة لتزويد وحدة واحدة من الخدمات عن رأسمال المصالح العامة، ويختلف رأسمال السكك الحديدية عن رأسمال المدارس، أو الاستشارات.
 - ولما كانت المنظمات تسوق للخدمات الغير متجانسة، فلذا تستخدم وسائل مختلفة للتوعية، كإعلام الجامعات، والبطاقة الرسمية لعمل المحامي، وشبكة التلفزة المألوفة في الترويج، بالإضافة إلى المصارف وشركات التأمين.
- (3) أهمية الخدمة:**

- ازدادت أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كانت عليه في السابق، ومن المتوقع أن تزداد هذه الأهمية كثيرا في المستقبل. وهذه الظاهرة (كغيرها من الظواهر) لها مسببات كثيرة منها:1
- الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات وكذلك الزيادة في درجة تعقيدها، فسلع مثل الكمبيوتر والأنترنت والساتلايت وأنظمة الأمان إن هي إلا أمثلة لسلع تتطلب خدمات متخصصة سواء كان ذلك قبل استعمالها أم أثناءه، مثل التركيب والصيانة والتدريب، كذلك استخدام المصانع للإنسان الآلي ROBOTS وأنظمة الفحص والخزن الذاتية وخطوط الإنتاج الأوتوماتيكية كلها أمور زادت من الحاجة إلى الخدمات.
 - زيادة أوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من المصانع الأمر الذي قلل من أيام العمل الأسبوعية وساعات العمل في اليوم الواحد، وهي الآن في تناقص مستمر عما كان عليه الحال سابقا.

1 محمد صالح المؤذن (2011)، "مبادئ لتسويق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ص ص 215-216.

- ارتفاع مستويات الدخل في الكثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخول الإضافية الانفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا وخاصة تلك الخدمات التي تجعل من الحياة أكثر متعة وإشراقا.
- التغيرات في بيئة منشأة الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر سابقا، فالبيئة التسويقية أصبحت أكثر تعقيدا من السابق وخاصة وما يتعلق بالتشريعات والقوانين وتعويم أسعار الفائدة بين الأقطار الأمر الذي نتج عنه حاجة أكبر من ذي قبل لخدمات مثل المشورة الإدارية والضرورية والنصيحة القانونية والاستشارات الفنية وخاصة تلك المتعلقة بتقنيات نظم المعلومات والاتصالات.
- ان أهمية الخدمات يستمد من تزايد الطلب عليه نتيجة العوامل التالية:
- ظهور منتجات جديدة ارتبطت بها خدمات كثيرة تيسر من الأداء الوظيفي لها، مثل خدمات الكمبيوتر، ووسائل الاتصالات... الخ.
- ارتفاع الدخل الفردي للكثير من أفراد المجتمع، وما يترتب عليه من تزايد درجات الرفاهية لهذه الفئات، ومن ثم استخدام أنواع معينة من الخدمات المتميزة، مثل خدمات التنظيف الآلي للملابس.
- تزايد التعقيد والتنوع في قطاع الخدمات المقدمة، دفع الكثير من المنشآت إلى البحث عن شركة متخصصة أو توظيف أخصائيين لأداء تلك الخدمات.

المطلب الثاني: ماهية الخدمة الصحية

ان تقديم الخدمات الصحية بشكل متميز يساهم الى حد كبير في الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة وتحقيق عدة اهداف بغض النظر عن نوعها لهذا فهي ضرورية في المجتمعات الإنسانية.

1. تعريف الخدمة الصحية:

تعددت التعاريف المتعلقة بالخدمة الصحية فمنهم من عرفها على انها:

" مجموعة من المنافع الصحية التي يحصل عليها المستفيد مقابل دفع ثمن معين، وباستخدام سلع مساعدة، ولكن لا تحول ملكية السلع إلى المستفيد من الخدمة، فمثلا إجراء عملية جراحية وإيواء المريض بالمشفى بهدف الحصول على العلاج والرعاية الصحية الضرورية للشفاء من مرضه تتطلب دفع ثمن الخدمة، ولا يمكنه امتلاك أدوات الجراحة أو السرير أو أي سلعة في المستشفى عند مغادرته".¹

" النشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف الى اشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى".²

1 مليكة غواري (2016)، "إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص 67.

2 إبراهيم طلعت الدمرداش (1999)، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس، مصر، ص ص 24-26.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة الصحية على أنها: "مجموعة المنافع والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الصحية للزبائن من أجل العلاج والرعاية الصحية دون امتلاكها أو امتلاك الوسائل المستخدمة في العلاج كالأدوات الجراحية..."

2. أنواع الخدمة الصحية:

اختلفت وجهات النظر حول أنواع الخدمة الصحية وفق معياران:

2.2. وفق المعيار الاقتصادي:

- خدمات علاجية: موجهة للفرد، وترتبط بجميع الخدمات الطبية في مختلف التخصصات.
- خدمات إنتاجية: وتتضمن إنتاج الأمصال، اللقاحات والدم كما تتضمن إنتاج الأدوية وأيضا العتاد والأجهزة الطبية الأخرى.
- خدمات الارتقاء بالصحة: تركز هذه الخدمات على الارتقاء بصحة الفرد من خلال العوامل الغير الطبية، كالتركيز على أهمية الغذاء المتوازن، وأهمية الرياضة البدنية، الراحة والنظافة الشخصية، والسلوك الصحي السليم للفرد.1

- خدمات وقائية: وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن نطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية، حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة، ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة، وهذه الخدمات هي خدمات مانعة تهدف إلى وقاية الفرد من التعرض للمرض.2

2.3. ثانيا وفق المعيار الخدماتي:

وهناك من يقسم الخدمات الصحية إلى خدمات جوهرية وخدمات مساندة:3

- الخدمات الجوهرية: وتشمل الخدمات الوقائية والعمليات الجراحية والعناية بها، وأقسام العلاج والطوارئ، وبنك الدم، والعلاج الطبيعي، والصيدلية، وقسم التحليل الباثولوجي، ورعاية الأطفال الخدج (الأطفال المولودين قبل الميعاد)، وعلاج الجهاز التنفسي، والعناية المركزة، والتصوير بالأشعة، والعلاج بالراديو، والعلاج بالكوبالت، وإصابات الجهاز البولي، ووحدة الرعاية الذاتية، وقسم جراحة القلب والإنعاش، وزراعة الأعضاء، وخدمات

1علي مكيد، فريدة عباد (2016)، "واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة المدية، الجزائر، العدد06، سبتمبر، ص12.

2فريد كورتل، محمود بولصباغ(2013)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية لميلة من وجهة نظر المرضى، معارف (مجلة علمية محكمة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة سكيكدة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير المركز الجامعي ميلة، الجزائر، العدد 15، ديسمبر، ص ص 247 - 248 .

3المرجع نفسه، ص248.

التدريب والتعليم الصحي. ومن خصائص الخدمات الأساسية أنها عادة غير ملموسة ولا يمكن ملكيتها ولا خزنها ولا نقلها ويصعب مع هذه الخدمات لوحدتها تحقيق المستوى المطلوب الذي يحقق الهدف من التعامل مع المستشفى ما يتطلب وجود خدمات أخرى تسمى مساندة تجعل الخدمة الكلية متكاملة ومحقة للهدف منها.

● **الخدمات المساعدة:** وتشمل المعلومات والمواعيد وخدمات الفندقية، والغرف والصالات والتكييف وسهولة الاتصال مع الطبيب وسهولة الوصول إلى المستشفى والحصول على الخدمة بيسر، ودور النقاها، والخدمات التي تؤديها اللألة والأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص والعلاج والوقاية.

3. مستويات الخدمة الصحية:

أي نظام صحي يهدف إلى تقديم خدمات صحية للمواطنين، وهذه الخدمات الصحية المقدمة تختلف حسب النظام الصحي المستخدم، فإذا كان مستوى النظام الصحي متطور ومميز فإن الخدمة المقدمة في الغالب تكون مميزة ومتطورة والعكس صحيح، والمستويات الصحية المقدمة لا تختلف باختلاف النظام الصحي بل هي ثابتة من حيث المستوى ومتغيرة من حيث النوعية وجودة الخدمة، وهذه المستويات هي:

الشكل رقم (01): مستويات الخدمة الصحية



المصدر: إيمان زكي سعيد كردية (2011)، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية الخدمة الصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين، دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية محافظات قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين، ص ص 63-65.

1.3 المستوى الأول: الرعاية الصحية الأولية.

يمكن تعريف خدمات الرعاية الصحية الأولية بأكثر من طريقة أو أسلوب ، وكل طريقة أو أسلوب تعكس وجهة نظر معينة و أهم هذه التعريفات أن الرعاية الصحية الأولية هي تلك الخدمات الطبية والوقائية التي تقدم للمرضى وغير المرضى ولا تحتاج إلى تنويم في المستشفى ، وأما التعريف الثاني للرعاية الصحية الأولية فهي "تلك الخدمات التي تشمل معالجة الأمراض الشائعة و الحوادث والإسعافات الأولية وتقديم خدمات التطعيم ضد الأمراض المختلفة ورعاية الأمومة والطفولة وخدمات الصحة المدرسية والوقائية الصحية العامة و صحة البيئة والتثقيف الصحي . أما منظمة الصحة العالمية فقد عرفت الرعاية الصحية الأولية على أنها " الرعاية الصحية وأسرة ومعمدة على وسائل وتقنيات صالحة علمياً وسليمة الأساسية أو الهامة ميسرة لكافة المجتمع عملياً ومقبولة اجتماعياً وبمشاركة تامة من المجتمع وأفراده وبتكاليف يمكن للمجتمع وللبلد توفيرها في كل مرحلة من مراحل تطوره وبروح من الاعتماد على النفس ، وهي جزء لا يتجزأ من النظام الصحي للبلد والتي هي نواته ومحوره الرئيسي من التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة للمجتمع ، وهي المستوى الأول لاتصال الأفراد والأسر والمجتمع بالنظام الصحي ، إذ تقدم الرعاية الصحية المتكاملة بقدر الإمكان حيث يعيش الناس ويعملون وتشكل العنصر الأول في عملية متصلة من الرعاية الصحية الشاملة.

وهناك تعريفات أخرى للرعاية الأولية إلا أن أي تعريف للرعاية الصحية الأولية لابد له أن يشتمل على

مميزات الرعاية الأولية وأهم تلك المميزات هي:

- الشمولية: وتعني الشمولية مختلف أنواع الخدمات، وجميع السكان مختلف المناطق الجغرافية وجميع الفترات الزمنية.
 - الاستمرارية: أن هذه الخدمات لا تنقطع بل مستمرة في كافة الظروف.
 - النوعية الجيدة: الارتقاء بنوعية الخدمات إلى أفضل مستوى ممكن.
 - الملاءمة: تتناسب وكافة المتغيرات البيئية والظروف الخاصة بتلك الدولة.
 - إمكانية الوصول لتلك الخدمات.
 - توفر الإمكانيات المادية والبشرية.1
- أما العناصر الأساسية للرعاية الصحية الأولية والتي حددها مؤتمر الماتا هي:2
- التثقيف والتوعية الصحية بشأن المشاكل الصحية والاجتماعية السائدة في المجتمع والعمل على طرح السبل للسيطرة عليها.
 - العمل على الإصحاح الأساسي للبيئة وتوفير الإمداد الكافي بمياه الشرب النقية.
 - العمل على توفير الأغذية الجيدة والسليمة.
 - تقديم خدمات أمومة وطفولة متكاملة بالإضافة إلى تحصين الأطفال وتطعيمهم ضد الأمراض المختلفة.

3.2 المستوى الثاني: الرعاية الصحية الثانوية.

يمكن تعريف المستوى الثاني للخدمات الصحية الثانوية على أنها الخدمات الطبية التي تقدم للمريض أثناء إقامته في المستشفى (أثناء تنويمه) في مجالات الطب الرئيسية وهي الباطنة والجراحة العامة ، والأطفال والنسائية والتوليد، ويمكن تعريف هذا المستوى على انه المستوى الذي يشمل على التخصصات الطبية الرئيسية وتقدم هذه الخدمات في المستشفى مع اشتغالها على أقسام الإسعاف والطوارئ والعيادات الخارجية والداخلية وكذلك خدمة المرضى المحولين من المراكز الصحية للمستشفى سواء بالعلاج المكثف أو بالمداخلات الجراحية.

3.3 المستوى الثالث: الرعاية الصحية الثالثة.

وهذا المستوى من الخدمات لا يتميز كثيرا في تعريفه عن خدمات الرعاية الصحية الثانوية سوى أن هذه الخدمات تكون في مجال التخصصات الطبية الفرعية بمعنى كل التخصصات الطبية ما عدا التخصصات الطبية الرئيسية الأربعة وتكون تخصصات ذات مستوى ثالث أو مستوى تخصصي، مع هذه الخدمات تقدم للمريض

1 ابن زكي سعيد كردية (2011)، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية الخدمة الصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين، دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية محافظات قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين، ص ص 63-64.

2 المرجع نفسه، ص 64.

علاجيا أو جراحيا أثناء تنويمه في المستشفى، ومن أهم مميزات هذا المستوى من الخدمات التكلفة العالية وطول مدة الإقامة والحاجة إلى كوادر بشرية متميزة.

3.4 المستوى الرابع: الرعاية الصحية الرابعة (أو التأهيلية أو خدمات الرعاية الصحية طويلة الأمد).

ويشمل هذا المستوى من الخدمات على تلك الخدمات التي تقدم للمرضى لفترات طويلة نسبيا أو لمرضى لا يؤمل شفاؤهم بحيث يتم تأهيل المريض للتعايش مع المرض أو الإعاقة التي ألمت به، بهدف إعادة هذا المريض للمجتمع كفرد منتج ويستطيع خدمة نفسه وقضاء احتياجاته بنفسه، ويمكن تقديم هذه الخدمات في المستشفى أو المركز الطبي أو المنزل. 1

4. أهمية الخدمة الصحية واهدافها:

زاد الاهتمام بالخدمات الصحية نظرا لأهميتها في المجتمع وأيضا لأجل الأهداف العديدة التي ترغب في تحقيقها.

1.4 أهمية الخدمة الصحية:

لقد زاد الاهتمام بالموضوع الصحي بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية وذلك للأسباب التالية: 2

- أن الصحة الجيدة تمثل الطرف المثالي لتمتع الناس بحياتهم.
- أن الصحة تعتبر الموضوع الوحيد الذي يهتم به كل الناس.
- أن الخدمات الصحية من أكبر واعقد الصناعات حاليا بسبب (ارتفاع تكاليفها، ازدياد ربحيتها، كثرة أعداد العاملين في القطاع الصحي، تنوع المهن والوظائف العاملة في القطاع الصحي كثرة المحتاجين للخدمات الصحية).

• أن موضوع الصحة يستهلك نسبة كبيرة من الموارد والطاقات المتوفرة لدى الدولة.

• احتياج الخدمات الطبية لأرقى وأثمن وأعقد أنواع التكنولوجيا.

ويمكن تقييم أهمية الخدمات الصحية من خلال المنافع والقيم المحققة من هذه الخدمات وهي كالتالي: 3

- منافع مباشرة ملموسة يمكن قياسها وحسابها، وتتمثل في التكاليف التي يمكن توفيرها مستقبلا نتيجة إنتاج خدمات صحية معينة.
- منافع غير مباشرة ملموسة يمكن حسابها، وتتمثل في زيادة الإنتاج كنتيجة لخدمات الرعاية الصحية التي يحصل عليها أفراد القوى العاملة.

2.4 أهداف الخدمة الصحية:

1 نفس المرجع السابق، ص 64-65.

2 صلاح محمود ذياب (2009)، "إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة"، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، ص 32.

3 ليلى عباد (2016)، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك: دراسة امريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية ادرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر، ص 43.

على الرغم من سعي المسؤولين على تقديم الخدمات الصحية الى تحقيق مجموعة من الأهداف، المتمثلة في تطوير الخدمات الصحية المقدمة وزيادة العائد على رأس المال المستثمر، الا أنه في نفس الوقت تتحمل مسؤوليات اتجاه المجتمع لتحقيق متطلباته المتمثلة في نقص معدلات الأمراض، وزيادة مساهمة الخدمات الصحية في الناتج القومي ، كما تعمل الإدارة على ارضاء فريق العاملين من أجل تحسين الأداء برفع الأجور والزيادة في الحوافز، وإرضاء المرضى عن طريق تقليل تكلفة الحصول على الخدمات الصحية المختلفة وتحسين تصميمها ، ويرجع تعدد أهداف الخدمات الصحية الى اختلاف توقعات كل من العملاء " المرضى " ومقدمي الخدمة، وتنظيم الخدمة ، ويمكن تصنيف أهداف الخدمة الصحية طبقاً لما يلي :1

■ أهداف تقديم الخدمة طبقاً لتوقعات المرضى:

- تقريب الخدمات الصحية منهم.
- الحصول على خدمات صحية ذات جودة عالية.
- حفظ الحريات الشخصية وحرية الاختيار فيما يخص الطبيب المعالج.

■ أهداف توقعات مقدمي الخدمات:

- حرية الاحتراف المهني واختيار النشاط.
- امكانية التحكم في التفوق المهني وجودة العلاج.
- التحكم في رقابة الحالات المرضية، وفي طرق متابعتها.
- الاحتفاظ بالأمناء المهنية.

■ أهداف التنظيم:

- الرقابة والتحكم في تكلفة الخدمات الصحية.
- رقابة جودة الخدمات.
- الكفاءة والرشادة في استخدام الوسائل المالية والمادية والبشرية المتاحة.

ان هذا التعدد في الأهداف جعلنا نركز على مجموعة من الأهداف المشتركة بين كل من الإدارة والمجتمع والمرضى والقوى العاملة بالمنظمات الصحية. ونلخص هذه الأهداف فيما يلي:

- تقديم مستوى عال من جودة الخدمات الصحية: مع تطور المهارات وتطور الأساليب الفنية المستخدمة في التشخيص والعلاج، فمن الواجب مقابلة متطلبات كل من الأفراد و المجتمع بمستوى عال من الجودة، ورغم صعوبة تعريف الجودة الا أنه يمكن تعريفها بحالة الخدمة كأحسن ما يمكن تقديمه. ويتحقق ذلك بوضع أنماط للأداء في صورة مستويات أداء مقبولة (غير مقبولة)، ومن الأساليب المستخدمة في هذا المجال خرائط الرقابة على الجودة

1علي سنوسي (2010)، "تسيير الخدمات الصحية في ظل الإصلاحات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص ص 39-44.

والتي تحدد مستويات القبول أو (الرفض) للحالات المرضية عند نسب مخاطرة مختلفة ويتم وضع المستويات المقبولة للأداء بالنسبة لكل خدمة صحية على حدة داخل المستشفى وفي ضوء الأهداف العامة لهذه المستشفى . ومن ناحية أخرى يمكن الاستعانة بالأنماط المقبولة دولياً ومن أمثلتها النسب والمعدلات الدولية للإصابة بأمراض معينة أو معدلات الوفاة المسموح لحالات مرضية معينة.

- تحقيق أعلى كفاية لاستغلال الموارد المتاحة: تتميز الخدمات الصحية بوجه عام باعتمادها على الموارد البشرية في التشغيل، وتتميز الخدمات الصحية في المستشفيات بوجه خاص بتركيز الموارد البشرية والمادية في الأقسام الداخلية ولذلك يتم إدارة المستشفى باستخدام كل من العمالة البشرية والموارد أفضل استخدام ممكن، ويتم ترجمة هذا الهدف عن طريق تحديد مستويات نمطية مقبولة لاستغلال طاقة الخدمات الصحية. ويعبر عنها بعدد ساعات التشغيل المتاحة أو بعدد الأطباء، أو بعدد الأسرة في المستشفيات وتستخدم الأساليب الإحصائية في تحديد المستويات المقبولة للتشغيل في كل خدمة صحية على حدة كما يمكن الاستعانة بالأنماط الدولية لاستخدام الخدمات الصحية لكل 1000 نسمة من السكان بالنسبة للخدمات العامة.

والأنماط الدولية الخاصة بترتيب الإمكانيات وتصميم الخدمات الصحية داخل المستشفى. وبالنسبة للخدمات الصحية التعليمية تستخدم مجموعة من المعدلات والأنماط الدولية لتشغيل هذه الخدمات تحددتها إدارة المستشفى وفقاً لأهدافها والتي نوجزها فيما يلي:

- إمكانية الحصول على الخدمة وقت الطلب عليها: تتميز الخدمات الصحية بمحدوث الإنتاج (تقديم الخدمة) في نفس وقت الطلب عليها نظراً لأن الطلب على الخدمة الصحية لحظي أو فوري. ويتم تقديم الخدمة طبقاً للطلب الحالي عليها وفي لحظة معينة، وبالتالي يجب أن تفي طاقة الخدمة الصحية بالطلب وأن تخطط بحيث تفي بالمتغيرات المتوقعة في الطلب، ويترجم هذا الهدف في صورة تحديد رقم الطاقة أو مستوى الطاقة المقبول للاستجابة للطلب المتغير على الخدمة. وتستخدم في هذا المجال مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحديد معدلات التغير في أنماط الأداء نتيجة ارتفاع الطلب لكل خدمة من الخدمات الصحية.

ومن أمثلة الأساليب المستخدمة أسلوب المحاكاة، والذي يستخدم لتحديد حجم الطلب المتوقع على الخدمة ومعدلات التغير في الطلب نتيجة اتخاذ قرار معين.

- مقابلة توقعات العملاء والحصول على رضاهم: تتميز الخدمات الصحية بأنها خدمات ذات اتصال مباشر بالعملاء سواء كانوا مرضى أو مترددين على بعض الخدمات الصحية المساعدة (كخدمات الأشعة والتحليل)، أو متدربين وطلاب في الخدمات الصحية التعليمية، هؤلاء العملاء يؤثرون على أداء الخدمة نظراً لمشاركتهم في هذه الخدمة، كما أنهم يتأثرون بها ويحكمون على جودتها من عدة أوجه، أهمها: (جودة التصميم، جودة الأداء المهني، ونجد أن العميل يحكم على جودة الخدمة بأنها عالية من خلال تصميم الخدمة وترتيب الإمكانيات إذا كان ملائماً لذوقه الشخصي مع تطابق الأسلوب الفني المستخدم من طرف الأطباء في أداء الخدمة مع توقعاته الشخصية.

ونظرا لأن توقعات العملاء ورضاهم صعب التحديد والقياس فان هذا الهدف يصعب ترجمته بدقة في صورة أنماط أو مستويات مقبولة، الا أنه يجب توافر كجموعه من الأنماط الخاصة بتصميم الخدمة حيث يمكن الاستعانة بالأنماط الدولية أو وضع أنماط أو مستويات مقبولة لتصميم الخدمات الصحية داخل المستشفى. وفي حالة وضع أنماط خاصة بالمستشفى يجب ان تعدل وفقا لاحتياجات المترددين على الخدمة والتي يمكن معرفتها من خلال الاستقصاء والملاحظة.

- رفع كفاءة وفعالية الخدمات الصحية: وضعت منظمة الصحة العالمية التعريف التالي للكفاءة، وهي " تعبير عن العلاقة بين النتائج التي تم التوصل اليها من برنامج أو نشاط صحي معين وبين الانفاق على الموارد المستخدمة في هذا البرنامج أو النشاط، معبرا عن تلك الموارد بالموارد البشرية والمالية والتكنولوجية والوقت".
- ان رفع كفاءة الخدمات الصحية يعني تحسين استخدام الموارد المتاحة للحصول على أحسن خدمة صحية وبأقل تكلفة ممكنة. ويمكن ترجمة هذا الهدف في صورة وضع أنماط مقبولة لاستخدام الموارد كأنماط مقبولة لزمان التشغيل، أو حجم العمالة، وضع معدلات مقبولة للتكلفة في حالة عدم امكانية وضع تكاليف معيارية للخدمات الصحية.
- الحصول على رضا مجموعة العمل: تم ادارة المستشفى برضا مجموعة المهنيين الصحيين عن العمل ويرتبط الرضا بتوزيع الخدمات وجودة الخدمة المقدمة وطرق دفع الأجور والتحفيزات وكذا برامج التدريب الطبي، وطرق التوظيف. ويمكن ترجمة هذا الهدف في صورة مستويات مقبولة لكل من:
- حجم العمالة المطلوبة لأداء خدمة صحية معينة معبرا عنها بالحد الأدنى أو الأعلى الذي يمكن تشغيله في هذه الخدمة أو تلك.
- حجم ونوع التجهيزات والمعدات والأدوية المستخدمة لأداء خدمة صحية معينة.
- البرامج الصحية التي يتم تغطيتها أثناء التعليم أو التدريب الطبي.
- العائد المقدم عن أداء الخدمة الصحية.
- العمل على وقاية المجتمع من الأمراض المتوطنة والمعدية والسيطرة على انتشارها تمهيدا للقضاء عليها ويشمل ذلك التقصي الوبائي.
- التشخيص السليم والعلاج الملائم للأمراض والإصابات الشائعة
- توفير الأدوية الأساسية والضرورية للعلاج.

المبحث الثاني: الإطار النظري للمؤسسة الصحية

لقد أصبحت المؤسسات الصحية تحتل مكانة كبيرة في حياتنا اليومية مما أدى الى الاهتمام بها وتقسيمها الى أنواع عديدة من بينها المستشفيات العمومية، لكن هذا لا يكفي لتحقيق الصحة العامة بل اهتموا أيضا بمختلف الصيدليات الخاصة بالمؤسسات الصحية.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة الصحية

تعتبر المؤسسات الصحية من المنشأة الهامة في المجتمع سواء كانت مستشفيات، مستوصفات أو مراكز صحية عامة أو خاصة، باعتبارها تتولى تقديم مزيج متنوع من الخدمات الصحية.

1. تعريف المؤسسات الصحية:

تعددت التعاريف المتعلقة بالمؤسسات الصحية حسب عدة مداخل وستنطرق الى أهمها:

عرفتها منظمة الصحة العالمية من المنظور الوظيفي بأنها " ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها: العلاجي والوقائي للمواطنين، ويصل بخدماته الخارجية الى الأسرة في بيئتها المنزلية، وهو أيضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية".¹

تعرف المؤسسة الصحية بأنها: " كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية وتقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاعا مهنيا معينا".²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المؤسسات الصحية بأنها: " هي وحدة أو تنظيم يقدم الخدمات العلاجية والوقائية لتحقيق الصحة العامة للأفراد".

2. أنواع المؤسسات الصحية:

تتنوع المؤسسات الصحية بين العمومية والخاصة وسنحاول في هذا الجزء الامام بمختلف انواعها:³

1.2. المستشفيات الحكومية:

وهي التي ينظمها قانون المستشفيات ولها قواعد خاصة بما تراعيها وزارة الصحة وهيئاتها، وهذه المستشفيات تقدم الخدمات الصحية لمختلف المواطنين مقابل أجور زهيدة وطبقا لنظام خاص بها في الحجز والكشف والعلاج للمرضى واجراء العمليات ويفترض أن هذه الخدمات مجانية للمواطنين ولا يحتتمل المريض سوى قدر يسير من الرسوم، وفيما يلي بعض المستشفيات الحكومية:

- **المستشفى العام:** هو المستشفى الذي يجمع أكثر من قسم وتخصص، ويخدم مناطق واسعة من السكان، وعادة ما يشرف على أكثر من مستشفى صغير، أو وحدة علاجية تابعة له، ولهذا يتولى إدارته طبيب بدرجة وكيل وزارة أو مدير عام على الأقل، ويمكننا ان نتوسع أكثر فيه من خلال ما يلي:

1 ميساء فتحي عيد أبو حصيرة (2016)، " تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية دراسة حالة مستشفى الولادة مجمع الشفاء الطبي"، رسالة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، ص 57.
2Diabetancreas.blogspot.com/2018/04/concept-health-institution.html ;(19/03/2022).

3 احمد محمد المصري (1998)، "إدارة المستشفيات"، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، ص ص 29-36.

- يعتبر بأنه الجزء الأكبر من العمل يحمل صفة الاستعجال أو الطوارئ، وطبيعته لا تتحمل الخطأ.
- إن أعماله أكثرها متغير ومعقد مقارنة بأي تنظيم آخر.
- وجود رقابة إدارية محدودة على المجموعة المحددة لمستوى الإنفاق وهم الأطباء، نظرا لصعوبة تنميط أعمالهم أو السيطرة على مراكز الإنفاق التي يعملون بها.
- صعوبة تحديد وقياس المخرجات.
- يعتبر نظاما مركبا من عدة أنظمة فرعية فهي تجميع لعدة أنظمة لكل منها طبيعة مميزة، وهذا في حد ذاته يمثل تحديا لإدارة المستشفى والمشرفين عليها حيث أن لكل واحد من هذه النظم خصائصه ويتميز أعضاؤه بسلوك تنظيمي يختلف عنه بالنسبة لأعضاء النظام الفرعي الآخر.
- صعوبة التنبؤ بحجم الطلب على خدماته.
- الاهتمام المتزايد بالبيئة الخارجية وصعوبة تجاهل احتياجاتها.
- إن نجاح مجلس الإدارة في القيام بمهمته والحصول على الدعم اللازم للمستشفى يتوقف على تركيبه وعلاقات أعضائه بالمجتمع المحلي، وعلى ما يتوافر لدى ذلك المجتمع الخارجي من إمكانيات وموارد.
- التقدم السريع في التكنولوجيا الطبية فضلا عن الضغوط السياسية والاقتصادية والطلبات المتزايدة للمنتفعين أدت إلى ازدياد وتعقد أعمال المستشفى وصعوبة المشاكل التي يواجهها المدير نتيجة لذلك.
- ارتفاع مستوى الصراع التنظيمي بين مختلف الطوائف وهذا الصراع ذو أسباب اقتصادية واجتماعية ونفسية مما ألقى عبئا كبيرا أمام مدير المستشفى لإدارة هذه الصراعات.
- إن المستشفيات وخاصة المستشفيات العامة تهم جميع الأفراد بالمجتمع وهذه الأهمية تزداد يوما بعد يوم وخاصة في ظل مجموعة الاتجاهات الاجتماعية المتصلة بزيادة المعرفة الطبية واستحداث طرق علاجية وجراحية وتمريضية جديدة واستحداث عقاقير طبية جديدة، وارتفاع مستوى دخل الأسرة والاستخدام المتزايد للمستشفى العام من قبل جميع الأفراد ذوي الأمراض المختلفة، وازدياد الطلب نحو الحصول على أحسن جودة للخدمات الصحية والطبية المؤداة.
- وجود خطوط للسلطة: الأول هو خط السلطة الوظيفية الرسمية ممثلا بالجهاز الإداري، أما الثاني فهو خط سلطة المعرفة الذي يتميز به أفراد الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الوظيفي الدقيق، الأمر الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى صراع على النفوذ، أما النوع الآخر من السلطة هو السلطة النقابية التي لها ثقل تمثيلي مما يسمح أن يكون لها موقع تفاوضي قوي.
- تتعامل المؤسسات الصحية في صراع مع مشكلة الحياة والموت، وهذا ما يجعل العاملين بها تحت ضغوط بصفة مستمرة، كما أن العمل بها يتطلب درجة عالية من التخصص وقليل ما يتحمل الخطأ.
- تدار الكثير من المؤسسات الصحية بأسلوب الإدارة بالأزمات بدلا من أسلوب الإدارة بالأهداف وذلك لأن متطلبات العمل في غالبيتها ذات طبيعة طارئة غير قابلة للتأجيل.

- اعتماد نشاط المؤسسات الصحية أساسا على كفاءة ومهارة العنصر البشري حيث تبرز أهميتها في تمييز نشاط مؤسسة عن أخرى من خلال المعاملة الحسنة، الاستقبال الجيد والكفاءة العلاجية والتمريضية.
- اعتبار المؤسسات الصحية بمثابة نظام لا يمكن توحيد نشاطاته وهذا عائد إلى اختلاف احتياجات المرضى ومتطلباتهم الصحية.

تعدد أسعار الخدمة الواحدة، ففي الوقت الذي قد تقدم فيه خدمة معينة مجانا لفئة من المرضى، فإن نفس الخدمة قد تقدم بمقابل رمزي لفئة أخرى، كما قد تقدم بمقابل يساوي كلفة الخدمة أو بمقابل يزيد عنها لفئة مختلفة.

- **الوحدات العلاجية بالقرى والأرياف:** وهي الوحدات الصغيرة للكشف والعلاج والتي تتواجد في القرى والكفور والنجوع، أو المناطق البعيدة عن العمران، وتهدف خدمة المواطنين بالمجان أو مقابل رسوم بسيطة، ولهذا فهي صغيرة الحجم وكثيرة العدد نسبيا، ويديرها عادة طبيب واحد يساعده ممرض أو ممرضة أو عدد محدود من العاملين في الخدمة الطبية.

2.2 المستشفيات الجامعية:

وهي نوع من المستشفيات التي تلحق بكلية الطب، وتعتبر من منشأة الجامعة، ويديرها أعضاء هيئات التدريس بكلية الطب. وهذا النوع من المستشفيات لديه نفس النمط من المستشفيات العامة، وإن كانت بها بعض الأقسام التعليمية الواسعة نسبيا، مثل المشرحة، وقسم الحوادث. وهي تستقبل حالات مختلفة لعلاجها وتعتبر الجانب العملي من الدراسة بكلية الطب حيث يشاهد الطلبة على الواقع الحالات والأمراض، والإصابات التي يقوم بعلاجها أعضاء هيئة التدريس، ويعين مدير المستشفى الجامعي بواسطة مدير الجامعة، ولمدة معينة، ويعاونه مجلس إدارة أعضاء هيئة التدريس. ويحاول هذا المجلس الاستفادة من أحدث الرسائل العلمية والتكنولوجيا الحديثة في العلاج والأجهزة الطبية، مثل العلاج بالذرة، والعلاج بأشعة الليزر... وغيرها.

3.2 المستشفيات المتخصصة:

فهي المستشفيات التي تعمل في فرع واحد أو اثنين من التخصص الطبي وخاصة تلك التي تحتاج إلى رعاية وخدمة طبية مركزة، وعناية خاصة بالمرضى.

وهذا النوع من المستشفيات يأخذ عدة نوعيات مثل: (مستشفى امراض القلب، مستشفى الامراض الباطنة،

مستشفى الامراض العصبية، مستشفى العلاج الطبي، مستشفى الأطفال، مستشفى العظام... إلخ)

- **مستشفى الأطفال العام:** وهو مستشفى عام متخصص في علاج الأطفال وحالات الجفاف لدى الأطفال والامراض المختلفة للأطفال بالمجان.

- **مستشفى الامراض العصبية:** وهذا النوع من المستشفيات يتطلب شروطا خاصة ويتصل بحماية المجتمع من أضرار بعض الامراض العصبية ولهذا نجد أن عادة ما تكون هذه المستشفيات حكومية، فيما عدا المصحات العلاجية والنفسية التي يملكها القطاع الخاص.

- مستشفى الامراض الصدرية: وكذلك نجد ان مستشفى الامراض الصدرية من المستشفيات العامة نظرا لان العلاج بها يستمر لفترات طويلة. ولو وجدت مستشفى خاص فإنها تكلف المريض كثيرا.

4.2 العيادات الخاصة:

وهي المستشفيات الغير حكومية والتي يملكها الافراد او الشركات الخاصة، او الجمعيات والمؤسسات الخاصة ونستعرض بعضها:

- **مستشفيات بأسماء الأطباء:** وهذه المستشفيات تحمل أسماء أصحابها من الأطباء، او الأساتذة المشهورين في العلاج الطبي، وهذا النوع يعمل على أساس السمعة والخدمة الجيدة، ومقابل اتعاب ومصاريف مرتفعة نسبيا.

- **مستشفيات الجمعيات:** وهذه المستشفيات عادة ما تنشأ بواسطة جمعية خيرية او تكون خدماتها بأجور زهيدة وتحصل على تبرعات او هبات من جهات مختلفة.

- **المراكز الطبية:** تنشئ هذه المراكز الطبية للعلاجات السريعة، وكذلك بغرض الربح او تحقيق أرباح عالية من تلك الخدمات الطبية، و الدليل على ذلك ان ملاك المراكز الطبية بعضهم لا صلة لهم بالطب وينظرون إلى هذه العملية على أنها استثمار يجب أن يحقق العائد المطلوب وهم في نفس الوقت يستعينون بأطباء من مختلف التخصصات، وكذلك هيئة تمريض وعمالة بأجور منخفضة نسبيا، ويلاحظ أن هذه المراكز الطبية اذا لم تدار بمهارة و محافظة على مستوى الخدمات سرعان ما ينصرف عنها المرضى و يلجؤون إلى أماكن أخرى وهذا يماثل السبب في انخفاض مستوى الخدمة الطبية في المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة و هيئاتها.

- **المستشفيات ذات المستوى الممتاز:** وهذا النوع من المستشفيات ظهر حديثا بعد سياسة الانفتاح الاقتصادي، وعادة ما تأخذ شكل شركة ذات مسؤولية محدودة، أو مساهمة بالحصص، ويشترك فيها بعض الأطباء المعروفين بحرص تأسيس.

- **مستشفيات القوات المسلحة:** وهذه المستشفيات خاصة بضباط وافراد القوات المسلحة، وفي بعض الحالات تستقبل بعض الشخصيات العامة، أو تقوم بعلاج أسر وعائلات الضباط.

5.2 المستوصفات:

وهي نوع من المستشفيات الصغيرة التي لا تحتوي على غرف لإيواء المرضى، وتقتصر الخدمة فيها على الكشف الطبي ووصف العلاج للمريض وانصرافه دون حجز، وهي وحدة علاجية سريعة ومحدودة الخدمات. وينتشر هذا النوع في بعض دول شمال إفريقيا مثل الجزائر وتونس والمغرب، على اعتبار أن هذه المستوصفات أصلح للعمل في القرى والنجوع المتباعدة.

المطلب الثاني: وظائف المؤسسات الصحية واهدافها:

للمؤسسة الصحية عدة وظائف تقوم بها ومن خلالها تحقق أهدافها المرغوبة.

1. وظائف المؤسسات الصحية:

يمكن إيجاز الوظائف الأساسية للمستشفيات في النقاط التالية:

✓ الأبحاث الطبية والاجتماعية:

ويمكن تقسيم البحوث الطبية التي تقوم بها المستشفيات إلى بحوث طبية ولبحوث إدارية، وتشمل الأولى الفحوصات والبحوث المخبرية التي تتطلبها عملية علاج المرضى، أما البحوث الإدارية فتتضمن مدى واسع يشمل كافة الأنشطة والخدمات التي تدعم الرعاية الطبية كالبحوث الإدارية وبحوث التمريض وخدمات الطعام والتدبير المنزلي وغيرها، وللقيام بالمهمة البحثية الطبية تحتاج المستشفيات إلى موارد وإمكانات متعددة تشمل الأطباء المتخصصين لقيادة برامج الأبحاث، والعناصر البشرية المساعدة من باحثين وفنيين وعلماء وغيرهم. 1

✓ التدريب والتعليم:

يفرض التطور في التقنيات و العلوم الطبية ضرورة تطوير مهارات و خبرات كافة العاملين المتخصصين في مختلف مجالات المهن الطبية و الصحية من خلال التعليم و التدريب المستمر ، و تمثل المستشفيات بطبيعتها ، وعلى وجه الخصوص المستشفيات التعليمية و الجامعية بما تملكه من إمكانيات وتجهيزات ، مراكز تدريب عملية للأطباء و أجهزة التمريض و الفنيين و الاخصائيين، كما انها تمثل مراكز متميزة لتنمية معلوماتهم عن الامراض المختلفة وطرق علاجها و العقاقير المناسبة لها، كما أنها تساهم في تزويد أعضاء الهيئات الطبية و الهيئات المساعدة بالمهارات الازمة للتفاعل النفسي و الاجتماعي للمرضى ، ومن ثم تسهيل مهامهم في تشخيص المشاكل الصحية الفردية وعلاجها . وإضافة الى ما سبق فإن وجود المتخصصين في المجالات المختلفة يساهم في نقل نتائج الممارسات والتجارب السابقة إلى الخرجين الجدد من الأطباء والمرضى وتبادل المعلومات معهم وهو الامر الذي قد يعتذر تحقيقه خارج المستشفيات. 2

✓ توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية الازمة للنهوض بصحة المجتمع: تساهم المستشفيات بشكل أو بآخر

في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية عن طريق العيادات المتعددة الخدمات والمراكز الصحية وقاعات العلاج، ففي هذه الوحدات الصحية القاعدية يتم توفير عناية شاملة ومستمرة للمريض وتنسيق أمور رعايته مع العيادات المتخصصة التي تقدم رعاية طبية ذات مستوى عالي. 3

2. أهداف المؤسسات الصحية:

هناك العديد من الأهداف للمؤسسة الصحية (المستشفى والمركز الصحي) تختلف باختلاف القطاع الذي تتبع إليه تلك المؤسسة (قطاع خاص أو قطاع حكومي)، وحتى ضمن القطاع الواحد تختلف باختلاف نوعية الخدمة

1 فريد توفيق نصيرات (2012)، "إدارة المنظمات الرعاية الصحية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ص120

2 عبد العزيز مخيمر ومحمد الطعامة(بدون سنة النشر)، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (مفاهيم وتطبيقات)"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص ص 9-10.

3 ليلي بو حديد (2014)، "التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية"، جامعة باتنة، الجزائر، عدد 01، ديسمبر، ص 138.

المقدمة وتختلف الأهداف أيضا باختلاف العديد من العوامل وبغض النظر عن هذه الاختلافات فإن الأهداف العامة للمؤسسة الصحية هي: 1

- توفير أقصى ما يمكن من خدمات طبية، وتمريضية للمصابين من أجل شفائهم.
- تدريب وتعليم العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والمهن الطبية المساندة.
- توفير أقصى ما يمكن من الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية الأولية.
- إجراء البحوث والدراسات الحيوية بمختلف جوانب الصحة.
- تحقيق نسبة من الأرباح لمؤسسات القطاع الخاص، والتركيز على تقديم الخدمة دون النظر للتكاليف لمؤسسات القطاع العام.
- أهداف أخرى خاصة بالمؤسسة الصحية، تتسم بالخصوصية.

المبحث الثالث: ماهية صيدليات المستشفى

تعتبر الصيدليات ركيزة العمل في المستشفيات لما توفره من أصناف دوائية مختلفة لضمان رعاية صحية جيدة للمرضى المتواجدين بالمستشفى.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للصيدلية

تلعب الصيدلية دورا رئيسيا في توفير الرعاية الصحية حيث أنها تعمل على تقديم كافة الادوية والمساعدات الطبية اللازمة للمرضى.

1. تعريف الصيدلية:

تعددت التعاريف المتعلقة بالصيدلية وستنطرق إلى أهم التعاريف:

هي علم يهتم بتصميم الادوية وتحضيرها وتوزيعها، يأخذ هذا التوزيع في الاعتبار التفاعلات الدوائية المحتملة بين الجزئيات الكيميائية أو حتى التفاعلات مع المنتجات الصالحة للأكل، كما يسمح بالتحقق من الجرعات او مواعع الاستعمال الممكنة، وهي فرع من فروع علم الاحياء والكيمياء والطب في نفس الوقت. 2

ويشمل نطاق ممارسة الصيدلة الأدوار التقليدية مثل تركيب الأدوية وصرفها، كما يتضمن أيضاً خدمات أكثر حداثة تتعلق بالرعاية الصحية، بما في ذلك الخدمات السريرية، ومراجعة الأدوية من أجل السلامة والفعالية، وتوفير معلومات خاصة بالأدوية. 3

1صلاح محمود ذياب (2009)، "إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة"، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، ص ص 34-35.

2https://fr.wikipedia.org/wiki/Pharmacie.(05/04/2022) 22.23.

3https://www.sidra.org/ar/education/learning-development/nati.(06 /04 / 2022) 18.24.

من خلال ما سبق يمكن تعريف الصيدلية على أنها "علم يهتم بتحضير وتوزيع الادوية يهدف الى ضمان وتوفير وتأمين استخدام الادوية استخداما امنا وصحيا"

2. أنواع الصيدليات:

توجد أنواع عدة للصيدليات منها: 1

- الصيدلية العامة (صيدلية المجتمع):

وهو مكان تمارس فيها مهنة الصيدلة بالإضافة الى مهنة البيع، الا انه هناك اتجاه لتدريب فنيين للقيام بمهمة صرف الادوية، على ان يتفرغ الصيدلي للاتصال بالمرضى، وتباع في الصيدليات العامة المنتجات التي تباع في السوبر ماركت من أدوات التجميل ومنظف الشعر والأدوات المكتبية والحلوى وبعض الوجبات الخفيفة بالمثل.

- الصيدلية السريرية (الإكلينيكية):

هو فرع من فروع علم الصيدلة، ويختلف عن مفهوم الصيدلة التقليدية من حيث القيام بصرف الدواء الذي يصفه الطبيب للمريض حيث ينظم الصيدلي الذي يوصف بالصيدلي السريري على فريق العلاج الطبي المكون من الطبيب وهيئة التمريض حيث يكون مختصا بالجانب الدوائي.

3. مهام الصيدلي:

يقوم الصيدلي بنشاطات كثيرة تتضمن التالي ولا تتحدد به: 2

- صرف الادوية للمرضى بناء على وصفة طبية.
- شرح طريقة استخدام الدواء.
- التشاور مع الأطباء وغيرهم من العاملين في الرعاية الصحية في اختيار الدواء، وجرعتها، وتداخلاتها الدوائية واعراضها الجانبية.
- إدارة ومراقبة ظروف وسائل تخزين الادوية.

يمكن للصيدلي تأمين خدمات متخصصة لأقسام معينة بحسب اختصاصه، فبعض الصيادلة متخصصين في الاضطرابات النفسية، او في التغذية الوريدية، او في الأورام، او في الصيدلة النووية، او في المعالجة الدوائية، يقوم بعض الصيادلة بتقديم خدمات لا علاقة لها بالرعاية الصحية.

المطلب الثاني: عموميات حول صيدلية المستشفى

لصيدلية المستشفى أهمية كبيرة وفعالة في القيام بالخدمات الصحية فهي المصدر الرئيسي لجميع الأدوية التي يحتاجها موظفين المؤسسة الصحية لتقديم خدماتهم.

1. تعريف صيدلية المستشفى:

تعددت التعاريف المتعلقة بصيدلية المستشفى وستطرق الى أهم التعاريف:

1[https://www.feedo.net/MedicalEncyclopedia/MedicalServices/Pharmacies.htm.\(05/04/2022\)14.50](https://www.feedo.net/MedicalEncyclopedia/MedicalServices/Pharmacies.htm.(05/04/2022)14.50)

2[https://m.marefa.org/.\(07/04/2022\)19.39](https://m.marefa.org/.(07/04/2022)19.39)

هي صيدلية توجد عادة داخل مبنى المستشفى، تخزن مجموعة واسعة من الأصناف الدوائية، وهي الأدوية للمرضى المقيمين بالمستشفى فقط وبعضها يقدمها لمرضى العيادات الخارجية، لا تقوم هذه الصيدلية ببيع الأدوية لعامة الناس، ولا تقدم الاستشارات الدوائية لهم.¹

هي تلك الصيدليات التي توجد داخل مبنى المستشفى، ويخزن بها كم كبير من الأدوية بمختلف أنواعها وقد توجد بها أنواع غير متوفرة في الصيدليات العامة، ونجد اختلافها عن الصيدليات العامة، أن الأولى تتعامل مع الأمور المختصة بإدارة الدواء أما الصيدليات العامة فهي تختص بالتعامل مع المستهلكين وإدارة العمل. دائما ما يشار إلى هذه الصيدليات بالصيدليات السريرية والكلينيكية، والتي تعمل في مختلف مجالات الصيدلة المتعلقة ب: الأمراض المعدية والعناية الحرجة وطب الطوارئ والتسمم والصيدلة النووية وإدارة الألم والطب النفسي وطب الأعشاب وإدارة الصرع والاضطرابات العصبية وطب الأطفال وحديثي الولادة وغيرها من المجالات المتعددة الأخرى.²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف صيدلية المستشفى على أنها: "صيدلية توجد داخل المستشفيات تخزن وتحتوي على جميع أنواع الأدوية المستخدمة في الخدمات الصحية من أجل توفيرها عند الحاجة إليها ولها أنواع كل نوع يحتوي على أدوية خاصة بقسم معين.

تقسم صيدلية المستشفى إلى عدة وحدات في كثير من المستشفيات، وهي:3

- الصيدلية الخارجية.
- الصيدلية الداخلية.
- وحدة تحضير المحاليل الوريدية والأدوية السرطانية.
- صيدلية الإسعاف والطوارئ.
- وحدة إعادة التعبئة.
- وحدة تحضير المستحضرات والتركيبات الصيدلانية.
- وحدة الأدوية المخدرة والأدوية المراقبة.
- وحدة معلومات الأدوية والسموم.
- وحدة السلامة الدوائية.
- مستودع الأدوية.

2. الفرق بين صيدلية المجتمع وصيدلية المستشفى:

تشمل خدمات الصيدلة توفير جميع الادوية والمستلزمات الطبية الضرورية في المستشفى وتحديد احتياجات المستشفى من الادوية وتخزينها وإعادة توزيعها على الصيدليات في اقسام المستشفى، وعلى الأقسام الطبية بغرض

1<https://ar.wikipedia.org/wiki/>. (18/03/2022) 16.20.

2<https://www.feedo.net/MedicalEncyclopedia/MedicalServices/Pharmacies.htm>.(18/03/2022) 16.46.

3<https://ar.wikipedia.org/wiki/>.(18/03/2022) 16.20.

تغطية احتياجات المرضى على اسرة الشفاء، وبالتالي فإن وجود صيدلية مركزية للمستشفى أمر ضروري وكذلك صيدليات فرعية حسب كثافة إعداد المرضى والمراجعين ومن الضروري تصميم صيدليات داخل المستشفى وإنشاءها. صيدلية المستشفى مسؤولة عن توفير الأدوية في جميع أقسام المؤسسة الصحية مثل المواد والمعدات الجراحية، المطهرات، المواد المستخدمة في التخدير، الأطراف الاصطناعية... الخ.

- مسؤولة عن ضمان وصول الدواء الى المريض.
- مسؤولة عن تعقيم جميع المعدات الجراحية قبل تسليمها.
- صيدلية المستشفى هي وحدة أساسية ومهمة جدا لا يمكن الاستغناء عنها، فهي مسؤولة عن توفر كل الأدوية والمعدات.1

يمكن التمييز بين صيدلية المستشفى وصيدلية المجتمع من خلال ما يلي:

جدول رقم (01): الفرق بين صيدلية المجتمع وصيدلية المستشفى

صيدلية المجتمع	صيدلية المستشفى
تعود ملكيتها لصيدلاني مؤهل ومرخص لفتح صيدلية في مكان ما ضمن شروط وزارة الصحة والنقابة.	يكون ترخيصها ضمن ترخيص المستشفى.
تستقبل أي مريض من جميع المدن المجاورة.	تستقبل الحالات التي صرف لها الدواء من خلالها.
تنتشر في جميع المناطق والمدن والقرى.	متواجدة داخل المستشفى أكثر من صيدلية ويكون في كل صيدلية صيدلاني مسؤول.
تحتوي على أكثر من نوع تجاري للمادة العلمية.	لا تحتوي على أكثر من نوع تجاري للمادة العلمية نفسها لأن الأطباء داخل المستشفى يقومون بوصف الدواء المتوفر في صيدلية المستشفى.
تجبر المريض على شراء العلبة كاملة.	لا تجبر المريض على شراء العلبة كاملة في حال كان لا يحتاجها كاملة.
مجالها أوسع فهي تحتوي على جميع أنواع الفيتامينات والكريمات الخاصة بالبشرة، مستحضرات التجميل، لوازم الأطفال من حليب وحفاظات.	تحتوي على أنواع أدوية لا تتواجد في صيدليات المجتمع عادة منها أدوية التخدير العام وأدوية علاج السرطان وغيرها.

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على: 37: 18 (16/03/2022) Ijeb.com/

تعمل صيدلية المجتمع على تقديم خدماتها لكافة الأفراد، حيث يعتبر مجالها أوسع من حيث الأدوية مقارنة مع صيدليات المستشفى والتي تحتوي على أدوية تكون غير متوفرة في صيدليات المجتمع بالإضافة إلى أنها تتعامل مع المرضى النزلاء في المستشفى فقط.

خلاصة الفصل:

تعد الخدمة عمل أو إنجاز غير ملموس وأحياناً غير مرئي والذي عند شراؤه ليس بالضرورة تنتقل فيه ملكية ما ونحصل من خلاله على منفعة وقيمة مضافة، كما أنها تتميز بمجموعة من الخصائص: (اللاملموسية، التلازم، التنوع، عدم ملكية الخدمة، القابلية للتلاشي) حيث تعتبر هذه الخصائص رئيسية بالنسبة لها كما أنها تتميز بعدة خصائص ثانوية، تكمن أهميتها في ضمان الرعاية الصحية وزيادة نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمات، ارتفاع مستويات الدخل في الكثير من دول العالم... إلخ

كما تعبر الخدمة الصحية عن المنافع الصحية التي يحصل عليها المريض واعتبارا بمستوياتها تنقسم إلى الرعاية الصحية الأولية، الرعاية الصحية الثانوية، الرعاية الصحية الثالثة "التخصصية"، والرعاية الصحية الرابعة "التأهيلية خدمات رعاية طويلة الأمد".

والذي يضمن تقديم هذه الخدمات الصحية هي مؤسسات صحية تختلف تسمياتها (المستشفيات الحكومية، المستشفيات الجامعية، المستشفيات المتخصصة والعيادات الخاصة) لكن هدفها واحد هو توفير الرعاية الصحية الأولية التي تضمن الرعاية الصحية للمجتمع.

تنزود هذه المؤسسات الصحية بمختلف الأصناف الدوائية من صيدليات تعتبر ركيزة العمل لضمان رعاية صحية جيدة للمرضى المتواجدين بالمستشفى، كما تلعب دورا فعالا في تسيير المواد الصيدلانية.

الفصل الثاني:

الصيدلية الالكترونية للمستشفيات و دورها في تحسين
الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

تمهيد

نظرا للتطور السريع الذي افرزته التغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال زادت أهمية استخدام الأنظمة الالكترونية في الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية من اجل تسهيل اجراء المعاملات من جهة والاهتمام بصحة المريض من جهة أخرى، فكلما كانت البيانات متوفرة بصورة دائمة عن طريق نظام إلكتروني، كان استدراك المشاكل والمخاطر أسرع خاصة ما تعلق منها بصحة المريض التي تعتبر أولوية قصوى للمؤسسة الصحية. وقد اولت العديد من المؤسسات الصحية العربية والدولية اهتماما بالغا بالنظام الالكتروني في القطاع الصحي مما أدى إلى بناء نماذج لصيدليات الكترونية ناجحة أصبحت مرجعا موثوقا ودليلا فعالا على نجاح الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية من خلال ما توفره من فوائد ومزايا لكافة الفاعلين والمستفيدين من الخدمات الصحية وخاصة المرضى.

وهو ما أدى بنا إلى تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الصيدلية الالكترونية للمستشفيات.

المبحث الثاني: نماذج رائدة للصيدلية الالكترونية والدروس المستفادة بالنسبة للجزائر.

المبحث الثالث: دور تطبيق الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية ومتطلبات نجاحها.

المبحث الاول: الصيدلية الالكترونية للمستشفيات

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

تبرز أهمية اعتماد الجانب الالكتروني في المعاملات الى كفاءته وفعاليته في جوانب عدة، اذ انه يعزز مواكبة التطور التكنولوجي مما يخدم المصلحة المشتركة، ومن هذا المنظور فان فكرة الصيدلية الالكترونية تعبر عن نموذج هام لمسايرة التكنولوجيات الحديثة خاصة في المستشفيات.

المطلب الأول: مفهوم الصيدلية الالكترونية

يشتمل مفهوم الصيدلية الالكترونية على استغلال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في القطاع الصحي بشكل عام وفي الأدوية بشكل خاص بتطبيقات كثيرة من أهمها إدارة المعلومات الطبية، وإدارة الصيدلية والأدوية من خلال جمعها وتخزينها الى جانب معالجتها أوتوماتيكيا والبحث عنها واسترجاعها.

هذا ما يوفره تطبيق خدمة الصيدلية الالكترونية الذي يحتوي على المعلومات والبيانات الطبية الخاصة بكل دواء، حيث يتمثل هدفها الرئيسي في توفير مساحة يمكن عن طريقها إدارة الأدوية وتنظيمها واختصار الزمن الضائع والجهد في اجراء عملية البحث والاستعلام عن الادوية وعرض التقارير الأنية بسرعة وفعالية، كذلك تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمريض.1

الصيدلية الإلكترونية هي مجال جديد يوفر موارد و فرصا جديدة مما يجعل الاعمال الصيدلانية جذابة وسهلة التنفيذ ويفضل توفيرها الوقت للصيدلي اصبح بإمكانه التفاعل مع المرضى من خلال إعطاء نصائح عن كيفية شرب الادوية ، موانع الاستعمال و الاكل الملائم... إلخ ، مما يؤدي الى تقديم رعاية بجودة عالية داخل المستشفى العمومية و تمكن من تقييم أدائها، أيضا تتيح الوصول السريع الى الادوية دون بذل جهد كبير في البحث عنها، و اختيار الادوية بشكل امن و سليم مع ضمان عدم الوقوع في الأخطاء، علاوة على ذلك تم تطبيقها لتحسين إدارة ملف سلامة الادوية و التحول الشامل من الطريقة التقليدية التي تعتمد على استخدام الملفات الورقية الى التحول الرقمي باستخدام الكمبيوتر... إلخ . بالإضافة الى انها تقلل من تعب الطبيب من خلال مشاركة كل من الصيدلي والمرضى معه في الخدمات الصحية وهذا ما يجعلها ذات جودة عالية وتحقق نتائج أفضل.2

من خلال المفاهيم السابقة يمكن تعريف الصيدلية الالكترونية على انها " صيدلية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال استخدامها لنظام إلكتروني يمكنها من تخزين كافة البيانات المتعلقة بالأدوية والمعدات المتواجدة بها وتوفير الوقت لكل من الطبيب والصيدلي إضافة الى انها تقلل الأخطاء الطبية وتهدف كذلك إلى تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمريض".

1Repository.neelain.edu.sd. (7/03/2022) ،13:22.

2Ernest Tambo and others, digital pharmacy and pharmacovigilance ecosystem in Africa: perceptions and opportunities, European journal of pharmaceutical and medical research, 2015, www.ejpmr.com,p88.(8/03/2022),16:10.

المطلب الثاني: مميزات نظام الصيدلية الالكترونية للمستشفيات

تعتمد الصيدلية الالكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تتطلب إنشاء نظام خاص بها لتسييرها والقيام بمختلف عملياتها.

يمكن النظام الطبيب من الاطلاع على التاريخ الدوائي الكامل للمريض و أصناف و كميات الادوية التي تم وصفها و صرفها و إعطائها له الى جانب موقع وصفها، الامر الذي يسهل من عملية مراجعة سجل المريض، إضافة الى معرفة الطبيب الذي قام بوصف الادوية و الصيدلاني الذي قام بصرف الادوية و المرض الذي قام بإعطاء الادوية ما يسهل من عملية التواصل بين مختلف افراد الفريق الذي قدم الرعاية الصحية للمريض، لافتا الى انه بإمكان الطبيب القيام بإعادة وصف الادوية، وبالتالي يسهل على الطبيب و يوفر من وقت استخدامه للنظام و كذلك من وقت انتظار المريض، كما يضمن الدقة في عملية الوصف.

- نظام الوصفات الالكترونية يدعم سلامة و امان عملية الوصف الدوائي والذي يتضح جليا من خلال تنبيه الطبيب لأية مضاعفات دوائية مثل التفاعلات الدوائية، والجرعات المسموح بها وازدواجية الادوية الموصوفة، وكل هذا يضمن صحة المريض.

- يمكن الطبيب من توثيق أية معلومات عن حساسية المرض اتجاه أي نوع من الادوية او الأغذية مما يساعد غيره من مهنيي الرعاية الصحية من الاطلاع عليها واتخاذ اللازم حيالها في كل مراحل الرعاية الطبية المقدمة للمريض و يوفر المعلومات للطبيب وغيره من مهنيي الرعاية الصحية عن مختلف الادوية، وذلك من خلال منشورات جاهزة تم تحميلها من على النظام او من خلال تمكين الطبيب من الولوج لأي موقع الكتروني يوفر المعلومات الطبية اللازمة من خلال النظام.

- يسهل على الطبيب عملية الوصف الدوائي من خلال البحث عن الادوية واختيارها عن طريق محرك بحث يتقبل ادخال الادوية بالاسم العلمي او التجاري كما و يبين الأصناف المخزنة في هيئة الصحة و يسمح للطبيب بتكوين قائمة مفضلة من الادوية التي يقوم الطبيب بوصفها بشكل متكرر مما يوفر الوقت والجهد اثناء عملية الوصف الدوائي.

- مزود بقائمة إرشادات متعددة يستطيع الطبيب من خلالها اختيار إرشادات استخدام الدواء من الجرعة المحددة و فترة العلاج و أي إرشادات خاصة أخرى الامر الذي يسرع من عملية وصف الادوية و يقلل من مدة

انتظار المريض، و يسمح للطبيب بتوثيق أية ملاحظات موجهة اما للممرض او الصيدلاني و ذلك لأخذها بعين الاعتبار اثناء عملية صرف الادوية للمريض، خاصة و أن النظام يحتوي على السجل الدوائي الكامل للمريض و الذي يتضمن كافة الادوية التي تم وصفها للمريض منذ أول زيارة مسجلة للمريض في نظام الصيدلية الالكترونية، كما و يمكن الولوج اليه بسهولة من قبل جميع مهنيي الرعاية الصحية المصرح لهم بذلك، مما يتيح لهم تحقيق عدد من الجوانب الايجابية.

- نظام صرف الادوية الالكترونية الذي تم تطبيقه، يمكن الصيادلة من صرف الادوية المصروفة للمريض بشكل يضمن سلامة المريض ودقة المعلومات المقدمة له وذلك من خلال قاعدة بيانات واحدة تضم تطابق الادوية الموصوفة والمصروفة وتنبه الصيادلة أثناء عملية صرف الادوية حول أي تداخلات دوائية او تكرار دوائي او تجاوز الجرعة المحددة من خلال التنبيهات الدوائية التي يصدرها النظام، اضافة على خاصية قائمة العمل التي يتضمنها النظام وتضمن سرعة صرف الادوية.

- عرض الوصفات: مجرد قيام الطبيب بوصفها وذلك بترتيب يضمن تتابع الوصفات بناء على وقت وصفها من قبل الأطباء حيث تسمح هذه الخاصية للصيادلة بتحضير الادوية قبل وصول المريض و صرفها للمريض حين وصوله فوراً ما يساهم وبشكل فاعل في تقليل وقت انتظار المرضى وفي كثير من الأحيان عدم انتظارهم مطلقاً نظراً لجاهزية الادوية، كما يوفر النظام خاصية طباعة ملصقات إرشادات الادوية والتي توفر من وقت تجهيز الادوية كما وتضمن صحة الارشادات المقدمة للمريض ووضوحها مع إمكانية طباعتها بالعتين العربية والإنجليزية.¹

- النظام يمكن مزودي الرعاية الصحية (المرضى) من توثيق الادوية التي يتم إعطائها للمريض بشكل يضمن دقة عملية إعطاء الدواء و يعزز من السلامة الدوائية ، حيث ان النظام يبين عدد الجرعات التي يجب إعطائها مع تحديد اوقاتها، كما و يوفر نظام ترميز لوني يبين الادوية التي انا موعد إعطائها و تلك التي قد فات موعد إعطائها مما يتيح ضبط لعملية إعطاء الادوية و يقدم النظام تقرير دوري حول الادوية التي انا موعد إعطائها لجميع المرضى المتواجدين في القسم، مما يسهل على العاملين و يوفر الوقت و الجهد ويسمح بإدارة أفضل للموارد المتاحة و يضمن من عملية إعطاء الدواء في الوقت المحدد، وأشار الدكتور السيد إلى ان النظام ساعد مزودي الرعاية الصحية من

طلب الادوية من الصيدلية الكترونيا مما وفر الوقت والجهد، كذلك ساهم تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمريض.1

- يوفر ضبطا دقيقا للمخزون الدوائي ، حيث ان النظام لا يسمح بطلب ادوية خارج القائمة المعتمدة ، كما لا يسمح بتجاوز الكميات المحددة لكل قسم ، مرتبط الكترونيا (مدمج) مع نظام تخطيط الموارد الحكومية ، الامر الذي سمح لموظفي الصيدلية من طلب الادوية الكترونيا من المخازن الرئيسية من خلال نظام الصيدلة الالكتروني دون الحاجة الى ادخال طلبات الادوية باستخدام نظامين مما يوفر وقت و جهد العاملين، حيث يساهم بشكل كبير و أساسي في ضبط و مراقبة الادوية و مخزونها ، و يوفر مراقبة افضل و ادق لمخزون الادوية من خلال إمكانية عرض جميع التحركات التي أجريت على أي صنف من الأصناف، لافتنا ان يعطي تقارير مختلفة حول مختلف أوجه الإدارة الدوائية مما يعزز من ضبط حركة الادوية و يوفر مراقبة افضل لعملية الاستهلاك الدوائي وذلك حفاظا على صحة المريض.

- يساهم نظام الصيدلية الالكتروني في توفير سجل دوائي شامل للمريض يمكن الوصول اليه والاطلاع عليه من قبل أي من مهنيي الرعاية الصحية، مما يوفر الوقت والجهد ويعزز من جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض خاصة وانه يضمن عدم تكرار صرف الادوية ذاتها للمريض نفسه من عدة جهات في الوقت نفسه، ويضمن الاستهلاك الأمثل للموارد المتاحة وتسريع من عمليات صرف الادوية.

- كما يساهم تحسين نوعية الخدمة الصحية المقدمة للمريض من خلال الارتقاء بمستوى الرعاية الصيدلانية المقدمة و ضمان امان و سلامة المريض لما لهذا النظام من فوائد جمّة و انعكاسات إيجابية على مجمل الإدارة الدوائية في الهيئة ومنها على سبيل المثال لا الحصر التقليل و بشكل كبير من الأخطاء الطبية سواء الناجمة عن وصف الادوية او صرفها او إعطائها للمرضى ، خاصة و ان النظام يتميز بخاصية التحذير الاكلينيكي الالكتروني لكل من الطبيب و الصيدلي و التي بدورها تنبه عن وجود أي تداخلات طبية او تكرار علاجي كما ان النظام مدمج بنظام ادخال المرضى ، الامر الذي يمكن الطبيب من الولوج اليه دون الحاجة للخروج من نظام ادخال المرضى مما يوفر وقت و جهد الاطباء كما و يدعم دقة و أمان الرعاية الصحية المقدمة.

المبحث الثاني: نماذج رائدة للصيدلية الالكترونية والدروس المستفادة بالنسبة للجزائر

1مرجع سبق ذكره (8/03/2022),6:00 <https://al-ain.com/article/dubai-health-preparations-launch-smart-pharmacy>.

قامت العديد من الدول بتطبيق نماذج للصيدلية الالكترونية في مستشفياتها وستقوم بعرض أهمها في هذا المبحث.

المطلب الأول: نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات دبي، أبوظبي والمملكة العربية السعودية

قامت كل من دبي، أبوظبي والمملكة العربية السعودية بتطبيق نموذج الصيدلية الالكترونية.

1. نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات دبي:

قامت دبي بتبني فكرة الصيدلية الالكترونية وتطبيقها في عدة مستشفيات.

أ) أهداف النموذج:

يهدف هذا النموذج إلى ما يلي:

- ✓ يهدف إلى تسريع عملية صرف الأدوية للمرضى بشكل يضمن السلامة الدوائية والكفاءة العالية.
- ✓ توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الموظفين ويضمن دقة الصرف الدوائي للمرضى الداخليين إلى جانب ضبط الكميات المصروفة.
- ✓ تقليل نسبة الأخطاء الطبية والوقاية منها والارتقاء بالمحصلات العلاجية للمرضى
- ✓ تسهيل عملية مراجعة سجل المريض.
- ✓ تسهيل عملية التواصل بين مختلف أفراد الفريق الذي قدم الرعاية الصحية للمريض.
- ✓ تقليل وقت انتظار المريض.
- ✓ ضمان الدقة في عملية وصف الدواء.
- ✓ تمكين مزودي الرعاية الصحية من طلب الأدوية من الصيدلية إلكترونياً مما وفر الوقت والجهد.
- ✓ يهدف الى ضبط المخزون الدوائي بشكل دقيق، حيث إن النظام لا يسمح بطلب أدوية خارج القائمة المعتمدة، كما لا يسمح بتجاوز الكميات المحددة لكل قسم.
- ✓ تحسين نوعية الخدمة وضمان سلامة وأمان المريض.1
- ✓ خفض وقت الانتظار في عملية صرف الدواء.
- ✓ تحقيق أعلى درجات الدقة في تسليم المرضى والمتعاملين الوصفات الطبية المقررة.2
- ✓ ابتكار المزيد من الوسائل والخدمات الذكية، والاعتماد على أحدث التقنيات، ووفق أعلى المعايير العالمية التي تكفل سلامة وأمنوية الدواء ودقة وسرعة صرفه.
- ✓ تحسين رحلة المتعاملين داخل منشآتها الطبية، وتحقيق رضاهم وسعادتهم.

1<http://hattpost.com/>. (9/03/2022), 17:25.

2<https://al-ain.com/article/dubai-health-preparations-launch-smart-pharmacy>.(9/03/2022),8:00.

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

- ✓ القضاء على فترة انتظار صرف الدواء وخفضها إلى أقصى الحدود الممكنة.
 - ✓ خفض معدلات انتظار الدواء في جميع مستشفيات الهيئة لأقل من دقيقة.1
- (ب) خصائص النموذج:

يتميز نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات دبي بعدة خصائص تتمثل في:2

- ✓ النظام يوفر خاصية صرف الأدوية بنظام الجرعة الأحادية.
- ✓ النظام المطبق في الهيئة يمتاز بخاصية فريدة تتمثل في التحذير الإكلينيكي الالكتروني لكل من الطبيب والصيدلي، والتي بدورها تنبه عن وجود أي تداخلات طبية أو تكرار علاجي ما.
- ✓ النظام يمكن الطبيب من الاطلاع على التاريخ الدوائي الكامل للمريض وأصناف وكميات الأدوية التي تم وصفها وصرفها وإعطائها له إلى جانب موقع وصفها.
- ✓ النظام يدعم سلامة وأمان عملية الوصف الدوائي.
- ✓ النظام يسمح بتوثيق الأدوية التي يتم إعطاؤها للمريض بشكل يضمن دقة عملية إعطاء الدواء ويعزز من السلامة.

- ✓ الدوائية النظام يبين عدد الجرعات التي يجب إعطاؤها مع تحديد أوقاتها.
- ✓ يوفر الوقت والجهد ويسمح بإدارة أفضل للموارد المتاحة.
- ✓ النظام يضمن عملية إعطاء الدواء بالوقت المحدد.

(ج) آليات عمل النموذج:

تتمثل اليات عمل هذا النموذج في:

- ✓ استخدام تقنية التحذير الإكلينيكي.
- ✓ الاعتماد على نظام الجرعة الأحادية.
- ✓ يعتمد النظام على قاعدة بيانات حول مختلف الأدوية وكل ما يخص المرضى.
- ✓ نظام الصيدلية الالكترونية مرتبط الكترونياً (مدمج) مع نظام تخطيط الموارد الحكومية.3

1[https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.\(13/03/2022\),14.30](https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.(13/03/2022),14.30).

2[http://hattpost.com\),11.30](http://hattpost.com),11.30).

3 مرجع سبق ذكره.

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

✓ ان قطاع الصيدلة يمثل أحد أهم مسارات التحول التي تشهدها الهيئة على طريق مكننة أنظمتها وخدماتها، وربطها بأفضل التجهيزات والتقنيات والتطبيقات الذكية، لا سيما على مستوى الخدمات الصيدلانية التي تلمس الحاجة الأساسية للمرضى.

✓ استحداث نظام "الباركود" في جميع معاملات الصيدلة والدواء بمستشفيات الهيئة ومراكزها الصحية.

✓ هيئة الصحة تخطت جميع المراحل النمطية والمألوفة لعمليات صرف الدواء الورقية، حيث أصبح لكل صنف من أصناف الأدوية "باركود"، وهو ما خفض احتمالات الخطأ في صرف أي دواء إلى الصفر، إضافة إلى تحقيق أعلى معايير سلامة الأدوية المتبعة عالمياً.

✓ نظام الباركود وفر حزمة من الحلول الشاملة والذكية في عمليات ادارة قطاع الصيدلة وصرف الدواء، معتمداً في ذلك على المعيار العالمي لنظام الباركود المركزي وهو النظام العالمي الاكثر انتشارا المطبق من قبل أغلبية المراكز الصحية.1

✓ الصيدليات مرتبطة بأعلى أنظمة ال (باركود) في العالم، والتي تكفل صرف الدواء بدقة وبشكل آمن ومن دون أخطاء، الأمر الذي يضمن للمريض صرف الدواء الصحيح بذات المقدار والجرعة المعتمدة من الطبيب المختص، ناهيك عن السرعة في صرف الدواء.

✓ استخدام أحدث التقنيات في العالم، وبواسطة منظومة متطورة ومتكاملة، تحفظ الدواء وتضمن سلامته في جميع المراحل من النقل والتخزين حتى يصل الدواء إلى المريض بشكل آمن.

✓ تستحوذ هيئة الصحة بدبي على سلسلة التبريد، التي تعد الأفضل عالمياً لضمان سلامة وجودة وفاعلية الأدوية.

وتشتمل سلسلة التبريد الذكية على أجهزة كمبيوتر لوحية توضع على ثلاجات الأدوية والغرف المبردة لحفظها، حيث تقوم هذه الأجهزة بتسجيل وتوثيق درجة الحرارة بشكل آلي ومستمر، وعرض البيانات فوراً على شكل رسم بياني يبين حدود درجة الحرارة الصحيحة ويوثقها، إلى جانب إرسال إنذار صوتي وعن طريق رسائل نصية أو بريد الكتروني في حال تجاوزت درجة الحرارة الحدود المطلوبة، كما أنها تقوم بإعطاء تقارير إلكترونية كاملة عن ظروف حفظ الأدوية وضمان سلامتها، حيث يمكن استصدار هذه التقارير بأي وقت ولأي مدة.

كما يمكن التحكم بهذه الأنظمة بشكل آلي عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بها وتوصيل الأدوية للمرضى المقرر خروجهم من المستشفى في الأقسام الداخلية، وتخصيص منفذ لتسليم الوصفات التي تقل عن 3 أصناف دواء. 1

(د) النتائج المحققة من النموذج:

حقق هذا النموذج عدة نتائج تتمثل فيما يلي:

- ✓ أوضح أن النظام أدى إلى الارتقاء بمستوى الرعاية الصيدلانية المقدمة.
- ✓ تحقيق مراقبة أفضل وأدق لمخزون الأدوية من خلال إمكانية عرض جميع التحركات التي أجريت على أي صنف من الأصناف.
- ✓ التقليل وبشكل كبير من الأخطاء الطبية سواء الناجمة عن وصف الأدوية أو صرفها أو إعطائها للمرضى.
- ✓ ساهم نظام الصيدلة الالكترونية في توفير سجل دوائي شامل للمريض يمكن الوصول إليه والاطلاع عليه من قبل أي من مهنيي الرعاية الصحية في أي من مرافق هيئة الصحة بدبي مما وفر الوقت والجهد وعزز من جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض خاصة وأنه يضمن عدم تكرار صرف الأدوية ذاتها للمريض نفسه من عدة جهات في الوقت نفسه، ويضمن الاستهلاك الأمثل للموارد المتاحة وسرع من عمليات صرف الأدوية. 2
- ✓ إقبال الجمهور على خدمات الهيئة وثقته بمنشآتها الطبية.
- ✓ لقد أتاحت الصيدليات الذكية الفرصة أمام الصيادلة للقيام بدورهم الحيوي، وهو تقديم الدعم اللازم للمرضى من خلال التوعية والتوجيه بالاستخدامات الآمنة للدواء والتعريف بفاعليته وأهميته الالتزام بالجرعات والمواعيد التي حددها الطبيب المختص في وصفته الطبية للمريض، وفي الوقت نفسه أسهم الصيادلة في ترسيخ المفاهيم الصحيحة عن الدواء، وخاصة مع وجود مرضى يرفضون في بعض الأحيان تناول الدواء لاعتقادهم الخاطيء بعدم جدواه لحالتهم.

هذا الدور المهم للصيدلي عزز كثيراً من أدوار ومهام الطبيب المختص (المعالج)، كما أسهم في تحسين رحلة المريض داخل المستشفى. 3

2. نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات ابوظبي:

قامت أبو ظبي بتبني فكرة الصيدلية الالكترونية وطبقتها في العديد من مستشفياتها.

1[https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.\(13/03/2022\),14.30](https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.(13/03/2022),14.30).

2[http://hattpost.com.\(15/03/2022\),9:30](http://hattpost.com.(15/03/2022),9:30).

3[https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.\(13/03/2022\),14.30](https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727.(13/03/2022),14.30).

أ) أهداف النموذج:

يهدف هذا النموذج إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ توزيع الدواء بكفاءة عالية.
- ✓ المساهمة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى بالمستشفى. 1
- ✓ تسريع عملية صرف الأدوية بهدف تحقيق سعادة المرضى من خلال تقليل ساعات الانتظار وحمايتهم من أي مخاطر متعلقة بأخطاء صرف الدواء.
- ✓ ضمان سلامة المرضى من خلال رفض تخزين الأدوية التي تقل صلاحيتها عن ثلاثة أشهر الهدف منه الدقة في تحديد نوعية الدواء وكميته وطريقة تخزينه مما يقلل احتمالات الخطأ في صرف الأدوية ويسهم بشكل كبير في تقليل رحلة الدواء من أرفف التخزين إلى نوافذ الصرف. 2

ب) اليات عمل النموذج:

تم استخدام تقنية الباركود في هذا النموذج:

- تتم عملية صرف الأدوية في الصيدلية الذكية بواسطة الروبوت الذي يقوم بالتنقاط الدواء وطباعة الملصق الذي يحمل معلومات المريض والوصفة، ومن ثم إيصاله إلى نافذة الصيدلي في مدة تتراوح بين 8 و 10 ثوانٍ، حيث يتولى الروبوت المهام الفنية لصرف الأدوية في الصيدلية، حيث تم تطوير الصيدلية الآلية الداخلية للدرجة التي تسمح للصيدلي بمراجعة الدواء الموصوف قبل إعطائه للمرضى بواسطة الممرضات، ما يزيد من سلامة الدواء خاصة الأدوية التي تحتاج إلى تدقيق عند مراجعتها وصرفها لتجنب أي ضرر محتمل قد يصل للمرضى. 3
- الصيدلية الذكية في مدينة الشيخ خليفة الطبية تحتوي على جهاز تنبيه يعمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لقياس درجات الحرارة ومعدلات الرطوبة مع إمكانية الاتصال الفوري في حال حدوث أي خلل يؤدي إلى تعطل الجهاز مما يتيح فرصة الاستجابة السريعة من قبل فريق الصيدلية والدعم الفني لمعالجة السبب وتجنب تلف الأدوية.

1 [https://www.alroeya.com.\(16.03/2022\),14:30](https://www.alroeya.com.(16.03/2022),14:30).

2 [http://wam.ae/ar/details/1395302723438.\(16/03/2022\),17:15](http://wam.ae/ar/details/1395302723438.(16/03/2022),17:15).

3 [https://www.alroeya.com/.\(17/03/2022\),18:30](https://www.alroeya.com/.(17/03/2022),18:30).

- تم ربط مشروع الصيدلية الذكية بنظام " ملفي " الإلكتروني الذي أطلقته شركة أبو ظبي للخدمات الصحية " صحة " سابقا وهو يوفر سجلا صحيا رقميا للمرضى حيث تتم طباعة المعلومات المرسله من نظام " ملفي " وتشمل معلومات المريض والوصفة على علبة الدواء مباشرة. 1

ج) النتائج المحققة من النموذج:

تتمثل هذه النتائج فيما يلي:

- حققت الصيدلية الذكية في منشآت شركة أبو ظبي للخدمات الصحية (صحة)، منذ تطبيقها، إنجازات مهمة من حيث دقة صرف الادوية، وتقليل مدة الانتظار، وانعدام الأخطاء الدوائية، وعدد الادوية التي صرفتها، والتي وصلت إلى نحو مليون و700 ألف دواء لعدد يزيد على 523 ألف مراجع لها من نتائج إيجابية مهمة في سرعة ودقة صرف الدواء للمرضى.

- أسهمت الصيدلية الذكية في مستشفى توام إسهاماً إيجابياً في تقليل وقت الانتظار من 45 دقيقة إلى نحو عشر دقائق فقط لتقديم الخدمة للمرضى والمراجعين، إلى جانب خفض احتمالية وقوع الأخطاء الدوائية إلى درجة الصفر عن طريق استخدام تقنية "الباركود".

- وصول المرضات إلى الأدوية وبطريقة تضمن حصول المرضى على الأدوية في الوقت المناسب، وتوفير القدر الأكبر من الأمن الدوائي وتقليل نسبة الأخطاء الدوائية.

3. نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفيات المملكة العربية السعودية

قامت المملكة السعودية بتبني فكرة الصيدلية الالكترونية وتطبيقها في مستشفياتها.

أ) خصائص النموذج:

لهذا النموذج عدة خصائص تتمثل في الآتي:

- ✓ تحضير الادوية اليا بسرعة صرف لأكثر من 4000 عبوة بالساعة الواحدة.
- ✓ إمكانية التعامل مع أكثر من 6000 مراجع يوميا.
- ✓ توفير وقت المراجع بفترة انتظار أقل.
- ✓ إتاحة وقت أكثر للاستشارات الصيدلانية.

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

- ✓ دقة متناهية في صرف الادوية والذي يقلل من نسبة الخطأ.
- ✓ تحسين تجربة المرضى والارتقاء برضاهم بشكل عام.1

(ب) آليات عمل النموذج:

- تم اعتماد أحدث الابتكارات التكنولوجية الألمانية في مجال الخدمات الصيدلانية > أجهزة صرف الأدوية والتي تعتمد على الرقم الدولي للمنتج والباركود ثنائي الأبعاد والذي يضمن دقة متناهية في صرف الأدوية ومراقبة المخزون ومتابعة تواريخ الصلاحية بطريقة آلية².
- تتم عملية صرف الأدوية في الصيدلية الذكية بواسطة الروبوت الذي يقوم بالتقاط الدواء وطباعة الملصق الذي يحمل معلومات المريض والوصفة ومن ثم إيصاله إلى نافذة الصيدلي في مدة من 8 إلى 10 ثوانٍ، حيث يتولى الروبوت المهام الفنية لصرف الأدوية في الصيدلية بالاعتماد على نظام الباركود.

(ت) النتائج المحققة من النموذج:

- حقق النموذج نتائج إيجابية مهمة في سرعة ودقة صرف الدواء، بالإضافة إلى أنه ساهم في تقليل وقت الانتظار لتقديم أحسن الخدمات للمرضى والمراجعين وتحقيق رضاهم، إلى جانب خفض احتمالية وقوع الأخطاء الدوائية إلى درجة الصفر عن طريق استخدام تقنية "الباركود".

المطلب الثاني: الدروس المستفادة من النماذج الرائدة للصيدلية الالكترونية بالنسبة للجزائر

- من خلال النماذج الرائدة للصيدلية الالكترونية للمستشفيات من بينها دبي، أبو ظبي والسعودية تبين أن الجزائر بإمكانها تبني نموذج الصيدلية الالكترونية في مستشفياتها بما يتوافق مع إمكانياتها المتاحة، من بين الخصائص التي يمكن تطبيقها في نظام الصيدلية الالكترونية للجزائر ما يلي:3
- يمكن معرفة الطبيب الذي قام بوصف الأدوية والصيدلاني الذي قام بصرف الأدوية ما يسهل من عملية التواصل بين مختلف أفراد الفريق الذي قدم الرعاية الصحية للمريض.

1[https://al-ain.com/article/smart-pharmacy-uae-drug-errors.\(1/04/2022\),9:30](https://al-ain.com/article/smart-pharmacy-uae-drug-errors.(1/04/2022),9:30).

2[https://www.mouwasat.com/ar/pharmacies\(1/04/2022\), 12:05](https://www.mouwasat.com/ar/pharmacies(1/04/2022), 12:05).

3<http://hattpost.com/>.

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

- يمكن الطبيب من توثيق أية معلومات عن حساسية المرض تجاه أي نوع من الأدوية أو الأغذية مما يساعد غيره من مهني الرعاية الصحية من الاطلاع عليها واتخاذ اللازم حيالها في كل من مراحل الرعاية الطبية المقدمة للمريض ويوفر المعلومات للطبيب وغيره من مهني الرعاية الصحية عن مختلف الأدوية نظام الوصفات الالكترونية.
- نظام دقيق يمكن الطبيب من كتابة الوصفة الطبية بشكل الكتروني للمرضى المسجلين.
- حيث يسهل على الطبيب عملية الوصف الدوائي من خلال البحث عن الأدوية واختيارها عن طريق محرك بحث يتقبل إدخال الأدوية بالاسم العلمي أو التجاري، كما ويبين الأصناف المخزنية في هيئة الصحة، ويسمح للطبيب بتكوين قائمة مفضلة من الأدوية التي يقوم الطبيب بوصفها بشكل متكرر مما يوفر الوقت والجهد أثناء عملية الوصف الدوائي.
- النظام ويسمح للطبيب بتوثيق أية ملاحظات موجهة إما للممرض أو الصيدلاني.
- يمكن الصيدالدة من صرف الأدوية المصروفة للمريض بشكل يضمن سلامة المريض ودقة المعلومات المقدمة له وذلك من خلال قاعدة بيانات واحدة تضمن تطابق الأدوية الموصوفة والمصروفة.
- النظام يمكن الصيدالدة من صرف الأدوية المصروفة للمريض بشكل يضمن سلامة المريض ودقة المعلومات المقدمة له وذلك من خلال قاعدة بيانات واحدة تضمن تطابق الأدوية الموصوفة والمصروفة.
- وتنبية الصيدالدة أثناء عملية صرف الأدوية حول أي تداخلات دوائية أو تكرار دوائي أو تجاوز الجرعة المحددة من خلال التنبيهات الدوائية التي يصدرها النظام.
- إن النظام يبين عدد الجرعات التي يجب إعطاؤها مع تحديد أوقاتها إن النظام لا يسمح بطلب أدوية خارج من القائمة المعتمدة، كما لا يسمح بتجاوز الكميات المحددة لكل قسم.
- النظام لا يسمح بتجاوز الكميات المحددة لكل قسم ويوفر مراقبة أفضل وأدق لمخزون الأدوية من خلال إمكانية عرض جميع التحركات التي أجريت على أي صنف من الأصناف مما يعزز من ضبط حركة الأدوية ويوفر مراقبة أفضل لعملية الاستهلاك الدوائي.

المبحث الثالث: دور تطبيق الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية ومتطلبات نجاحها.

اتجهت عدة مستشفيات نحو تبني نماذج الكترونية لصيدلياتها وذلك لأهميتها في تحسين الخدمات الصحية المقدمة، من هنا تبرز الأهمية البالغة التي تحتلها الصيدلية الالكترونية في استراتيجيات الدول التي تسعى الى تحسين الرعاية الصحية لمواطنيها.

المطلب الاول: أهمية الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية للمرفق العام من خلال الصيدلية الالكترونية:

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

بفضل التطور الهائل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنت الدولة من تأدية مختلف وظائفها وعلى رأسها خدمات الرعاية الصحية بشكل يحقق رضا المواطنين وزيادة جودة خدماتها وضمان الاستقرار والتطور للقطاع الصحي.

إن هذا لا يتحقق الا من خلال تطبيق الحوكمة الالكترونية التي من شأنها إرساء مبادئ الشفافية والرشادة والرقابة والمحاسبة في تسيير قطاع الصحة، فحوكمة القطاع الصحي تعد ضرورة لإصلاح النظام الصحي من خلال توفير الرعاية الصحية وضمان الصحة التي تعد من اهم حقوق الانسان ومسئولية كبيرة على عاتق الحكومات لابد من الوفاء بها، حيث تلعب الحوكمة الالكترونية دور مهم في القطاع الصحي يتمثل في الآتي:1

- عدم هدر الأموال دون تحقيق المخططات المرسومة من طرف قطاع الصحة.
- ضمان الرعاية الصحية.
- محاربة البيروقراطية.
- حفظ الإجراءات الروتينية وتقليص حجم الرزمة الورقية للمريض (بإمكان المريض الحصول على موعد في المستشفيات العمومية عن طريق البريد الالكتروني).
- انشاء ملفات الكترونية تحتوي على كافة المعلومات الخاصة بالمريض بشكل دقيق.
- تقليص مدة انتظار المريض.
- تسهيل حصول المريض على الدواء (اتصال الأطباء بالصيدليات الكترونيا لتجهيز الوصفة الطبية للمريض قبل وصوله).
- معالجة ازمة ندرة الادوية.
- تسهل عملية طلب شراء الادوية وضبط كمياتها، معرفة طرق التصرف فيها، معرفة تاريخ انتهاء صلاحيتها...إلخ.
- تقليص فواتير الخسائر المالية الناجمة عن انتهاء صلاحية الدواء.
- القضاء على معاناة المرضى في التنقل الى العديد من الصيدليات.
- تساهم في تفعيل الاستشارات الطبية عن بعد.

1 امنة مسعودي، سيدي محمد مكايي (2020)، "دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية"، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث، ص ص 211-215.

الخدمة الصحية مع الإشارة الى نماذج رائدة عنها

- تسهيل عملية الاتصال الخارجي بين المستشفيات العمومية والاتصال الداخلي في المستشفى.
- تقليل الأخطاء الطبية وتخفيض التكاليف التي تخصصها الحكومة لتكوين الأطباء في الخارج من خلال الاعتماد على وسائل الاتصال الرقمية للتدريب على التقنيات العلمية الحديثة والممارسات الطبية.
- تحسن في جودة الخدمة الصحية المقدمة من طرف المراكز الصحية العمومية للمواطنين.

المطلب الثاني: أهمية الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية بالمستشفيات

- حقق النموذج دورا مهما في تحسين الخدمات الصحية حيث أدى إلى الارتقاء بمستوى الرعاية الصيدلانية المقدمة و التقليل بشكل كبير من الأخطاء الطبية سواء الناجمة عن وصف الأدوية أو صرفها أو إعطائها للمرضى، بالإضافة إلى أنه ساهم في توفير سجل دوائي شامل للمريض يمكن الوصول إليه و الاطلاع عليه في أي وقت، مما عزز من جودة الرعاية الصحية المقدمة للمريض، كذلك اتاحت هذه الصيدلية الذكية للصيادلة للقيام بكافة أدوارهم من خلال توعية المرضى بالاستخدامات الامنة للدواء وسهلت عليهم كافة مهامهم مما أدى هذا إلى تقليل مدة انتظار المريض، كما ساهمت في تحسين رحلة المريض داخل المستشفى و ساعدت على كسب ثقته. 1
- دقة صرف الادوية، وتقليل مدة الانتظار، وانعدام الأخطاء الدوائية.
 - خفض احتمالية وقوع الأخطاء الدوائية إلى درجة الصفر عن طريق استخدام تقنية "الباركود".
 - وصول الممرضات إلى الأدوية وبطريقة تضمن حصول المرضى على الأدوية في الوقت المناسب، وتوفير القدر الأكبر من الأمن الدوائي وتقليل نسبة الأخطاء الدوائية.
 - توزيع الدواء بكفاءة عالية.
 - المساهمة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى بالمستشفى. 2.
 - تسريع عملية صرف الأدوية بهدف تحقيق سعادة المرضى من خلال تقليل ساعات الانتظار وحمايتهم من أي مخاطر متعلقة بأخطاء صرف الدواء.
 - ضمان سلامة المرضى من خلال رفض تخزين الأدوية التي تقل صلاحيتها عن ثلاثة أشهر الهدف منه الدقة في تحديد نوعية الدواء وكميته وطريقة تخزينه مما يقلل احتمالات الخطأ في صرف الأدوية ويسهم بشكل كبير في تقليل رحلة الدواء من أرفف التخزين إلى نوافذ الصرف.

1مرجع سبق ذكره.

2[https://www.alroeya.com.\(16.03/2022\),14:30](https://www.alroeya.com.(16.03/2022),14:30).

المطلب الثالث: متطلبات نجاح نموذج الصيدلية الإلكترونية

إن نموذج الصيدلية الالكترونية في حاجة إلى متطلبات تمكنه من أداء الأعمال الموكلة إليه وسوف ندرج هذه المتطلبات كالتالي:

1) الموارد البشرية:

هي مجموعة المهام المرتبطة بالحصول على الأفراد وتدريبهم وتطويرهم وتحفيزهم وتنظيمهم، والحفاظة عليهم بأساليب تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها في الأمد البعيد.1

تتمت الموارد البشرية بما يلي:2

أ) تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتنقيف المتعاملين:

تتطلب الصيدلية الالكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات نجاح النموذج بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية.

ب) الكفاءات والمهارات المتخصصة:

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك معرفة تحيط بمبادئ التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستعمال تقنيات المعلومات.

ج) المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وله أهمية في تطبيق نموذج الصيدلية الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها لتحقيق أهدافها.

يعد الاهتمام الكبير بإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة في البنية المعلوماتية، والبياناتية ونظم العمل وشبكات الاتصالات الالكترونية أمر ضروري وهام ويتم ذلك بتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة لإعداد

1مصطفى جربوعه (2017)، "إدارة الموارد البشرية"، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الأردن، ص 22.

2ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي (2018)، "تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد

البشرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFA)، المجلد الثالث عشر، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد، العدد 45، ص 71-73.

الموارد البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة العالية عند تطبيق نموذج الصيدلية الالكترونية، وقد حدد جملة من المتطلبات البشرية فيما يأتي أهمها:

- ☞ تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الأنترنت.
- ☞ استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- ☞ إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.
- ☞ التمكين الإداري للأفراد من أجل اتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

(2) الموارد التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية لنموذج الصيدلية الالكترونية كتطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في أن واحد، بالإضافة الى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الالكتروني ومواكبة التطورات التكنولوجية. وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى ما يلي: 1

أ) البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والحلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات، وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة أعمال الصيدلية الالكترونية، وتبادل البيانات إلكترونياً.

ب) البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الصيدلية الالكترونية.

ت) شبكات الاتصال: أهم هذه الشبكات الأنترنت، وكذا الشبكة الداخلية للمؤسسة والمتمثلة في الأنترنت والشبكة الخارجية أكسترنات.

(3) الأمن الالكتروني:

يتمثل الأمن الالكتروني في ضمان أمن و حماية قاعدة البيانات و التي يقصد بها: الوسائل و الأدوات و الإجراءات اللازمة توفرها لضمان حماية المعلومات من المخاطر الداخلية و الخارجية، و هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة و تشريع الأنظمة و سن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستفيدين و من المعروف أن أي جهاز حاسب ألي يتم توصيله و شبكة الانترنت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام اذا كان خالياً من

1محمد قريشي، عادل بوجمان وآخرون (2017)، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات، ودورها في تطوير الإدارة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، بسكرة، العدد 47، ص ص 153، 154.

برامج الحماية نظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل و خالي من الاختراقات و لذلك هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل:1

☞ تركيب جدار ناري: جدار الحماية أشبه بشرطي المرور فيما يخص استفادة المستخدمين من خدمات الأنترنت بهذه الخدمات أو يمنعها تبعا للسياسة الأمنية للشركة.

☞ التشفير: يعد أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين كل أعمال ومعاملات نموذج الصيدلية الالكترونية

☞ تسجيل وقائع الاستخدام بدقة طالما أن كل الوسائل والأوامر تمر به عند خروجها إلى الأنترنت أو قدومها منها.

☞ التحديث المستمر لأنظمة التشغيل الخاصة بالصيدلية الالكترونية.

☞ التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات بين المستخدمين ومصادر المعلومات.

☞ عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.

☞ تتكون كلمة المرور من ست خانات على الأقل تكون مزيج من الأحرف والأرقام يفضل عدم التكرار.

☞ استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات.

4) الموارد المالية:

هي الموارد التي تخصصها الدولة لعملية التحول من العمل التقليدي إلى العمل الالكتروني.2

تعتبر الموارد المالية من العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية، هذه الأخيرة جميع متطلباتها تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير، لذلك يجب توفر عوامل تحتاجها هذه الصيدلية من البنية التحتية والبنية المعلوماتية من شبكات الاتصال ومراكز الخدمات، توفير الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة والأدوات، إقامة البرامج التدريبية المتخصصة، توفير البرامج الحديثة وتحديثها بصورة مستمرة... الخ كل هذه المتطلبات تحتاج الى توفير التمويل الكافي من أجل نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية.3

1 المرجع السابق، ص 84.

2 وسام بن صالح، الهادي بوقلقول (2018)، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية

العمومية عبد الرزاق بو حارة"، الملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، ص 6.

3مرجع سبق ذكره، ص ص 73،74.

خلاصة الفصل:

توفر الصيدلية الالكترونية الوقت والجهد للمستشفيات حيث أنها تسهل كافة الإجراءات المتعلقة بالمخزون الدوائي وتعمل على تحسين الخدمات الصحية المقدمة، ولكي يتم تسيير كافة عملياتها لابد من ربطها بنظام الكتروني له عدة مميزات منها: سلامة وأمان عملية الوصف الدوائي، إمكانية الطبيب من توثيق اية معلومات عن حساسية المرض اتجاه أي نوع من الادوية او الأغذية، بالإضافة الى انه يوفر ضبطا دقيقا للمخزون الدوائي... وغيرها من المميزات التي يتصف بها هذا النظام الالي.

قامت عدة دول بتبني نموذج الصيدلية الإلكترونية ومن بينها دبي، أبو ظبي، المملكة العربية السعودية. حيث تميزت هذه النماذج بالعديد من الخصائص مما ترغب في تحقيق عدة أهداف وذلك من خلال اعتمادها على اليات تسهل كافة إجراءاتها ومع كل هذا حققت في الأخير نتائج إيجابية تتمثل في سرعة ودقة صرف الادوية بالإضافة على انعدام وقوع الأخطاء...إلخ.

استفادت الجزائر من عدة دروس تتعلق بالنماذج الناجحة التي طبقتها الدول مسبقا، وحيث تمكنت هذه الأخيرة من تبني نموذج الصيدلية الالكترونية في مستشفياتها، وذلك بما يتناسب مع قدراتها، كما تم تحديد كافة الخصائص التي تتمكن من تطبيقها في نظامها الالكتروني.

تقوم الصيدلية الالكترونية على مبادئ الحوكمة الالكترونية وهي الشفافية الرقابة والمحاسبة، وللصيدلية الالكترونية أهمية كبيرة في تحسين الخدمات المقدمة للمرضى وتعزيز صحتهم وذلك من خلال انعدام الأخطاء الطبية، تقليل مدة انتظار المريض، دقة صرف الادوية...إلخ. وبفضل تطبيقها داخل العديد من المستشفيات فقد وفرت الراحة وقللت الجهد على الأطباء والصيدلة، كل هذه المهام التي تقوم بها الصيدلية الإلكترونية محرومة منها للأسف الشديد المرافق الصحية في الجزائر والتي يجب ان تتبناها، ولذلك قمنا بتحديد المتطلبات الواجب توفرها لنجاح هذا النموذج الالكتروني في مستشفيات الجزائر ومن بينها: الموارد البشرية، التقنية، الامن الالكتروني والموارد المالية.

الفصل الثالث:

بناء نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم
عقبى - قالمة - وأهميته في تحسين الخدمة الصحية

تمهيد:

يعد البحث عبارة عن دراسة ميدانية لتحديد أهمية بناء نموذج الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفى حكيم عقبي -قائمة، اذ من خلال هذا الفصل سوف نقوم بتقديم عام لمستشفى حكيم عقبي ومختلف صيدلياته حيث يتمثل الجزء الأول من الدراسة في التحليل الوصفي للمعطيات المقدمة من إدارة الصيدلية والأقسام، إذ تعتبر عملية عرض البيانات الأولية وتحليلها من أهم مراحل البحث على اعتبار أنها الأرضية التي يبنى عليها استخلاص النتائج النهائية للدراسة، مما يستدعي مراعاة استخدام أفضل الأساليب التحليلية.

اما في الجزء الثاني من الدراسة فقد قمنا بتصميم النموذج الالكتروني لصيدلية مستشفى حكيم عقبي لتسهيل العمليات بين مختلف الأطراف المعنية مما يؤثر ايجابا على الخدمات المقدمة للمريض، ثم عملنا على تحديد مقومات نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح من طرفنا مع تبيان أهميته في تحسين الخدمات الصحية للمستشفى محل الدراسة.

وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام لمستشفى حكيم عقبي -قائمة- ومختلف صيدلياته

المبحث الثاني: بناء النموذج الالكتروني لصيدلية مستشفى حكيم عقبي -قائمة-

المبحث الثالث: أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقبي في تحسين الخدمات الصحية ومقومات نجاحه.

المبحث الأول: تقديم عام لمستشفى حكيم عقبي -قائمة- ومختلف صيدلياته

يعتمد مستشفى حكيم عقبي على تنظيم معين للأعمال التي تربط بين صيدليات الأقسام والصيدلية المركزية إلا أن هذا التنظيم لم يكن كافي من أجل تحسين الخدمات الصحية بل واجه عدة مشاكل ومن هذا المنطلق سيتم عرض هذه المشكلات.

المطلب الأول: مستشفى حكيم عقبي -قائمة- ومختلف صيدلياته

في هذا المطلب سيتم تقديم تعريفات لكل من مستشفى حكيم عقبي ومختلف صيدلياته والإشارة إلى الأقسام الخاصة بالدراسة

1. مستشفى حكيم عقبي -قائمة-:

يعتبر مستشفى حكيم عقبي (قائمة) من أهم المرافق الحيوية في الولاية والتي شهدت نشأتها عدة مراحل أولها كانت في بداية فيفري 1985 تاريخ انطلاق العمل بها وأخرها كان في جانفي 2008 وهي قطاع تابع لوزارة الصحة والسكن يتربع على مساحة إجمالية قدرها 32095 كم² كما استحوذ على موقع جغرافي استراتيجي جعله همزة وصل لقاطني الولاية. حيث تتوسط العديد من الدوائر و البلديات التابعة لها و كانت تبلغ قدرة استيعابها 240 سرير بداية تشغيلها أما الان و بعد عدة إصلاحات و تعديلها أصبحت سعته 288 سرير موزعة على المصالح و الوحدات الداخلية و أهم ما يميز هذه المصالح عن غيرها هي الجانب الانساني النبيل المتمثل في استمرارية أنشطتها على مدار اليوم و العام (24سا/24سا) كما يتسم مستشفى حكيم عقبي بالطابع الاداري و يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي مع بقاءه عمليا يخضع للرقابة الوصائية الولاية (المادة 01 من المرسوم التنفيذي رقم 07/140 المتعلق بإنشائه و تسييره) .

حيث يتكون من هيكل التشخيص العلاج، الاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تتمثل في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وتتولى على الخصوص المهام التالية:¹

- ◆ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم وتطبيق البرامج الوطنية.
- ◆ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفائي.

2. الهيكل التنظيمي لمستشفى حكيم عقبي -قائمة-:

¹ مديرية الصحة لولاية قلمة.

بالتناسق والتضافر بين مجموعة من الوظائف لمنح أعلى مستوى من الخدمات الصحية يقدم مستشفى حكيم عقي خدماته الصحية وتتنوع مختلف المسؤوليات والمهام اعتمادا على الوظائف والأنشطة التي يحددها هيكله التنظيمي الذي يشرف عليه السيد المدير بصفته الأمر بالصرف والمسؤول عن اتخاذ جميع الاجراءات الضرورية لضمان سير الحسن للمؤسسة.

كما يساعد المدير أربعة نواب مديرين يكفلون على التوالي ب مديرية الموارد البشرية، المديرية الفرعية للمصالح الصحية، المديرية الفرعية المالية والوسائل المديرية الفرعية للصيانة والتجهيزات الطبية المرفقة القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2019/09/20 المتضمن التنظيم الداخلي للمستشفى حيث يتكون كل واحد منه على ما يلي:

➤ المديرية الفرعية للموارد البشرية تشتمل على مكتبين إثنين وهم:

● مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

● مكتب التكوين.

➤ المديرية الفرعية للنشاطات الصحية تشتمل على ثلاث مكاتب:

● مكتب القبول.

● مكتب تنظيم، متابعة النشاطات الطبية وتقييمها، هذا المكتب يضم مختلف.

صيدليات الأقسام وهي المعنية بمجال دراستنا وتمثل هذه الأقسام في:

الصيدلية المركزية، المخبر العام، مصلحة الإستعجالات، مخبر الإستعجالات، مصلحة الأشعة، scanner، مصلحة الإنعاش، مصلحة الولادة، قسم الأطفال، طب النسل، مصلحة طب عام نساء، مصلحة طب عام رجال، قسم طبيب العيون، مصلحة الإنعاش، مصلحة العمليات الجراحية، مصلحة جراحة النساء، مصلحة جراحة الرجال، مصلحة جراحة العظام، مصلحة NIFRO، ومصلحة حفظ الجثث، قسم أمراض الأنف والأذن والحنجرة، قسم التبرع بالدم.

➤ المديرية الفرعية للمالية والوسائل تشتمل على ثلاث مكاتب:

● مكتب المحاسبة والمالية.

● مكتب الصفقات العمومية.

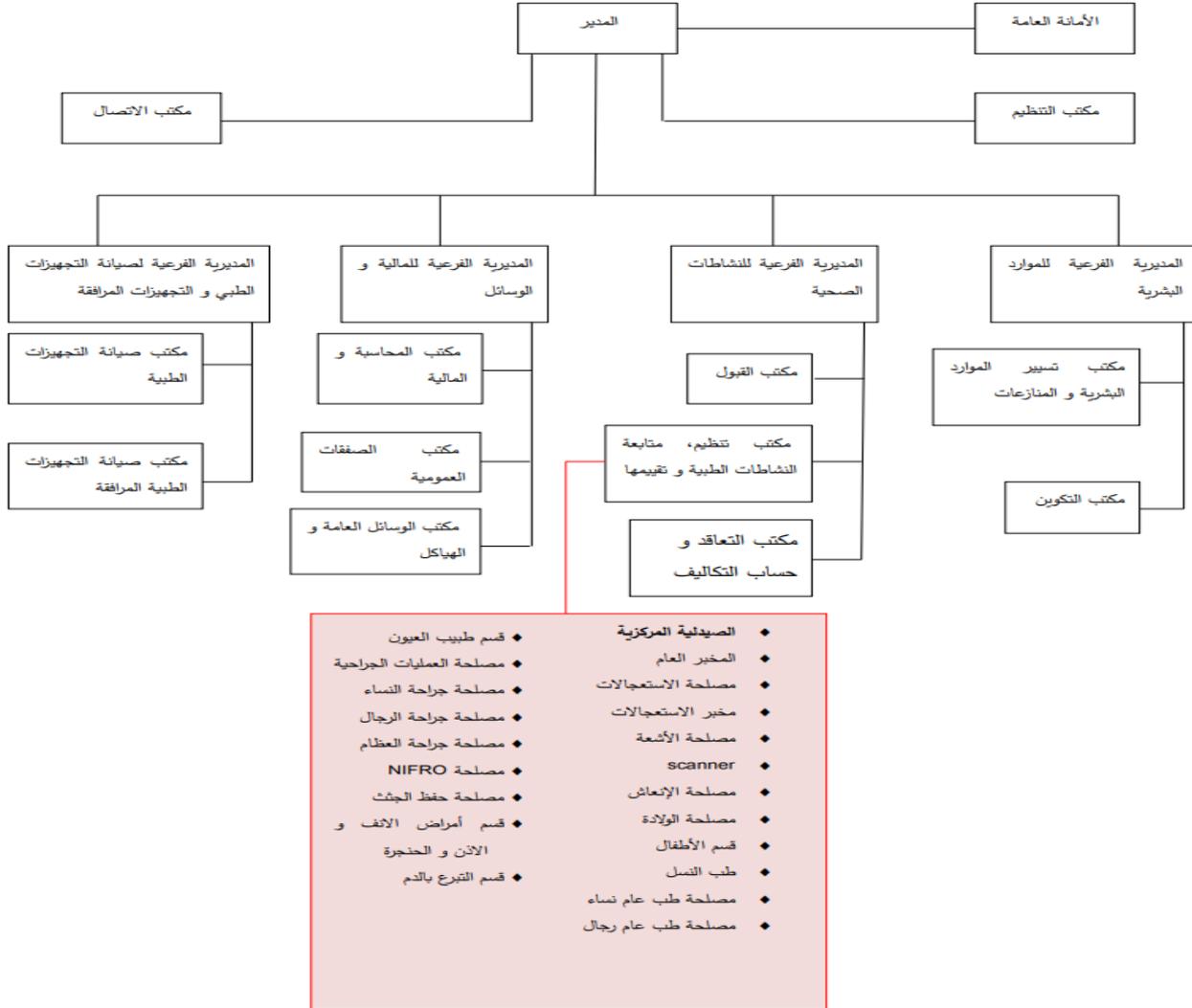
● مكتب الوسائل العامة والهيكل.

➤ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة تشتمل على مكتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية المرافقة.

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لمستشفى حكيم عقي -قائمة-



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الملحق رقم 01 أولاً المقدم من طرف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية حكيم عقي

3. الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي وصيدليات الأقسام الأخرى:

أ) الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي:

هي صيدلية توجد داخل مبنى مستشفى حكيم عقي تخزن مجموعة كبيرة من الأدوية والمنتجات الطبية المختلفة والتي تقدمها فقط الى المرضى داخل المستشفى أو للأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة ولديهم ملف خاص بهم من أجل الاستفادة من الأدوية المتواجدة في الصيدلية المركزية، تتميز هذه الصيدلية بأنها تحتوي على أدوية لا توجد في الصيدليات الخاصة.

تقوم هذه الصيدلية بتزويد صيدليات المصالح داخل المستشفى بالأدوية و المستلزمات الطبية وفقا لسندات الطلب التي تقدم لها من طرف مسؤول صيدلية القسم و بالاعتماد على برنامج EPIPHARM (هو برنامج لإدارة الأدوية للمؤسسات الاستشفائية الجزائرية تم إطلاقه من طرف وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات بهدف إدارة أفضل للمواد الصيدلانية و المستهلكات) تصدر نسخة لسندات الطلب و إعداد سندات التوصيل الخاصة بسندات الطلب المقدمة لها من طرف مسؤولي صيدليات الأقسام.

يتكون مخزون الصيدلية المركزية على كميات كبيرة من المواد الصيدلانية وتصنف كالآتي:

- الصنف الأول: الأدوية Médicaments تقسم إلى ثلاث أقسام

القسم الأول خاص بأدوية التبريد Froid تأخذ على سبيل المثال دواء Oxytocines SOL.INJ.5UI والذي رمزه 11019.

القسم الثاني خاص بالمؤثرات العقلية Les psychotropes تأخذ على سبيل المثال Midazolam INJ15mg والذي رمزه 16051.

القسم الثالث أخرى Autres تأخذ على سبيل المثال Oméprazole Injectable AMP.INJ.40mg AMP (Mopral) والذي رمزه 10088.

- الصنف الثاني: المطهرات Les antiseptiques تأخذ على سبيل المثال Alcool chirurgical SOL (Désinfectant) و الذي رمزه 26025.

- الصنف الثالث: الكواشف المخبرية Réactifs du laboratoire تأخذ على سبيل المثال Blondelette pour dosage de glycémie والذي رمزه 26002.

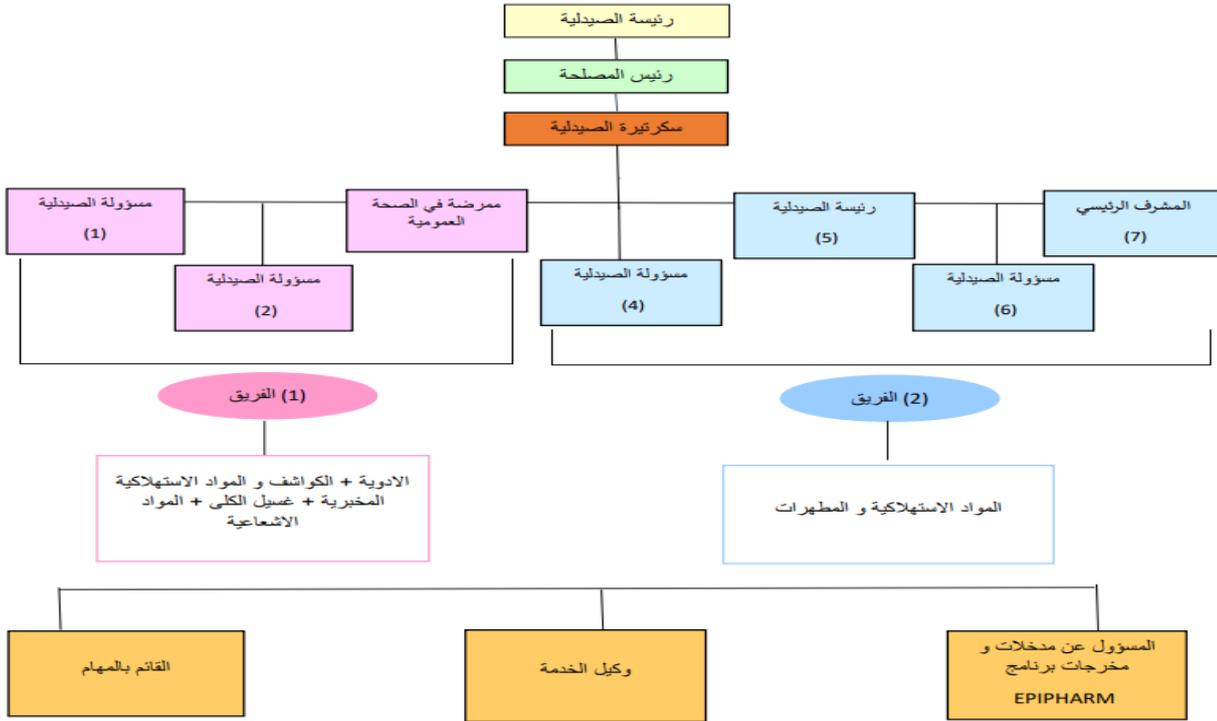
- الصنف الرابع: المستهلكات Consommables تقسم الى قسمين:

القسم الأول Consommables du laboratoire مستهلكات المخبر تأخذ على سبيل المثال Tube Hépariné والذي رمزه 71223.

القسم الثاني أخرى Autres تأخذ على سبيل المثال Microfuseur والذي رمزه 71019.

ب) الهيكل التنظيمي للصيدلية المركزية:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقبي -قائمة-



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على الملحق رقم 02ثانيا المقدم من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقبي -قائمة-.

ج) صيدليات أقسام مستشفى حكيم عقبي:

هي تلك الصيدليات الصغيرة المتواجدة داخل كل قسم والتي تحتوي على عدد معين من الأدوية تعمل على توفير كافة الأدوية التي يحتاجها المرضى المتواجدين في ذلك القسم، هذه الصيدليات تزود بالأدوية والمستلزمات الطبية من طرف الصيدلية المركزية الخاصة بمستشفى حكيم عقبي وذلك من خلال تقديم سند طلب يحتوي على الأدوية والمستلزمات الطبية التي تحتاجها صيدلية القسم، أيضا بإمكانها أخذ بعض المواد الصيدلانية من صيدليات الأقسام المجاورة لها لكن في الحالات المستعجلة.

المطلب الثاني: واقع عمل صيدليات مستشفى حكيم عقبي وسليبات النموذج التقليدي.

بعد التعرف على صيدليات المؤسسة الاستشفائية يجب توضيح الطرق المتبعة لإتمام مختلف العمليات التي تجرى فيما بينها ومن هنا سيتم الإشارة الى الوثائق المستخدمة، وكيفية سير تلك العمليات والإجراءات المتبعة وهذا ما سيكشف سليات النموذج التقليدي.

1. واقع عمل صيدليات مستشفى حكيم عقبي:

تسير الأعمال التي تربط بين الصيدلية المركزية لمستشفى الحكيم عقبي وصيدليات المصالح الخاصة بالمستشفى كما يلي:

1.1 الوثائق المستخدمة في العمليات:

سنقوم بتعريف الوثائق المستخدمة في إتمام العمليات الحاصلة بين الفاعلين كما يلي:

أ) سند الطلب الأسبوعي *Bon de commande hebdomadaire*:

هو وثيقة تصدر من طرف مسؤولي صيدليات أقسام المستشفى وترسل الى الصيدلية الرئيسية للمستشفى، يحتوي سند الطلب على الأدوية التي يحتاجها مسؤول صيدلية القسم المعني بسند الطلب، يقوم بكتابة هذا السند مسؤول صيدلية القسم بينما يتم الامضاء عليه والختم من طرف رئيس القسم بختم يحمل اسمه وختم آخر خاص بالقسم.

يحتوي سند الطلب على خانات تشمل معلومات تتمثل كالآتي:

رمز واسم الدواء والعلامة التجاري أيضا، الكمية التي يحتاجها القسم، الكمية المتبقية في صيدلية القسم، وخانة خاصة بالملاحظات.

تشمل هذه الوثيقة أيضا معلومات أخرى كرقم هذا السند، تاريخ صدوره، اسم القسم. يتم استلام هذا المستند من طرف الصيدلية الرئيسية للمستشفى مرة أو مرتين في الأسبوع حسب البرنامج المحدد الخاص بكل قسم. يستلم مسؤول صيدلية القسم نسخة من هذا المستند. (أنظر للملحق رقم 02 أولا)

ب) سند التوصيل الأسبوعي *Bon de livraison hebdomadaire*:

هو سند يتم إصداره من طرف الصيدلية الرئيسية للمستشفى باستخدام برنامج EPPIHARM. يحتوي على مختلف الأدوية المتوفرة في الصيدلية الرئيسية والتي تم طلبها من طرف صيدلية القسم، يحمل هذا المستند امضاء أحد الصيادلة التابعين للصيدلية الرئيسية.

يحتوي سند التوصيل على رمز الدواء، تاريخ انتهاء الصلاحية، اسم الدواء والعلامة التجارية، الكمية المطلوبة، الكمية الممنوحة، سعر الوحدة، سعر اجمالي الوحدات من كل نوع، السعر الإجمالي للدواء الموجود في السند وملاحظات.

بالإضافة الى تاريخ اصدار سند التوصيل ورقم السند، رقم سند الطلب الخاص به واسم القسم. تمنح نسخة من هذه الوثيقة الى مسؤول صيدلية القسم. (أنظر للملحق رقم 02 ثانيا)

ت) سند الطلب الاستعجالي: Bon de commande d'urgence

هو سند خاص بالحالات الطارئة يكون حجمه أصغر من السند الطلب العادي، يتكون من تاريخ إصداره واسم الدواء، الكمية المطلوبة، وكذلك كمية الدواء المسترجعة، كمية الدواء منتهي الصلاحية، رقم سند الطلب، اسم القسم، ختم وامضاء الطبيب، ختم القسم، يتم إعطاء نسخة منة الى مسؤول صيدلية القسم. (أنظر للملحق رقم 02 ثالثا)

ث) سند التوصيل الاستعجالي Bon de livraison d'urgence:

هو مستند يتم إصداره من طرف الصيدلية الرئيسية للمستشفى باستخدام برنامج EPPHARM يحتوي على مختلف الأدوية المتوفرة في الصيدلية الرئيسية والتي تم طلبها من طرف صيدلية القسم، يحمل هذا المستند امضاء أحد الصيادلة التابعين للصيدلية الرئيسية.

يحتوي سند التوصيل على رمز الدواء، تاريخ انتهاء الصلاحية، اسم الدواء والعلامة التجارية، الكمية المطلوبة، الكمية الممنوحة، سعر الوحدة، سعر اجمالي الوحدات من كل نوع، السعر الإجمالي للدواء الموجود في السند، وملاحظات.

بالإضافة الى تاريخ اصدار سند التوصيل ورقم السند، رقم سند الطلب الخاص به واسم القسم. تمنح نسخة من هذه الوثيقة الى مسؤول صيدلية القسم. (أنظر للملحق رقم 02 رابعا)

ج) سند طلب المواد المخدرة: Bon de commande stupéfiant

يتكون هذا السند من وثيقتين الأولى وتسمى قسيمة دفتر Bon de souche أما الوثيقة الثانية عبارة عن قائمة تخص المرضى liste des malades .

ح) قسيمة دفتر Bon de souche:

وثيقة ذات حجم صغير تعبر عن عدد الأوعية المطلوبة للمادة المخدرة والكمية الاجمالية لهم ويتم كتابتها بالحروف والأرقام، غرفة العمليات، رقم الوثيقة، ختم وامضاء طبيب الإنعاش والتخدير، ختم القسم وتاريخ اصدار الوثيقة، تتم كتابة هذه الوثيقة من طرف الطبيب الإنعاش والتخدير ليأخذها مسؤول صيدلية القسم الى الصيدلية الرئيسية للمستشفى، تمنح نسخة من هذه الوثيقة لمسؤول صيدلية القسم، أخذنا على سبيل المثال القسيمة الخاصة بمادة الفينيتالين Fentanyl. (أنظر للملحق رقم 02 خامسا)

خ) قائمة المرضى الخاصة بالمادة المخدرة: liste des malades

تكتب من طرف الطبيب المخدر ليأخذها مسؤول صيدلية قسم العمليات الى الصيدلية الرئيسية للمستشفى، تتكون هذه القائمة من 20 خانة كل منها تحتوي على رقم، اسم ولقب المريض، السن، الرمز الخاص به، تاريخ اجراء العملية، والجرعة المستهلكة من طرف المريض.

بالإضافة الى ختم وامضاء الطبيب المخدر وختم قسم العمليات، تمنح نسخة من هذه الوثيقة لمسؤول صيدلية القسم. أخذنا على سبيل المثال القسيمة الخاصة بمادة الفينيتالين Fentanyl. (أنظر للملحق رقم 02 سادسا)

د) سند توصيل المواد المخدرة Bon de livraison stupéfiant:

وثيقة يتم إصدارها من طرف الصيدلية المركزية للمستشفى باستخدام برنامج Epipharm تحمل معلومات خاصة بالمريض كالاسم، اللقب، السن الرقم الخاص بالمريض، تاريخ دخوله المستشفى بالإضافة الى معلومات أخرى كرقم الوصفة الطبية، اسم الطبيب المخدر، رقم واسم القسم، رقم الوصفة الطبية الخاصة بالتخدير، رقم سند التوصيل وتاريخ إصداره، تمنح نسخة من هذا السند لمسؤول صيدلية القسم، أخذنا على سبيل المثال سند التوصيل الخاص بمادة الفينيتالين Fentanyl. (أنظر الملحق رقم 02 سابعا)

ذ) الوصفة الطبية الداخلية (سند الطلب): Ordonnance Interne

هي وصفة طبية تصدر من طرف طبيب مختص بالقسم ويقدمها مسؤول صيدلية القسم الى الصيدلية الرئيسية للمستشفى، لا يمكن وصف الأدوية الخاصة بهذه الوصفة في سند طلب عادي لأنها خاصة فقط بالأدوية باهظة الثمن أو دواء يوجد بكميات قليلة أو الأدوية الخاصة بالتبريد. تحتوي هذه الوثيقة على رقم الوصفة، تاريخ إصدارها، اسم ولقب المريض والسن، اسم الدواء والكمية المطلوبة، وكذلك ملاحظات حول كيفية تقديم الدواء إلى المريض، ختم وإمضاء الطبيب وختم القسم، ويتم إعطاء نسخة عن الوصفة إلى مسؤول صيدلية القسم، يتم إعطاء نسخة من هذه الوصفة لمسؤول صيدلية القسم. (أنظر للملحق رقم 02 ثامنا)

ر) سند التوصيل الخاص بالوصفة الداخلية Bon de livraison d'ordonnance Interne:

هو سند التوصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية يتم إصداره من طرف الصيدلية الرئيسية للمستشفى باستخدام برنامج EPIPHARM، يحتوي على رمز الدواء وتاريخ نهاية الصلاحية، توطين الدواء، اسم الدواء والاسم

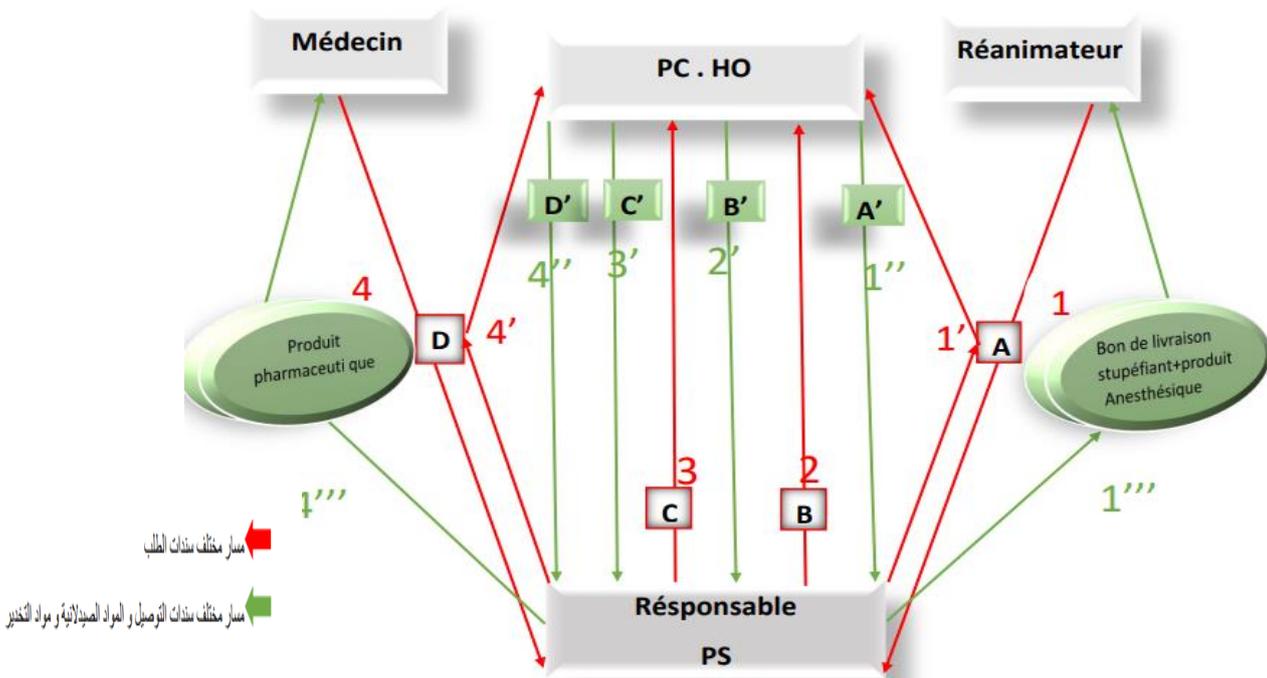
التجاري له والكمية المطلوبة والكمية الممنوحة، سعر الوحدة، السعر الإجمالي للوحدات والملاحظات، يحتوي أيضا على رقم واسم القسم، رقم سند الطلب، رقم سند التوصيل، تاريخ اصدار سند التوصيل. تمنح نسخة منه الى مسؤول صيدلية القسم. (أنظر للملحق رقم 02 تاسعا)

2.1 مختلف المخططات التي توضح سير العمليات بين الصيدليات:

يوجد خمس مخططات توضح هذه العمليات وهي كالآتي:

(أ) المخطط الكلي لمختلف الإجراءات والعمليات لصيدليات المستشفى:

الشكل رقم 04: مخطط لمسار سندات الطلب والتوصيل والمواد الصيدلانية بين الفاعلين.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-

الجدول رقم (02): ترجمة لمخطط مسار سندات الطلب والتوصيل والمواد الصيدلانية بين الفاعلين.

Bon de commandestupéfiant	سند طلب المواد المخدرة	A
---------------------------	------------------------	---

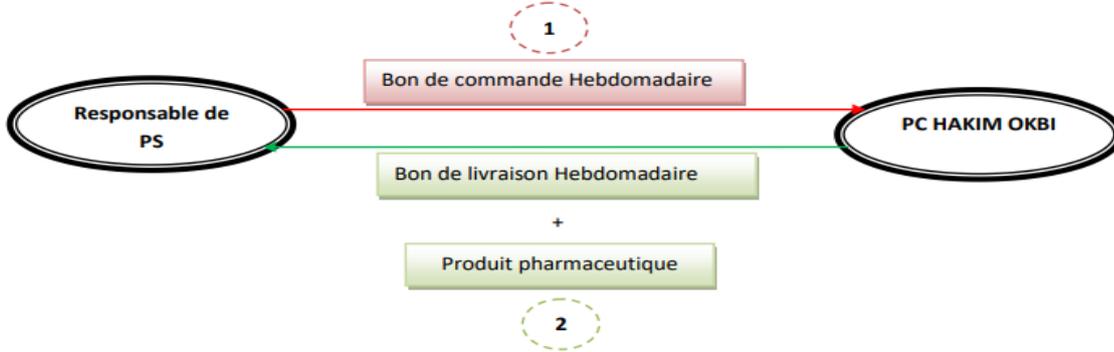
وأهميته في تحسين الخدمة الصحية

Bon de livraison stupéfiant + produit anesthésique	سند توصيل المواد المخدرة + المواد المخدرة	A'
Bon de commande hebdomadaire	سند الطلب الأسبوعي	B
Bon de Livraison hebdomadaire+ produit pharmaceutique	سند توصيل الأسبوعي + المواد الصيدلانية	B'
Bon de commande d'urgence	سند الطلب الاستعجالي	C
Bon de livraison d'urgence+ produit pharmaceutique	سند التوصيل الاستعجالي + المواد الصيدلانية	C'
Ordonnance Interne	الوصفة الطبية الداخلية	D
Bon de Livraison d'ordonnance Interne+ produit pharmaceutique	سند التوصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية + المواد الصيدلانية	D'
Pharmacie Centrale Hakim Okbi	الصيدلية المركزية حكيم عقبي	PC Hakim Okbi
Responsable de pharmacie de service	مسؤول صيدلية القسم	Responsable PS

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقبي -قائمة-

- 1: طبيب الإنعاش والتخدير يرسل سند الطلب الخاص بالمواد المخدرة إلى مسؤول صيدلية القسم.
 - 1': مسؤول صيدلية القسم يوصل سند الطلب الخاص بالمواد المخدرة الى الصيدلية المركزية للمستشفى.
 - 1'': الصيدلية المركزية للمستشفى تمنح مسؤول صيدلية القسم سند التوصيل الخاص بالمواد المخدرة والمواد المخدرة.
 - 1''': مسؤول صيدلية القسم يحتفظ بسند التوصيل ويعطي المواد المخدرة الى طبيب الإنعاش والتخدير.
 - 2: مسؤول صيدلية القسم يوصل للصيدلية المركزية للمستشفى سند الطلب الأسبوعي.
 - 2': الصيدلية المركزية للمستشفى تمنح مسؤول صيدلية القسم سند الطلب الأسبوعي والمواد الصيدلية المطلوبة.
 - 3: مسؤول صيدلية القسم يوصل للصيدلية المركزية للمستشفى سند الطلب الاستعجالي.
 - 3': الصيدلية المركزية للمستشفى تمنح مسؤول صيدلية القسم سند الطلب الاستعجالي والمواد الصيدلية المطلوبة.
 - 4: الطبيب يرسل الوصفة الطبية الداخلية إلى مسؤول صيدلية القسم.
 - 4': مسؤول صيدلية القسم يوصل الوصفة الطبية الداخلية إلى الصيدلية المركزية للمستشفى.
 - 4'': الصيدلية المركزية للمستشفى تمنح مسؤول صيدلية القسم سند التوصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية والمواد الصيدلانية.
 - 4''': مسؤول صيدلية القسم يحتفظ بسند التوصيل ويعطي المواد الصيدلانية الى الطبيب.
- ب) المخطط الخاص بسند الطلب والتوصيل الأسبوعي:

الشكل رقم 05: مخطط مسار سندات الطلب والتوصيل الأسبوعي



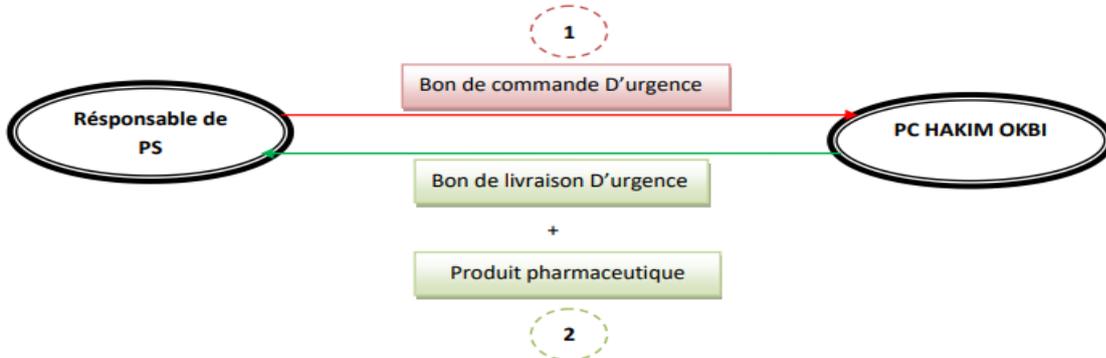
مسؤول صيدلية القسم يرسل سند الطلب الأسبوعي إلى الصيدلية المركزية لمستشفى الحكيم عقي

مسؤول الصيدلية المركزية يعطي المواد الصيدلاني وسند التوصيل الأسبوعي إلى مسؤول صيدلية القسم

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-.

(ت) المخطط الخاص بسند الطلب والتوصيل الاستعجالي:

الشكل رقم 06: مخطط مسار سند الطلب والتوصيل الاستعجالي بين الفاعلين



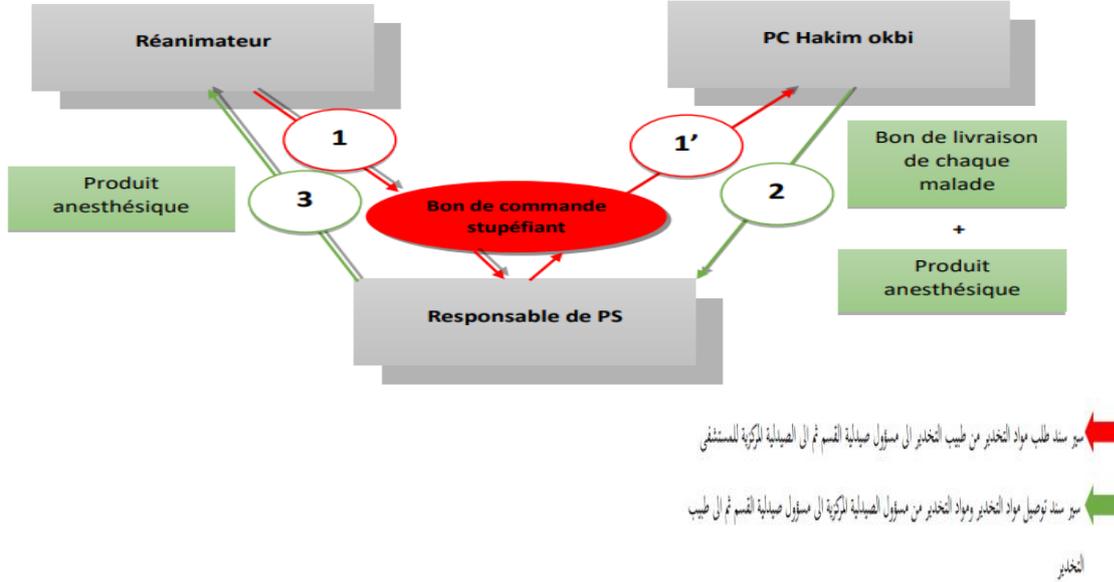
مسؤول صيدلية القسم يرسل سند الطلب الاستعجالي إلى الصيدلية المركزية لمستشفى الحكيم عقي

مسؤول الصيدلية المركزية يعطي المواد الصيدلاني وسند التوصيل الاستعجالي إلى مسؤول صيدلية القسم

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -عقي-

(ث) مخطط سند الطلب والتوصيل الخاص بالمواد المخدرة:

الشكل رقم 07: مخطط لمسار سند الطلب والتوصيل الخاص بمواد التخدير بين الفاعلين



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-

1: طبيب الإنعاش والتخدير يرسل سند طلب المواد المخدرة إلى مسؤول صيدلية القسم.

1': مسؤول صيدلية القسم يوصل سند طلب المواد المخدرة إلى الصيدلية المركزية للمستشفى.

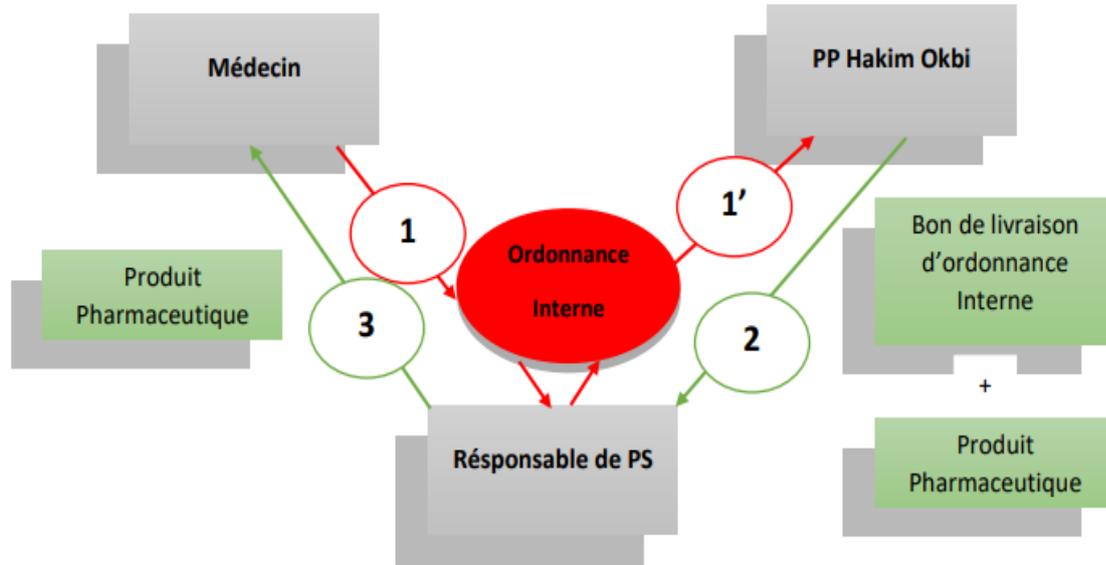
2: الصيدلية المركزية تعطي سند التوصيل الخاص بكل مريض والمواد المخدرة إلى مسؤول صيدلية القسم.

3: مسؤول صيدلية القسم يحتفظ بسندات التوصيل الخاص بالمرضى ويرسل إلى طبيب الإنعاش والتخدير المواد

المخدرة.

(د) مخطط خاص بالوصفة الطبية الداخلية وسند التوصيل الخاص بها:

الشكل رقم 08: مخطط لمسار الوصفة الطبية الداخلية وسند التوصيل الخاص بها بين الفاعلين



➡ سير سند طلب (الوصفة الطبية الداخلية) من الطبيب إلى مسؤول صيدلية القسم ثم إلى الصيدلية المركزية للمستشفى

➡ سير سند توصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية و المواد الصيدلانية من مسؤول الصيدلية المركزية إلى مسؤول

صيدلية القسم ثم إلى الطبيب

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف موظفي الصيدلية المركزية.

1: الطبيب يرسل الوصفة الطبية الداخلية إلى مسؤول صيدلية القسم.

1': مسؤول صيدلية القسم يوصل الوصفة الطبية الداخلية إلى الصيدلية المركزية للمستشفى.

2: الصيدلية المركزية تعطي سند التوصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية والمواد الصيدلانية إلى مسؤول صيدلية القسم.

3: مسؤول صيدلية القسم يحتفظ بسند التوصيل الخاص بالوصفة الطبية الداخلية ويرسل إلى الطبيب المواد الصيدلانية.

(2) سلبيات النموذج التقليدي للصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقبي:

يواجه الفاعلين فيما بينهم عدة مشاكل وتمثل أهمها فيما يلي:

➤ استعمال نظام قديم جدا (MS DOS) لتشغيل برمجيات تسيير سندات الاستلام والمخزون... الخ، بالإضافة إلى محدودية الاستعمالات المرتبطة بالبرمجيات (كثرة حالات الخلل والتوقف، إجبار المستعمل على إعادة جميع عمليات حجز المعطيات بمجرد وجود خطأ خلال هذه العملية).

- تصحيح الأخطاء المتواجدة في سندات الطلب باستخدام الماحي (correcteur)، مما يسهل عملية تزويرها.
- طول المدة ما بين طلب واستلام الأدوية، وهو ما يشكل خطر على صحة المريض.
- تراكم طلبات الأدوية والمستلزمات الطبية على مستوى الصيدلية المركزية مما يؤدي إلى صعوبة التحكم في عملية تزويد صيدليات الأقسام بها.
- عدم تمكن الفاعلين من استغلال قاعدة المعطيات المرتبطة بتسيير الأدوية على مستوى المستشفى، وهو ما يستهلك وقت وجهد وتكلفة أكبر.
- عدم توفر الية معلوماتية للتداول ما بين الفاعلين، وهو ما يزيح الغموض في الطلبات الرسمية.
- طلب أدوية غير متاحة على مستوى الصيدلية الرئيسية، وهو راجع لانعدام التنسيق ما بين الأقسام.
- في بعض الأحيان يصبح مخزون نوع ما من الدواء 0 وهو راجع الى عدم الاعتماد على مفهوم مخزون الأمان.
- نقص الثقة وهذا ما أدى إلى عدم إمكانية الاطلاع على مخزون الدواء سواء في الصيدلية المركزية أو إعطاء مخزون خاطئ من طرف صيدليات الأقسام
- وجود الأدوية والمستلزمات الطبية في صيدليات الأقسام وإعادة طلبها مجددا مما يسبب تراكمها داخل قسم معين وانعدامها في قسم آخر (في حالة نفاذها أيضا في الصيدلية المركزية) مما يسبب المخاطرة بحياة المريض من جهة ومن جهة أخرى الدواء تنتهي مدة صلاحيته فيصبح خسارة للدولة.
- عدم تلائم الوثائق المستعملة مع الإجراءات المعمول بها ما بين مصالح الصيدليات الفرعية والصيدلية المركزية.

المبحث الثاني: بناء النموذج الالكتروني الصيدلية المستشفى حكيم عقي -قائمة-.

تعد عصرنة القطاع الصحي من أهم التغيرات الحديثة التي شهدتها الجزائر، ولذلك من خلال هذا المبحث سيتم التطرق لمحاولة بناء نموذج إلكتروني متعلق بصيدلية مستشفى حكيم عقبي، وتبيان كافة محتوياته، بالإضافة إلى عرض طريقة استخدامه.

المطلب الأول: أسباب النموذج المقترح للصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقبي واهدافه

نموذجنا يعتمد على اتمام عمليات تصريف الأدوية ومختلف المواد الصيدلانية وكتابة وإرسال سندات الطلب والاستلام والوصفات الطبية بأشكالها المختلفة بدقة تضمن سلامة عمليات صرف الأدوية لتقليل من الأخطاء وتسهيل العمليات، بالإضافة إلى عدم تضييع الوقت للبحث عن الأدوية أو استغراق وقت كبير لإعداد السندات، تسهيل عمل الصيدلي، ضمان عدم ضياع الأدوية أو استغلالها في المصالح الشخصية، وسهولة تصريف الأدوية المساهمة في تحسين الرعاية الصحية.

1) أسباب اقتراح نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقبي:

يعاني القطاع العمومي للصحة والأخص الصيدلية المركزية للمستشفى من مجموعة من العراقيل ويعود بناء النموذج للعديد من الأسباب أهمها:

➤ زيادة وقت انتظار المريض للدواء وذلك بسبب وصف الطبيب لدواء غير موجود في الصيدلية ويتم البحث عنه (مدة انتظار المريض=مدة البحث عن الدواء) وبالتالي فالنموذج يمكننا من الاطلاع على الدواء الموجود في الصيدلية بالتالي سرعة تجهيز كل من سند الطلب والاستلام.

➤ ضياع وقت الصيدلي عند قيامه بالعمل في البرنامج التقليدي (EPIPHARM) هذا النظام يجبر المستعمل على إعادة جميع عمليات حجز المعطيات بمجرد وجود خطأ خلال هذه العملية بالإضافة الى كثرة حالات الخلل والتوقف.

➤ عدم احترام وقت تسليم الدواء.

➤ تسهيل عمل مسؤولي الصيدلية المركزية ومسؤولي الصيدليات الفرعية والتخلص من بعض الوثائق الورقية التي تسبب إضاعة الوقت وأيضا قابلة للتلف.

➤ تصحيح الأخطاء المتواجدة بالوثائق المعمول بها.

➤ قد يحدث استغلال الدواء أو المستلزمات الطبية المتواجدة في صيدليات الأقسام في المصالح

الشخصية مما يؤثر على المريض بصورة مباشرة في حالة انتهاء الكمية في الصيدلية المركزية.

➤ تراكم الدواء في بعض صيدليات الأقسام وانعدامه في أقسام الأخرى مما قد يتسبب بضرر المريض من جهة ومن جهة أخرى تبيد الدواء عند انتهاء مدة صلايته.

2) أهداف النموذج المقترح للصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي:

يمكن بناء نموذج الصيدلية الالكترونية من تحقيق الأهداف الداعمة لقطاع الصحة العمومية أهمها:

➤ تقليل الجهد المبذول من الأطباء ومسؤولي الصيدليات الفرعية ومسؤولين الصيدلية المركزية. مما يساعد هذا على زيادة كفاءتهم ويحسن من الخدمات المقدمة للمرضى.

➤ التقليل من الأخطاء الطبية .

➤ تسهيل عملية التواصل بين مختلف الفاعلين، (الطبيب، مسؤولي الصيدليات الفرعية، طبيب الإنعاش والتخدير، مسؤول الصيدلية المركزية).

➤ طلب الأدوية الكترونيا من الصيدلية وهذا يوفر الوقت، مما يعمل على تقليص مدة انتظار المرضى.

➤ الطبيب يقوم لإعداد الوصفة الطبية بما يتوافق مع المخزون.

➤ التقليل من التعاملات الورقية.

➤ احترام مسؤولي الصيدليات الفرعية لموعد طلب الأدوية.

➤ إتمام عمليات طلب واستلام الدواء في اقل وقت ممكن وتنظيمها.

➤ تقليل الازدحام داخل الصيدلية المركزية من خلال الالتزام باحترام المواعيد.

➤ إعطاء الفرصة للصيدلي للقيام بعمله لتقديم النصائح والإرشادات حول الأدوية فيما يخص الوصفات الخاصة بمرضى الأمراض المزمنة.

➤ دعم مسؤولي الصيدليات الفرعية داخل المستشفى للطبيب والممرض من خلال المشاركة في تقديم نصائح وإرشادات فيما يخص استعمال الأدوية من طرف المرضى الموجودين داخل المستشفى وهذا يؤدي إلى تخفيف التعب عن الطبيب والممرض وخاصة في حالة تزايد عدد المرضى.

➤ الصيدلية الالكترونية تمنع استغلال المستلزمات الطبية المتواجدة في صيدليات الأقسام وبالتالي المريض يستفاد من الدواء حتى لو انتهت الكمية في الصيدلية المركزية.

➤ يستفيد المريض من الأدوية والمستلزمات الطبية المتواجدة في صيدليات الأقسام الأخرى من خلال تبادل المواد الصيدلانية بين مسؤولي صيدليات الأقسام في حالة نفاذها من الصيدلية المركزية ومن جهة أخرى تستغل كل الكمية (ضمان استغلال الدواء قبل وصول مدة انتهاء صلاحيته).

➤ يساعد هذا النظام الالكتروني على تقليص مدة انتظار مسؤول صيدلية الاقسام لسند الاستلام وتسهيل العمل على مسئول الصيدلية الرئيسية.

➤ يجب التقيد بالانتظام واحترام مواعيد طلب الدواء.

➤ سيوفر هذا النظام للفاعلين شبكة معلوماتية تمكنهم من استغلال قاعدة المعطيات المتعلقة بتسيير الأدوية.

➤ سيساهم هذا النظام على ربط كافة الفاعلين داخل موقع الكتروني واحد يحقق التنسيق فيما بينهم.

المطلب الثاني: الحلول التي يقدمها النموذج المقترح للصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي

يقدم النموذج مجموعة من الحلول أهمها:

☞ استخدام نظام الكتروني لتسهيل وتسريع إدارة العمليات بين الصيدلية المركزية والصيدليات الفرعية.

☞ الاعتماد على النموذج كبديل لبرنامج Epipharm باعتبار النموذج مواكب للتطورات الحديثة، لا يجبر المستخدم في إعادة جميع العمليات بمجرد وجود الخطأ خلال العملية.

☞ البرنامج لا يحتاج إلى النسخ الورقية بل يتم إتمام العمليات إلكترونيا وبالتالي عدم إمكانية استخدام الماحي (correcteur) مما يقضي على التزوير.

☞ لا يمكن طلب الدواء من طرف قسم معين في غير وقته المعتاد لأن البرنامج له خاصية تلزم المستخدم باحترام المواعيد وبالتالي تقليل الضغط على الصيدلية المركزية.

☞ البرنامج يسمح بالاطلاع على الأدوية المتوفرة وبالتالي سيتم كتابة الوصفات وفقا للمخزون.

☞ البرنامج يوفر خاصية أخرى وهي إمكانية طلب الدواء بين الأقسام من أجل توفير الدواء للمريض في حالة نفاذه في الصيدلية المركزية ومن جهة أخرى استهلاك كل الكمية قبل انتهاء مدة الصلاحية. وهذا تطلب منا

إنشاء مجموعة من السندات الالكترونية والتي تتمثل في:

● سند الطلب الإلكتروني الخاص بالأقسام (انظر الملحق رقم 03 أولا)

● سند التوصيل الإلكتروني الخاص بالأقسام (انظر الملحق رقم 03 ثانيا)

☞ القيام بتعديل كافة الوثائق المعمول بها لكي تتلاءم مع أساليب الإدارة الحديثة أهمها:

- سند الطلب الأسبوعي الإلكتروني: Bon de commande Hebdomadaire (انظر الملحق رقم 03 ثالثا)
- سند التوصيل الأسبوعي de livraison Hebdomadaire Bon (انظر الملحق رقم 03 رابعا)
- سند الطلب الاستعجالي الإلكتروني Bon de commande d'urgence (انظر الملحق رقم 03 خامسا)
- سند التوصيل الاستعجالي الإلكتروني Bon de livraison D'urgence (انظر الملحق رقم 03 سادسا)
- سند الطلب الإلكتروني الخاص بالمواد المخدرة Bon de commande stupéfiant يتكون من قسيمة دفتر والقائمة الالكترونية المقترحة للمرضى (انظر الملحق رقم 03 سابعاً وثمانياً)
- قسيمة دفتر Bon de souche (انظر الملحق رقم 03 سابعاً)
- القائمة الإلكترونية المقترحة للمرضى Liste des malades (انظر الملحق رقم 03 ثامناً)
- سند التوصيل الإلكتروني المقترح الخاص بالمواد المخدرة Bon de livraison stupéfiant (انظر الملحق رقم 03 تاسعاً)
- الوصفة الطبية الداخلية الإلكترونية المقترحة L'ordonnance Interne (انظر الملحق رقم 03 عاشراً)
- سند التوصيل الإلكتروني المقترح الخاص بالوصفة الطبية الداخلية Bon de livraison D'ordonnance Interne (انظر الملحق رقم 03 احد عشر)

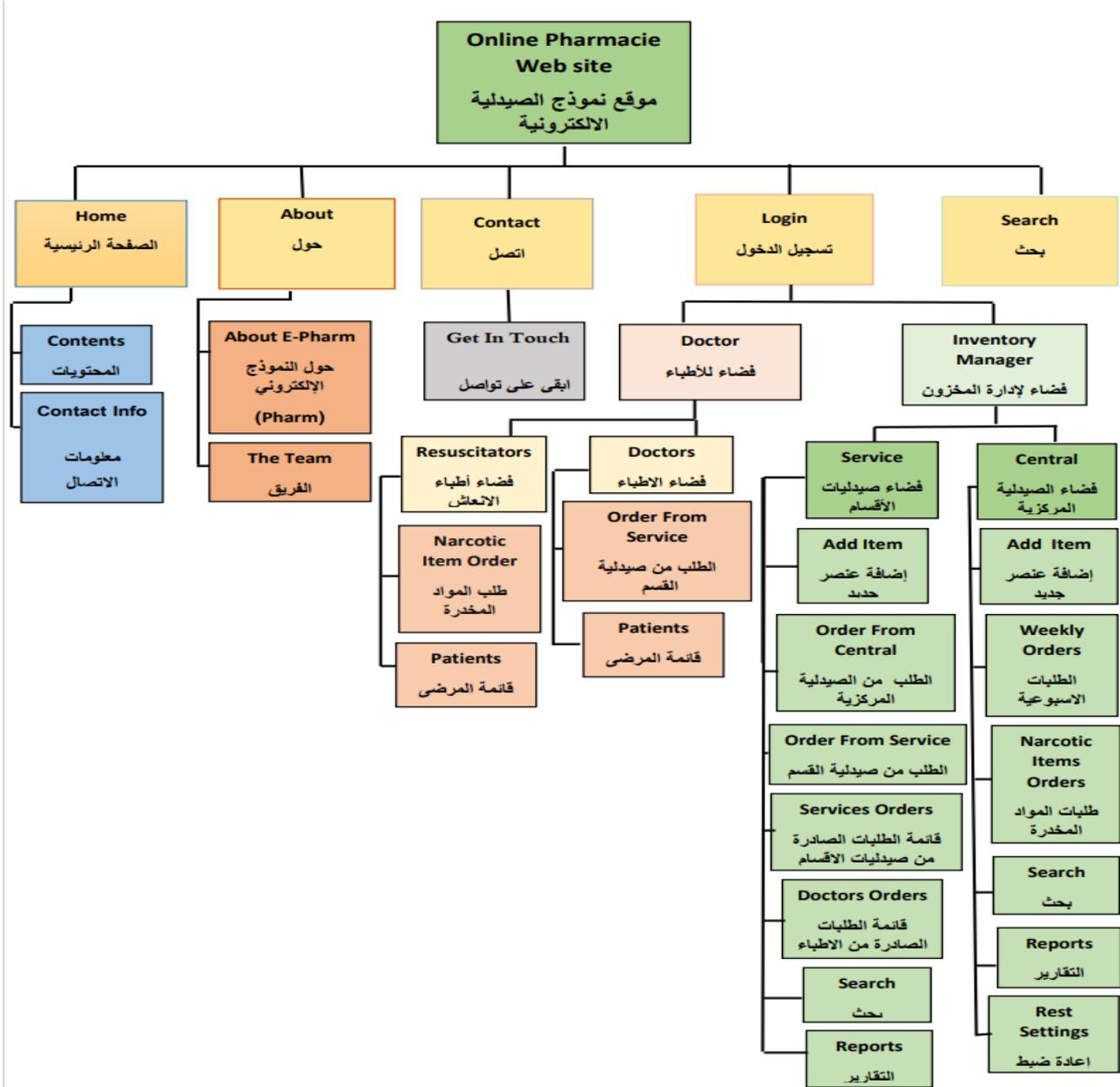
المطلب الثالث: طريقة استخدام نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي

يتم من خلال هذا النموذج تسيير مخزون المواد الصيدلانية، الاطلاع على المخزون قبل اعداد سندات الطلب و أيضا ارسال مختلف سندات الطلب و التوصيل الكترونيا بين الصيدلية المركزية و صيدليات الأقسام لمستشفى حكيم عقي -قائمة- أو بين صيدليات الأقسام التابعة للمستشفى من أجل تحسين الخدمات الصحية (تقليل وقت انتظار المريض للدواء) و من جهة أخرى الحد من الفساد من خلال تبادل المنتجات الصيدلانية بين الأقسام و تقليل الاكتظاظ داخل الصيدلية المركزية أيضا تضمن الصيدلية الالكترونية تسليم الأدوية بطريقة آمنة و صحيحة و تعزيز الثقة بين المستخدمين من خلال الإفصاح بمخزون المواد الصيدلانية الخاصة بكل قسم، و في ما يلي سيتم إتمام عمليات طلب و تسليم السندات و تسيير مخزون الصيدليات و عن بعد عبر موقع النموذج:

<https://pharmaapplication.000webhostapp.com>

1. مخطط للعمليات المتاحة على النموذج:

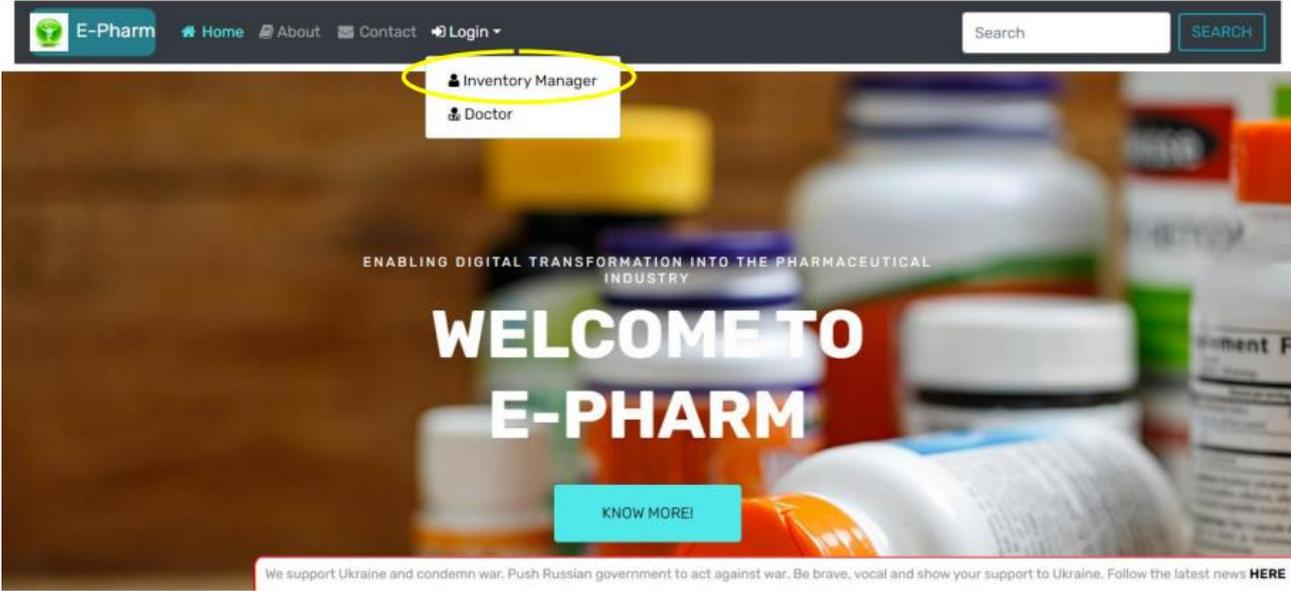
الشكل رقم 09: مخطط للعمليات المتاحة في نموذج الصيدلية الالكترونية



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقي

يتم إعداد وإرسال سندات الطلب والتوصيل بين مختلف العناصر الفاعلين يتم كما يلي:

في الصفحة الرئيسية نضغط على Login فنجد خيارين نختار ما يلي:



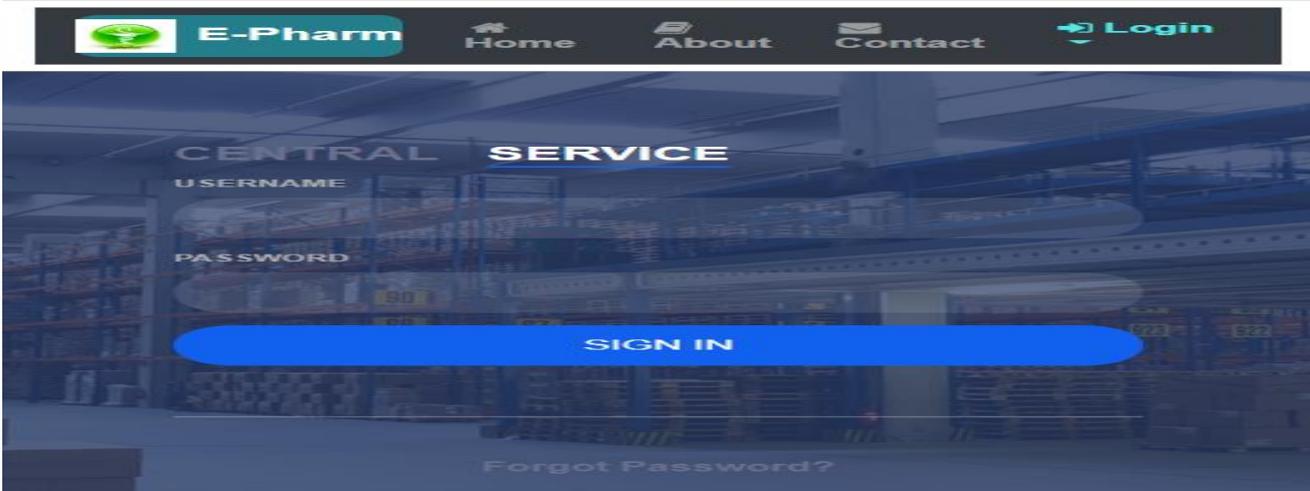
الفضاء الخاص بإدارة المخزون Inventory Manager:

هذا الفضاء مخصص لمسؤول الصيدلية المركزية ومسؤولي صيدليات الأقسام الأخرى لمستشفى حكيم عقبي

1.1 سندات الطلب والتوصيل بين قسم معين والصيدلية المركزية للمستشفى:

أ) تقديم سند الطلب من صيدلية القسم رقم 2 إلى الصيدلية المركزية:

بعد الضغط على Inventory Manager تظهر لنا الصفحة الآتية:



فيتم اختيار القسم وكتابة اسم القسم والرقم السري والضغط على تسجيل الدخول sign in كما يلي:

بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات كما يلي:

نستطيع الاطلاع على مخزون صيدلية القسم من خلال Reports

Options

Add Item

Order From Central

Order From Service

Services Orders

Doctors Orders

Search

Reports

Reports

Refresh

Item

Use the grid below to get reports for items

Show 10 entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

Product ID	Item Code	Item Name	Item Type	Item Sub-Type	Exp. Date	Unit Price	Stock	Lot	Status	Description
187	71223	Tube héparine	Consommables	Consommables du laboratoire	2022-12-30	41	574	0	Active	DESCRIPTION
189	26117	Embout jaune	Consommables	Consommables du laboratoire	2022-12-30	44	445	0	Active	DESCRIPTION
191	26562	Embout blanc	Consommables	Consommables du laboratoire	2022-12-30	146	446	0	Active	DESCRIPTION

https://pharmaapplication.000webhostapp.com/service.php#v-pills-reports /kkraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ثم نضغط على Order From Central ثم نقوم بإعداد سند الطلب (بمجرد كتابة رمز الدواء في الخانة الخاصة به تلقائياً يكتب اسم الدواء بعدها نختار الكمية التي نحتاجها و نكتب في Requested Qte، عند الحاجة إلى إضافة عنصر جديد انضغط على Add Row وعند حذف عنصر نضغط على Remove).

Options

Add Item

Order From Central

Order From Service

Services Orders

Doctors Orders

Search

Reports

Order Forms

Refresh

Weekly Order Form Weekly Orders List Print Weekly Orders

Action	Item ID*	Item Name	Requested Qty*	Stock rest	Observations
Remove	12044	facteur antihemophili	10	0	
Remove	06128	Tenecteplase 10000 IP	2	0	
Remove	12042	Albumine 20% 100ml	8	0	
Remove	05059	Adalimumab 40mg IP	20	0	
Remove	16047	Etomidate IP/ 2mg/tr	12	0	
Remove	06128	Tenecteplase 10000 IP	20	0	
Remove	06128	Tenecteplase 10000 IP	20	0	

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

بعد الانتهاء من اعداد سند الطلب نضغط على Add Order ليتم ارساله وعند الرغبة في حذفه نضغط على clear.

بإمكاننا وضع ملاحظات في خانة Observations

The screenshot shows the E-Pharm interface with a table of items. The 'Remove' button for the first row is highlighted in yellow. Below the table, the 'Add Row' button is also highlighted in yellow. The table contains the following data:

ID	Item Name	Quantity	Stock	Validation Status
05059	Adalimumab 40mg ih	20	0	
16047	Etomidate INJ 2mg/1r	12	0	
06128	Tenecteplase 10000 I#	20	0	
06128	Tenecteplase 10000 I#	10	0	
03013	TemgA@sic 0.3mg/ml	5	0	
11019	Oxytocine SOL. INJ. SI	25	0	
15036	Citicoline 500mg AMI	10	0	

نضغط على weekly orders form :

The screenshot shows the E-Pharm Options page. The 'Weekly Orders List' tab is selected and highlighted in yellow. Below the tabs, the 'Show All Orders' button is highlighted in yellow. The page also includes a 'Refresh' button and a 'Clear' button.

ثم على Show all Orders نحصل على قائمة الطلبات الأسبوعية:

The screenshot shows the E-Pharm Options page with the 'Weekly Orders List' table. The 'Show All Orders' button is highlighted in yellow. The table contains the following data:

ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Date	Name	Validation Status
12044		10	0				facteur antihemophilique VII 500UI INJ	
06128		2	0				Tenecteplase 10000 INJ	
12042		8	0				Albumine 20% 100ml FLC INJ	

بإمكاننا نسخ أو طبع أو تحميل هذه القائمة من خلال الضغط على أحد الاختيارات:

Copy, csv, Excel, PDF, print

E-Pharm		Welcome Service 2 Log Out	
12042	8	0	Albumine 20% 100ml FLC INJ
05059	20	0	Adalimumab 40mg INJ (Humura)
16047	12	0	Etomidate INJ 2mg/ml
06128	20	0	Tenecteplase 10000 INJ
06128	10	0	Tenecteplase 10000 INJ
03013	5	0	TemgÄ©sic 0.3mg/ml sol INJ
11019	25	0	Oxytocine SOL. INJ. 5UI
15036	10	0	Citicoline 500mg AMP/4ml INJ

Showing 1 to 10 of 10 entries

Previous 1 Next

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على print weekly orders :

E-Pharm		Welcome Service 2 Log Out	
Options			
Add Item	Order Forms Refresh		
Order From Central	Weekly Order Form	Weekly Orders Lis	Print Weekly Orders
Order From Service	Order ID*	<input type="text"/>	
Services Orders	<input type="button" value="Show Order"/> <input type="button" value="Clear"/>		
Doctors Orders	Use the grid below to get reports for Weekly Orders By ID		
Search			
Reports			

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ونكتب الرمز الخاص بسند الطلبي Order ID

E-Pharm		Welcome Service 2 Log Out																			
Options																					
Add Item	Order Forms Refresh																				
Order From Central	Weekly Order Form	Weekly Orders List	Print Weekly Orders																		
Order From Service	Order ID*	<input type="text" value="1"/>																			
Services Orders	Weekly Orders By ID																				
Doctors Orders	Show	entries	<input type="button" value="Copy"/> <input type="button" value="CSV"/> <input type="button" value="Excel"/> <input type="button" value="PDF"/> <input type="button" value="Print"/>																		
Search	Search: <input type="text"/>																				
Reports	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Code</th> <th>Requested Qte.</th> <th>Stock Rest</th> <th>Obsv.</th> <th>Service ID</th> <th>Date</th> <th>Name</th> <th>Validation Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="9">No data available in table</td> </tr> </tbody> </table>			ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Date	Name	Validation Status	No data available in table								
ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Date	Name	Validation Status													
No data available in table																					

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على Show Order يظهر لنا سند الطلب كالاتي:

لو نختار سند الطلب بصيغة pdf تلقائيا يتم تحميل الملف الخاص بسند الطلب على جهاز الكمبيوتر كالاتي:

E-Pharm | Account

ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Date	Name	Validation Status
1	12044	10	0		3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	0
1	06128	2	0		3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	0
1	12042	8	0		3	2022/06/12	Albumine 20% 100ml FLC INJ	0
1	05059	20	0		3	2022/06/12	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	0
1	16047	12	0		3	2022/06/12	Etomidate INJ 2mg/ml	0
1	06128	20	0		3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	0
1	06128	10	0		3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	0
1	03013	5	0		3	2022/06/12	TemgÃ©sic 0.3mg/ml sol INJ	0
1	11019	25	0		3	2022/06/12	Oxytocine SOL. INJ. 5UI	0
1	15036	10	0		3	2022/06/12	Citicoline 500mg AMP/4ml INJ	0

ب) انشاء سند التوصيل لسند الطلب الخاص بالقسم 2 :

بعد الضغط على Inventory Manager من الصفحة الرئيسية

تظهر لنا الصفحة الأتية:

فيتم اختيار الصيدلية المركزية وكتابة الاسم الخاص بها والرقم السري والضغط على تسجيل الدخول Sign in

كما يلي:

بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات:

E-Pharm
Welcome Central | Log Out

Options

- Add Item
- Weekly Orders
- Narcotic Items Orders
- Search
- Reports
- Reset Settings

Item Details

Item Upload Image

Item ID Code*

Type* Sub-Type*

Item Name* Expiration Date*

Description

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نستطيع الاطلاع على مخزون الصيدلية المركزية من خلال Reports

E-Pharm
Welcome Central | Log Out

Options

- Add Item
- Weekly Orders
- Narcotic Items Orders
- Search
- Reports
- Reset Settings

Reports Refresh

Item Search:

Use the grid below to get reports for items

Show entries Copy CSV Excel PDF Print

Product ID	Item Code	Item Name	Item Type	Item Sub-Type	Exp. Date	Unit Price	Stock	Lot	Status	Description
757	11019	Oxytocine SOL. INJ. 5UI	Medicaments	Froid	0	20	80	0	Active	DESCRIPTION
758	12015	Phytomenadione SOL. INJ. IV. 10mg/AMP (vitamine K)	Medicaments	Froid	0	10	300	0	Active	DESCRIPTION
759	12044	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	Medicaments	Froid	0	10	295	0	Active	DESCRIPTION
760	12042	Albumine 20% 100ml FLC INJ	Medicaments	Froid	0	10	392	0	Active	DESCRIPTION
761	06128	Tenecteplase 10000 INJ	Medicaments	Froid	0	10	368	0	Active	DESCRIPTION
762	14009	Insuline à action INJ rapide (ORDINAIRE)	Medicaments	Froid	0	180	480	0	Active	DESCRIPTION
763	05059	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	Medicaments	Froid	0	10	380	0	Active	DESCRIPTION
764	12080	Immunglobuline FLC polyvalente 5mg INJ	Medicaments	Froid	0	60	700	0	Active	DESCRIPTION
765	15012	Gardinal poudre pour solution INJ	Medicaments	Psychotropes	0	135	517	0	Active	DESCRIPTION
766	03013	Temgésic 0.3mg/ml sol INJ	Medicaments	Psychotropes	0	71	626	0	Active	DESCRIPTION

Showing 1 to 10 of 42 entries Previous 1 2 3 4 5 Next

E-Pharm
Welcome Central | Log Out

Options

- Add Item
- Weekly Orders
- Narcotic Items Orders
- Search
- Reports
- Reset Settings

Reports Refresh

Item Search:

Use the grid below to get reports for items

Show entries Copy CSV Excel PDF

Product ID	Item Code	Item Name	Item Type	Item Sub-Type	Exp. Date	Unit Price	Stock	Lot	Status	Description
757	11019	Oxytocine SOL. INJ. 5UI	Medicaments	Froid	0	20	80	0	Active	DESCRIPTION
758	12015	Phytomenadione SOL. INJ. IV. 10mg/AMP (vitamine K)	Medicaments	Froid	0	10	300	0	Active	DESCRIPTION
759	12044	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	Medicaments	Froid	0	10	295	0	Active	DESCRIPTION
760	12042	Albumine 20% 100ml FLC INJ	Medicaments	Froid	0	10	392	0	Active	DESCRIPTION
761	06128	Tenecteplase 10000 INJ	Medicaments	Froid	0	10	368	0	Active	DESCRIPTION
762	14009	Insuline à action INJ rapide (ORDINAIRE)	Medicaments	Froid	0	180	480	0	Active	DESCRIPTION
763	05059	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	Medicaments	Froid	0	10	380	0	Active	DESCRIPTION
764	12080	Immunglobuline FLC polyvalente 5mg INJ	Medicaments	Froid	0	60	700	0	Active	DESCRIPTION
765	15012	Gardinal poudre pour solution INJ	Medicaments	Psychotropes	0	135	517	0	Active	DESCRIPTION
766	03013	Temgésic 0.3mg/ml sol INJ	Medicaments	Psychotropes	0	71	626	0	Active	DESCRIPTION

Item Details

Name: Oxytocine SOL. INJ. 5UI
Type: Medicaments
Sub-Type: Froid
Price: 20
Stock: 80

بعدها نضغط على Weekly Orders ثم Show All Orders

The screenshot shows the E-Pharm interface. On the left, there is a sidebar with 'Options' and a list of menu items: 'Add Item', 'Weekly Orders' (highlighted in orange), 'Narcotic Items Orders', 'Search', 'Reports', and 'Reset Settings'. In the main area, there are tabs for 'Orders List', 'Validate Orders', and 'Print Validated Orders'. Below the tabs, there are two buttons: 'Show All Orders' (highlighted in green) and 'Clear'. Below the buttons, there is a text prompt: 'Use the grid below to get reports for Weekly Orders List'.

تظهر لنا قائمة سندات الطلب المرسله الى الصيدلية المركزية كما هو موضح:

The screenshot shows the E-Pharm interface with a table of weekly orders. The 'Show All Orders' button is highlighted in green. Below it, there are options to 'Copy', 'CSV', 'Excel', 'PDF', and 'Print'. The table has the following columns: ID, Code, Requested Qty., Stock Rest, Obsv., Service ID, Date, Name, and Validation Status. The table contains the following data:

ID	Code	Requested Qty.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Date	Name	Validation Status
12044		10	0				facteur antihemophilique VII 500UI INJ	
06128		2	0				Tenecteplase 10000 INJ	
12042		8	0				Albumine 20% 100ml FLC INJ	
05059		20	0				Adalimumab 40mg INJ	

The screenshot shows the E-Pharm interface with a table of weekly orders. The table has the following columns: ID, Code, Requested Qty., Stock Rest, Obsv., Service ID, Date, Name, and Validation Status. The table contains the following data:

05059		20	0				Adalimumab 40mg INJ (Humura)	
16047		12	0		3	2022/06/12	Etomidate INJ 2mg/ml	0
06128		20	0				Tenecteplase 10000 INJ	
06128		10	0				Tenecteplase 10000 INJ	
03013		5	0				TemgÃ©sic 0.3mg/ml sol INJ	
11019		25	0				Oxytocine SOL. INJ. 5UI	
15036		10	0				Citicoline 500mg AMP/4ml INJ	

Showing 1 to 10 of 10 entries

Previous 1 Next

من خلال هذه الصفحة يصبح بإمكاننا التعرف على الأقسام المسؤولة عن ارسال سندات الطلب فنختار رمز سند الطلب المرسل من طرف القسم 2.

من أجل إعداد سند التوصيل الخاص بسند الطلب الذي قمنا بإعداده سابقا نضغط على `validateorders` نحصل على الوثيقة الآتية:

The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Validate Orders' tab is selected. The 'Service ID*' field is highlighted with a yellow circle, and the 'Validate Order' button is also highlighted with a yellow circle. A yellow arrow points to the 'Order ID*' field.

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نقوم بكتابة رمز القسم المرسل لسند الطلب

The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Validate Orders' tab is selected. The 'Service ID*' field is highlighted with a yellow circle, and a dropdown menu is open showing the value '3'.

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ثم نكتب الرمز الخاص بسند الطلب

The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Validate Orders' tab is active. The 'Order ID*' field is highlighted with a yellow arrow, and a dropdown menu is open showing the value '1'. The 'Service ID*' field contains '3' and the 'Service Name' is 'Service 2'. A 'Validate Order' button is visible below the fields.

ثم نضغط على Validate order فيظهر سند الطلب

The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Validate Orders' tab is active. A green message box at the top says 'Validation added to database.' Below it, the 'Order ID*' field contains '1'. A table below shows the following data:

Item ID	Item Name	Expire Date	Lot.	Requested Qte.	Delivered Qte.*	Observations
12044	facteur antihen	0	0	10		
061						

نقوم بملأ الخانة الخاصة بالكمية الممنوحة من طرف الصيدلية المركزية Delivered Qte بإمكاننا وضع ملاحظات

في خانة Observations

E-Pharm Welcome Central | Log Out

Item ID	Item Name	Expire Date	Lot.	Requested Qte.	Delivered Qte.*	Observations
12044	facteur antihen	0	0	10	5	normal
06128	Tenecteplase 1i	0	0	2	2	normal
12042	Albumine 20%	0	0	8	8	normal
05059	Adalimumab 4i	0	0	20	20	normal
16047	Etomidate INJ .	0	0	12	10	normal
06128	Tenecteplase 1i	0	0	20	20	normal
06128	Tenecteplase 1i	0	0	10	10	normal
03013	TemgÃ©sic 0.:	0	0	5	5	normal
11019	Oxytocine SOL	0	0	25	20	normal
15036	Citicoline 500m	0	0	10	10	normal

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ثم نضغط على **Validate Order**

E-Pharm Welcome Central | Log Out

12042	Albumine 20%	0	0	8	8	normal
05059	Adalimumab 4i	0	0	20	20	normal
16047	Etomidate INJ .	0	0	12	10	normal
06128	Tenecteplase 1i	0	0	20	20	normal
06128	Tenecteplase 1i	0	0	10	10	normal
03013	TemgÃ©sic 0.:	0	0	5	5	normal
11019	Oxytocine SOL	0	0	25	20	normal
15036	Citicoline 500m	0	0	10	10	normal

Validate Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

من أجل تحميل سند التوصيل نضغط على **print validated orders**

E-Pharm Welcome Central | Log Out

Options

Orders List **Validate Orders** Print Validated Orders

Service ID* Service Name Order ID*

Clear

Use the grid below to print From Weekly Orders Validation Reports By ID

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ونقوم بكتابة رمز القسم المرسل لسند الطلب Service ID

Options

Orders List Validate Orders Print Validated Orders

Service ID* 3 Service Name Order ID*

3

3

3

Weekly Orders Validation Reports By ID

ثم نكتب رمز سند الطلب Order ID

Options

Orders List Validate Orders Print Validated Orders

Service ID* 3 Service Name Service 2 Order ID* 1

Clear

Use the grid below to print From Weekly Orders Validation Reports By ID

يظهر لنا سند التوصيل

Options

Orders List Validate Orders Print Validated Orders

Service ID* 3 Service Name Service 2 Order ID* 1

Clear

Use the grid below to print From Weekly Orders Validation Reports By ID

Show 1 entries Copy CSV Excel PDF Print

D. ID	O. ID	L. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Amount	Obsev.	Req. S.	Div. Date	Name	U. P.	Exripe.	lot
12044	10	5	50			normal			facteur antihemophilique VB 500UI INU	10	0	0
06128	3	3	30			normal			Tenecteplase	10	0	0

E-Pharm		Welcome Central Log Out										
1	1	12042	8	8	80	normal	3	2022/06/12	Albumine 20% 100ml FLC INJ	10	0	0
		05059	20	20	200	normal			Adalimumab 40mg INJ (Humura)	10	0	0
		16047	10	10	210	normal			Etomidate INJ 2mg/ml	21	0	0
		06128	20	20	200	normal			Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
		06128	10	10	100	normal			Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
		03013	5	5	355	normal			TemgÃ©sic 0.3mg/ml sol INJ	71	0	0
		11019	25	20	400	normal			Oxytocine SOL. INJ, SUI	20	0	0
		15036	10	10	310	normal			Citicoline 500mg AMP/4ml INJ	31	0	0

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نختير صيغة تحميله، مثلا نختار الصيغة pdf فنحصل على:

E-Pharm Account (31).pdf		E-Pharm Account										
D. ID	O. ID	I. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Amount	Obsv.	Req. S.	Div. Date	Name	U. P.	Exripe.	lot
1	1	12044	5	5	50	normal	3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	10	0	0
1	1	06128	2	2	20	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	12042	8	8	80	normal	3	2022/06/12	Albumine 20% 100ml FLC INJ	10	0	0
1	1	05059	20	20	200	normal	3	2022/06/12	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	10	0	0
1	1	16047	10	10	210	normal	3	2022/06/12	Etomidate INJ 2mg/ml	21	0	0
1	1	06128	20	20	200	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	06128	10	10	100	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	03013	5	5	355	normal	3	2022/06/12	TemgÃ©sic 0.3mg/ml sol INJ	71	0	0
1	1	11019	25	20	400	normal	3	2022/06/12	Oxytocine SOL. INJ, SUI	20	0	0
1	1	15036	10	10	310	normal	3	2022/06/12	Citicoline 500mg AMP/4ml INJ	31	0	0

E-Pharm | Account

D. ID	O. ID	I. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Amount	Obsv.	Req. S.	Div. Date	Name	U. P.	Exripe.	lot
1	1	12044	5	5	50	normal	3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	10	0	0
1	1	06128	2	2	20	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	12042	8	8	80	normal	3	2022/06/12	Albumine 20% 100ml FLC INJ	10	0	0
1	1	05059	20	20	200	normal	3	2022/06/12	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	10	0	0
1	1	16047	10	10	210	normal	3	2022/06/12	Etomidate INJ 2mg/ml	21	0	0
1	1	06128	20	20	200	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	06128	10	10	100	normal	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	10	0	0
1	1	03013	5	5	355	normal	3	2022/06/12	TemgÃ©sic 0.3mg/ml sol INJ	71	0	0
1	1	11019	25	20	400	normal	3	2022/06/12	Oxytocine SOL. INJ, SUI	20	0	0
1	1	15036	10	10	310	normal	3	2022/06/12	Citicoline 500mg AMP/4ml INJ	31	0	0

2.1) سندات الطلب والتوصيل بين الأقسام:

أ) اعداد سند الطلب من القسم رقم 1 الى القسم رقم 2:

بعد الضغط على Inventory Manager تظهر لنا الصفحة الآتية:

الفصل الثالث:
بناء نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-
وأهميته في تحسين الخدمة الصحية

فيتم اختيار القسم وكتابة اسم القسم والرقم السري والضغط على تسجيل الدخول Sign in كما يلي:

بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات كما يلي:

فضغط على Order from service

نكتب رمز القسم الذي نرغب بإرسال سند الطلب اليه فيظهر اسم القسم تلقائياً Service Order From

ثم نقوم بإعداد سند الطلب (بمجرد كتابة رمز الدواء في الخانة الخاصة به تلقائياً يكتب اسم الدواء المتوفر في القسم بعدها نختار الكمية التي نحتاجها ونكتب في Requested Qte، عند الحاجة إلى إضافة عنصر جديد إلى السند نضغط على Add Row وعند حذف عنصر نضغط على Remove).

Order Forms Refresh

Service Order Form Service Orders List Print Order

Service ID* Service Name

Action	Item ID*	Item Name	Requested Qty*	Stock rest	Observations
Remove	71223				
Add Row	71223				

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

Services Orders Doctors Orders Search Reports

Action	Item ID*	Item Name	Requested Qty*	Stock rest	Observations
Remove	71223	Tube hA©parine	10	0	normal
Remove	11019	Oxytocine SOL. INJ. 5l	5	100	normal
Remove	26117	Embout jaune	8	0	normal
Remove	12044	facteur antihemophili	20	0	normal
Remove	05059	Adalimumab 40mg IN	20	0	normal
Remove	26562	Embout blanc	35	0	normal
Remove	06128	Tenecteplase 10000 lt	2	0	normal

Add Row Add Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

بعد الانتهاء من إعداد سند الطلب نضغط على **Add Order** ليتم إرساله وعند الرغبة في حذفه نضغط على

.clear

بإمكاننا وضع ملاحظات في خانة **Observations**.

نضغط على قائمة الطلب من القسم **Service order list**:

The screenshot shows the 'Order Forms' section of the E-Pharm application. The 'Service Orders List' tab is selected. The 'Service ID*' field is empty, and the 'Service Name' field is also empty. A yellow arrow points to the 'Service Orders List' tab.

عند كتابة رمز القسم الذي نرغب في ارسال سند الطلب اليه يكتب اسمه تلقائيا و تظهر لنا قائمة سند الطلب:

The screenshot shows the 'Order Forms' section of the E-Pharm application. The 'Service ID*' field contains the number '3'. The 'Service Name' field is empty. A dropdown menu is open below the 'Service ID*' field, showing a list of service IDs. A yellow arrow points to the dropdown menu.

The screenshot shows the 'Order Forms' section of the E-Pharm application. The 'Service ID*' field contains the number '3'. The 'Service Name' field contains 'Service 2'. The 'Copy', 'CSV', 'Excel', 'PDF', and 'Print' buttons are highlighted with a yellow circle. A yellow arrow points to the 'Copy' button.

ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Request. Serv. ID	Date	Name	Validation Status
	71223	10	0	normal				Tube hÃ@parine	
								Oxytocine SOL.	

ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Request. Serv. ID	Date	Name	Validation Status
	71223	10	0	normal				Tube hÃ@parine	
	11019	5	100	normal				Oxytocine SOL. INJ. 5UI	
	26117	8	0	normal				Embout jaune	
1	12044	20	0	normal	2	3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	0
	05059	20	0	normal				Adalimumab 40mg INJ (Humura)	
	26562	35	0	normal				Embout blanc	
	06128	2	0	normal				Tenecteplase 450000IU	

نضغط على print order:

Options

Order Forms

Service Order Form Service Orders List **Print Order**

Service ID* Service Name Order ID*

Clear

Use the grid below to print From Service Orders Reports By ID

ونكتب رمز القسم المرسل اليه والرمز الخاص بسند الطلب ويظهر لنا سند الطلب كالآتي:

Options

Order Forms

Service Order Form Service Orders List **Print Order**

Service ID* Service Name Order ID*

Clear

Use the grid below to print From Service Orders Reports By ID

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Order Forms Refresh

Service Order Form Service Orders List **Print Order**

Service ID* 3 Service Name Service 2 Order ID* 1

Clear

Use the grid below to print From Service Orders Reports By ID

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Order Forms Refresh

Service ID* 3 Service Name Service 2 Order ID* 1

Clear

Use the grid below to print From Service Orders Reports By ID

Show 1 entries **Copy** CSV Excel PDF Print Search:

ID	Code	Requested Qte.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Request. Serv. ID	Date	Name	Validation Status
71223	10	0	normal					Tube hA@parine	

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

ID	Code	Qte.	Rest	Obsv.	ID	Serv. ID	Date	Name	Status
71223	10	0	normal					Tube hA@parine	
11019	5	100	normal					Oxytocine SOL. INJ. 5UI	
26117	8	0	normal					Embout jaune	
1	12044	20	0	normal	2	3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	0
	05059	20	0	normal				Adalimumab 40mg INJ (Humura)	
	26562	35	0	normal				Embout blanc	
	06128	2	0	normal				Tenecteplase 10000 INJ	

Showing 1 to 7 of 7 entries Previous 1 Next

لو نختار سند الطلب بصيغة Excel تلقائيا يتم تحميل الملف الخاص بسند الطلب على جهاز الكمبيوتر كالاتي:

ID	Code	Requested Qty.	Stock Rest	Obsv.	Service ID	Request. Serv. ID	Date	Name	Validation Status
1	71223	10	0	normal	2	3	2022/06/12	Tube hÃ©parine	0
4	11019	5	100	normal	2	3	2022/06/12	Oxytocine SOL. INJ. SUI	0
5	26117	8	0	normal	2	3	2022/06/12	Embout jaune	0
6	12044	20	0	normal	2	3	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	0
7	10509	20	0	normal	2	3	2022/06/12	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	0
8	26562	35	0	normal	2	3	2022/06/12	Embout blanc	0
9	06128	2	0	normal	2	3	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	0

ب) انشاء سند التوصيل لسند الطلب الخاص بالقسم 1:

بعد الضغط على Inventory Manager تظهر لنا الصفحة الآتية:

فيتم اختيار القسم وكتابة اسم القسم الذي تم ارسال له سند الطلب السابق والرقم السري والضغط على

تسجيل الدخول Sign in كما يلي:

بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات:

فمنضغط على: services orders

نقوم بكتابة رمز القسم المرسل لسند الطلب ورمز سند الطلب:

E-Pharm Welcome Service 2 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders**
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders | Validated Orders

Service ID* Service Name Order ID*

Validate Ord

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

فيظهر لنا سند التوصيل الخاص بسند الطلب السابقنحصل على الاتي:

E-Pharm Welcome Service 2 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders**
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders | Validated Orders

Service ID* Service Name Order ID*

Item ID	Item Name	Expire Date	Lot.	Requested Qte.	Delivered Qte.*	Observations
71223	Tube hA@parir	2022-12-30	0	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11019	Oxytocine SOL	2022-12-30	0	5	<input type="text"/>	<input type="text"/>
26117	Embout iaune	2022-12-30	0	8	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Validate Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

بعد أن يظهر الجدول الخاص بسند الطلب نقوم بملاً الخانة الخاصة بالكمية الممنوحة من طرف صيدلية القسم

Delivered Qte 2 بإمكاننا وضع ملاحظات في خانة Observations، ثم نضغط على validate order.

Item ID	Item Name	Expire Date	Lot.	Requested Qte.	Delivered Qte.*	Observations
71223	Tube hA@parir	2022-12-30	0	10	10	normal
11019	Oxytocine SOL.	2022-12-30	0	5	5	normal
26117	Embout jaune	2022-12-30	0	8	8	normal
12044	facteur antihen	2022-12-30	0	20	20	normal
05059	Adalimumab 4i	2022-12-30	0	20	20	normal
26562	Embout blanc	2022-12-30	0	35	15	normal
06128	Tenecteplase 1*	2022-12-30	0	2	1	normal

Buttons: Validate Order, Clear

من أجل ارسال سند التوصيل نضغط على Validated order:

Options

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders **Validated Orders**

Service ID* Service Name Order ID*

Clear

Use the grid below to print From Service Orders Validation Reports By ID

ثم نقوم بكتابة رمز القسم المرسل لسند الطلب فيظهر اسمه تلقائيا:

Options

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders **Validated Orders**

Service ID* Service Name Order ID*

2

2

2

Use the grid below to print From Service Orders Validation Reports By ID

ثم نكتب رمز سند الطلب:

E-Pharm Welcome Service 2 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders**
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders | Validated Orders

Service ID* Service Name Order ID*

Use the grid below to print From Service Orders Validation Reports By ID

1
1

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

يظهر لنا سند التوصيل مع اختيار صيغة نسخه أو طباعته أو تحميله

E-Pharm Welcome Service 2 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders**
- Doctors Orders
- Search
- Reports

Orders Validation Refresh

Validate Pending Orders | Validated Orders

Service ID* Service Name Order ID*

Use the grid below to print From Service Orders Validation Reports By ID

Show Search:

D. ID	O. ID	I. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Obsv.	Req. S.	Div. S.	Div. Date	Name	Exripe.	lot
		71223	10	10	normal				Tube hA@parine	2022-12-30	0

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

E-Pharm Welcome Service 2 | Log Out

D. ID	O. ID	I. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Obsv.	Req. S.	Div. S.	Div. Date	Name	Exripe.	lot
		71223	10	10	normal				Tube hA@parine	2022-12-30	0
		11019	5	5	normal				Oxytocine SOL INJ. SUI	2022-12-30	0
		26117	8	8	normal				Embout jaune	2022-12-30	0
1	1	12044	20	20	normal	3	2	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	2022-12-30	0
		05059	20	20	normal				Adalimumab 40mg INJ (Humura)	2022-12-30	0
		26562	35	15	normal				Embout blanc	2022-12-30	0
		06128	2	1	normal				Tenecteplase 10000 INJ.	2022-12-30	0

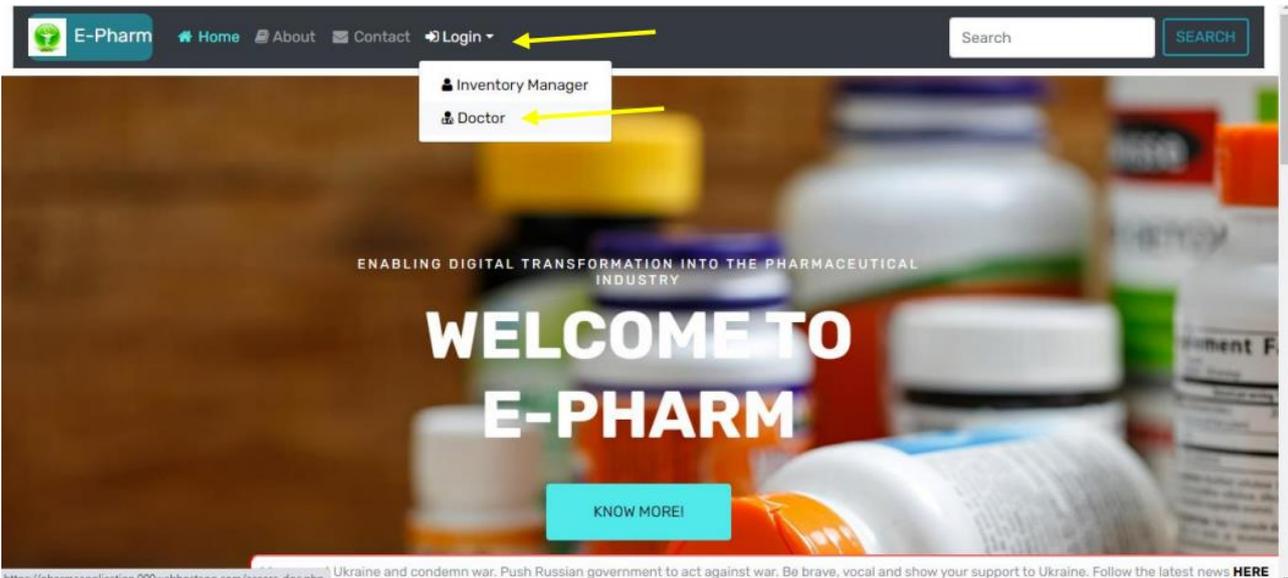
نختار الصيغة Excel يصبح كالآتي:

E-Pharm Account											
D. ID	O. ID	I. ID	Req. Qte.	Del. Qte.	Obsv.	Req. S.	Div. S.	Div. Date	Name	Exripe.	lot
1	1	71223	10	10	normal	3	2	2022/06/12	Tube hÃ@parine	2022-12-30	0
4	1	11019	5	5	normal	3	2	2022/06/12	Oxytocine SOL. INJ. SUI	2022-12-30	0
5	1	26117	8	8	normal	3	2	2022/06/12	Embout jaune	2022-12-30	0
6	1	12044	20	20	normal	3	2	2022/06/12	facteur antihemophilique VII 500UI INJ	2022-12-30	0
7	1	105059	20	20	normal	3	2	2022/06/12	Adalimumab 40mg INJ (Humura)	2022-12-30	0
8	1	26562	35	15	normal	3	2	2022/06/12	Embout blanc	2022-12-30	0
9	1	106128	2	1	normal	3	2	2022/06/12	Tenecteplase 10000 INJ	2022-12-30	0

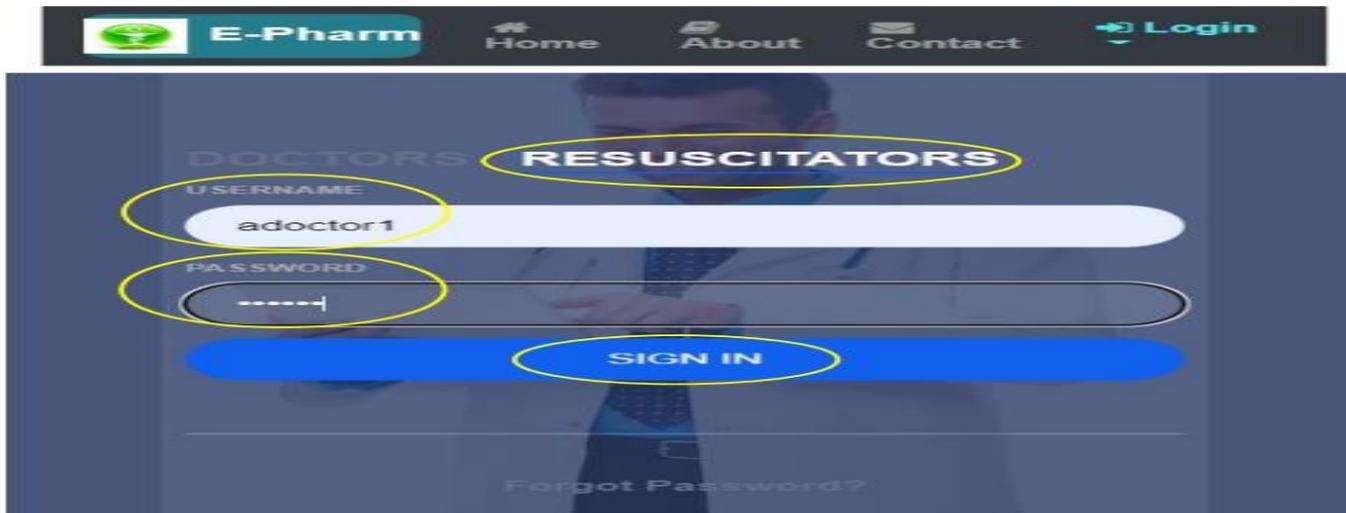
1.3) سندات الطلب والتوصيل الخاصة بطبيب الانعاش:

أ) إعداد سند الطلب الخاص بطبيب الانعاش:

في الصفحة الرئيسية نضغط على Login ثم نضغط على Doctor كما هو موضح:



نختار طبيب الإنعاش ونكتب اسم المستخدم والرقم السري بعدها تسجيل الدخول Sign in كما يلي:



بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات كما يلي:

E-Pharm Welcome Anaesthetists resuscitator 1 | Log Out

Options

Narcotic Item Order

Patients

Orders

Order Item [List of Orders](#)

Service ID* Service Name Item ID* Item Name

Action	Registration number*	First Name	Last Name	Age	Date*	Dose*
Remove	<input type="text"/>					

[Add Row](#)

[Add Order](#) [Clear](#)

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على Patients للحصول على معلومات حول المرضى:

E-Pharm Welcome Anaesthetists resuscitator 1 | Log Out

Options

Narcotic Item Order

Patients

Reports [Refresh](#)

Patients

Use the grid below to get reports on Patients

Show 10 entries [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#) Search:

Registration number	First Name	Last Name	Age	Admission ID	Admission Date	Bed Number
11111	nom1	pre nom1	20	111101	2022-12-30	10
22222	nom2	pre nom2	40	222201	2022-02-15	37
33333	nom3	pre nom3	28	333301	2022-06-09	28

Showing 1 to 3 of 3 entries

[Previous](#) [1](#) [Next](#)

<https://pharmaapplication.000webhostapp.com/doctor.php?r=pills-patients> raine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ثم نضغط على Narcotic Item Order من أجل إعداد سند الطلب:

نكتب رمز القسم المرسل الذي نريد ارسال له سند الطلب

E-Pharm Welcome Anaesthetists resuscitator 1 | Log Out

Options

Narcotic Item Order

Patients

Orders

Order Item [List of Orders](#)

Service ID* Service Name Item ID* Item Name

Action	Registration number*	First Name	Last Name	Age	Date*	Dose*
	<input type="text"/>					

[Add Row](#)

[Add Order](#) [Clear](#)

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نكتب رمز الدواء :

Options

Narcotic Item Order

Patients

Orders

Order Item List of Orders

Service ID* 2 Service Name Service 1 Item ID* 15012 Item Name

Action	Registration number*	First Name	Last Name	Dose*
Remove				

Add Row

Add Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نقوم بملأ المعلومات الخاصة بالمرضى والكمية التي يحتاجها كل مريض.

Options

Narcotic Item Order

Patients

Orders

Order Item List of Orders

Service ID* 2 Service Name Service 1 Item ID* 15012 Item Name Gardinal poudre pour solution I

Action	Registration number*	First Name	Last Name	Age	Date*	Dose*
Remove	11111	nom1	prenom1	20	10/06/2022	1
Remove	22222	nom2	prenom2	40	10/06/2022	1
Remove	33333	nom3	prenom3	28	10/06/2022	1

Add Row

Add Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

في حالة إضافة خانة لمريض آخر نضغط على Remove و لو أردنا إضافة مريض آخر نضغط على Add Row.

بعد الانتهاء من ملأ جميع المعلومات نضغط على Add Order ليتم إرساله و عند الرغبة في حذفه نضغط

على clear .

نضغط على List of Orders:

Options

Narcotic Item Order

Patients

Orders

Order Item List of Orders

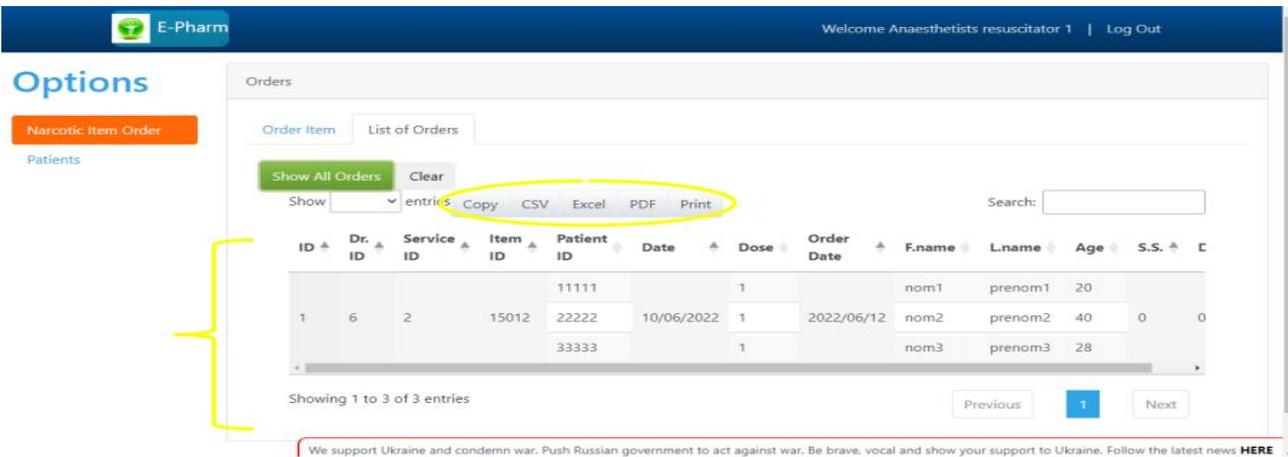
Show All Orders Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

ثم Show all orders:

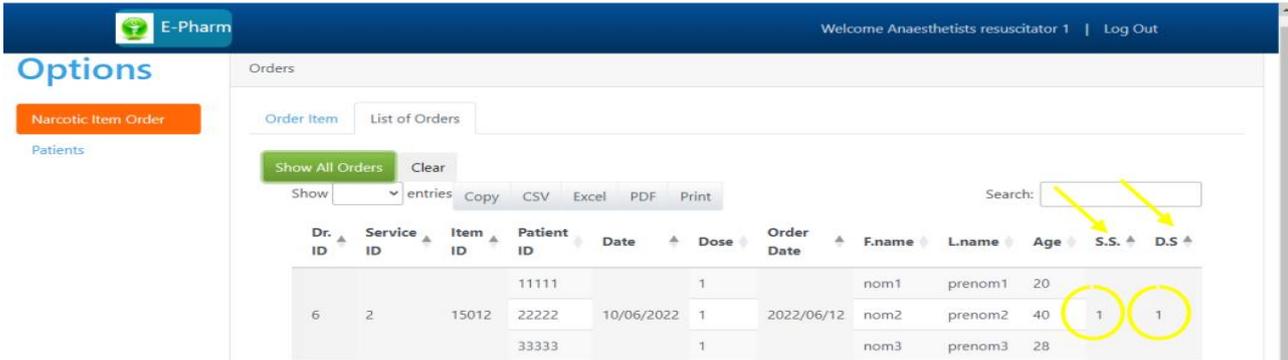


نحصل على سند الطلب كما هو موضح:



بإمكاننا نسخ أو طبع أو تحميل هذه القائمة من خلال الضغط على أحد الاختيارات:

Print, pdf, Excel, cvs, copy



Service Status :S.S يصبح 1 إذا أرسل مسؤول صيدلية القسم سند طلب الى الصيدلية المركزية أما اذا كان

0 فإن مسؤول صيدلية القسم لم يرسل سند الطلب الى الصيدلية المركزية.

Delivery Status :D.S يصبح 1 عند قبول الصيدلية المركزية لسند الطلب و 0 اذا تم رفضه.

سند الطلب بعد تحميله بشكل PDF :

E-Pharm | Account

ID	Dr. ID	Service ID	Item ID	Patient ID	Date	Dose	Order Date	Fname	L.name	Age	S.S.	D.S
1	6	2	15012	11111	10/06/2022	1	2022/06/13	nom1	pre nom1	20	0	0
1	6	2	15012	22222	10/06/2022	1	2022/06/13	nom2	pre nom2	40	0	0
1	6	2	15012	33333	10/06/2022	1	2022/06/13	nom3	pre nom3	28	0	0

Dr.ID :Dortor ID : رمز الطبيب

Patient ID : رمز المريض

Dose : الجرعة

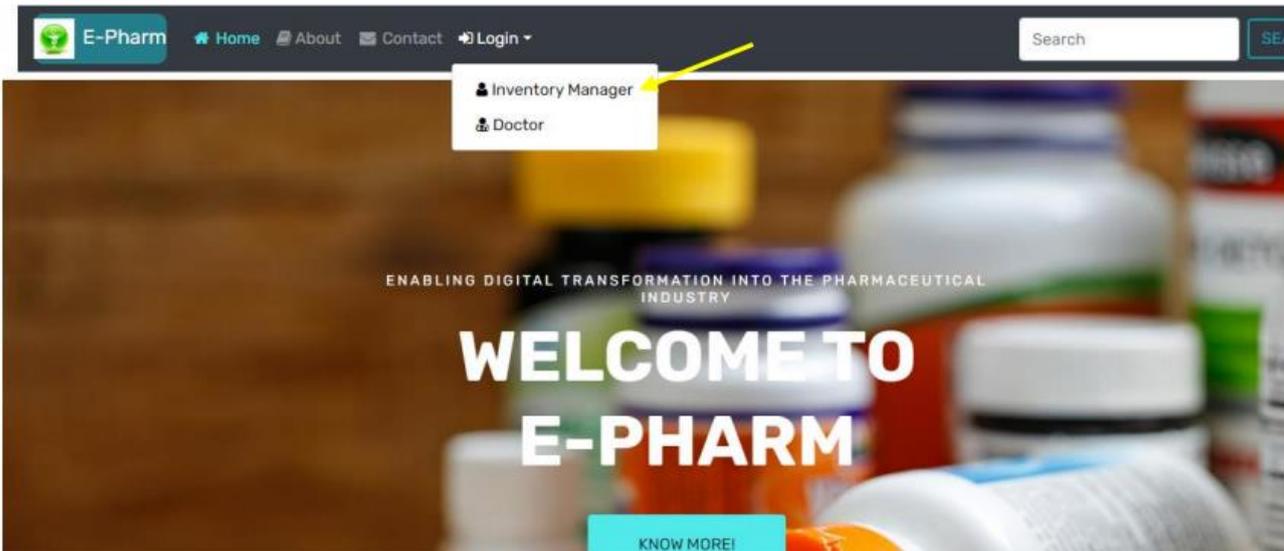
F.name : الاسم

L.name : اللقب

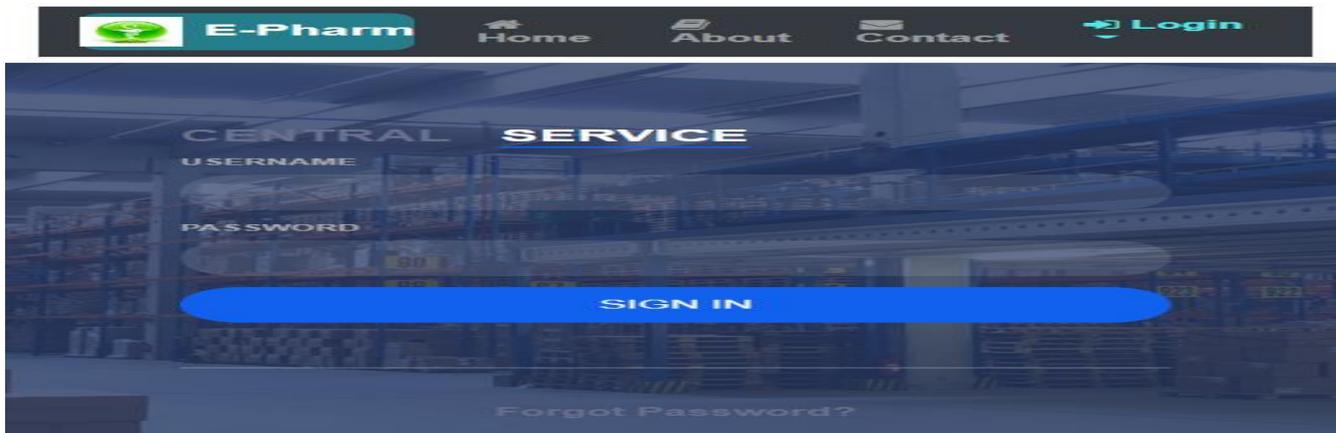
Age : السن

ب) ارسال مسؤول صيدلية القسم رقم 1 سند الطلب الى الصيدلية المركزية للمستشفى:

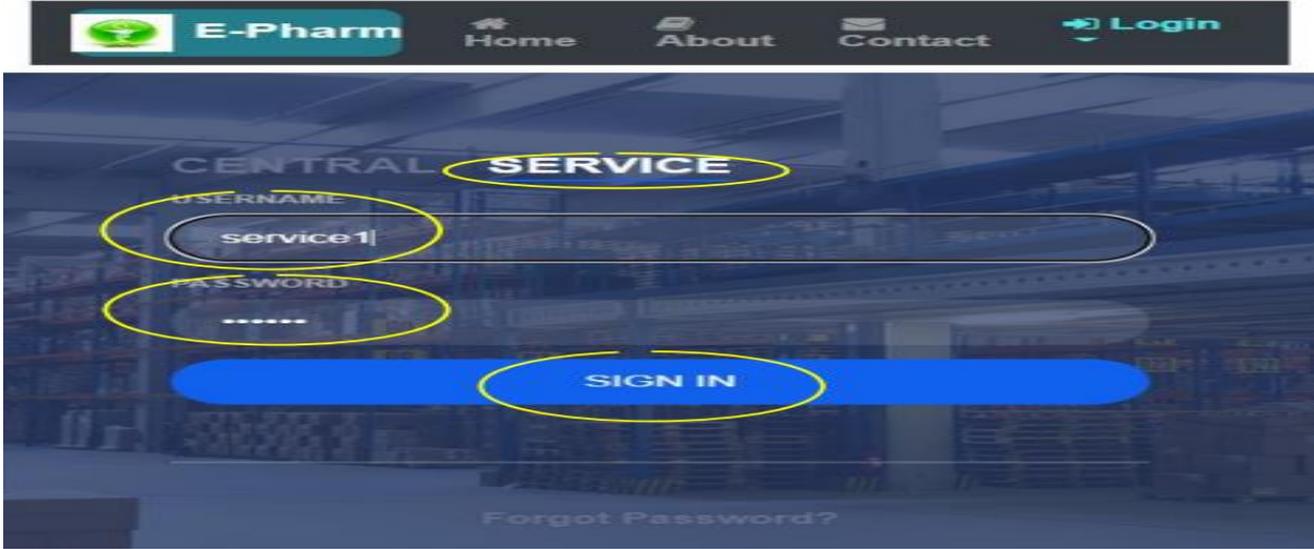
بعد الضغط على Login نضغط على Inventory Manager



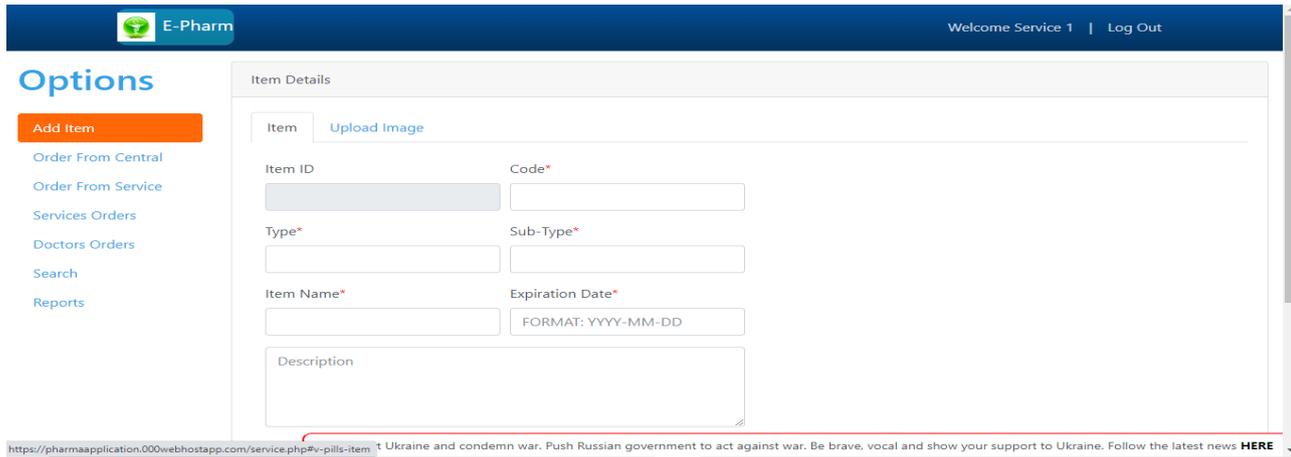
تظهر لنا الصفحة الأتية فيتم اختيار القسم



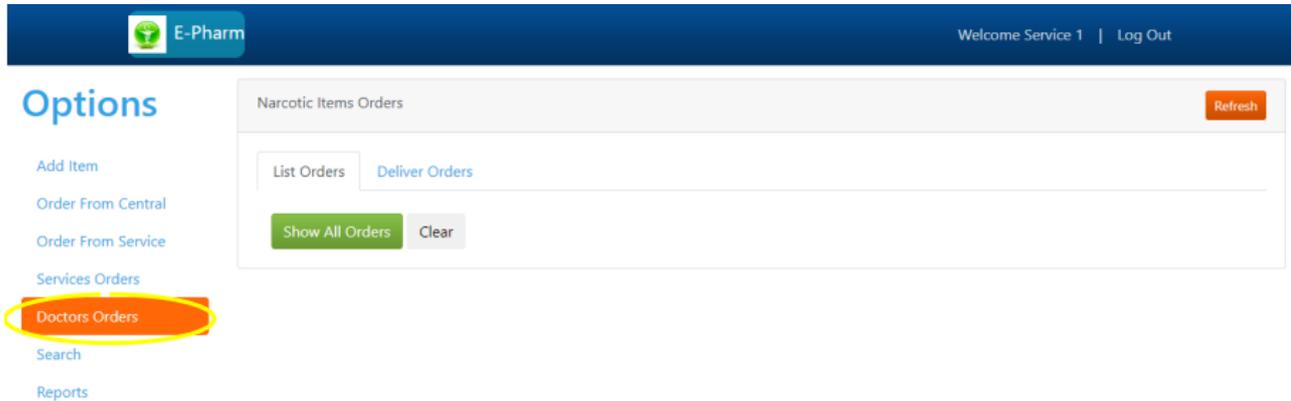
نكتب الاسم الخاص بالقسم والرقم السري نضغط على تسجيل الدخول Sign in



بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات



نضغط على Narcotic Items Orders



ثم Show All Orders يظهر لنا سند الطلب المرسل من طرف طبيب الإنعاش كما هو موضح:

The screenshot shows the 'Narcotic Items Orders' section in the E-Pharm system. The 'Show All Orders' button is highlighted in green, and the 'Doctors Orders' menu item is highlighted in orange. A table of orders is displayed below.

ID	Dr. ID	Service ID	Item ID	Patient ID	Date	Dose	Order Date	Fname	Lname	Age	S.S.	E
1	6	2	15012	22222	10/06/2022	1	2022/06/12	nom2	prenom2	40	0	0
				33333		1		nom3	prenom3	28		

نضغط على Deliver Orders:

The screenshot shows the 'Deliver Orders' form in the E-Pharm system. The 'Deliver Orders' tab is selected, and the 'Doctor ID' field is highlighted with a yellow arrow.

نكتب رمز طبيب الإنعاش المسؤول عن إرسال سند الطلب الى القسم Doctor ID

The screenshot shows the 'Deliver Orders' form in the E-Pharm system. The 'Doctor ID' field is filled with the value '6'.

نكتب رمز سند الطلب Order ID

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders
- Doctors Orders**
- Search
- Reports

Narcotic Items Orders Refresh

List Orders Deliver Orders

Doctor ID* 6 Doctor Name Anaesthetists resuscitator 1 Order ID* 1

Deliver Order Clear

1

نضغط على Deliver Orders

يصبح لدينا جدول يحمل معلومات عن الدواء المطلوب وجدول اخر يمثل قائمة المرضى

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

Options

- Add Item
- Order From Central
- Order From Service
- Services Orders
- Doctors Orders**
- Search
- Reports

Narcotic Items Orders Refresh

List Orders Deliver Orders

Doctor ID* 6 Doctor Name Anaesthetists resuscitator 1 Order ID* 1

Deliver Order Clear

Item ID	Item Name
15012	Gardinal poudre pour solution INJ

Registration number	First Name	Last Name	Age	Date	Dose
11111	nom1	prenom1	20	10/06/2022	1
22222	nom2	prenom2	40	10/06/2022	1

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على Deliver Order ليتم إرسال هذا السند الى الصيدلية المركزية للمستشفى

E-Pharm Welcome Service 1 | Log Out

Services Orders

Doctors Orders

Search

Reports

6 Anaesthetists resuscitator 1 1

Deliver Order Clear

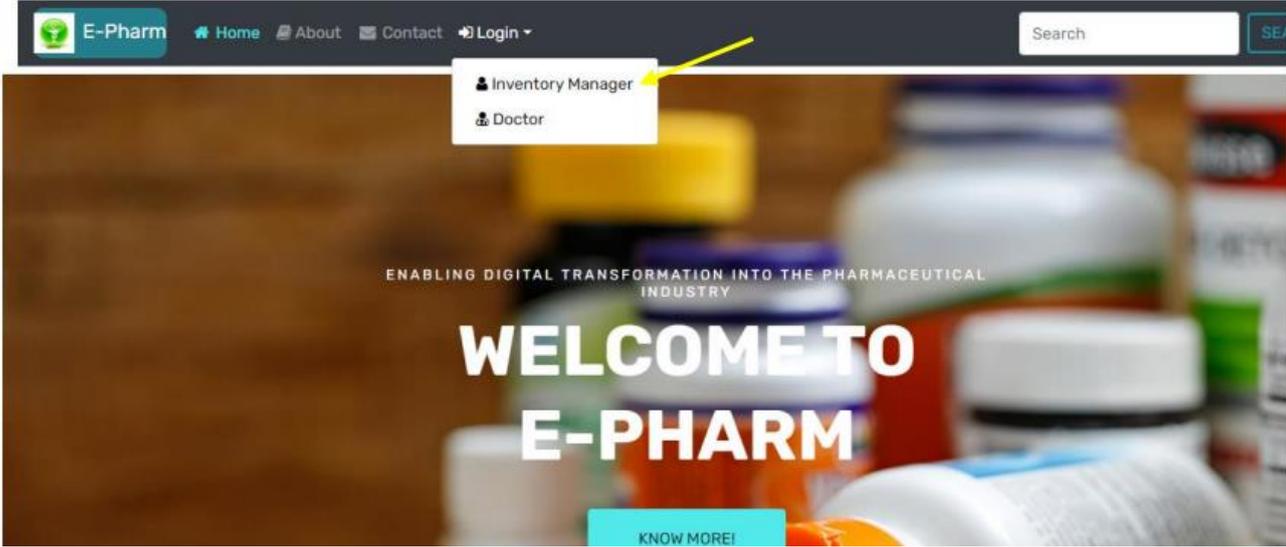
Item ID	Item Name
15012	Gardinal poudre pour solution INJ

Registration number	First Name	Last Name	Age	Date	Dose
11111	nom1	prenom1	20	10/06/2022	1
22222	nom2	prenom2	40	10/06/2022	1
33333	nom3	prenom3	28	10/06/2022	1

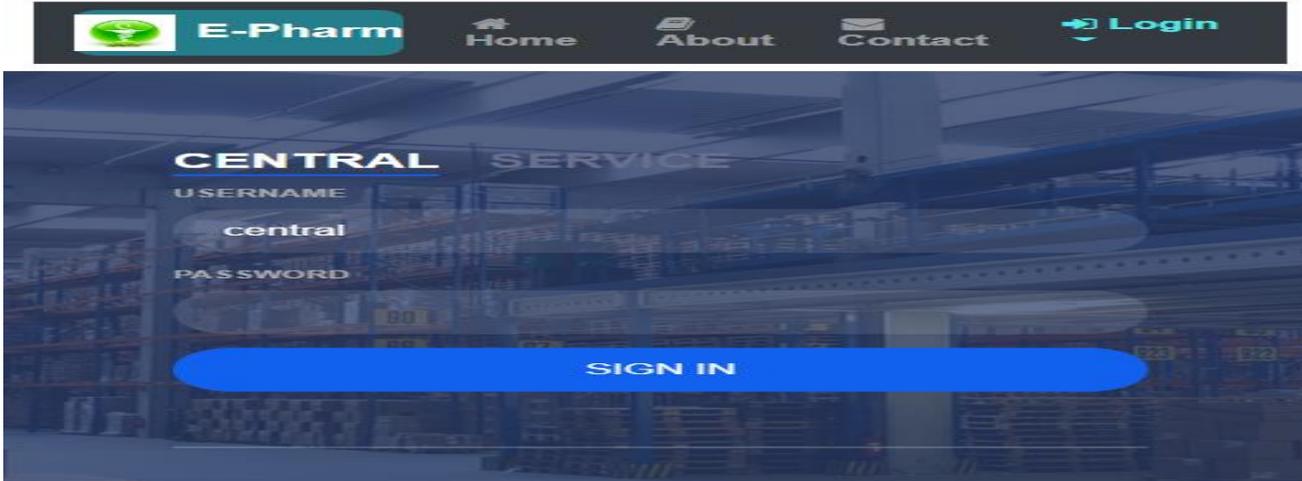
We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

(ج) ارسال سند التوصيل من الصيدلية المركزية الى القسم رقم 1

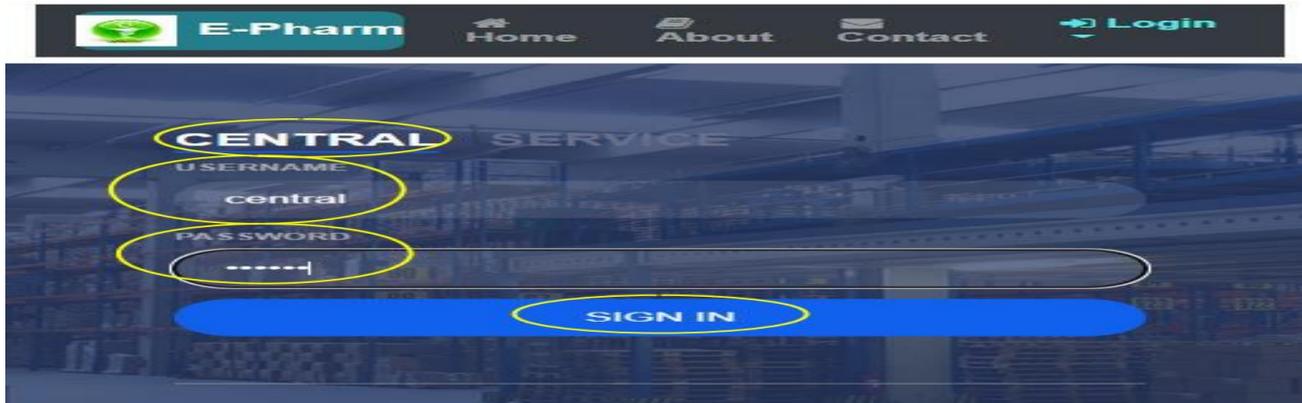
نضغط على Login نضغط على Inventory Manager



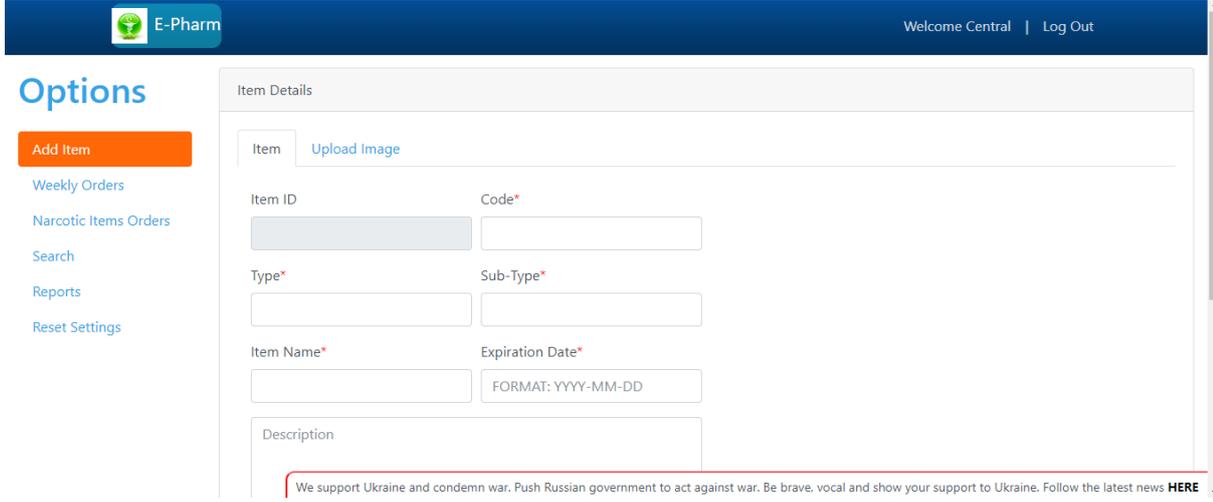
تظهر لنا الصفحة الأتية فيتم اختيار الصيدلية المركزية



نكتب اسم المستخدم الخاص بالصيدلية المركزية والرقم السري نضغط على تسجيل الدخول Sign in

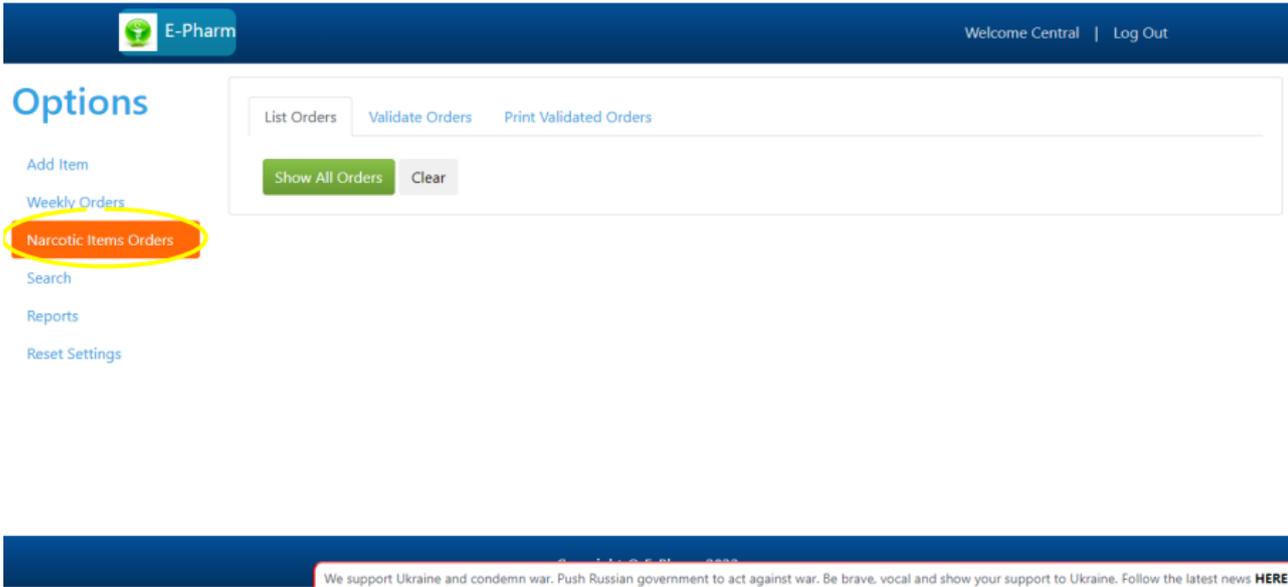


بعد تسجيل الدخول تظهر لنا الصفحة الخاصة بالاختيارات: 



The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Item Details' form is visible, with fields for Item ID, Code, Type, Sub-Type, Item Name, and Expiration Date. A 'Show All Orders' button is highlighted in the 'Narcotic Items Orders' section.

نختار Narcotic Items Orders



The screenshot shows the 'Options' page in the E-Pharm system. The 'Narcotic Items Orders' section is highlighted, and the 'Show All Orders' button is visible.

نضغط Show All Orders على فنحصل على سند الطلب

Options

List Orders Validate Orders Print Validated Orders

Show All Orders Clear

Show entries Copy CSV Excel PDF Print Search:

ID	Dr. ID	Service ID	Item ID	Patient ID	Date	Dose	Order Date	F.name	L.name	Age	S.S.	E
				11111		1		nom1	preom1	20		
1	6	2	15012	22222	10/06/2022	1	2022/06/12	nom2	preom2	40	1	0
				33333		1		nom3	preom3	28		

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

S.S :Service Status أصبح 1 لأن مسؤول صيدلية القسم أرسل سند الطلب الى الصيدلية المركزية.

D.S :Delivery Status 0 لأن الصيدلية المركزية لم تقبل سند الطلب.

نضغط على Validate Orders

Options

List Orders Validate Orders Print Validated Orders

Service ID* Service Name Doctor ID* Doctor Name Order ID*

Validate Order Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نكتب رمز القسم

E-Pharm Welcome Central | Log Out

Options

List Orders Validate Orders Print Validated Orders

Add Item
Weekly Orders
Narcotic Items Orders
Search
Reports
Reset Settings

Service ID* Service Name Doctor ID* Doctor Name Order ID*

2
2
2

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نكتب رمز الطبيب

E-Pharm Welcome Central | Log Out

Options

List Orders Validate Orders Print Validated Orders

Add Item
Weekly Orders
Narcotic Items Orders
Search
Reports
Reset Settings

Service ID* Service Name Doctor ID* Doctor Name Order ID*

2 Service 1 6
Validate Order Clear
6

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نكتب رمز سند الطلب

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على **Validate Order** يصبح لدينا جدول يحمل معلومات عن الدواء المطلوب وسند التوصيل الخاص بالمرضى

Item ID	Item Name
15012	Gardinal poudre pour solution INJ

Registration number	First Name	Last Name	Age	Date	Requested Dose	Delivered Dose*	Observation
11111	nom1	prenom1	20	10/06/202;	1		
22222	nom2	prenom2	40	10/06/202;	1		

Item ID: 15012
Item Name: Gardinal poudre pour solution INJ

Registration number	First Name	Last Name	Age	Date	Requested Dose	Delivered Dose*	Observation
11111	nom1	pre nom1	20	10/06/2022	1		
22222	nom2	pre nom2	40	10/06/2022	1		
33333	nom3	pre nom3	28	10/06/2022	1		

Buttons: Validate Order, Clear

نقوم بملأ الخانة الخاصة بالكمية الممنوحة من طرف الصيدلية المركزية **Delivered Qty**، بإمكاننا وضع ملاحظات في خانة **Observations** ثم نضغط على **validate order**.

Service ID*: 2
Service Name: Service 1
Doctor ID*: 6
Doctor Name: Anaesthetists resuscitator 1
Order ID*: 1

Item ID: 15012
Item Name: Gardinal poudre pour solution INJ

Registration number	First Name	Last Name	Age	Date	Requested Dose	Delivered Dose*	Observation
11111	nom1	pre nom1	20	10/06/2022	1	1	normal
22222	nom2	pre nom2	40	10/06/2022	1	1	normal
33333	nom3	pre nom3	28	10/06/2022	1	1	normal

Buttons: Validate Order, Clear

نضغط على **Print Validated Orders** ثم نكتب رمز القسم المرسل لسند الطلب **Service ID**

Options: List Orders, Validate Orders, **Print Validated Orders**

Service ID*: 2
Service Name: [empty]
Doctor ID*: [empty]
Doctor Name: [empty]
Patient ID*: [empty]

نكتب رمز طبيب الإنعاش المرسل لسند الطلب **Doctors ID**

Options

Add Item
Weekly Orders
Narcotic Items Orders
Search
Reports
Reset Settings

List Orders Validate Orders **Print Validated Orders**

Service ID* 2 Service Name Service 1 Doctor ID* 6 Doctor Name Patient ID*

Show Delivery Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نكتب رمز المريض Patient ID نحصل على جدول يحمل معلومات عن المريض الأول

Options

Add Item
Weekly Orders
Narcotic Items Orders
Search
Reports
Reset Settings

List Orders Validate Orders **Print Validated Orders**

Service ID* 2 Service Name Service 1 Doctor ID* 6 Doctor Name Anaesthetists resuscitator 1 Patient ID* 1

Show Delivery Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

نضغط على Show Delivery نحصل على سند التوصيل الخاص بالمريض الأول

Options

Add Item
Weekly Orders
Narcotic Items Orders
Search
Reports
Reset Settings

List Orders Validate Orders **Print Validated Orders**

Service ID* 2 Service Name Service 1 Doctor ID* 6 Doctor Name Anaesthetists resuscitator 1 Patient ID* 11111

First Name	Last Name	Age	Admission N.	Admission Date	Bed N.
nom1	prenom1	20	111101	2022-12-30	10

Show Delivery Clear

We support Ukraine and condemn war. Push Russian government to act against war. Be brave, vocal and show your support to Ukraine. Follow the latest news [HERE](#)

The screenshot displays the E-Pharm interface with the following details:

- Service ID:** 2, **Service Name:** Service 1, **Doctor ID:** 6, **Doctor Name:** Anaesthetists resuscitator 1, **Patient ID:** 11111
- First Name:** nom1, **Last Name:** prenom1, **Age:** 20, **Admission N.:** 111101, **Admission Date:** 2022-12-30, **Bed N.:** 10
- Buttons:** Show Delivery (highlighted), Clear, Show (dropdown), entries, Copy, CSV, Excel, PDF, Print (circled).
- Table:**

D. ID	O. ID	Dr. ID	Serv. ID	I. ID	P. ID	R. Date	R. Dose	D. Dose	Amount	D. Date	Name	U. P.	E
1	1	6	2	15012	11111	10/06/2022	1	1	135	2022/06/13	Gardinal poudre pour solution	135	0

O.ID :Order ID :رمز سند الطلب

I.ID :Item ID :رمز الدواء

P.ID :Patient ID :رمز المريض

R.Date : Request Date : تاريخ طلب الدواء

R.Dose :Request Dose :الجرعة المطلوبة

D.Dose :Delivered Dose :الجرعة الممنوحة

Amount : السعر الكلي لكل دواء

D.Date :Delivery Date : تاريخ منح الدواء من طرف الصيدلية المركزية

Name : اسم الدواء

U.P : Unit Price : سعر الوحدة

Expire : Expiration Date : تاريخ انتهاء الصلاحية

نعيد نفس الخطوات السابقة لكن نغير رمز المريض برمز المريض رقم 2

The screenshot displays the E-Pharm interface with the following details:

- Service ID:** 2, **Service Name:** Service 1, **Doctor ID:** 6, **Doctor Name:** Anaesthetists resuscitator 1, **Patient ID:** 22222
- Buttons:** Show Delivery (highlighted), Clear, Show (dropdown), entries, Copy, CSV, Excel, PDF, Print.
- Table:**

D. ID	O. ID	Dr. ID	Serv. ID	I. ID	P. ID	R. Date	R. Dose	D. Dose	Amount	D. Date	Name	U. P.	Expire.	I
No data available in table														

نضغط على Show Delivery نحصل على سند التوصيل الخاص بالمريض الثاني

The screenshot shows the 'Options' menu on the left with 'Narcotic Items Orders' selected. The main area displays a table of orders with columns: D. ID, O. ID, Dr. ID, Serv. ID, I. ID, P. ID, R. Date, R. Dose, D. Dose, Amount, D. Date, Name, U. P., and E. A yellow bracket highlights the 'Show Delivery' button and the 'Show' dropdown menu.

D. ID	O. ID	Dr. ID	Serv. ID	I. ID	P. ID	R. Date	R. Dose	D. Dose	Amount	D. Date	Name	U. P.	E.
1	1	6	2	15012	11111	10/06/2022	1	1	135	2022/06/13	Gardinal poudre pour solution INJ	135	0

نعيد نفس الخطوات السابقة لكن نغير رمز المريض برمز المريض رقم 3

The screenshot shows the 'Options' menu on the left. The 'Patient ID' field is highlighted with a yellow arrow, and its dropdown menu is open, showing '3' selected. The table below it is empty, displaying 'No data available in table'.

نضغط على Show Delivery نحصل على سند التوصيل الخاص بالمريض الثاني

The screenshot shows the 'Options' menu on the left. The 'Show Delivery' button is highlighted with a yellow bracket. The patient details table is displayed above the order list.

First Name	Last Name	Age	Admission N.	Admission Date	Bed N.
nom3	prenom3	28	333301	2022-06-09	28

D. ID	O. ID	Dr. ID	Serv. ID	I. ID	P. ID	R. Date	R. Dose	D. Dose	Amount	D. Date	Name	U. P.	E.
1	1	6	2	15012	33333	10/06/2022	1	1	135	2022/06/13	Gardinal poudre pour	135	0

المبحث الثالث: أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقبي في تحسين الخدمات الصحية ومقومات نجاحه

لهذا النموذج الاثر البالغ في تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، كما يتطلب توفير عدة مقومات لنجاحه في المستشفى محل الدراسة.

المطلب الأول: أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح لمستشفى حكيم عقبي في تحسين الخدمات الصحية يتميز النموذج المقترح بالبساطة والكفاءة في الاستخدام، ويعمل على ضمان وتسهيل إتمام سندات الطلب وسندات التوصيل، كذلك تسيير مخزون الصيدليات عن بعد، وتمثل أهميته فيما يلي:

أ) أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح بالنسبة للمريض:

- ☞ توفير الدواء بصفة انية دون انقطاع.
- ☞ تقليل وقت انتظار المريض للدواء.
- ☞ الاستفادة من الدواء بالكميات اللازمة للمحافظة على صحته.
- ☞ ضمان الرعاية الصحية من قبل الطبيب.
- ☞ استفادة المرضى الخارجيين (الأمراض المزمنة) من نصائح وإرشادات أحد مسؤولي الصيدلية المركزية عند منحه الدواء وهذا بفضل الصيدلية الالكترونية التي وفرت له الوقت والجهد ليستفيد منه المرضى الخارجيين.
- ☞ استهلاك المرضى للأدوية بشكل آمن وصحيح.

ب) أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح بالنسبة للطبيب والطبيب المخدر:

- ☞ توفير الوقت والجهد على الطبيب من خلال كتابة وارسال سند الطلب الكترونيا.
- ☞ تتم كتابة الوصفة الطبية بما يتناسب مع الأدوية المتوفرة في المخزون وهذا بعد الاطلاع على المخزون الكترونيا.
- ☞ في حالة عدم توفر الدواء في مخزون الصيدلية المركزية يتمكن الطبيب من اتخاذ قرار آخر ليوفر الدواء للمريض في الوقت المناسب.

ج) أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح بالنسبة لصيدليات الأقسام:

- ☞ توفير الوقت والجهد على مسؤولي صيدليات الأقسام من خلال البحث عن الدواء المتوفر في صيدلية كل قسم الكترونيا.

☞ تمكين مسؤولي صيدليات الأقسام من معرفة تاريخ انتهاء صلاحية الدواء والكمية المتبقية في مخزون كل قسم.

☞ إمكانية الاطلاع على المخزون بعدها يقوم مسؤول الصيدلية بإعداد سند الطلب وفق النوع والكمية المتوفرة في الصيدلية المركزية.

☞ ضمان توفير الدواء للمرضى بالرغم من انتهاء الكمية في الصيدلية المركزية وذلك من خلال الاطلاع على مخزون صيدليات الأقسام أي بإمكان الأقسام ارسال سندات الطلب فيما بينهم.

(ت) أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح بالنسبة للصيدلية المركزية:

☞ تقليل الضغط على مسؤولي الصيدلية المركزية من خلال اجبار مسؤولي صيدليات الأقسام على احترام مواعيد طلبهم للدواء.

☞ ضمان تصريف الأدوية بأمان دون أخطاء.

☞ تسهيل تسيير مخزون الدواء وذلك من خلال اطلاعهم على مخزون جميع الأقسام وهذا بفضل الصيدلية الالكترونية.

☞ الدقة في صرفه الأدوية.

(ث) أهمية نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح بالنسبة للدولة:

☞ ضمان حسن تسيير الأدوية من خلال الشفافية بين جميع الأقسام وخلق الثقة المتبادلة بين الموظفين.

☞ الحد من التحايل والفساد واستغلال موظفي القطاع الصحي للأدوية لمصالحهم الشخصية.

☞ ضمان استهلاك الدواء قبل انتهاء صلاحيته من خلال تبادل الأدوية بين الأقسام.

☞ التقليل من استخدام النسخ الورقية القابلة للضياع.

☞ الحد من التزوير من خلال تقديم سندات الطلب والتوصيل الكترونيا.

☞ كسب ثقة المرضى بعد تعرفهم عن مزايا الصيدلية الالكترونية المطبقة في مستشفيات الجزائر.

☞ ضمان استفادة المرضى من الخدمات الصحية بشكل مناسب من جهة وتقليل تكاليف الدولة من جهة أخرى بفضل القضاء على الفساد والسرقة...

المطلب الثاني: مقومات نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح:

من أجل ضمان نجاح نموذج الصيدلية الالكترونية المقترح في مستشفى حكيم عقبي لا بد من توفير جملة

من المقومات وتتمثل فيما يلي:

أولاً: تتمتع إدارة مستشفى حكيم عقي بالمرونة:

باعتبار طرح نموذج الصيدلية الإلكترونية اول تجربة مقترحة للمستشفيات فهو بحاجة إلى إدارة مرنة قابلة للتلائم مع التغييرات من أجل التمكن من إدارته بشكل سليم وغير مقاومة للتغيير، بمعنى انها تتقبل التغيير وتحاول جاهدة لتسهيل عملية الانتقال السلس من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني.

ثانياً: توفر مستشفى حكيم عقي على بنية تحتية إلكترونية

باعتبار الجزائر غير مواكبة للتطور التكنولوجي فإن مؤسساتها الاستشفائية العمومية لا تعتمد على بنية تحتية إلكترونية و في ظل هذه الظروف لا يمكن استخدام الصيدلية الإلكترونية و لن يتم الاستفادة منها من أجل المساهمة في تحسين الخدمات الصحية ، لذا لا بد من توفير بنية تحتية إلكترونية مكونة من شبكة قوية للتواصل، أجهزة و برامج و أنظمة تمكن من التواصل و التفاعل بين المستخدمين كتوفير أجهزة الكمبيوتر و شبكة الانترنت بالإضافة إلى توفير أجهزة رقمية للتوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية، الختم الإلكتروني... الخ

ثالثاً: توفر مستشفى حكيم عقي على الموارد البشرية المؤهلة

إن إدارة واستخدام نموذج الصيدلية الإلكترونية يحتاج إلى اطارات بشرية ذات قدرات عالية ومؤهلة من أجل ضمان الاستخدام الأمثل له لذلك لا بد من الاختيار الجيد للعناصر المسؤولة عن استخدام نموذج الصيدلية الإلكترونية وباعتبار هذه الأخيرة أول خطوة نحو التغيير من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني في الصيدليات الخاصة بمستشفيات الجزائر يتوجب تدريب وتعليم مستخدمي هذا النموذج وتوفير عمال مختصين في الاعلام الآلي والبرمجيات...

رابعاً: توفر مستشفى حكيم عقي على الموارد المالية

ان نموذج الصيدلية الإلكترونية يحتاج إلى تخصيص موارد مالية لضمان نجاحه فهو بحاجة إلى موارد بشرية مؤهلة تحتاج إلى التدريب والتعليم بالإضافة إلى التحفيز المادي والمعنوي، إدارة مرنة، معدات وآلات، صيانة للموقع، استخدام برامج لحمايته من القرصنة، إضافة تحديثات جديدة مواكبة للتطورات التكنولوجية... الخ كل هذا يحتاج إلى أموال من أجل ضمان الأداء الجيد للنموذج بالإضافة إلى التخطيط المالي الاستراتيجي لأن هذا النموذج بحاجة دائمة إلى التغيير والتطوير المستمر بما يتناسب مع التطورات المستقبلية.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى تقديم مستشفى حكيم عقبي - قائمة - و مختلف صيدلياتها، و ذلك من خلال الدراسة الميدانية و التي قمنا فيها بعرض واقع عمل صيدليات المستشفى من خلال الاستعانة بمخططات توضيحية لسير عملها الداخلي ثم حددنا أغلب المشاكل المتواجدة بين فاعليها و التي تتخلل أيضا الوثائق المعمول بها مع تقديم نقد لها، ثم قمنا بتصميم نموذج إلكتروني مقترح لصيدلية المسمى بـ E-PHARM و هو عبارة عن موقع إلكتروني يضم صيدليات مستشفى - حكيم عقبي - ، قمنا بعرض لهذا النموذج من خلال تحديد الدافع لإنشائه، كذلك الأهداف التي يستطيع تحقيقها مع ذكر محتواه و توضيح طريقة استخدامه، علما أن هذا النموذج الإلكتروني وسيلة فعالة لتسهيل عمل كافة الفاعلين و ملأ النقص في الوثائق و الإجراءات السارية بين صيدليات المصالح و الصيدلية المركزية و بالأخص لتحسين الخدمات الصحية المقدمة للمريض، و رغم فعالية النموذج إلا أنها ننوه لوجب توفر جملة من المقومات التي تساعد في ضمان نجاحه و المتمثلة في: تمتع إدارة مستشفى حكيم عقبي بالمرونة، توفر المستشفى على بنية تحتية إلكترونية ، على موارد بشرية مؤهلة و على موارد مالية.

الخاتمة

الخاتمة:

نظرا للتطور السريع الذي افرزته التغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال اضحى استخدام النظم الإلكترونية في الوقت الحاضر يحظى بأهمية لامتناهية بالنسبة لجميع القطاعات وبصفة خاصة القطاع الخدمي، اذ تعمل كل القطاعات الخدمية على تبني استخدام هذه النظم مما يسهل وييسر عملية تبادل المعلومات، والقطاع الصحي على غرار باقي القطاعات الأخرى يعمل على مسايرة هذا الانتقال و مكنها من استخدام هذه النظم الإلكترونية في اعداد الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الصحية من اجل تسهيل اجراء المعاملات من جهة والاهتمام بصحة المريض من جهة أخرى، فكلما كانت البيانات متوفرة بصفة دورية أمام مقدم الخدمة الصحية، فكلما كانت البيانات متوفرة بصورة دائمة عن طريق نظام إلكتروني، كان استدراك المشاكل والمخاطر أسرع خاصة ما تعلق منها بصحة المريض التي تعتبر أولوية قصوى للمؤسسة الصحية.

وقد اولت العديد من المؤسسات الصحية العربية والدولية اهتماما بالغا بالنظام الإلكتروني في القطاع الصحي مما أدى إلى بناء نماذج لصيديات الكترونية ناجحة أصبحت مرجعا موثوقا ودليلا فعالا على نجاح الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية من خلال ما توفره من فوائد ومزايا لكافة الفاعلين والمستفيدين من الخدمات الصحية وخاصة المرضى.

اختبار الفرضيات:

يمكن اختبار الفرضيات السابقة وذلك من خلال تحليل ودراسة مختلف جوانب الموضوع حيث تم التوصل إلى:

✓ تقوم المؤسسات الصحية بتقديم الخدمات بمرافقة من الصيديات التي تقوم بتزويدها بالأدوية، حيث تحتل الصيديات مكانة هامة ضمن سلسلة العلاج وإحدى أهم ركائز العمل بالمستشفى ككل، وقيامها بمهامها بفعالية يضمن تحسين اداء المستشفى من جهة ويؤثر بشكل كبير على ضمان الرعاية الصحية المثلى للمرضى أي انه لا يمكن للخدمة الصحية ان تكون مثالية الا بوجود صيدلية للمستشفى تدعمها. وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

✓ اولت العديد من المؤسسات الصحية اهتماما بالغا بالنظام الإلكتروني في القطاع الصحي مما أدى إلى بناء نماذج لصيديات الكترونية ناجحة أصبحت مرجعا موثوقا ودليلا فعالا على نجاح الصيدلية الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية من خلال ما توفره من فوائد ومزايا لكافة الفاعلين والمستفيدين من الخدمات الصحية وخاصة

المرضى، اذ كلما توفرت مرجعيات دولية فكرية وتقنية في مجال بناء النماذج الالكترونية للصيدلية كلما ساعد ذلك في بناء نموذج محلي فعال. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

✓ نموذج الصيدلية الالكترونية أثبت فعاليته في تحسين الخدمة الصحية شرط توفر جملة من المقومات أهمها وجود إدارة مرنة، توفر موارد مالية، جاهزية البنية التحتية الالكترونية وتوفر الكوادر البشرية القائمة عليه. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

نتائج الدراسة:

قد تم التطرق لموضوع الدراسة من عدة جوانب للتوصل إلى نتائج تبين أهمية الصيدلية الالكترونية للمستشفيات في تحسين الخدمات الصحية، وبالتالي يمكن تحديد النتائج المتحصل عليها كالتالي:

✓ تعتبر الخدمات الصحية حلقة جوهرية في المؤسسات الصحية وذلك لما تقدمه من منافع عديدة للمرضى.
✓ للخدمات الصحية دور بالغ في تحقيق الرعاية، الوقاية، والعلاج وذلك لضمان الصحة العامة للمريض.
✓ إن عصنة وتحسين الخدمات الصحية يعني بناء قطاع صحي يتميز بالكفاءة والفعالية وقادر على تقديم خدمة صحية جيدة.

✓ إن الصيدلية الالكترونية القائمة وبالأخص على تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتسم بالعديد من الخصائص التي جعلتها تتميز عن الصيدلية التقليدية في سرعة الأداء واختصار الوقت وغيرها.
✓ يتطلب تبني النظام الالكتروني توفر إلى مجموعة من الاعتبارات، تتمثل في توفير الموارد البشرية والموارد المالية، الامن الالكتروني وكذلك تطوير الموارد التقنية.

✓ للصيدلية الالكترونية أثر بالغ في تحسين الخدمات الصحية المقدمة، وكذلك في ترقية القطاع الصحي.
✓ لصيدلية المستشفى أهمية بالغة في توفير مستلزمات العلاج والتي بدورها تعتبر حاجة أساسية لعلاج المرضى وضمان صحتهم.

✓ للصيدلية الالكترونية أثر بالغ في تحسين الخدمات الصحية المقدمة، وكذلك في ترقية القطاع الصحي.
✓ الصيدلية الالكترونية هي نموذج يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها ضرورة حتمية داخل القطاع الصحي، من خلال استخدام نظام إلكتروني يسهل كافة العمليات المتعلقة بصيدليات المستشفى.
✓ يساهم نموذج الصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي في تحسين الخدمات الصحية.
✓ ان نموذج الصيدلية الالكترونية أثبت فعاليته في تحسين الخدمة الصحية شرط توفر جملة من المقومات أهمها وجود إدارة مرنة، توفر موارد مالية، جاهزية البنية التحتية الالكترونية وتوفر الكوادر البشرية القائمة عليه.

توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج السابقة، يمكننا تقديم جملة من التوصيات التي نراها ضرورية وذات صلة بالموضوع:

- ✓ ضرورة توفير كل المتطلبات لنجاح هذا النظام الإلكتروني.
- ✓ تحفيز وتدريب الموظفين على استخدام النموذج.
- ✓ الرغبة في التطوير ومواكبة التكنولوجيا ضرورية من قبل مسؤولي القطاع الصحي في تجسيد النموذج وتوفير كامل الدعم.
- ✓ حتمية تعميم التكنولوجيا في المراكز الصحية وخاصة العمومية للرفع من أدائها.
- ✓ وضع رؤيا واضحة نحو التحول للعمل الإلكتروني.
- ✓ ضرورة توفير كل الأجهزة التكنولوجية الحديثة إضافة إلى شبكة الأنترنت من أجل عمل الفريق الطبي بنظام الصيدلية الإلكترونية.

أفاق الدراسة:

نقترح مجموعة من النقاط كأفاق بحثية جديدة تتمثل فيما يلي:

- ☞ الاعتماد على طريقة المربعات الصغرى في تحديد كمية المخزون اللازم للصيدلية المركزية مع توفير مخزون أمان بها بضمان استمرارية التزود بالدواء.
- ☞ إمكانية الاطلاع على سند الطلب مباشرة عند دخوله في قاعدة البيانات الخاصة بالصيدلية المركزية.
- ☞ أن يكون للصيدلية المركزية (الكبرى) حساب عبر الموقع الإلكتروني وذلك لتمكين الصيدليات المركزية من التواصل معهم في حالة احتياجها للدواء.
- إدراج كافة إجراءات التوقيع بصيغة إلكترونية (البصمة الإلكترونية، الختم الإلكتروني، الإمضاء الإلكتروني)

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I. الكتب

أولاً: باللغة العربية:

1. احمد محمد المصري (1998)، إدارة المستشفيات، مؤسسة شباب الجامعة، مصر.
2. إبراهيم طلعت الدمرداش (1999)، اقتصاديات الخدمات الصحية، مكتبة القدس، مصر.
3. زكي خليل المساعد (2006)، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
4. صلاح محمود ذياب (2009)، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن.
5. عبد العزيز محييمر ومحمد الطعامنة (بدون سنة نشر)، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (مفاهيم وتطبيقات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
6. فريد توفيق نصيرات (2012)، إدارة المنظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
7. محمد صالح المؤذن (2011)، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
8. مليكة غواري (2016)، إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
9. هاني حامد الضمور (2005)، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن.
10. مصطفى جربوعة (2017)، "إدارة الموارد البشرية"، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الأردن.

II. الاطروحات والرسائل

1. علي سنوسي (2010)، تسيير الخدمات الصحية في ظل الإصلاحات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة عنابة.
2. ليلي عياد (2016)، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك: دراسة امبريقية على بعض المؤسسات الصحية الاستشفائية بولاية ادرار باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
3. ايمن زكي سعيد كردية (2011)، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية الخدمة الصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين، دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الصحية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية محافظات قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، فلسطين.

4. ميساء فتحي عيد أبو حصيرة (2016)، تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، رسالة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
5. نجاة بحدادة (2011-2012)، تحديات الامداد في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية لمغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
6. مريم عبد ربه، أحمد السميوي (2009)، "درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير"، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية غزة.

III. المجالات والدوريات

1. امنة مسعودي (2020)، سيدي محمد مكاي، دور الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أداء المستشفيات الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، جامعة الجزائر، العدد الثالث.
2. علي مكيد، فريدة عياد (2016)، واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة المدية، الجزائر، العدد 06، سبتمبر.
3. فريد كورتل، محمود بالصباغ (2013)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية لميلة من وجهة نظر المرضى، معارف (مجلة علمية محكمة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة سكيكدة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي ميلة، الجزائر، العدد 15، ديسمبر.
4. ليلي بو حديد (2014)، التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة باتنة، الجزائر، عدد 01، ديسمبر.
5. ناصر عويد عطية العقابي، خلود هادي عبود الربيعي (2018)، "تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية"، مجلة دراسات محاسبية و مالية (JAFS)، المجلد الثالث عشر، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد، العدد 45.
6. محمد قريشي، عادل بوجان وآخرون (2017)، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات، ودورها في تطوير الإدارة"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، بسكرة، العدد 47.

IV. الملتقيات:

1. وسام بن صالح، الهادي بوقلقول (2018)، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بو حارة"، الملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية:

1. Ernest Tambo and others, digital pharmacy and pharmacovigilance ecosystem in Africa: perceptions and opportunities, European journal of pharmaceutical and medicinal research, 2015, www.ejpmr.com.

ثالثا: المواقع الالكترونية

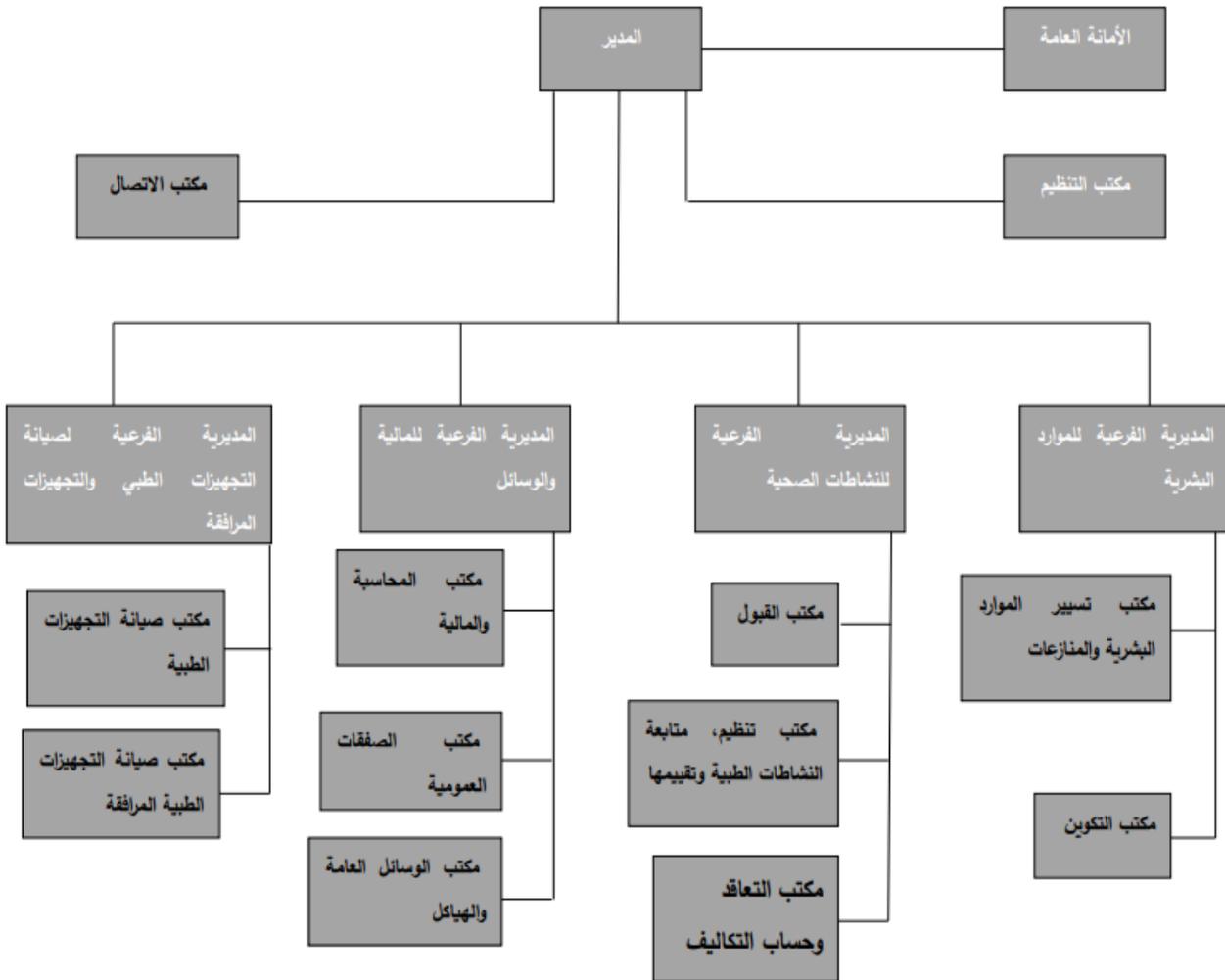
1. Diabetancreas.blogspot.com/2018/04/concept-health-institution.html.
2. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Pharmacie>.
3. <https://www.sidra.org/ar/education/learning-development/nati>.
4. <https://www.feedo.net/MedicalEncyclopedia/MedicalServices/Pharmacies.htm>.
5. <https://m.marefa.org/>.
6. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>.
7. <https://www.feedo.net/MedicalEncyclopedia/MedicalServices/Pharmacies.htm>.
8. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>.
9. <https://www.pharmashopi.com/pharmacie-hospitaliere>.
10. Ijeb.com/.
11. Repository.neelain.edu.sd
12. <http://hattpost.com/>.
13. <https://al-ain.com/article/dubai-health-preparations-launch-smart-pharmacy>.
14. <https://www.albayan.ae/health/dialogue/2018-11-04-1.3399727>.
15. <http://wam.ae/ar/details/1395302723438>.
16. <https://www.alroeya.com>.
17. <https://al-ain.com/article/smart-pharmacy-uae-drug-errors>.
18. <https://www.mouwasat.com/ar/pharmacies>.
19. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Pharmacie>.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الهياكل التنظيمية

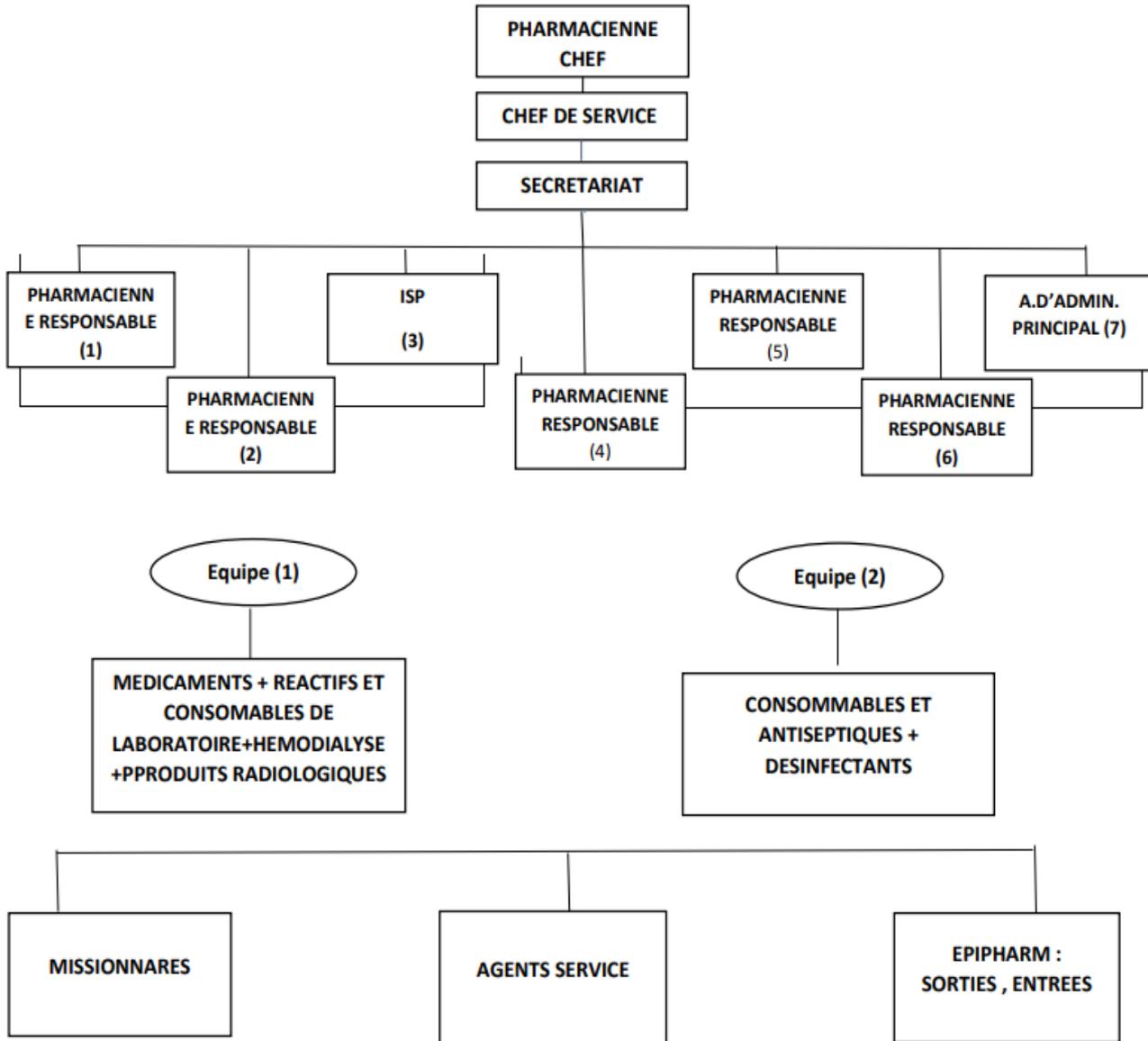
أولاً: الهيكل التنظيمي لمستشفى حكيم عقي -قائمة-

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم عقي -قائمة-



ثانيا: الهيكل التنظيمي للصيدلية المركزية لمستشفى حكيم عقي -قائمة-

REPARTITION DES TACHES DE LA PHARMACIE CENTRALE



الملحق رقم 02: سندات الطلب والتوصيل

أولاً: سند الطلب الأسبوعي

Etablissement Public
Hospitalier Hakim Okbi
GUELMA

Pharmacie

N°
du Bon

Service : ... Réa. Méd.

Date : ... 25.04.2022

Quantité Demandée par le service	PRODUITS	Quantité Délivrée par la pharmacie	OBSERVATIONS
71014	Intramuscles G18	20/00	00
71070	Gants jetables	08 Bx/100	04
71071	Gants Stériles	100/00	100
71059	Compresses Stériles	02/02	02
71082	Spara drap	03/03	02
71020	Perfuseur	50/15	50
71003	Seringue 05cc	200/00	100
71004	Seringue 10cc	100/20	100
26025	Alcool chirurgical	02/01	02
07077	Bétadine	03/01	02
10066	Huile de paraffine	02/00	01
71025	Sachet Colled'en	10/00	10
26003	Bandellets d'extro	00/00	02
71089	Sonde Gastrique CH10	10/05	10
71100	Sonde Gastrique CH18	10/05	10
	Champ opératoire	10/00	105
26002	bandellets d'urine,	02/00	02
	Cathéter 20cm	02/00	02
	Cathéter 15cm	02/00	02

Le chef de services,

Responsable de la pharmacie,

Dr: ABIDI Ali
Réanimation Médicale
Polyvalenteالإدارة العامة
للصيدلة
بمستشفى الحكيم
أوكبي
غلمة

D-S-P-S GUELMA
23241010 / ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI
GJELMA

Page : 1

Bon de Livraison No: 205843
En date du : 26/04/22

90)/UNITE DE REANIMATION

No Bon de Commande : BC/66

C.Produit	D.Peremp	Localisat	Libelle Dci(Forme/Dosage)	Denomination Commerciale	Q.Demande	Q.Livree	Px Unit.	Montant	Observ.
0:07721315	30/06/23		POLYVIDONE IODEE SOL.DERM. 10 %	BETADINE	2	2	60.00	120.00	
1:06621315	31/08/23		HUILE DE PARAFFINE LIQ.	NUJOL	1	1	82.80	82.80	
2:00221301	31/01/23		BANDELETTES REACTIVES POUR DOSAGE DU GLUCOSE (SANG	DEXTROSTIX	2	2	1500.00	3000.00	
2:00321378	31/05/22		BANDELETTES REACTIVES POUR ANALYSE D'URINE	BANDELETTE POUR CHIMIE DES URINES	1	1	2298.30	2298.30	
26:02521303	30/06/24		ALCOOL CHIRURGICAL ALCOOL 90° L	ALCOOL CHIRURGICAL	2	2	1094.80	2189.60	
71:00321327	31/07/26		SERINGUE JETABLE 5CC /SERINGUE 5 ML 5CC	SERINGUE JETABLE 5CC	100	100	10.12	1012.00	
71:0421322	10/02/23		SERINGUE JETABLE 10 CC SERINGUE JETABL 10ML /10 CC	SERINGUE 10 CC	100	100	40.46	4046.00	
71:02021327	22/09/26		PERFUSEUR /PERFUSEUR STERILE PIECE	PERFUSEUR	50	50	37.12	1856.00	
71:02521327	31/12/28		SACHET COLLECTEUR 02L /SACHET A URINE 02 L PIECE	SACHET COLLECTEUR	10	10	38.08	380.80	
71:05921312	31/12/25		COMPRESSE STERILE /COMPRESSE 10x10 BT/100	COMPRESSE	2	2	497.42	994.84	
71:07021327	31/10/26		GANTS N.STERILE /GANTS N°7.1/2 PIECE	GANTS N.STERILE N°7.5	4	4	772.31	3089.24	
71:07121327	30/09/24		GANTS STERILE /GANTS N° 7 1/2 PIECE	GANTS STERILES	100	100	52.36	5236.00	
71:0421378	30/09/26		SPARADRAP PERFORE /SPARADRAP 5MX10CM B/01 R	SPARADRAP 5 X 10	2	2	314.16	628.32	
71:0921327	30/04/24		SONDE GASRIQUE PIECE CH 20 /PIECE	SONDE GASRIQUE	10	10	28.53	285.30	
71:1021311	30/08/23		SONDE GASTRIQUE PIECE CH 18 /PIECE	SONDE GASTRIQUE	8	8	50.19	401.52	
71:1021327	30/09/23		SONDE GASTRIQUE PIECE CH 18 /PIECE	SONDE GASRIQUE	2	2	32.05	64.10	
71:13121346	31/07/25		CATHETER DOUBLE LUMIERE 15 CM PIECE PIECE PIECE	CATHETER DOUBLE LUMIERE 15 CM	2	2	10921.82	21843.64	
71:136321346	17/01/25		CATHETER DOUBLE PIECE 20 CM	CATHETER DOUBLE LUMIERE	2	2	10921.82	21843.64	
71:148321119	31/12/26		CHAMP DE TABLE STERILE 200 X 150CM PIECE 200 X 150CM PIECE	CHAMP OPERATOIRE 150CM X 200CM	5	5	368.65	1843.25	
								71215.35	

ثالثا: سند الطلب الاستعجالي

WILAYA DE GUELMA

Entreprise Public Hospitaliaire
Hakim Okbi

SERVICES ECONOMIQUES
ET GENERAUX

BON DE COMMANDE

N° 002043

SERVICE DE: Rea Med

Nom de Signataire: L. M. M. E.

DEMANDE - REINTEGRE - REFORME

DATE	DESIGNATION DES ARTICLES	NOMBRE			EMARGEMENT de prise en charge
		Demande	Réintégré	Reforme	
28 / 04 / 2022	Code Médazolame	50	50		
	Compresses Stériles	02	02		
	Gants Jetables	06 Bts	03 Bts		
	Bouvet	100	50		
	Seringue 05cc	100	50		
	TOTAUX

Le Chef de Service

Agent Chargé des Opérations

L'Econome

DR ABIDI Ali
Réanimation Médicale
Polyvalente

المسؤولة العامة
المسؤولة العامة
مسئولة العمليات

رابعاً: سند التوصيل الاستعجالي

D-S-P-S GUELMA
3241010 / ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER
GUELMA

Bon de Livraison No: 205896
En date du : 28/04/22

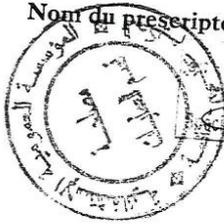
UNITE DE REANIMATION

No Bon de Commande : 002043

Produit	D.Period	Localisat	Libelle Dci(Forme/Dosage)	Denomination Commerciale	Q.Demande	Q.Livree	Px Unit.	Montant	Observ.
821327	31/01/23		MIDAZOLAM SOL.INJ. 5 MG	MIDAZOLAM SOL INJ	43	43	48.51	2085.93	
821327	31/01/23		MIDAZOLAM SOL.INJ. 5 MG	MIDAZOLAM SOL INJ	7	7	49.50	346.50	
821327	31/07/26		SERINGUE JETABLE SCC /SERINGUE 5 ML SCC	SERINGUE JETABLE SCC	100	100	10.12	1012.00	
821327	31/12/25		COMPRESSE STERILE /COMPRESSE 10x10 BT/100	COMPRESSE	2	2	497.42	994.84	
821327	31/10/26		GANTS N.STERILE /GANTS N°7, 1/2 PIECE	GANTS N.STERILE N°7,5	3	3	772.31	2316.93	
821327	19/11/24		BAVETTE CHIRURGICALE PIECE PIECE PIECE	BAVETTE CHIRURGICALE	50	50	26.18	1309.00	
								8065.20	

خامسا: قسيمة دفتر

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER
EL HAKIM OKBI
SERVICE *Bloc op* N° 001967
TABLEAU B
Nom du malades :
N° du lit :
Nature de prescription : *Dix sept ampoules
de fentanyl de 5000*
Dose journalière : *17 amp. de fenta de
5000*
Nom du prescripteur :
Guelma le : *26/12/21*
Signature



سادسا: قائمة المرضى الخاصة بالمواد المخدرة

Liste de Fentanyl

Guelma le: 26/12/21

N	Nom et prénom	Age	Matricule	Date	Dose
01	Labiad Nora	37ans	024392	19/12/21	01aup
02	Festas Imen	24ans	024441	19/12/21	01aup
03	Boutamouz Fatima	76ans	024127	19/12/21	01aup
04	Semoudi Malika	39ans	810839	20/12/21	01aup
05	Bouhach Houria	40ans	024533	20/12/21	01aup
06	Bouzelba Bilél	24ans	024619	20/12/21	01aup
07	Bouzaighda Rodia	50ans	024563	27/12/21	01aup
08	Bah loule Asma	33ans	024561	27/12/21	01aup
09	Guilani Rayane	22ans	810824	27/12/21	01aup
10	Adjabi Walid	08ans	24668	22/12/21	01aup
11	Chikhaoui Malek	16ans	24672	22/12/21	01aup
12	Maghnaoui Basma	32ans	810907	22/12/21	01aup
13	Hemici Amel	42ans	024765	22/12/21	01aup
14	Bouamine Nadia	43ans	810941	23/12/21	01aup
15	Chirifa F olia	54ans	024715	23/12/21	01aup
16	Dumestour Khaboula	24ans	024714	23/12/21	01aup
17	Doghlmane Samira	26ans	810965	23/12/21	01aup
18					
19					
20					

Le Médecin Chef



DR. MERJASEI F.
Spécialiste Anesthésie Réanimation

سابعاً: سند توصيل المواد المخدرة

D-S-P-S GUELMA
23: 41010 / ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI
GUELMA

Page : 1

Bon de Livraison No: 203195
En date du : 26/12/21

02/B.O Ordonnance Stupefiant : 001967

Meecin Traitant : 24/MEKNASSI F

Nom du Malade : LABIAD NORA

No Admission : 024392

Age : 37 No Lit : 1

Date Admission : 19/12/21

C. Produit	D. Peremp	Localisat	Libelle Dci (Forme/Dosage)	Denomination Commerciale	Q. Demande	Q. Livree	Px Unit.	Montant	Observ.
0200-21316	31/03/23		FENTANYL SOL.INJ. 500 µG/AMP	FENTANYL	1	1	117.39	117.39	
								117.39	

ثامنا: الوصفة الطبية الداخلية (سند الطلب)

007946122
المؤسسة العمومية الاستشفائية
الحكيم عقبي - قالمة

Etablissement Public Hospitalier
docteur Okbi - Guelma
Tél : 037 11 15 39

N° 386171



Le : 28 AVR 2021

Nom du malade

Selma Okbi

Age

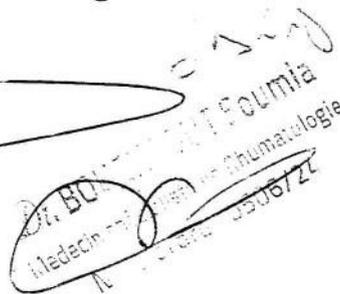
76

ORDONNANCE

Hermina
en Slc inj 40 (01 inj)

On

dy, PR



الملحق رقم 03: سندات الطلب والتوصيل الالكترونية المقترحة

أولا: سند الطلب الالكتروني المقترح الخاص بالأقسام

BC



Etablissement Public

Hospitalier Hakim Okbi

GUELMA

Service :.....

Date:.....

N°

du Bon

BC

Bon De Commande

Code produit	Produit	Quantité Demandée Par le service	Reste du stock de service	Quantité Délivrée par le service	Observations
1					
.					
.					
.					
.					
20					

	signature	Sceau	Empreinte digitale
Le chef de service (demander)			
Le chef de service (livrer)			

ثانيا: سند التوصيل الالكتروني الخاص بالأقسام المقترح

BL



D-S-P-S GUELMA

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI

GUELMA

N° :

En date du :

service

BL

BON de Livraison

REF.BCH :

Code produit	Date. peremp	Lot	LiblleDci(forme/Dosage)	Denomination commerciale	Quantité.Demande	Quantité.livree	observations

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Le chef de service (livrer)			
Le chef de service (demander)			

ثالثا: سند الطلب الأسبوعي الالكتروني المقترح

BC



Etablissement Public

N°

Hospitalier Hakim Okbi

du Bon

GUELMA

BCH

Service :

**Bon De Commande
Hebdomadaire**

Date:

Code produit	Produit	Quantité Demandée Par le service	Reste du stock de service	Quantité Délivrée par pharmacie	Observations
1					
.					
.					
.					
.					
20					

	signature	Sceau	Empreinte digitale
Le chef de service			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
Pharmacien chef			

رابعاً: سند التوصيل الأسبوعي المقترح

BL



D-S-P-S GUELMA

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI

GUELMA

N° :

En date du :

service

BLH

**BON de Livraison
(Hebdomadaire)**

REF.BCH :

Code produit	Date. peremp	Lot	LiblleDci(forme/Dosage)	Denomination commerciale	Quantité.Demande	Quantité.livree	Prix Unit	Montant	observ

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Pharmacien chef			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
le chef de service			

خامسا: سند الطلب الاستعجالي الالكتروني المقترح



Etablissement public hospitalier

Hakim Okbi_ GUELMA

Service:.....

Date:.....

BCU
Bon De Commande D'URGENCE

N°.....

du bon.....

Code de produits	Produits	QUANTITE				Observations
		Demandée	Reste du stock service	Réintégrée	Délivré	

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Le chef de service			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
Pharmacien chef			

سادسا: سند التوصيل الاستعجالي الإلكتروني المقترح

BL



D-S-P-S GUELMA

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI

GUELMA

N°:.....

En date du :

service

BLU

**Bon De Livraison
D'URGENCE**

REF.BCH :

Code produit	Date. peremp	Lot	LiblleDci(forme/Dosage)	Denomination commerciale	Quantité.Demande	Quantité.livree	Prix Unit	Montant	observ

	signature	Sceau	Empreinte digitale
Pharmacien chef			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
le chef de service			

BCS



ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER

EL HAKIM OKBI

GUELMA

SERVICE.....

N°.....

BS
Bon De Souche

Code de produit	Les Chiffres en lettre	Les chiffres	Date

	signature	Sceau	Empreinte digitale
Réanimateur			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
Pharmacien chef			

BCS



LM

LISTE DES MALADES

Guelma le :.....

Num de malade	Nom et prénom	Age	Matricule	Date	Dose
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					

14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Réanimateur			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
Pharmacien chef			

تاسعا: سند التوصيل الالكتروني المقترح الخاص بالمواد المخدرة

BLS



D-S-P-S GUELMA

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI

GUELMA

BLS
BON de Livraison (Stupéfiant)

REF.BCH :

Service :

Date:.....

Médecin Traitant :.....

Nom de Malade :.....

Age :.....

N° Lit :

N° Admission :

Date Admission :

Code de produits	Date. peremp	Lot	LiblleDci(forme/D osage)	Denomination commerciale	Quantité.De mande	Quantité. livree	Prix Unit	Montant	observ
								

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Pharmacien chef			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
le chef de service			

عاشرا: الوصفة الطبية الداخلية الالكترونية المقترحة

BC



المؤسسة العمومية الاستشفائية

الحكيم عقيبي- قالمة

Etablissement Public Hospitalier

Docteur Okbi – Guelma

Tél : 037 11 15 39

Le :

OI

Ordonnance
Interne

Nom, prénom du
malade :

Age :

Date d'entrée :

N°lit :

Code produit	Produit	Quantité Demandée par médecin	Quantité Délivrée par PC-OH	Observations

	signature	Sceau	Empreinte digitale
Le chef de service			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
Pharmacien chef			

أحد عشر: سند التوصيل الالكتروني المقترح الخاص بالوصفة الطبية الداخلية

BL



D-S-P-S GUELMA

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER HAKIM OKBI

GUELMA

N°:

En date du :.....

service

BLO

**BON de Livraison
(D'ordonnance
Interne)**

REF.BCH :

Code produit	Date. peremp	Lot	LiblleDci(forme/Dosage)	Denomination commerciale	Quantité.Demande	Quantité.livree	Prix Unit	Montant	observ

	Signature	Sceau	Empreinte digitale
Pharmacien chef			
L'agent responsable de la pharmacie de service			
le chef de service			



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Vice Doyen Chargé Des Etudes et des Questions
Relatives aux Etudiants

N° : V.D.C.E.Q.R.E/ F.S.E.C.S.G/U.G/2022

Guelma, le

نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة

رقم: ن.ع.م.د.م.ط.ك.ع.ا.ت.ع.ت.ا.ج.ق. 2022/

قالمة، في



إلى السيد: محمد بن هسستين الحكيم
صديقي

الموضوع: طلب إجراء تربص ميداني

التحية طيبة، و بعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التربص
مؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم:

- 1- فحاجة صلاحيات رقم السجل: 1.7/360.4.1.62.6
 - 2- محمد بن لدين رقم السجل: 1.7/360.4.1.5.1.4
- شعبة: العلوم التجارية تخصص: تسيير خدمات السنة الجامعية: /
- عنوان الموضوع: أهدنيج الميديا الإلكترونية للخدمات في تحسين الخدمات الميديا
- مدة التربص: دن. فريدي م.ا.ي.
- مكان التربص: هسستين الحكيم صديقي (الميديا)

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس القسم:

الأستاذة(ة): المشرف(ة): فرجة لبدت

موقع رئيس القسم
موقع نائب الرئيس

المؤسسة المستقبلة:
المدير
موقع المؤسسة العمومية الاقتصادية والتجارية التكنولوجية عيسى
موقع رؤوف



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Vice Doyen Chargé Des Etudes et des Questions
Relatives aux Etudiants

نباة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة

N° : A.D.F.O.R.T.E.N.E.C.S.G.I.G. 2020

الدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة / 2022

Guelma, 5

إطار خاص بإدارة المؤسسة لتقييم الطالب (ة) المتربص (ة)

اسم و لقب الطالب(ة): لينة مجدور
تاريخ و مكان الميلاد: 1999/07/19 قالمة
العنوان الكامل: قالمة، هيليو بوليس، حي طوافر السبتي
الشعبة / التخصص: تسيير خدمات
رقم التسجيل: 41514 / 36 / 17
نوع التربص: تطبيقي
المؤسسة المستقبلة: مستشفى الخلف رجي قالمة

التقييم من 0 إلى 4	عناصر التقييم
4	المواظبة و الانضباط
4	المهارة و المعارف التطبيقية
4	قدرة الإستيعاب و التجاوب
4	قدرات التحكم في موضوع البحث
4	العلاقات الإنسانية
20 / 20	العلامة النهائية

مسؤول التقرير بالمؤسسة
Dr. BENKRINAH Ina
Pharmacienne Spécialiste
Assistante
N° d'Ordre 04242126345

مصلحة
الصيغانية
الشركة
مجلس التسيير - قالمة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Vice Doyen Chargé Des Etudes et des Questions
Relatives aux Etudiants

لجنة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة

AN DE FURET ET ENQUET 2020

الدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة 2020

إطار خاص بإدارة المؤسسة لتقييم الطالب (ة) المتربص (ة)

اسم و لقب الطالب(ة): هديّة قاجحة
تاريخ و مكان الميلاد: 19/02/1996 بداية
العنوان الكامل: قالمة، قلعة بوسفيح، نهج مجدوب عيسى
الشعبة / التخصص: تسويق خدمات
رقم التسجيل: 17 / 36041626
نوع التربص: تطبيقي
المؤسسة المستقبلة: مستشفى الحكيم عقبي قالمة

التقييم من 0 إلى 4	عناصر التقييم
4	المواظبة والانضباط
4	المهارة و المعارف التطبيقية
4	قدرة الإستعاب و التحاوب
4	قدرات التحكم في موضوع البحث
4	العلاقات الإنسانية
20 / 20	العلامة النهائية

مسؤول التقرير بالمؤسسة

Dr. BENKJANAH Imane
Pharmacienne Spécialiste
Assistante
N° d'Ordre 04242126345



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أهمية الصيدلية الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية بمستشفى حكيم عقي - قالمة-، من خلال تشخيص النموذج التقليدي لصيدلية المستشفى ومحاولة الاستفادة من النظم الإلكترونية المعتمدة في تصميم نموذج الالكتروني فعال للمستشفى.

وقد قمنا في هذه الدراسة بتصميم نموذج لصيدلية الالكترونية لمستشفى حكيم عقي لتساهم في تحسين الخدمات الصحية المقدمة بهذا المستشفى.

وقد خلصت الدراسة الى ان نموذج الصيدلية الالكترونية أثبتت فعاليته بالمحاكاة في تحسين الخدمة الصحية شرط توفر جملة من المقومات أهمها وجود إدارة مرنة، توفر موارد مالية، جاهزية البنية التحتية الإلكترونية وتوفر الكوادر البشرية القائمة عليه.

الكلمات المفتاحية: تحسين الخدمة الصحية، الصيدلية الالكترونية، المؤسسات الصحية، نموذج الصيدلية الإلكترونية، مقومات نجاح النموذج.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of electronic pharmacy in improving the health service at Hakim Okbi-Guelma- hospital by diagnosing the traditional mode of operation of hospital pharmacy and trying to take advantage of electronic systems adopted in the design of electronic forms.

We built an e-pharmacy model for Hakim Okbi Hospital to identify the extent of its contribution to improving healthcare services.

The study concluded that the E-pharmacy model has proven its effectiveness in improving the health service, provided that a number of elements are available, the most important of which are the presence of flexible management, the availability of financial resources, the availability of electronic infrastructure and the availability of human frameworks based on it.

Keywords: Improving the health service, Electronic pharmacy, Model, elements of the success of the model.