

دور إدارة معرفة العملاء في تحسين الخدمات الصحية بمدينة الملك عبد الله الطبية – مركز الأورام بجدة: دراسة حالة

إعداد/ سلمه سالم البلادي

إشراف: أ.د/ فائق سعيد بامفلح

المستخلص

تهدف الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق إدارة معرفة العملاء بأنواعها الثلاثة (المعرفة حول العميل، والمعرفة من العميل، والمعرفة للعميل) ودورها في تحسين الخدمات المقدمة في مدينة الملك عبد الله الطبية – مركز الأورام – بجدة، والتعرف على مدى الاستفادة من معارف المرضى في إدارة المعرفة داخل المستشفى وخارجها، وتصميم دليل مقترح يوضح كيفية إدارة معرفة المريض في المستشفى مجال الدراسة. وتعد هذه الدراسة هي الدراسة الأولى التي تتناول موضوع إدارة معرفة العملاء على مستوى المملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج دراسة الحالة، ومنهج تحليل المحتوى، وذلك من خلال استخدام ثلاث أدوات هي الاستبانة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من فئة الأطباء وعددهم (٢٢)، وفئة المرضى وعددهم (٢١٠)، وكذلك إجراء مقابلات شخصية مع المسؤولين مجال الدراسة، بالإضافة إلى قائمة المراجعة المعدة من قبل الباحثة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد إدارة مركزية أو قسم مختص بإدارة معرفة المريض في المستشفى يتولى جمع وتقديم المعارف للمرضى، والعمل على تخزينها في نظام مركزي موحد، وتنظيمها، وتحليلها واسترجاعها، والمشاركة بها داخل المستشفى وخارجها وفق ضوابط محددة من أجل تحسين الخدمات المعرفية والصحية للمرضى. كما يتبين أن هناك فروقاً بين النسب المئوية لاستجابات الأطباء والمرضى فيما يتعلق بالمعرفة حول المريض، والمعرفة من المريض. بينما توجد علاقة توافقية بين استجاباتهم من حيث المعرفة التي يتم تزويدها للمريض. وبالنسبة للأدوات المستخدمة في معرفة المريض نجد أنه يوجد علاقة توافقية ذات دالة إحصائية بين استجابات الأطباء والمرضى فيما يتعلق بالأدوات المستخدمة لجمع المعرفة من المريض وكذلك المعرفة المقدمة للمريض، بينما يتبين عدم وجود علاقة توافقية ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) بين استجاباتهم فيما يتعلق بالأدوات المستخدمة لجمع المعرفة حول المريض. ويتضح أن (١٠٠%) من الأطباء اتفقوا على تخزين المعارف الآتية (الحالة الصحية للمريض، التاريخ المرضي للمريض، الآثار الجانبية والمضاعفات)، كما يقوم الأطباء والأقسام المعنية بالمستشفى بتخزين معارف المرضى يدوياً في ملفات ورقية، بالإضافة إلى التخزين الآلي. ويتبين أيضاً أن جميع الأنظمة الآلية وقواعد البيانات المستخدمة في أقسام المستشفى لا تتيح عملية التحليل الآلي فهي نظم آلية وقواعد بيانات للتخزين والاسترجاع فقط. وهناك مشاركة محدودة لبعض معارف المرضى، ذلك حسب ضوابط معينة للحفاظ على خصوصية وحقوق المرضى. كما أن دور معرفة المريض في عملية تطبيق واستخدام المعرفة كانت "عالية" وبمتوسط حسابي بلغ (٢،٨٩%)، وكانت أعلى الحالات التي تبين فيها استخدام المعرفة وتطبيقها هي لغرض اتخاذ القرارات بشأن الخطط العلاجية بمتوسط حسابي (٦٣،٦%). وتتمثل التقنيات التي تستعين بها المستشفى في إدارة معرفة المريض في قاعدة بيانات أوراكل، والنظام الآلي (Medicaplus)، وتطبيق (منارة الصحة). ويتضح أن هناك خلل في عملية إدارة معرفة المريض عبر الموقع الإلكتروني للمستشفى. ومن أبرز توصيات الدراسة العمل على إيجاد إدارة مركزية أو قسم مختص بإدارة المعرفة بشكل عام، يتولى من ضمن مهامه مسؤولية إدارة معرفة المريض في المستشفى. وكذلك ضرورة العمل على تطوير التقنيات والنظم الآلية والموقع الإلكتروني للمستشفى لتحقيق الأهداف المنشودة في تطبيق إدارة معرفة المريض. والاستفادة من الدليل المقترح في هذه الدراسة لإدارة معرفة المريض في مدينة الملك عبد الله الطبية -مركز الأورام – بجدة.

The role of customer knowledge management in improving health services at King Abdullah Medical city – Oncology Center– Jeddah : A case study

By/ Salmah Salem Albeladi

Supervised By/ Faten Bamofleh

Abstract

The study is mainly aimed to find out the reality of the "Customer Knowledge Management" App. Within its three types; (knowledge about customers, knowledge from customer & knowledge for customer), also to ensure its role in improving the services provided at the KAMC - Oncology Center, Jeddah, K.S.A. and accordingly to identify the extent to which the knowledge of patients about "Knowledge Management" App. Inside & outside the hospital, in addition to the design of the proposed guide to how to manage "Patient's Knowledge" in hospital subject of this study. The current study is considered as the first study on " Customer's Knowledge Management " in K.S.A. In order to achieve objectives of this study, the researcher used the "Case Study Methodology" and the "Content Analysis Methodology", using three tools e.g.; The Questionnaire which was distributed to a sample of 22 physicians category and 210 patients category, also conduct "Personal Interviews" with the field study's officials, in addition to "Checklist" prepared by the researcher. Outcomes of the study found that there is no central department nor any department specified in " Knowledge Management" within hospital to collect and submit the knowledge to patients, also to store such knowledge in a unified central system, organize, analyze, feedback, and participate same knowledge inside & outside hospital according to specific controls in order to improve the knowledge and health services for patients. There are also differences in the percentage of physician & patient's responses regarding the "Knowledge about Patient" and "Knowledge from Patient". However, there is no statistically significant correlation relationship at the level of (0.05) between their responses with regard to the tools used to collect the knowledge about the patient. This conclusion shows that 100% of physicians agreed to store the following knowledge (patient's health status, patient history, side effects & complications). The hospital's physicians and departments store "knowledge" manually in paper files as well as automated storage. The study also shows that all automated systems and databases used in hospital departments do

not allow for automated analysis, because these are automated systems and databases used only for storage and feedback. The role of " Knowledge" in the application and the use of "Knowledge" was "high" with an average 2.89%. The highest cases in which knowledge was used and applied were for the purpose of making decisions on treatment plans with an average of 63.6%. Techniques used by the hospital for the " Knowledge Management" are; Oracle database, Medicaplus system, and (Manarat Al-Sehah) App. It is clear that there is a defect in the process of " Knowledge Management" through the hospital's website. One of the main recommendations of the study is to find a central Dept. Or knowledge management Dept. Generally, to be responsible for managing of "Knowledge" within the hospital. As well as the need to work on development of techniques and automated systems also the hospital's website to achieve desired goals in the application of "Knowledge Management". In addition to benefiting from the Suggested Guide in this study to manage " Knowledge" in the KAMC - Oncology Center, Jeddah.