



جامعة عين شمس

كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

**تقييم جودة نظام ابن سينا لإدارة الوثائق الطبية باستخدام منهجية ستة
سيجما: دراسة حالة لتطبيقها بجامعة المنصورة**

*Evaluating the Quality of Ibn Sina 's System for Medical Records
Management by Using Six Sigma Methodology: Case Study for
Applying at Mansoura University*

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب من قسم المكتبات والمعلومات

إعداد الباحثة

سَامِرَة خَلِيل خَلِيل مُحَمَّد قَشَطَه

إشراف

أ.د/ ثناء إبراهيم موسى فرحات

أستاذ علم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب جامعة عين شمس

إشراف مشارك

د. / نجاة يحيى محمود الغنيمي

مدرس الوثائق والأرشيف

كلية الآداب جامعة المنصورة



Ain Shams University

Faculty of Art

Library and Information Department

***Evaluating the Quality of Ibn Sina 's System for Medical
Records Management by Using Six Sigma Methodology:
Case Study for Applying at Mansoura University***

Thesis Submitted for the Degree of Master of Arts from Library and
Information Department

By

Sarah Khalil Khalil Mohamed Qeshta

Supervisor

Thanaa Ibrahim Mosa Farahat

Professor of Library and Information Science

Faculty of Arts – Ain Shams University

Associated Supervisor

Nagat Yehia Mahmoud Elghonimy

Lecturer of Archives

Faculty of Arts – Mansoura University

2019



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

رسالة ماجستير

اسم الطالبة: سارة خليل خليل محمد قشطه

عنوان الرسالة: تقييم جودة نظام ابن سينا لإدارة الوثائق الطبية باستخدام منهجية ستة سيجما: دراسة حالة لتطبيقها بجامعة المنصورة

لجنة الإشراف

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	أ.د/ ثناء إبراهيم موسى فرحات	أستاذ علم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة عين شمس (مشرقا رئيسا)	
٢	نجاة يحيى محمود الغنيمي	مدرس الوثائق والأرشيفات - كلية الآداب - جامعة المنصورة (مشرقا مشاركا)	



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

رسالة ماجستير

اسم الطالبة: ساره خليل خليل محمد قشطه

عنوان الرسالة: تقييم جودة نظام ابن سينا لإدارة الوثائق الطبية باستخدام منهجية ستة سيجما: دراسة حالة لتطبيقها بجامعة المنصورة

لجنة المناقشة والحكم

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	أ.د/ ثناء إبراهيم موسى فرحات	أستاذ علم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة عين شمس (مشرفاً ورئيساً)	
٢	أ.د/ رؤوف عبد الحفيظ هلال	أستاذ علم المعلومات ورئيس قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة عين شمس (عضواً ومناقشاً)	
٣	أ.م.د/ أمينة محمد رشاد عامر	أستاذ علم الوثائق المساعد - كلية الآداب - جامعة القاهرة (عضواً ومناقشاً)	

تاريخ المناقشة: ٢٠١٩/٤/٤

التقدير: ممتاز

تاريخ البحث: / /

الدراسات العليا

ختم الإجازة

/ /

موافقة مجلس الكلية

/ /

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ /

موافقة مجلس الجامعة

/ /

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

(المجادلة: ١١)

الإهداء

إلى روح أمي الغالية رحمها الله وأسكنها فسيح جناته

إلى أبي الحبيب مَنْ أُنار لي الطريق، وعلمّني أنّ الصبر على تعلّم العلم جهاد

إلى زوجي رفيق الدرب ومُلهي وسرّ إبداعي حُبًا وتقديرًا

إلى أبنائي الأحباء الأدهم والمعتصم حفظهم الله من كل سوء

إلى مَنْ يزهر الأمل بلقياهم "إخوتي" سوزي، وأحمد، وعبد الحميد، وغادة

إلى كلّ صاحب فضل وجميل ساعدني في إتمام هذه الرسالة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال والصور
٣١-١	المقدمة المنهجية
١	١/٠ مقدمة
٢	٢/٠ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
٣	٣/٠ أهمية الدراسة
٣	٤/٠ أهداف الدراسة
٤	٥/٠ حدود الدراسة
٥	٦/٠ منهج الدراسة
٥	٧/٠ عينة الدراسة
٥	٨/٠ أدوات جمع البيانات
٦	٩/٠ مصطلحات الدراسة
٢٥-٨	١٠/٠ الدراسات السابقة والمثيلة
٩	١/١٠/٠ الدراسات المتعلقة بتطبيق منهجية ستة سيجما في القطاع الطبي
١٤	٢/١٠/٠ الدراسات المتعلقة بالوثائق الطبية الجارية / المسجلات الطبية في المستشفيات والمراكز الطبية
٢٠	٣/١٠/٠ الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الصحية في المستشفيات والمراكز الطبية
٢٤	٤/١٠/٠ التعليق على الدراسات السابقة والمثيلة
٢٤	٥/١٠/٠ ما يُميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
٢٥	١١/٠ الصعوبات التي واجهت الباحثة خلال الدراسة الميدانية
٢٦	١٢/٠ فصول الدراسة
٢٩	- حواشي المقدمة المنهجية

الفصل الأول: منهجية ستة سيجما: الأسس والمفاهيم			٧٦-٣٣
١/١	مقدمة	٣٣	
٢/١	تطور مفاهيم إدارة الجودة	٣٤	
٣/١	التطور التاريخي لمنهجية ستة سيجما	٣٦	
٤/١	تعريف منهجية ستة سيجما	٣٧	
٥/١	تقسيمات مفهوم منهجية ستة سيجما	٤٠	
٦/١	فلسفة وجوهر منهجية ستة سيجما	٤٠	
٧/١	أهداف منهجية ستة سيجما	٤٢	
٨/١	الخصائص الرئيسية المميزة لمنهجية ستة سيجما	٤٣	
٩/١	أسس منهجية ستة سيجما ومبادئها	٤٣-٤٥	
	١/٩/١ التركيز على العملاء	٤٣	
	٢/٩/١ القرارات المبنية على الحقائق والبيانات	٤٤	
	٣/٩/١ التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية	٤٤	
	٤/٩/١ الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المُسبق	٤٤	
	٥/٩/١ التعاون اللا محدود	٤٤	
	٦/٩/١ التحسين المستمر	٤٥	
١٠/١	أهمية تطبيق منهجية ستة سيجما	٤٥	
١١/١	العوامل الرئيسية لتطبيق منهجية ستة سيجما بنجاح	٤٦-٥٠	
	١/١١/١ العوامل الإدارية	٤٧	
	٢/١١/١ العوامل البشرية	٤٩	
	٣/١١/١ العوامل التقنية	٤٩	
	٤/١١/١ العوامل المالية	٥٠	
١٢/١	خطوات تطبيق منهجية ستة سيجما	٥٠-٥٢	
	١/١٢/١ مرحلة التعريف أو التحديد Define	٥١	
	٢/١٢/١ مرحلة القياس Measure	٥١	

٥١	مرحلة التحليل Analyze	٣/١٢/١	
٥٢	مرحلة التحسين Improve	٤/١٢/١	
٥٢	مرحلة الرقابة Control	٥/١٢/١	
٥٩-٥٢	أدوات تطبيق منهجية ستة سيجما		١٣/١
٥٢	المجموعة الأولى: أدوات لتوليد الأفكار، وتنظيم المعلومات	١/١٣/١	
٥٥	المجموعة الثانية: أدوات جمع البيانات	٢/١٣/١	
٥٥	المجموعة الثالثة: أدوات تحليل العمليات والبيانات	٣/١٣/١	
٥٧	المجموعة الرابعة: أدوات التحليل الإحصائي	٤/١٣/١	
٥٨	المجموعة الخامسة: أدوات للتطبيق وإدارة العملية	٥/١٣/١	
٦٢-٥٩	علاقة سيجما بالمناهج الأخرى للجودة		١٤/١
٥٩	علاقة منهجية ستة سيجما Six Sigma بإدارة الجودة الشاملة TQM	١/١٤/١	
٦٢	علاقة منهجية ستة سيجما Six Sigma بالأيزو ISO ٩٠٠٠:٢٠١٥	٢/١٤/١	
٦٤-٦٣	فريق تنفيذ منهجية ستة سيجما		١٥/١
٦٣	البطل أو المدير Champion	١/١٥/١	
٦٣	معلم الحزام الأسود Master Black Belt	٢/١٥/١	
٦٤	الحزام الأسود Black Belt	٣/١٥/١	
٦٤	الحزام الأخضر Green Belt	٤/١٥/١	
٦٤	الحزام الأصفر Yellow Belt	٥/١٥/١	
٦٤	معوقات تطبيق منهجية ستة سيجما		١٦/١
٦٨-٦٥	تطبيق منهجية ستة سيجما في القطاع الطبي		١٧/١
٦٦	تاريخ تطبيق ستة سيجما في القطاع الطبي	١/١٧/١	
٦٧	أهداف جودة الخدمات الطبية	٢/١٧/١	
٦٨	فوائد تطبيق ستة سيجما في القطاع الطبي	٣/١٧/١	
٦٨	منهجية ستة سيجما وإدارة الوثائق الطبية الجارية		١٨/١
٧١	خلاصة الفصل الأول		

٧٢	حواشي الفصل الأول	-
١٢١-٧٧	الفصل الثاني: إدارة الوثائق الطبية الجارية (الورقية والإلكترونية) وجودتها	
٧٧	مقدمة	١/٢
٧٨	إدارة الجودة في المستشفيات والمراكز الطبية	٢/٢
٧٩	الوثائق الطبية الجارية (المُسجَّلات الطبية) بالمستشفيات	٣/٢
٧٩	تعريف الوثائق الطبية الجارية (المُسجَّلات الطبية)	٤/٢
٨٠	نشأة الوثائق الطبية الجارية (المُسجَّلات الطبية) الورقية والإلكترونية بالمستشفيات	٥/٢
٨٢	نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية	٦/٢
٨٤	نشأة نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الورقية والإلكترونية	٧/٢
٨٦	مفهوم نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الورقية	٨/٢
٨٦	مفهوم نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الإلكترونية	٩/٢
٩١-٨٨	أهمية نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية (المُسجلات الطبية)	١٠/٢
٨٨	أداة لتخطيط وتنفيذ ومتابعة برامج الرعاية الطبية للمريض	١/١٠/٢
٨٨	أداة هامة لتوفير الاستمرارية في تقديم الرعاية الصحية للمريض	٢/١٠/٢
٨٩	التعليم والتدريب والبحث	٣/١٠/٢
٨٩	الحماية القانونية	٤/١٠/٢
٨٩	التخطيط والرقابة الإدارية	٥/١٠/٢
٩٠	وسيلة للاتصال والتنسيق	٦/١٠/٢
٩٠	التدقيق والمراجعة الطبية	٧/١٠/٢
٩٠	اعتماد المستشفى	٨/١٠/٢
٩١	الصحة العامة والإحصاءات الحيوية	٩/١٠/٢
٩١	التأمين الصحي ومحاسبة المرضى	١٠/١٠/٢
٩٣-٩٢	أهداف نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية (المُسجلات الطبية)	١١/٢
٩٢	تجميع الوثائق التي تخص المريض (Collecting)	١/١١/٢

٩٢	تنظيم الوثائق (Arrangement)	٢/١١/٢	
٩٢	الحفظ (Storage)	٣/١١/٢	
٩٢	الاسترجاع (Retrieval)	٤/١١/٢	
٩٣	النشر (Dissemination)	٥/١١/٢	
٩٣-٩٤	مميزات نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية (الورقية والإلكترونية)	١٢/٢	
٩٣	مميزات نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الإلكترونية	١/١٢/٢	
٩٤	مميزات نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الورقية	٢/١٢/٢	
٩٥	التحديات التي تواجه نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية (الورقية والإلكترونية)	١٣/٢	
٩٦	معايير الحماية والحفاظ على السرية	١٤/٢	
٩٩	جودة نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الورقية والإلكترونية	١٥/٢	
١٠٠	معايير نجاح نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الإلكترونية	١٦/٢	
١٠١	العوامل المؤثرة على جودة نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية (الورقية والإلكترونية)	١٧/٢	
١٠٢	نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية في مصر	١٨/٢	
١١٠-١٠٤	ميكنة المستشفيات في مصر المؤشرات والأداء	١٩/٢	
١٠٧	مشروعات ديوان عام وزارة الصحة	١/١٩/٢	
١٠٨	مشروعات الهيئة العامة للتأمين الصحي	٢/١٩/٢	
١٠٩	مشروعات أمانة المراكز الطبية المتخصصة	٣/١٩/٢	
١١٠	نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية الإلكترونية عالمياً	٢٠/٢	
١١١	الهيئات المعيارية الدولية المختصة بالمعايير العالمية لنظم إدارة الوثائق الطبية الجارية	٢١/٢	
١١٣	معايير إدارة برامج الوثائق الطبية الجارية الورقية والإلكترونية	٢٢/٢	
١١٤	التقييم وقياس الأداء في نظم إدارة الوثائق الطبية الجارية	٢٣/٢	
١١٦	خلاصة الفصل الثاني		
١١٧	حواشي الفصل الثاني	-	

١٧٣-١٢٢	الفصل الثالث: نظم الأرشفات الطبية الورقية والآلية في مستشفيات جامعة المنصورة		
١٢٢	مقدمة	١/٣	
١٢٦-١٢٣	مستشفيات جامعة المنصورة عينة الدراسة		٢/٣
١٢٣	مستشفى الأطفال الجامعي	١/٢/٣	
١٢٤	مركز الأورام	٢/٢/٣	
١٢٤	مركز جراحة الجهاز الهضمي	٣/٢/٣	
١٢٤	مستشفى الباطنة التخصصي	٤/٢/٣	
١٢٥	مركز طب وجراحة العيون	٥/٢/٣	
١٢٥	المستشفى الرئيسي	٦/٢/٣	
١٢٦	مستشفى الطلبة الجامعي	٧/٢/٣	
١٢٦	مستشفى الطوارئ	٨/٢/٣	
١٥٢-١٢٧	واقع الأرشفات الطبية الورقية في مستشفيات جامعة المنصورة عينة الدراسة		٣/٣
١٢٧	الدورة المستندية وخطوط الاتصال للوثائق الطبية الجارية في المستشفيات	١/٣/٣	
١٢٧	التوثيق الطبي في الأرشفات الطبية	٢/٣/٣	
١٤٦-١٣١	العمليات الفنية في الأرشفات الطبية		٣/٣/٣
١٣١	عملية تنظيم محتوى المسجلات الطبية	أولاً	
١٣٩	عملية ترميز / ترقيم المسجلات الطبية	ثانياً	
١٤٢	عملية حفظ المسجلات الطبية	ثالثاً	
١٤٦	الموارد البشرية في الأرشفات الطبية بالمستشفيات	٤/٣/٣	
١٤٧	مدد حفظ الوثائق الطبية في مستشفيات جامعة المنصورة	٥/٣/٣	
١٥١	عملية فرز وتقييم المسجلات الطبية في المستشفيات	٦/٣/٣	
١٥١	عملية إعدام المسجلات الطبية في المستشفيات	٧/٣/٣	
١٥٢	التحول من نظام المسجلات الطبية الورقي إلى نظام المسجلات الطبية الآلي (ابن سينا)		٤/٣
١٥٤	منهجية التحول الإلكتروني لإدارة المسجلات الطبية في مستشفيات جامعة		٥/٣

	المنصورة	
١٥٥	خطوات التحول الإلكتروني لإدارة المسجلات الطبية في مستشفيات جامعة المنصورة	٦/٣
١٥٦	نظام ابن سينا لإدارة مستشفيات جامعة المنصورة	٧/٣
١٥٧	أهداف نظام ابن سينا لإدارة مستشفيات جامعة المنصورة	٨/٣
١٥٧	الجهات العاملة على نظام ابن سينا لإدارة المستشفيات داخل وخارج جامعة المنصورة	٩/٣
١٥٨-١٦٧	خطوات تطبيق نظام ابن سينا لإدارة مستشفيات جامعة المنصورة	١٠/٣
١٥٨	نظام تسجيل المرضى	١/١٠/٣
١٦٠	نظام العيادات الخارجية والأقسام الداخلية	٢/١٠/٣
١٦٠	نظام العمليات الجراحية	٣/١٠/٣
١٦١	نظام التحاليل	٤/١٠/٣
١٦١	نظام الأشعة	٥/١٠/٣
١٦٢	نظام المناظير	٦/١٠/٣
١٦٣	نظام قسطرة القلب	٧/١٠/٣
١٦٣	نظام بروتوكولات العلاج	٨/١٠/٣
١٦٤	نظام تكاليف العلاج	٩/١٠/٣
١٦٤	نظام المخازن والصيدليات	١٠/١٠/٣
١٦٥	نظام التغذية	١١/١٠/٣
١٦٥	نظام الأرشفة الطبي الإلكتروني	١٢/١٠/٣
١٦٦	نظام بنك الدم	١٣/١٠/٣
١٦٦	التقارير الطبية على نظام ابن سينا	١٤/١٠/٣
١٦٨	إحصائية بيانات نظام ابن سينا لمستشفيات جامعة المنصورة	١١/٣
١٦٩	تطبيقات نظام ابن سينا لإدارة المسجلات الطبية العاملة في مستشفيات جامعة المنصورة	١٢/٣
١٧٠	التغييرات التي أحدثها نظام ابن سينا في مستشفيات جامعة المنصورة	١٣/٣
١٧١	خلاصة الفصل الثالث	

١٧٢	حواشي الفصل الثالث	-
٢١٨-١٧٥	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية: الطريقة والإجراءات والتحليل والمناقشة	
١٧٥	مقدمة	١/٤
١٧٥	مجتمع الدراسة وعينتها	٢/٤
١٧٧	أداة الدراسة	٣/٤
١٧٩	صدق وثبات أداة الدراسة	٤/٤
١٨٠	الاختبارات الإحصائية	٥/٤
٢١٨-١٨٠	التحليل ومناقشة أسئلة الدراسة	٦/٤
١٨٤-١٨٠	عرض وتحليل ومناقشة إجابات أفراد العينة لأسئلة استبيان الإدارة العليا لمستشفيات جامعة المنصورة	١/٦/٤
١٨٠	وصف خصائص عينة الدراسة	١/١/٦/٤
١٨٠	القسم الأول: البيانات الوظيفية	-
١٨٣	القسم الثاني: ١- إدارة الجودة في مستشفيات جامعة المنصورة	-
١٨٤	٢- برامج جودة نظم إدارة الوثائق والمعلومات الطبية المطبقة في مستشفيات جامعة المنصورة	
١٩٥-١٨٤	القسم الثالث: مدى توافر متطلبات تطبيق منهجية ستة سيجما بنجاح على نظام ابن سينا لإدارة مستشفيات جامعة المنصورة	٢/١/٦/٤
١٨٥	تحليل فقرات المحور الأول المتطلبات الإدارية	-
١٨٨	تحليل فقرات المحور الثاني المتطلبات البشرية	-
١٩١	تحليل فقرات المحور الثالث المتطلبات الفنية والتقنية	-
١٩٣	تحليل فقرات المحور الرابع المتطلبات المالية	-
٢١٦-١٩٦	عرض وتحليل ومناقشة إجابات أفراد العينة لأسئلة استبيان الأطباء وهيئة التمريض والفنيين وموظفي الأرشيف العاملين على نظام ابن سينا	٢/٦/٤

١٩٦	وصف خصائص عينة الدراسة	١/٢/٦/٤		
١٩٦	القسم الأول: البيانات الوظيفية	-		
١٩٧	الواقع الفعلي لاستخدام نظام ابن سينا: معدل استخدام نظام ابن سينا خلال العمل في إنجاز المهام اليومية	٢/٢/٦/٤		
٢٠١	قياس أثر استخدام نظام ابن سينا لإدارة الوثائق الطبية في مستشفيات جامعة المنصورة على الأعمال والقرارات	٣/٢/٦/٤		
٢٠٥	تقييم سهولة استخدام النظام الإلكتروني ابن سينا مقارنة بالنظام الورقي التقليدي في مستشفيات جامعة المنصورة	٤/٢/٦/٤		
٢٠٥	تقييم نظام ابن سينا من حيث سهولة الاستخدام في مستشفيات جامعة المنصورة	أولاً		
٢٠٧	تقييم النظام الورقي من حيث سهولة الاستخدام في مستشفيات جامعة المنصورة	ثانياً		
٢١١	التقييم العام لنظام ابن سينا لإدارة المستشفيات وفقاً لآراء إدارة المستشفيات والأطباء والتمريض والفنيين وموظفي الأرشفة	٥/٢/٦/٤		
٢١٢	تقييم التدريب على ابن سينا	أولاً		
٢١٣	تقييم جودة أداء نظام ابن سينا	ثانياً		
٢١٤	المعوقات والمشكلات التي تحد من كفاءة نظام ابن سينا في مستشفيات جامعة المنصورة	٦/٢/٦/٤		
٢١٨-٢١٦	عرض وتحليل ومناقشة إجابات أفراد العينة لأسئلة استبيان قياس مستوى رضا المرضى عن مستوى الخدمة الذي يقدمه نظام ابن سينا	١/٧/٤		
٢١٦	وصف خصائص مجتمع الدراسة	١/١/٧/٤		
٢١٧	مستوى الخدمة المقدمة للمريض على نظام ابن سينا في مستشفيات جامعة المنصورة وفقاً لآراء المرضى	٢/١/٧/٤		