جامعة الدكتور يحي فارس

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

دور الخدمات الصحية في تحسين العلاقات العامة للمؤسسة الصحية في الجزائر

دراسة وصفية تحليلة

للمؤسسة العمومية الإستشفائية صيد أعمر بني سليمان

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تخصص:اتصال وعلاقات عامة.

من إعداد الطالب :

شتوح عيسى

تحت إشراف الأستاذين:

د. سعودي أسماء

د.بلقاسمي رابح

السنة الجامعية:

2022/2023

-شكر وتقدير -

الحمدلله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة نحمده سبحانه وتعالى على حسن التوفيق ونصلي ونسلم على أشرف المرسلين والصحابة أجمعين وعلى من اتبع الهدى ليوم الدين.

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة:

" سعودي أسماء "

التي تشرفنا بإشرافها على هذه المذكرة وعلى مجهوداتها وسعة صبرها طيلة فترة بحثنا هذا

كما لا يفوتنا أن نتوجه بالشكر أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال - بجامعة المدية –

ونخص بالذكر الأستاذ " بلقاسمي رابح" و الأستاذ " لعيدي موسى"

كذلك الأستاذة "راشدي وردية" ولكل موظفي ومسؤولي المؤسسة

الذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ومساعدتهم لنا.

الإهداء -

إلى من قال فيهما الرحمان " وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " إلى أغلى ما أملك في هذا

الوجود إلى التي ساندتني و قوتي ، إلى من كانت أبي و صديقي و أخي و عمي

إلى منبع الحنان و الحب، إلى بسمتي في الحياة و سر الوجود و من كانت دائما سر نجاحي

أمي " بن زيد يمينة "

وإلى أبي " شتوح جلول " رحمه الله و أسكنه فسيح جناته.

و إلى كل أفراد عائلتي الكريمة " سليمان،زكرياء،علي،أيوب" إلى الصغير ابنت اخي "رتاج (نوني)"

إلى الذين كانوا لي شمعة تضيء دربي إلى كل الزملاء والزميلات الذين تقاسمنا معهم لذة الفرح والنجاح.

وأهدي هذا العمل إلى أرواح و قلوب طالما أردت أن تكون معي و رؤيتهم في هذا اليوم وهم فرحون بوصولي إلى هذه المرحلة إلى

عمتي " شتوح جميلة" ، إلى جدي " شتوح نذير " و إلى جدتي " حمودي الربح " رحمهم الله و أسكنهم فسيح جناته.

إلى جميع الأهل و الأقارب و إلى من وقف معنا في السراء و الضراء

إلى جميع أصدقائي و أحبائي الذين وقفوا معي و ساندوني في المشوار الجامعي تشرفت بكم و أدعوا الله أن يوفقكم في حياتكم المهنية

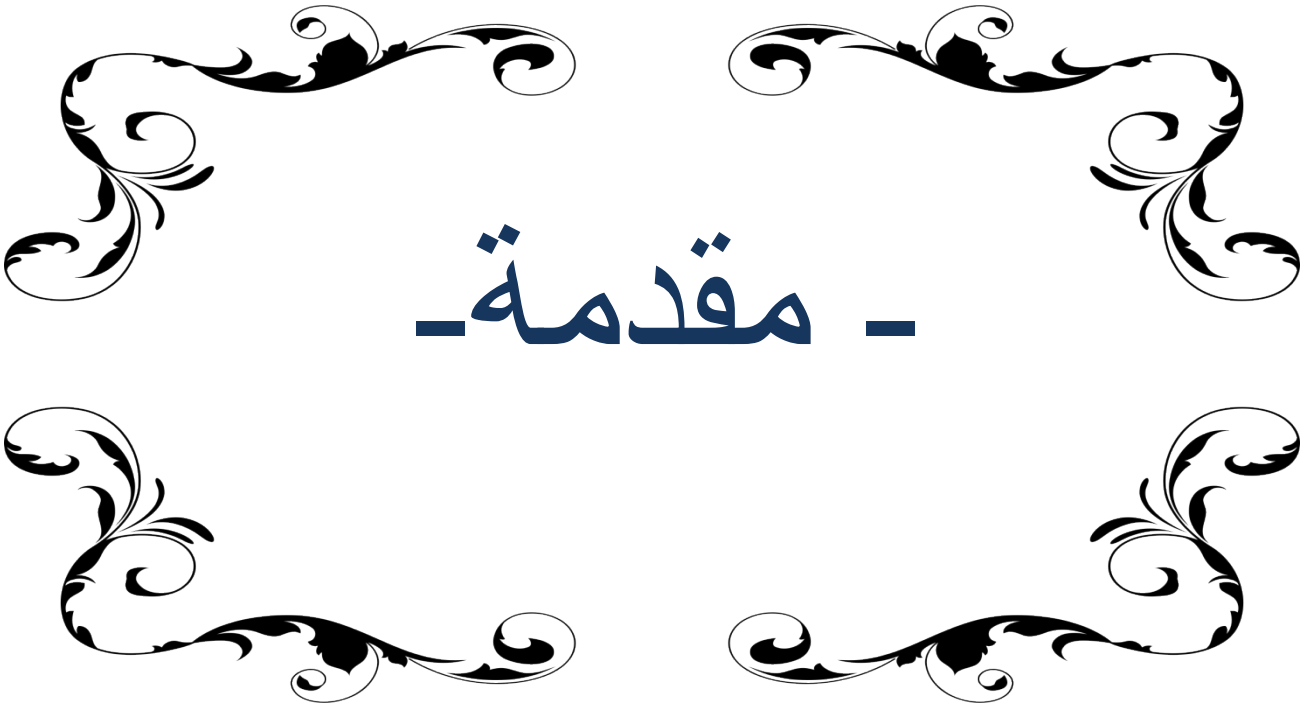
فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
فهرس المحتويات	/
قائمة الجداول و الأشكال	/
شكرو عرفان	/
إهداء	/
مقدمة	**أ- ب**
الإطار المنهجي	
1. الإشكالية	**5**
2. أسباب إختيار الموضوع	**6**
3. أهداف الدراسة.	**6**
4. أهمية الدراسة.	**6**
5. تحديد المفاهيم.	**8 -6**
6. منهج الدراسة.	**9**
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة.	**10**
8. أدوات الدراسة.	**11-10**
9. الدراسات السابقة.	**13-11**
10. صعوبات الدراسة.	**13**
الإطار النظري	
الفصل الأول: مدخل العلاقات العامة في المؤسسة	**23-16**
المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة	16
المطلب الأول: تعـــريف العلاقات العامة	16
المطلب الثاني: خصـــائص العلاقات العامة	17
المطلب الثالث: أهمية و أهداف العلاقات العامة	18
المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة ونشاطاتها	18
المطلب الأول: وظائف العلاقات العامة في المؤسسة	20 -18
المطلب الثاني: عناصر العلاقات العامة في المؤسسة	21 -20
المطلب الثالث : العلاقات العامة وبعض الانشطة الاتصالية المرتبط بها	22 -21
خلاصة الفصل	23

الفصل الثاني : التخطيط للعلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية	32-26
المبحث الاول: العلاقات العامة و المؤسسة الصحية	26
المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الصحية و تطورها التاريخي	29-26
المطلب الثاني : أنواع المؤسسة الصحية	31 -29
المطلب الثالث: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية	32-31
المبحث الثاني : جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية	32
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات الصحية	33 -32
المطلب الثاني: أبعاد وأهداف جودة الخدمات الصحية	36 -33
المطلب الثالث:العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الإستشفائية	37 -36
خلاصة الفصل	38
الإطار التطبيقي العلاقات العامة و تحسين الخدمات الصحية	**46 -41**
المبحث الاول : المؤسسة الاستشفائية صيد اعمر ببني سليمان .	41
المطلب الأول : تعريف و خصائص المؤسسة الصحية.	41
المطلب الثاني : أهداف المؤسسة الصحية .	43 -41
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية.	46 -44
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة	47
المطلب الأول: توظيف أدوات جمع البيانات	48 -47
المطلب الثاني: تفريغ البيانات وتحليلها	58 -49
المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة	60 -58
المطلب الرابع: التوصيات	60
خلاصة الفصل	61
خاتمة	63

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح الهياكل القاعدية للمؤسسة	42
02	جدول يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	49
03	جدول يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	49
04	جدول يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الوظيفة	50
05	جدول يوضح معنى العلاقات العامة في المؤسسة	50
06	يوضح مكانة العلاقات العامة في المؤسسة	51
07	يوضح القائم بممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية	51
08	يوضح هدف المناسب للعلاقات العامة داخل المؤسسة	52
09	الوظائف العلاقات العامة على المستوى الداخلي للمؤسسة	53
10	يوضح ما تحققه المؤسسة من تطبيقها العلاقات العامة	53
11	يوضح نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة	54
12	يوضح رأي الموظفين حول مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية	55
13	يوضح كيفية مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية على المستوى الداخلي للمؤسسة	55
14	يوضح آراء الموظفين حول الإدلاء بالإقتراحات لتحسين الخدمات الصحية	56
15	يوضح مجالات الاقتراحات لتحسين الخدمات الصحية	56
16	يوضح الإقتراحات المقدمة من طرف موظفي المؤسسة لتحسين الخدمات الصحية	57


- مقدمة-

مقدمة:

يشهد العالم الحديث اليوم تغيرات عديدة في جميع الميادين سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية وغيرها, ففي المجال الاقتصادي لم تعد السلع الاستهلاكية والصناعية المجال الوحيد للنشاط بل ظهرت مجالات أخرى أهمها مجال العلاقات العامة، والذي أخذ الجانب الأكبر ولاسيما أن هذا المجال أصبح المحرك الأساسي لاقتصاد الدول المتقدمة ، كما أصبح مجال الخدمات محل اهتمام الباحثين والممارسين من أجل تطويره وتحسينه.

و على الرغم من أهمية جهاز العلاقات العامة في تنظيم سيرورة العمل ورسم النجاح لجميع المؤسسات بأنواعها من بينها المؤسسات الخدماتية، إلا أن الكثير من هذه المؤسسات لا تزال تنظر الى هذا الجهاز نظرة، قاصرة وهذا نتيجة لحداثة وظيفة هذا الجهاز، وأغلب الدول من بينها الجزائر التي لا تزال كبريات مؤسساتها الخدماتية منها الاستشفائية لم تستوعب بعد أهمية العلاقات العامة وضرورة تواجدها وتطبيقها.

وتعد الخدمات الصحية في الدول المتقدمة من بين أهم الخدمات الإستراتجية المساعدة على دفع عجلة التنمية الاقتصادية لبلدانها، حيث تولي هذه الدول أهمية كبيرة لهذا القطاع باعتباره الناتج النهائي له والمتمثل في تحسين الصحة كسلعة استثمارية تساعد اليد العاملة على مواصلة الإنتاج ، ومن ثم تحقيق الازدهار من خلال التأثير في الإنتاج القومي.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى التركيز على المؤسسة الخدماتية الإستشفائية الجزائرية سواء العمومية والخاصة وهذا قصد الوصول إلى معرفة طبيعة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، من خلال أنشطتها وميادينها بصفتها مؤسسة خدماتية سواء عمومية أو خاصة .

و يمكن القول إنه بات من الضروري معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسة، فالدراسة لميدانية بالمؤسسة الاستشفائية صيد أعمر ببني سليمان وكيفية ممارستها للأنشطة والوظائف، هو الهدف الأساسي المرجو بلوغه من خلال هذه الدراسة التي تضمنت :

الإطار المنهجي، الإطار النظري وأخيرا الإطار التطبيقي.

الإطار المنهجي : بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية وأهداف الدراسة وحدودها ومجالاتها وأوردنا في هذا الفصل مفاهيم ومصطلحات الدراسة، كما تناولنا الإجراءات المنهجية والتي تضمنت منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينته، إضافة إلى أدوات جمع البيانات، ثم ختمنا هذا الفصل بالدراسات السابقة.

الفصل الأول: مدخل العلاقات العامة والمؤسسة ، وقد قسم إلى مبحثين:

المبحث الأول: تضمن ماهية العلاقات العامة وتطرقنا فيه إلى تعريفها، خصائصها ، وأهميتها وأهدافها.

المبحث الثاني: واقع العلاقات العامة في المؤسسة وتناولنا فيه وظائف العلاقات العامة في المؤسسة، و عناصرها وبعض الأنشطة الاتصالية المرتبط بها في المؤسسة.

الفصل الثاني: بعنوان العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية

وتناول المبحث الأول مفهوم المؤسسة الصحية ،ثم تطرقنا إلى أنواع المؤسسة الصحية إضافة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية.

أما المبحث الثاني فتناول جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية، فتضمن مفهوم جودة الخدمات الصحية، ثم أبعاد وأهداف جودة الخدمات الصحية، والعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.

أما **الإطار التطبيقي** الذي ذكرنا فيه لمحة عن المؤسسة الاستشفائية صيد أعمربني سليمان محل الدراسة،وأهدافها كذلك الهيكل التنظيمي لها، وقمنا فيه بتوزيع استمارات على مجموعة من المبحوثين ثم قمنا بتحليل البيانات وتفريغها حيث جاءت عناصره كالتالي:

عرض نتائج الدراسة تفريغ البيانات و تحليلها وتحليل ومناقشة الجداول،ثم نتائج عامة للدراسة والمقترحات.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية.
2. أسباب اختيار الموضوع:
   - أ/ أسباب الذاتية.
   - ب/أسباب الموضوعية.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. تحديد المفاهيم.
6. منهج الدراسة.
7. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
8. أدوات الدراسة.
9. جمع المعلومات.
10. الدراسات السابقة.
11. صعوبات الدراسة.

الاشكالية:

تشكل العلاقات العامة أحد أهم وسائل التواصل في عالم الأعمال والحكومات، إذ تلعب دوراً حيوياً في التعامل مع الجمهور وبناء صورة إيجابية للمؤسسة أو الشركة في العالم حيث تعتبر العلاقات العامة عنصرا أساسياً للتواصل الفعال مع المجتمع وذلك لتحقيق الهدف المنشود من تعزيز صورة المؤسسات وتحسين سمعتها وتقبلها من الجمهور المستهدف، كما تلعب دوراً هاما في بناء الثقة والتفاعل مع المؤسسات والجمهورعلاوة على ذلك، تساهم العلاقات العامة في دعم التسويق والإعلان للمؤسسة من خلال استخدام وسائل التواصل الحديثة وشبكات التواصل الاجتماعي في الترويج للصورة الإيجابية للمؤسسة.

كذلك تساعد العلاقات العامة أيضًا في تحويل ردود الفعل السلبية إلى فرص لتحسين سمعة المؤسسة وتصحيح الأخطاء في سياساتها أو خدماتها. ومنه هنا يتعين على المؤسسات تولي اهتماما خاصا بالعلاقات العامة وتخصيص موارد كافية للحفاظ على علاقات وثيقة مع الجمهور المستهدف وتحقيق التواصل الفعال مع جماهيرها، كما ينبغي لها المحافظة على شفافية وأخذ ردود الفعل على عين الاعتبار من أجل تحقيق الثقة والمصداقية في العلاقات بين المؤسسة والجمهور. بالإضافة إلى ذلك ادراك المؤسسات العربية دور العلاقات العامة في الترويج للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة،ومن خلال ذلك، يسعى مجال العلاقات العامة إلى دعم التنمية وتحسين صورة الدولة أو المؤسسات في المجتمع الدولي وعلى هذا الأساس يمكن القول إن العلاقات العامة تشكل جزءا أساسياً وحيوياً في عالم الأعمال والحكومات في العالم و العالم العربي، وتعد احترافية ممارسة العلاقات العامة ضرورية لتحسين العلاقات بين المؤسسة والجمهور والحفاظ على سمعتها وثقة الجمهور بها، وبالتالي تعزيز فرص نجاحها في السوق، فبمجرد أن تصبح مهارات العلاقات العامة احترافية، يصبح هناك فرص للتأثير الإيجابي على المؤسسة أو الحكومة وتحقيق نتائج إيجابية على المدى البعيد في جذب الزبائن أو اكتساب دعم الجمهور وتحقيق الأهداف المنشودة و بالتالي فإن الاستثمار في قطاع العلاقات العامة يعد استثمارًا حيويًا وضروريًا لكل مؤسسة أو شركة تسعى إلى النجاح والازدهار في السوق المحلية والدولية والعالمية ، فعلى المؤسسات الاستفادة من هذه الدورة الحيوية واستخدام أساليب وأدوات العلاقات العامة بفاعلية لتحقيق أهدافها وخلق صورة إيجابية لنفسها أمام الجمهور المستهدف وتنمية علاقات متينة مع المجتمع والحفاظ عليها من خلال الاستدامة والوفاء بالتزاماتها المجتمعية وتحقيق رؤية المؤسسة أو الشركة ببناء صور حقيقية للمؤسسة أو الشركة.

فالعلاقات العامة لها دورًا مهمًا في تحسين صورة العامة للشركة، حيث تساعد على تحسين علاقات الشركة بالموظفين والجمهور والمجتمع المحلي، وبالتالي فإنها تساهم في تحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل وأكثر فعالية، حيث يتم توفير بيئة عمل إيجابية وصحية للموظفين، وذلك من خلال إطلاق حملات داخلية لتحسين صورة الشركة وزيادة شهرتها بين الموظفين، كما يتم تنظيم فعاليات داخلية مثل التدريب وورش العمل والأنشطة الترفيهية لتحسين روح الفريق بين الموظفين، ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية المحلية صيد أعمر ببني سليمان ولاية المدية، ولنتمكن من تحقيق هذا الهدف انطلقت الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي التالي :

* كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الصحية الإستشفائية لبني سليمان(صيد اعمر)؟

وقد اندرجت تحت هذا التساؤل مجموعة من الفرضيات الفرعية الاتية:

1- وسائل العلاقات العامة المنتهجة داخل المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان تعمل على تحسين الخدمات الصحية؟

2- وظائف و نشاطات العلاقات العامة لها دور بارز في المؤسسة الاستشفائية لبني سليمان ؟

3- تعمل المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان على تخطيط استراتيجي هام بهدف تحسين الخدمات الصحية؟

أسباب اختيار الموضوع: إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل تمحور لعدة أسباب منها ما هو ذاتي و ما هو موضوعي و هي كالآتي:

أ/ الأسباب الذاتية تتمثل في :

- الاهتمام البالغ للتعرف على اهمية العلاقات العامة داخل المؤسسات العمومية.
- الارتباط المباشر لموضوع هذه الدراسة بمجال تخصصنا.
- قدرة النفاذ للمؤسسة.

ب/ الأسباب الموضوعية تمثلت في:

- قابلية الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية او الميدانية.
- تزايد الاهتمام بدور العلاقات العامة على المستوى العالمي و المحلي ما جعلنا نتساءل عن معرفة مدى تجسيد المؤسسة الاستشفائية لهذا الاهتمام.
- تزايد الاعتراف بدور العلاقات العامة على المستوى الداخلي (في الوطن) و المستوى الخارجي(خارج الوطن) .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي :

- معرفة طبيعة العلاقات العامة المنتهجة في المؤسسة الاستشفائية لبني سليمان .
- التعرف على القائم بالعلاقات العامة داخل المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان .
- التعرف على العوائق التي تواجه القائم بالعلاقات العامة للمؤسسة الاستشفائية .

اهمية الدراسة :

تتمحور أهمية الدراسة حول دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات في قطاع الصحة بحيث تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية العلاقات العامة خاصة وأن هذه الأخيرة تعتبر الشريان الذي يربط المؤسسة بجمهورها وهو ما يثبته فشل المؤسسات التي لا تتوفر على جهاز للعلاقات العامة أو لا تعطيها الأهمية التي تستحقها داخل هيكلها التنظيمي فنجاح أي مؤسسة يتوقف على فاعلية هذا الجهاز .كما تكمن الأهمية القصوى لهذا البحث في تعرضه لموضوع العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية الجزائرية وهو ما يرتبط بتخصص دراستنا.

تحديد المفاهيم الدراسة :

يعتبر الإطار المفاهيمي الخلفية التي تحدد مسارات البحث وتوجهاته على اعتبار أن المفهوم أداة بحثية تقود للدراسة من بدايتها إلى نهايتها، ولهذا من الضروري تحديد المفاهيم المعتمدة في هذه الدراسة المتمثلة في "دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية في الجزائر" ، وبالتالي تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تعمل على تكوين فكرة واضحة عما نحن بصدد طرحه وهي:

1 - الدور:

- لغة:

داروا حوله و استداروا، واستدار القمر، و استدار فلان بما في قلبه أحاط به.[1]

و يعرفه معجم الوسيط بأنه دار دورا و دورانا طاف حول الشيء دار حوله و به و عليه.[2]

-اصطلاحا :

هو سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين و لدور معنى إستاتيكي وآخر معياري فالمعنى الاستاتيكي يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين باعتبار أن

---

[1]-أبي قاسم محمود بن عمر الزمخشري ، **أساس البلاغة**، ط$_1$، دار بيروت ، لبنان، 1992، ص198

[2]- إسماعيل ابن عباد، **معجم الوسيط فى اللغة**، ط $_4$، دار مكتبة الشروق الدولية، 2005، ص: 302.

ذلك أمرا بديهيا أو شائعا داخل المجتمع، أما المعنى المعياري فهو الذي يتوقع الدور و الدور المقابل و يتم تحديد هذا المعنى طبقا لما يعتقده أنه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبعه.[1]

- **إجرائيا:**

هو المهمة أو الشيء الذي يضيفه الفرد في عمله.

2 العلاقات العامة:

هي مفهوم مركب من مصطلحين العلاقات والعامة.

- **العلاقات :** وهي الروابط والآثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لشرط أساسي لتكوين علاقة اجتماعية.
- **العامة :** هي مؤنث عام جمع عوام والعام هو ما خلف الخاص، والعام هو الشامل ويقال أيضا هو كل ما اجتمع وكثر.

العلاقات العامة:

تعرف بأنها العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنميط العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي.[2]

وتعرف العلاقات العامة أيضا على انها نشر المعلومات والآراء والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة إلى جماهير المؤسسة وهي جهود مدبرة وصادقة ومستمرة على خطط تهدف إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها ويطلق عليها الهندسة البشرية أي تصميم كيفية التعامل مع البشر.[3]

- وتعرف العلاقات العامة ايضا بأنها العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنميط العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي.[4]

- **إجرائيا:**

العلاقات العامة عبارة علاقات حسنة مبنية على أساس الثقة والتواصل المتبادل والمستمر بين الأشخاص بهدف تحقيق أهداف ومصالح متبادلة.

3-الخدمات:

لغة:

خدم الشخص ساعده في العمل، عمل له، والخدمة من خدم اي المساعدة التي تقدم للغير[5].

اصطلاحا:

تعريف palmer : يعرف الخدمة بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، والتي تلبي من خلال شكل من الأشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك[6].

اجرائيا:

الخدمات هي خدمة يقدمها شخص إلى آخر وتتميز بعدم الملموسية وعدم الملكية.

---

[1]- عدلي عصمت، **علم الاجتماع الأمني الأمن والمجتمع**،ط١ ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001،ص: 15.

[2]- محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي**،ط١، دار الفجر للنشر، القاهرة،2004ص:365

[3] - محمد جمال الفار :**المعجم الإعلامي**، ط 2، دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن، عمان ،2001ص:45.

[4] - محمد منير حجاب، **مرجع سبق ذكره** ، ص : 365- 364.

[5]قاسم نايف علوي الجباوي، إدارة **الموارد البشرية في الخدمات: مفاهيم وتطبيقات**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن،2006،ص52

[6] ليلى عياد، **أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك** ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016/2015، ص:4-5.

4- الصحة:

لغة:

الصحة مصدر صح يصح صحا والصحة هي خلاف السقم ، وهي ذهاب المرض المتلبس به اي صحيًحا، والجمع صّحاح ويقال صح فلان من علته واستصح[1].

اصطلاحا:

تعريف نيومان:" إن الصحة عبارة عن حالة التوازن النسبي للوظائف الجسم وان حالة التوازن هذه تنتج عن تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها الجسم، كما أن تكيف الجسم عملية ايجابية تقوم بها قوة الجسم للمحافظة على توازنه" [2].

اجرائيا:

الصحة هي سلامة للجسم و العقل التي تتيح له الأداء المتناغم والمتكامل لوظائفه.

4- المؤسسة:

هـي اسم مكـان للفعـل " أسـس" ومصـدره "تأسـيس" ومعناهـا جعـل للشـيء أساسـا أي قاعـدة معينـة ويعـني عمليـة جمـع عوامـل معينـة أو معطيـات وترتيبهـا مـن اجـل تحقيـق هـدف معـين، أي أن المؤسسـة مكانـا لاجتماع أشخاص تتكامل قدرتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع من جهة أخرى.

والمؤسسة شخصية قانونية لها حقوقها وواجباها وصلاحياتها ومسؤولياتها ويجب أن تكون قادرة على إنتاج خدمة أو سلعة ما.

وقد أعطيـت تعاريف عـدة للمؤسسـة وجـاء كـل تعريـف مركـزا علـى جانـب مـن جوانبهـا المختلفـة كالهيكـل التنظيمي عناصرها المكونة لها و طبيعة نشاطها وأهدافها.

حيث عرفها ماكس فيبر مركـزا علـى الجانـب التنظيمـي علـى أنها مجموعـة مـن الأنمـاط التنظيميـة الـتي تحـدد العلاقـات الرسميـة داخلهـا وتجـدد هـذه العلاقـات في الواجبـات و الحقـوق، المسـؤوليات و الوظائف ، التسلسـل الإداري وأشار إلى نقطة هامة وهي ضرورة التنسيق بين المؤسسات وبين هذه الأنماط التنظيمية[3].

أمـا المفكـرbriefes فقد ركـز علـى الجانـب السيسـيولوجي لهـا، حيـث اعتـبر المؤسسـة تقـوم علـى التعـاون الذي يؤدي إلى تفعيل علاقات اجتماعية متنوعة داخليا مـن ناحيـة , وبينهـا وبـين محيطهـا الخـارجي مـن ناحيـة أخـرى ويمكن تعريف المؤسسة كما يلي:

هي نسق اجتماعي انشأ بطريقة منظمة تسود فيه علاقات ذات طابع إنساني وأخـرى متبادلـة بـين مختلـف مكونات المؤسسة ذاتها من أجهزة وأفراد وهيكل تنظيمي لها،وكذلك مع محيطها الخارجي بغية إنتاج سلعة أو تقديم خدمة وفق أهداف مسطرة مسبقا[4] .

5-المؤسســـة الصـــحية:

هـــي مؤسســـات ذات طـــابع خـــدماتي تـــوفر الرعايـــة الصـــحية للمـــواطنين هـــدفها إنســـاني وهي عمومية ملك لدولة أو خاصة يمتلكها.

حدود الدراسة:

يعد ضبط حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان، ونقصد بميدان الدراسة النطاق الجغرافي والبشري والزمني الذي أجريت فيه .ووفقا لذلك فإن ميدان دراستنا كان كما يلي:

---

[1] ابن منظور، **لسان العرب**، دار المعارف، مصر،1984 ، ص2401.

[2] رشيدي قطاش وآخرون، **علم اجتماع الطبي**، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2003، ص:62.

[3]- عبد االله محمود عبد الرحمان، **سيسيولوجيا التنظيم**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،1987 ص:30 .

[4]- محمد مصطفى احمد، **الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص:81.

المجال المكاني:

طبقت دراستنا في المؤسسة الاستشفائية صيد أعمر ببني سليمان.

•المجال البشري:

يقصد المجال البشري مجتمع البحث الذي تشمله الدراسة، والذي يتمثل في العاملين ، حيث أخذنا عينة عشوائية من مجتمع البحث ، حيث بلغ العدد الإجمالي للعينة 53 مفردا .

• المجال الزمني:

يحدد المجال الزمني بالفترة التي تستغرقها الدراسة وبالنسبة لموضوعنا فقد استغرقت الدراسة مدة من 2022/12/12 إلى 2023/05/10

منهج الدراسة:

يعتبر المنهج خطوة رئيسة في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية فالمنهج يعرف أنه الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها، حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة [1].

وقبل التطرق إلى المنهج المستخدم لابد من الاشارة الى ان لكل منهج شروط ومتطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، وإن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة اعتباطية، وانما طبيعة الموضوع الذي يعالجه ونوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على آخر.

تعريف المنهج الوصفي:

يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها كميا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وإخضاعها للدراسة ويعرف المنهج الوصفي على أنه " المنهج الذي يقوم فيه الباحث بوصف الظاهرة كما هي في الواقع وصفا دقيقا كميا وكيفيا[2].

كذلك هو المنهج الذي يهتم بدراسة الحقائق و الظواهر و الاحداث و جمع البيانات و تنسيقها لاستخلاص النتائج النهائية[3] .

ويسعى المنهج الوصفي إلى تحقيق أهداف تتمثل فيما يلي:

- جمع معلومات حقيقية ومفصلة لظاهرة معينة.
- تحديد المشكلات الموجودة أو توضيح بعض المظاهر.
- تحديد ما يفعله الأفراد في مواجهة مشكلة محددة.
- إجراء مقارنات مع الظواهر الاخرى أو بين حال الظاهرة في أوقات متباينة.
- إيجاد علاقة بين الظواهر.
- تحديد أفضل السبل و الأدوات والمعدات للرصد من مختلف الجوانب وبما يسمح للباحث بتقدير أفضل وأدق المواقف، حتى يتجنب المفاجآت، ويقدر على الإنذار المبكر[4].

ومن أجل الاجابة على اشكالية بحثنا ولمحاولة اختبار صحة التساؤلات المقدمة تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي و اسلوب دراسة حالة، الذي يعرف بأنه عبارة عن محاولة لتفسير وتحليل وتقرير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعي ، كما أنه يهدف الى الوصول الى بيانات يمكن تصديقها وتفسيرها وتعميمها وذلك للاستفادة منها في المستقبل"[5].

---

[1] محمد الهادي محمد، **اساليب توثيق البحوث العلمية المكتبة الاكاديمية**، ط1،الجزائر، 1995، ص:287.

[2]عبد الباسط محمد حسن، **البحث الاجتماعي**،ط1، المطبعة المصرية، الإسكندرية، ص: 86.

[3] حافظ فرج أحمد، **مهارات البحث العلمي**،ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 2009، ص:55.

[4] صلاح الدين شروخ، **منهجية البحث العلمي**، دار العلوم، عنابة، الجزائر،2003 ص:150.

[5] ابراهيم محمد تركي، **دراسات في مناهج البحث العلمي**، ط1، دار الوفاء لطباعة والنشر، القاهرة،2006،ص: 143.

و هذا المنهج يكشف لنا عن دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية داخل المؤسسة الاستشفائية، ولأنه يكفل لنا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة الواقع والوصول إلى العلاقات الموجودة بين مختلف المتغيرات، ويمكن هذا الاخير الباحث من التحقق من صدق ما يتواتر من افكار وأراء وأقوال حول الظاهرة المدروسة، وزيادة على ذلك فإن نتائجه تقدم خدمة كبيرة في رسم الخطط في المستقبل، والتي تؤدي الى تحسين الظاهرة وتطويرها إلى الأفضل.

مجتمع البحث و العينة:

يقصد بمجتمع البحث مفردات أو وحدات الظاهرة أو المشكلة البحثية[1]، كذلك يعرف على أنه "جميع المفردات أو الوحدات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوبة لدراستها، وعادة ما يعرف مجتمع البحث باسم اطار مجتمع البحث الذي يشتمل عليه جميع أسماء وعناوين مفردات البحث[2].

والعينة تعود إلى الجزء الذي نختاره ونستخدمه في الحكم على الكل وهذه الطريقة يطلق عليها طريقة المعاينة"، هذه الطريقة يجب أن تكون قادرة على أن تمدنا بعينة ممثلة للمجتمع تمثيلا صحيحا، وهذا كله يدل على ضرورة دقة الباحث في اختيار العينات.

ويستخدم أسلوب البحث بالعينة عندما لا يمكن للباحث القيام بأسلوب المسح الاجتماعي، وهناك عدة أنواع من العينات منها العينات العشوائية (الاحتمالية) والعينات غير العشوائية (غير الاحتمالية).

ولقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الطبقية العشوائية، لأنه في الكثير من الحالات يواجه الباحث مجتمعا غير متجانس يتكون من فئات مختلفة تتميز كل واحدة بصفات معينة، ولهذا يصعب عليه استخدام طريقة العينة العشوائية سبب هذا التباين في المجتمع الأصلي، لذلك يلجأ الباحث إلى ما يسمى بالعينة الطبقية وهي أن يقوم بتقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات بحيث يخلق تجانسا بين أفراد الطبقة الواحدة ثم يحدد نسبة هذه الطبقة إلى المجتمع الأصلي ثم يختار العينة من كل طبقة بحيث يتناسب حجمها مع حجم الطبقة في المجتمع الإحصائي الأصلي ثم تجمع هذه العينات الطبقية في مجموعها عينة طبقية واحدة تمثل المجتمع بأسره.

ومجتمع البحث في دراستنا يتمثل في العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الذي يبلغ عددهم: 484 مفردة.

وقد قسمنا مجتمع دراستنا إلى 4 فئات باعتبار أن المجتمع الإجمالي 484 فردا.

- فئة الاطباء : 69 فردا (69x53)÷484
- فئة اداريين : 53 فردا (53x53)÷484
- فئة الممرضين:223 فردا (223 x53)÷484

فئة العمال المهنيين 139 فردا (139 x53)÷484

و كان حجم العينة هو: 53 فرد.

أدوات البحث او جمع البيانات:

ويقصد بالأدوات والأساليب التي يستعين بها الباحث في جمع البيانات والتعرف على الحقائق التي لها صلة بالموضوع والإجابة على كل الأسئلة التي طرحها الباحث بعد دراسة البيانات والمعلومات بأسلوب علمي للحصول على النتائج.[3]

---

[1] خالد عبدالله أحمد درار، **البحث العلمي في الاتصال الجماهيري**، ط1، شركة مطابع السودان للعملة،الخرطوم 2012، ص: 203.

[2] -صبيحة قلاتي وسهيلة تونسي، **دور العلاقات العامة في تحسين اداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،2015، ص:10.

[3] سمير محمد حسين، **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ**، ط3, عالم الكتب، القاهرة، 1993، ص:205.

1- الاستبيان (الاستبانة) (QUESTIONNAIRE):

يمكننا تعريف الاستبيان باختصار بأنه أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من أفراد أو جماعات كبيرة الحجم، ذات كثافة سكانية عالية عن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلى معلومات كيفية أو كمية. وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث ويصوغها في استفسارات محددة.[1]

2-المقابلة: (INTERVIEW)

تعتبر وسيلة من وسائل جمع البيانات والتي تعرف على أنها: تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يستثمر معلومات وآراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية [2] ،وقد اعتمدت على المقابلة عند تطبيق الاستمارة.

3- الملاحظة: (observation)

تشير الملاحظة في معناها إلى الرؤية و الفحص للظاهرة المدروسة، ولقد عرفها محمد طلعت بأنها الأداة الأفضل لجمع المعلومات، وهي النواة التي يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية[3].

ولقد أجمع الباحثون والمهتمون على أن الملاحظة كأداة هي من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

ولقد اعتمدنا على هذه الأداة في دراستنا من خلال القيام بزيارات متعددة التي قمنا بها في المؤسسة الاستشفائية العمومية، والتي تمكنامن خلالها معرفة خصائص التي تميز مجتمع البحث، وملاحظة التفاعل والاتصال السائد بين الأفراد إضافة إلى ملاحظة العلاقات بين العاملين.

- الدراسات السابقة:

ان الإطلاع على الدراسات السابقة يزيد من أفكار الباحث بالجديد من الأساليب البحثية ويمكنه من الوقوف على إيجابياتها وسلبياتها وما توصلت إليه من نتائج، وقد قام الباحث بالرجوع إلى بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث حتى تتبلور متطلبات معالجة مشكلة البحث، وقد عمد إلى الرجوع للدراسات المماثلة والقريبة من مجال دراسته.

الدراسة الاولى:

الباحث بن زواد شهرزاد دراسة بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال نوقشة بجامعة محمد بوضياف المسيلة خلال الموسم الدراسي 2015/2016 .

و تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول الاشكال الرئيسي الاتي : ما هو واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية الجزائرية وقد اندرج ضمن هذه الدراسة جملة من التساؤلات :

1- ما هي مكانة العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية؟

-2ما هي وسائل الاتصال التي تعتمدها إدارة العاقات العامة في تواصل مع موظفيها داخل المؤسسة؟

3-هل هناك عراقيل تواجه نشاط إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية؟

---

[1] ا.عايش صباح, **الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان**, ط3، مجلة الكترونية نقد وتنوير، وهران، الجزائر، 2015، ص: 303.

[2]- رشيد زرواتي، **تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية**، زعباش للطباعة والنشر، ط 4، بوزريعة، الجزائر، 2012، ص: 199 .

[3]- عمار بحوش، **دليل الباحث في المنيجية وكتابة الرسائل الجامعية**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،1990 ، ص:40.

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، ويرجع اختيار الباحث لهذا النوع من الدراسة إلى أن جزء كبير من بحوث الإعلام ، وبحوث العلاقات العامة تندرج تحت قائمة هذا النوع من الدراسة فهناك حاجة ماسة إلى التعرف على خصائص جماهير أي منظمة أو مؤسسة حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وشمل مجتمع البحث في هاته الدراسة جميع الموظفين الموجودين بالمستشفى من الأطباء والممرضين الإداريين والعمال المهنيين الموجودين بالمؤسسة ويبلغ عددهم 513 عامل واعتمدت كذلك على العينة العشوائية الطبقية تكونت من 51 مفردة اما اداة جمع البيانات فكانت الملاحظة و الاستبيان و المقابلة .

بحيث تتمثل الاهداف الرئيسية لهذه الدراسة في:
- معرفة أهمية ومكانة إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية الجزائرية.
- معرفة وسائل الاتصال التي تعتمدها إدارة العلاقات العامة في التواصل مع جمهورها.
- معرفة الصعوبات والعراقيل التي تصطدم بها إدارة العلاقات العامة في المستشفى.

أوضحت الدراسة أن جهاز العلاقات العامة لا يحتل أهمية ولا مكانة داخل المؤسسة في موضوع الدراسة ، كما أن إدارة العلاقات العامة تعتمد على وسائل اتصالية تقليدية وتواجهها عدة عراقيل ونقائص مادية و معنوية.

لهذه الدراسة مجال مشترك كبير مع دراستنا، إذ هناك تلاقي من خلال الإهتمام بمحور واقع العلاقات العامة إنطلاقا من البحث في مفهومها و في خصائصها ، وفي الأساليب والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة بالإضافة إلى البحث عن أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية و هذه بعض المحاور سنحاول معرفتها و التي ستكون في نفس مجال الدراسة ألا وهي المؤسسة الصحية. مع الاحتفاظ بنفس المنهج و نفس أدوات جمع البيانات ، وعلى العموم خلاصة هذه الدراسة أفادتنا في معرفة
أبعاد موضوعنا وبعض النقاط التي يجب التركيز عليها عند طرح الأسئلة وصياغة الفرضيات .

الدراسة الثانية :
الباحث نورة فقعاس دراسة بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص علاقات عامة نوقشة بجامعة محمد الصديق بن يحى - جيجل- خلال الموسم الدراسي 2015/2014 .

و تمحورت اشكالية هذه الدراسة حول الاشكال الرئيسي الاتي : هل يوجد اهتمام بالعلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية الجزائرية وقد اندرج ضمن هذه الدراسة جملة من التساؤلات :
1- ماهي مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية الجزائرية.
2- ما هي العراقيل التي تحد من فعالية نشاط العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية.
تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، ويرجع اختيار الباحث لهذا النوع من الدراسة إلى أن جزء كبير من بحوث الإعلام ، وبحوث العلاقات العامة تندرج تحت قائمة هذا النوع من الدراسة فهناك حاجة ماسة إلى التعرف على خصائص جماهير أي منظمة أو مؤسسة حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وشمل مجتمع البحث في هاته الدراسة جميع الموظفين الموجودين بالمستشفى من الأطباء والممرضين الإداريين والعمال المهنيين الموجودين بالمؤسسة ويبلغ عددهم 873 عامل واعتمدت كذلك على العينة العشوائية الطبقية تكونت من 86 مفردة اما اداة جمع البيانات فكانت الملاحظة و الاستبيان و المقابلة .
بحيث تهدف هذه الدراسة للتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها :

- التعرف على مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة موضوع الدراسة وكيفية عملها، وكذا مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها في نشاطها.
- محاولة تشخيص المعوقات التي تعرقل نشاط إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة.

و اوضحت هاته الدراسة ان :

- جهاز العلاقات العامة لا يسمى باسمه بل مكتب الإعلام والاتصال.
- لا يحتل هذا المكتب مكانة مرموقة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى.
- لا يقوم بأنشطة متخصصة في الاتصال.

وهذه الدراسة تبحث عن وجود العلاقات العامة كإدارة متخصصة في المؤسسة الصحية وكذا الوسائل و الأساليب المستعملة من أجل توطيد الصلة وبناء علاقات حسنة مع كلا الجماهير الداخلية و الخارجية، وهذا يعد محور هام في دراستي الذي سأحاول البحث فيه في نفس النوع من المؤسسات ألا و هي المؤسسة العمومية الاستشفائية ، وقد اعتمدت على ذات المنهج ، و أدوات جمع البيانات (المقابلة، الإستمارة) وقد أخذت فكرة من هذه الدراسة في كيفية ونوعية طرح أسئلة الإستمارة الداخلية.

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي اعترضت هذه الدراسة نجد ما يلي:

- اختلاف في المفاهيم المتعلقة بالدراسة و كذا البيانات و الإحصائيات من مصدر إلى آخر.
- صعوبة النفاذ الى مجتمع البحث أين تطلب الامر الاتصال بأشخاص من اجل تسهيل المهمة، كذلك صعوبة توزيع الإستمارات و محادثة بعض العمال.
- صعوبات تتعلق بمنهجية البحث العلمي و هو ما عرقل اخراج الدراسة في شكلها النهائي.

الفصل الاول : العلاقات العامة و المؤسسة.

المبحث الاول : ماهية العلاقات العامة

المطلب الاول : تعــريف العلاقات العامة

المطلب الثاني : خصــائص العلاقات العامة

المطلب الثالث : أهمية و أهداف العلاقات العام

المبحث الثاني : واقع العلاقات العامة في المؤسسة

المطلب الاول : وظائف العلاقات العامة في المؤسسة

المطلب الثاني : عناصر العلاقات العامة في المؤسسة

المطلب الثالث : العلاقات العامة وبعض الانشطة الاتصالية المرتبط بها

تمهيد:

ان دراسة العلاقات العامة كنشاط يسمح بتحقيق خدمات إيجابية للأفراد والجماعات عن طريق التعايش والتفاهم فيما بينهم ومع من حولهم، يمكن اعتباره أيضا نشاط ذا أهمية بارزة لا يمكن الاستغناء عنه في الكثير من المؤسسات والهيئات على اختلاف أنشطتها وأحجامها، لكن على الرّغم من الأهمية البالغة التي تتميّز بها العلاقات العامة إلا أنها تحتاج إلى توضيحات وشروحات أكثر، وهو الأمر الذي سنتناوله في هذا الفصل من خلال التعرض لماهية العلاقات العامة، ويعتبر هذا الشيء هام لإزالة الالتباس والغموض للدارسين والباحثين والمهتمين، وكذا الكشف عن واقع العلاقات العامة في المؤسسة و توضيح خصائصها وأهميتها وأهدافها.

المبحث الاول : ماهية العلاقات العامة.

المطلب الاول : تعريف العلاقات العامة.

تعريف العلاقات العامة:

ان مفهوم العلاقات العامة عرف تطورا سريعا على مر السنين، ما يمكن ملاحظته من تعدد و تباين التعاريف الخاصة بها وغير ان هذا لا يمنع من توظيف بعض ما ورد في كتب الباحثيين و الدراسات الاكاديمية المختلفة من بينها :

تعريف القاموس العلمي الجديد ويبستر(Webster's New Collegiate Dictionary):

يرى أن العلاقات العامة هي ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة أو أشخاص آخرين أو جمهور خاص أو المجتمع بأكمله وذلك من خلال المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح هذه المعلومات وإنشاء نوع من العلاقات المتبادلة وتقديم رد الفعل[1].

- كذلك تعريف أحمد كمال أحمد للعلاقات العامة هو:

عملية مستمرة تستخدم أدوات الإعلام ووسائل الاتصال بعد قياس اتجاهات الرأي العام، وتحليل نفسيات الجماهير المعنية المتصلة بالهيئات الاجتماعية بصفة مباشرة أو غير مباشرة، وكذلك العاملين بالتنظيمات الاجتماعية، طبقا لمنهج علمي يمكن طريقة توصيل رأي المسئولين في التنظيمات إلى جميع الفئات المذكورة من الجماهير يهدف إلى إيجاد التفاهم. والاتفاق والتكيف بين المؤسسات وجماهيرها المختلفة، وبذلك تحقق الفائدة للجميع[2].

كذلك ذكرت تعاريف عدة للعلاقات العامة في كتاب معجم مصطلحات العلاقات العامة و ابرزها ما يلي :

1- العلاقات العام هي نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة مفسرة للجماهير وكذلك نقل المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة وذلك بغية الوصول إلى الانسجام والتكييف الاجتماعي بين المؤسسة والجماهير.

2. العلاقات العامة : هي جهود مدبرة وهادفة ومستمرة وهي مبنية على خطط ترمي إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها.

---

[1] ياسين مسيلي، **العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة مانتوري قسنطينة، 2009، ص:83.

[2] نفس المرجع، ص:83.

3. العلاقات العامة : هي طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة عليها بين المؤسسة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المؤسسة وخارجها التي تتأثر بنشاط تلك المؤسسة.[1]

المطلب الثاني : خصائص العلاقات العامة:

ان للعلاقات العامة عدة خصائص مميزة لها فمن اهمها :

- العلاقات العامة عنصر اساسيا في انشطة المنشات فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث .وهي عملية اتصال دائم ومستمر بين المؤسسة و جمهورها تتسم بالديناميكية و قوة الفاعلية بين الطرفين[2].

- العلاقات العامة هي همزة وصل بين فلسفة المشروع و الجمهور، وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم انشطة المؤسسة، وهي نشاط و مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وأسلوب معين مختار[3].

- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العامة, وكسب موافقة الجماهير اي انها تدير بمهارة الاسلوب التاثيري الصاعد و النازل من اجل احداث توافق و التكيف و التعاون[4].

- العلاقات العامة هي نشاط موقوت, بمعنى ان نختار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين امر ضروري لنجاح هذا البرنامج, وأي تقصير في توفير هذه القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله او ضعف اثاره على اقل التقدير, ولا يعني هذا المماطلة او التسرع او التردد عند تحديد الوقت المناسب لبرنامج معين[5].

- العلاقات العامة الطيبة تزيد في تحسين و تقدير وتفهم المشكلات الإدارية من قبل العاملين و الجمهور، وبذلك يساند هؤلاء جميعا المؤسسة في أوقات الشدة والأزمة كما يشجعون ويؤيدون نشاطها وانجازاتها ، ومن ثم تحقق العلاقات العامة الترابط بين المؤسسة وجماهيرها من مختلف الفئات بما يكفل تحقيق الاهداف الاجتماعية للعلاقات العامة.

- مواكبة وسائل الاعلام والاتصال التطور التكنولوجي سهل عملية التأثير على مختلف الفئات من الجماهير, وبالتالي استخدامها لصالح المنشأة و اهدافها و هنا تتأكد الحاجة الى و جود العلاقات العامة لتحقيق هذه الاهداف.

- تقدم وسائل الاعلام و انتشار الثقافة التعليمية ادى الى تزايد الطلب على الحقائق و المعلومات من طرف الجمهور, ما جعل العلاقات العامة سريعة في تأدية دورها و تغيير المفاهيم نحو الاصح [6].

---

[1] بسام عبد الرحمن المشاقبة، **معجم مصطلحات العلاقات العامة**، داراسامة للنشر، الاردن عمان، 2014، ص:233.
[2] شدوان علي شيبه، **العلاقات العامة بين النظري و التطبيق**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص:45.
[3] جلاييبة حميد وشطاب محمود، **واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2018، ص:38.
[4] ياسين مسيلي، مرجع سابق، ص92.
[5] محمد منير حجاب، سحر محمد، **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص:35_37.
[6] عادل حسن، **العلاقات العامة**، دار النهضة العربية للنشر والطباعة، بيروت، 1984، ص:05.

المطلب الثالث : أهمية وأهداف العلاقات العامة.

أ/ أهمية العلاقات العامة :

ان للعلاقات العامة أهمية بارزة تنتج بين المؤسسة و جمهورها فـــنـــذكر منها :

- العلاقات العامة ترتبط بين المصلحة العامة الخاصة، ومن دعائمها التفاعل الإيجابي والتعامل مع الناس على ضوء المبادئ الأخلاقية و الإنسانية و الاجتماعية واستخدام مظاهر النشاط التي تحقق المنفعة المتبادلة بين المؤسسة والجمهور.

- المواد التي ينتجها جهاز العلاقات العامة، تعتبر وسائل فعالة للمؤسسة حيث تتضمن مواد تنفيذ الإدارة العليا للمؤسسة فهي تساعدها في عملية جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، إضافة إلى ما تقدمه من خدمات في مواجهة المشاكل ويطلق على تلك المواد اصطلاح تسويق برامج العلاقات العامة[1].

- زيادة الاتصال بين دول العالم حيث أصبحت تربطها علاقات اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية مشتركة، وتعددت المؤتمرات والندوات بينهما، وغايتها إقامة أسس علاقات طيبة بين أعضاء الأسرة الدولية وهذا ما يحققه جهاز العلاقات العامة.

- بناء سمعة حسنة للمؤسسة في البيئة التي تتواجد بها، وذلك لدعم بقائها واستمراريتها وتأكيد هويتها وانتمائها للبيئة ومحاولة ايجاد أهداف مشتـــــركة بين المؤسسة والجماهير لتوطيد الصلة بينهما.

- تزايد الدور الذي تطلع به الأجهزة الحكومية مع الجماهير المختلفة، وتحتاج تلك الأجهزة إلى

أنشطة للعلاقات العامة نظرا لأنها غالبا تقوم بتقديم بعض الخدمات التي تغيب فيها المنافسة، وبالتالي تحسن من تدهور مستوى خدمتها للمتعاملين.

- - تزايد الطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة لانتشار الثقافة و التعليم و التقدم في وسائل الإعلام، جعل العلاقات العامة سريعة في تأدية دورها في تغيير المفاهيم إلى الأصح[2].

المبحث الثاني : وظائف العلاقات العامة ونشاطاتها.

المطلب الاول : وظائف العلاقات العامة في المؤسسة.

نظرا للأهمية الكبرى التي حظيت بها العلاقات العامة من طرف الباحثين فقد كثرت الآراء حولها متفقة في جوانب ومختلفة في جوانب أخرى، ومن بين الجوانب التي تعددت فيها الآراء من جانب الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة، و يُقصد بوظائف العلاقات العامة هي عملية تحويل الأهداف إلى مجموعة من الأنشطة العملية التي تمارسها العلاقات العامة خلال العام، وتثبت البحوث العلمية حقيقتين هامتين وهما:

- اختلاف وظائف العلاقات العامة من منظمة لأخرى، حتى لو كانت المنظمتان متماثلتان فى النشاط والحجم.

[1] جلاييبة حميد وشطاب محمود، مرجع سابق، ص:45.
[2] عادل حسن، **العلاقات العامة**، مرجع سابق، ن ص.

- أن هناك عادة اختلاف بين الوظائف المحددة رسميا لأفراد العلاقات العامة فى وصف الوظائف، وبين الوظائف التي يمارسونها بالفعل[1].

حيث وردت الكثير من الآراء حول هذه الوظائف فكانت هناك تقسيمات كثيرة طرحها العديد من الباحثين والمختصين في مجال العلاقات العامة وسنحاول أن نتطرق لبعضها فقد حدد "علي عجوة ثلاث وظائف للعلاقات العامة وهي كالآتي:

أ- الوظائف الإعلامية وتتمثل في :

- العمل على توعية الجمهور بالسلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة ومساعدته كيفية الاستفادة منها.

- إحداث التفاعل الإيجابي مع جماهير المؤسسة من خلال تطوير تقنيات الأنشطة الإعلامية.

- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة.

ب - وظائف الاستعلام وتتمثل في :

- الاستمرار في عملية إجراء البحوث المسحية للجماهير أو لرأي العامة.

- العمل على تحليل مواقف الجماهير والرأي العام، وذلك من أجل دعم ما هو إيجابي ومعالجة ماهو سلبي.

- العمل على تطوير تقنيات إستيعاب متغيرات مواقف الجمهور.

- وظائف التنسيق: وتتمثل في :

- العمل على ربط خطط العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى.

- منع التدخل والازدواجية وكذلك التّعارض من خلال برمجة أنشطة العلاقات العامة عن الأنشطة الأخرى.

- التنسيق لفعاليات المتابعة والمرافقة لبرامج الإدارة[2].

يرى « Nickelles » أن وظائف العلاقات العامة تتمثل في :

[1] حمدي شعبان، **وظيفة العلاقات العامة(أسس و مهارات)**، دارالراية للنشرو التوزيع، مصر، 2008، ص: 25 - 26.
[2] محمد مصطفى أحمد، **الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**، دار المعرفة الجامعّية، الإسكندرّية، 2003، ص:16.

- فتح قنوات اتصال مع فئات الجمهور المختلفة الداخلية والخارجية.

- التعرف على وجهات نظر الجماهير اتجاه المنظمة وإمدادهم بالمعلومات.

- القيام بدراسات وبحوث لتحديد النتائج الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لأعمال المنظمة.

- تقديم المساعدات المختلفة للإدارات مما يترتب عليها تغيير في السياسات وتعديل الأهداف الخاصة كالمنتجات والخدمات المقدمة للجماهير.

- إيجاد حوافز المشاركين في أنشطة الشؤون العامة كجمع الأموال للجمعيات الخيرية.

- تلقي وفحص الشكاوى المقدمة من طرف العاملين وتصحيح أسباب هذه الشكاوى.

- القيام بتشجيع الاتصال المزدوج مع العاملين بالمنظمة، وهذا لكسب التأييد من جانبهم وإعطاء صورة مشرقة عنها للخارج[1].

المطلب الثاني : عناصر العلاقات العامة في المؤسسة.

من خلال التعاريف التي سبقت الذكر عن العلاقات العامة يمكن أن نذكر العناصر المكونة لها وهي كالتالي :

أ - الجمهور: وهو نوعان :

- **الجمهور الداخلي**: ونعني به جميع منتسبي المنظمة، والذين يمكن تصنيفهم حسب مسؤولياته الإدارية.

- **الجمهور الخارجي:** المتكوّن من الزبائن والمساهمين وقادة المجتمع والجمعيات، وقنوات الاتصال و الإنسان العادي.

ب / عمليات ذات هدف: هدف العلاقات العامة يتسم بتعزيز سمعة المنظمة عند جمهورها والتعرف على آراء الجمهور.

ج / عملية إدارية : وتتسم هذه العملية باستمراريتها لمساعدة الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة.

د / - عملية اتصالية : وهي عملية ذات اتجاهين نستخدم فيها مختلف القنوات الاتصالية قنوات

[1] زايدي مروة و مذكور خولة، **ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية العمومية و الخاصة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة ام البواقي، 2015، ص:55 - 56.

الاتصال الشخصي، قنوات الاتصال الجماعي، قنوات الاتصال الجماهيري).

ومن خلال أنشطة اتصالية مثل الإعلان المعارض والندوات والمؤثرات وإصدار المطبوعات

هـ / عملية علمية : إذ تستخدم التخطيط وتستخدم منهج البحث العلمي للحصول على المعلومات الدقيقة والآراء الموثوقة من الجمهور[1].

المطلب الثالث : العلاقات العامة وبعض الأنشطة الاتصالية المرتبط بها .

للعلاقات العامة عدة مفاهيم توظفها على اساس انها تقنيات توظفها لبلوغ اهدافها و لتحسين المؤسسات الحديثة و النهوض بالمجتمعات لتحقيق الافضل و من هذه المفاهيم نذكر :

أ/العلاقات العامة و الاعلان:

تستخدم العلاقات العامة الإعلان كوسيلة اتصالية بحيث يحقق الإعلان للعلاقات العامة بعض أهدافها ويرى ريموند سيمون(Raymond Simon) بأن استخدام الاعلان كوسيلة اتصالية في عملية العلاقات العامة ليس لبيع منتجات المؤسسة ولكن لتحقيق فهم للمؤسسة. ومثل هذا الإعلان يسمى عادة خدمة عامة Public Service أو إعلان مؤسسي، وقد يتم منفرداً أو مرافقاً للإعلان عن السلعة ، ويتم استخدام الإعلان في حملات للعلاقات العامة لتسويق المنظمة ، أو لتوضيح أوجه محددة من نشاطاتها ، أو لتوصيل رسائل خاصة تهدف إلى فهم واضح من قبل الجمهور .

وقد يتم استخدام أسلوب تمويل حملة ارشادية للجمهور حول مسألة مهمة مثل مكافحة الإدمان أو مساعدة المعاقين أو حملة إرشاد مرورية ، و يكون تمويلها إعلامياً من قبل مؤسسة لا صلة لها بتلك الأمور مثل أن يقوم بنك بتبني هذه الحملة. ويكون اسم البنك وشعاره واضحاً في كل نشرة إعلانية إرشادية وتشكل الإعلانات وسيلة هامة من الوسائل التي توظفها العلاقات العامة، ويمكن للعلاقات العامة أن تستخدم الإعلان لتحقيق أهدافها وقد حدد كتـــليب و سنـتـر (Cutlip&Center) استخدامات الإعلانات في العلاقات العامة ومن بينها ما يلي :

- العلاقات المجتمعية : إنتاج المصانع، توسعات في المصنع، المناسبات السنوية للشركة، الميزانيات السنوية، ترويج الأنشطة المجتمعية مثل حملات السلامة.

- العلاقات العمالية : ويشمل ذلك دور الشركات في النزاعات العمالية .

- تقاعد المستخدمين.

- الترويج للمسابقات في مجال الفن والمقالة ، والمنح الدراسية

- تصريحات حول سياسة المؤسسة .

- الترويج للتشريعات القانونية أو معارضتها.

[1] زايدي مروة و مذكور خولة، مرجع سابق، ص: 48 - 49 .

- الاحتفال بالمعاهد والمؤسسات المحلية .

- إبراز الأنشطة المختلفة للمؤسسة.

- توضيح الصورة التي يمكن ان تنتج عن سوء الفهم[1].

ب/العلاقات العامة و التسويق:

ان إدارة التسويق في المؤسسة يجب أن تقوم بدراسة احتياجات سوق الأفراد والمستهلكين وأن تجعل نفسها مسؤولة عن إرضاء الزبائن والعملاء، وذلك باعتماد تقنيات حديثة للتسويق، ويحتاج هذا الأخير إلى جهود العلاقات العامة، فهي تسعى إلى خلق الثقة بين المؤسسة والمستهلك وبدون تلك الثقة لن يقبل العملاء على الاستفادة من منتجات أو خدمات تلك المؤسسة.

جـ / العلاقات العامة و الاعلام:

هناك فروق بين العلاقات العامة والإعلام، فالإعلام لا يعدو أكثر من مجرد نشر البيانات والمعلومات من السلع أو الخدمات في وسائل النشر المختلفة بدون مقابل بقصد تنوير الرأي العام وتبصيره بمجريات الأمور حتى يمكن للجمهور تكوين رأيه على أساس من الواقع وأساس من الحقائق.

وانطلاقا من مفهوم الإعلام يمكننا القول أن الإعلام يعتبر وظيفة من وظائف العلاقات العامة وبالتالي فالعلاقات العامة شيء والإعلام شيء آخر.

وبالتالي يعتبر الإعلام أحد الوظائف الأساسية للعلاقات العامة و هو عملية دراسة اتجاهات الجماهير وعملية تنسيق جهود الوحدات الإدارية في المنظمة لأجل تحسين صورة المنظمة وتاريخها وفلسفتها وإدارتها في أذهان الجماهير بناء على هذا : فالإعلام هو جزء من أنشطة العلاقات العامة والعلاقات العامة تشتمل كل من الإعلام وغيره من الأنشطة المعروفة[2].

ويعتبر الإعلام من الناحية التطبيقية أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بالجماهير وبالتالي فإن الإعلام ليس هدفا في حد ذاته، ولكنه وسيلة لتحقيق أهداف العلاقات العامة.

د/ العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية (Human Relations):

لقد ظهرت العلاقات الإنسانية كتطور حديث في ميدان الإدارة نتيجة الأبحاث العلمية المستفيضة للتعرف على العوامل أو الأساليب التي تدفع الناس إلى العمل والإنتاج الوفير في سعادة وأمن الناس. قد توصلت هذه الأبحاث إلى أهمية الاعتبارات الإنسانية كعامل أساس من أجل زيادة الإنتاج ومراعاة الاعتبارات الإنسانية في العمل[3].

---

[1] صالح خليل ابو اصبع، **العلاقات العامة والاتصال الانساني**، ط1، دار الشروق للنشر، الاردن، 1998، ص:148- 149.

[2] حمدي عبد الحارس البخشوني و فوزي عبدالغني، **العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية**، مصر، 2005، ص: 30-31.

[3] زايدي مروة و مذكور خولة، مرجع سابق، ص:45.

خلاصة:

في ضوء ما سبق، نجد أن العلاقات العامة من خلال الوظائف التي تقوم بها أصبحت في وقتنا الراهن وسيلة الفرد للاطلاع والإحاطة بالمعلومات التي تخرج عن نطاق تخصصه او في تخصصه، وأداة هامة لمعرفة و إدراك أمور حياته وحياة مجتمعه وحياة المجتمعات الخارجية.

الفصل الثاني : التخطيط للعلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية.

تمهيد:

المبحث الاول: العلاقات العامة و المؤسسة الصحية.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الصحية وتطورها التاريخي .

المطلب الثاني : أنواع المؤسسة الصحية.

المطلب الثالث: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية.

المبحث الثاني :جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات الصحية.

المطلب الثاني : أبعاد وأهداف جودة الخدمات الصحية.

المطلب الثالث :العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية

تمهيد:

إن المؤسسة الصحية وجودها ضروري في حياة المجتمعات، كما أنها تعتبر من سمات تقدم هذه المجتمعات، وهذا الميدان هو الآخر تعرض للعلاقات العامة وذلك من اجل تسيير وتحسين علاقات المؤسسة مع جماهيرها.

وكان لابد علينا في هذا الفصل أن نتطرق إلى تاريخ نشأة المؤسسة الصحية والتعريف بها، وكذا معرفة انواع المؤسسة الصحية كما تعرضنا إلى واقع مستقبل العلاقات العامة داخل المستشفيات الجزائرية وكذلك وسائل و طرق تحسين الخدمات الصحية فيها .

المبحث الاول: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية.

المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الصحية و تطورها التاريخي .

ان العديد من الدراسات و البحوث العلمية المختصة مجال الصحي اهتمت بتحديد مفهوم المؤسسة الصحية و تباين هذا المفهوم حسب نظرة كل طرف من الاطراف التي تتعامل معها بحيث تعرف :

- **لدى المرضى :** على أنها الجهة المسؤولة عن تقديم العلاج والرعاية الطبية لهم.

- **الحكومة :** إحدى مؤسساتها الخدماتية المسؤولة عن تقديم كل ما يحتاجه المجتمع للنهوض بالواقع الصحي في البلد نحو الافضل.

- **الإطار الطبي:** المكان الذي يمارسون فيه أعمالهم ومهامهم الإنسانية.

- **إدارة المؤسسة:** مؤسسة مفتوحة على البيئة المحيطة بها، ومتفاعلة مع متغيراتها المختلفة، في ضوء ما حدد لها من أهداف وواجبات مسؤولة على تنفيذها بشكل كفؤ وفعال.

- **شركات الأدوية وباقي المؤسسات المعنية** : سوق واسع يستوجب إمداده بما يحتاجه من أدوية ومستلزمات.

كما عرفت المؤسسة الصحية بأنها كل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات المراكز الصحية، العيادات والمراكز التخصصية أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة والصيانة الطبية.

- **أما منظمة الصحة العالمية (Oms)** فقد عرفتها من المنظر الوظيفي بأنها ذلك الجزء المتكامل من للتنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ويصل بخدماته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، وهو أيضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية[1].

كذلك عرفة الصحة في دستورها بأنها هي حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض أو العجز، والتمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه هو أحد الحقوق الأساسية لكل إنسان، دون تمييز بسبب العنصر أو الدين أو العقيدة السياسية أو الحالة الاقتصادية أو الاجتماعية[2].

واستخدمت بعض الدراسات والبحوث مدخل النظم في تعريف المؤسسة الصحية فعرفتها بأنها" نظام كلي مركب من مجموعة من النظم الفرعية والتي تتمركز كل منها بطبيعة مميزة وخصائص خاصة والتي تتفاعل معها بغية تحقيق مجموعة من الأهداف الصحية المحددة، فهي بذلك عبارة عن تركيب اجتماعي إنساني يستهدف تحقيق وتلبية أهداف معينة، يشمل مداخلات ومخرجات ويتكون من ثلاثة عناصر أساسية، أفراد وجماعات تحتاج الخدمات صحية، أفراد أو مهنيين متخصصون بميادين صحية متنوعة، ومنظمات اجتماعية

[1]- الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية(who.int)
[2] - دستور منظمة الصحة العالمية(who.int)

إنسانية تنظم أسلوب التقديم الخدمة الصحية وأسلوب التمويل و الشراء للخدمات وتقنين وتشريع الخدمات والتخطيط والتنسيق ورسم الاهداف و السعي المتواصل لتحسين الخدمات و مراقبة ذلك [1].

بتحليل المؤسسة على هذا الأساس يجب الأخذ بعين الاعتبار خصوصياتها المتمثلة في :

- النظر للمؤسسات الصحية على أنها مؤسسات اجتماعية عليها أن تحقق العدل الاجتماعي، هذه الخاصية فرضت عليها وضعية متناقضة فهي من جهة مضطرة إلى الحفاظ على بقائها ونموها بكل ما يتضمنه ذلك من خصائص المتعامل الاقتصادي، ومن جهة أخرى يتوجب عليها ضمان البعد الأخلاقي للإنتاج العلاجي لكون الصحة حق أساسي يقتضي توفير الخدمات الصحية الضرورية التي تكون متاحة للجميع .

- وجود نوعين من العاملين، مهني الصحة والمسيرين، فعلى المؤسسة الصحية مسؤولية إدارة الموارد والتحدي الحقيقي يكمن في القدرة على ضمان تسيير جيد للموارد بالمحافظة على الاستقلالية اللازمة للمهنيين حتى يؤدوا مهامهم[2].

- التطور التاريخي للمؤسسات الصحية

إن المؤسسة الصحية لم تصل إلى هذا المستوى من التقدم، إلا نتيجة من التطورات التاريخية التي طرأت عليها على مر العصور، بدءا من الحضارات القديمة وصولا إلى العصر الحديث.

و يمكن التمييز بين ثلاثة مراحل أساسية لتطور المؤسسة الصحية التي تتمثل فيما يلي:

- المؤسسة الصحية في الحضارات القديمة.
- المؤسسة الصحية في العصر الإسلامي.
- المؤسسة الصحية في العصر الحديث.

ويمكن إلـــــــقاء الضوء على كل مرحـــــــــــلة من هذه المراحـــــــــل بـــإيجاز فيما يـــلي:

أ/ المؤسسات الصحية في الحضارات القديمة:

إن تاريخ المؤسسات الصحية يرجع إلى ما يقارب 1200 سنة قبل الميلاد وذلك في المعابد الإغريقية،

ويعتبر أبو أقراط أول من وضع أساسيات معالجة المرضى في هذه المعابد، كما استخدم فراعنة مصر (حوالي 600 ق م) معابدهم لإيواء وعلاج المرضى، وسميت بمعابد الشفاء، وانشأ الفارسيون مستشفيات في المدن الرئيسية أطلق عليها اسم بيمارستان وهي كلمة فارسية، تعني دار المرضى، أما الحضارة الهندية خلال الفترة (273-232 ق م) فقد شهدت بناء مستشفيات عرفت باسم سكيستا، قيل أنها كانت على درجة عالية من النظافة، وقد خصص الرومان خلال الفترة 350-500 ميلادية أماكن ملحقة بالكنائس المسيحية

[1]- نجاة صغيرو، **تقييم جودة الخدمات الصحية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة،2012،ص: 3-4.

[2] - نجاة صغيرو، نفس المرجع، ص:4.

لإيواء وعلاج المرضى، كما أنشأوا أيضا مستشفيات صغيرة لعلاج الجنود، تميزت المؤسسات الصحية في الحضارات القديمة بعدد من الخصائص لعل من أهمها ما يلي:

- استخدام المؤسسة كمركز للتدريب.
- دراسة تأثير العوامل اللابيئية المختلفة على المرضى.
- الاهتمام بنظافة بيئة المؤسسة الداخلية.[1]

ب/ المؤسسات الصحية في العصر الإسلامي:

شهدت المؤسسة الصحية في العصر الإسلامي تطورا ملحوظا وكانت خيمة رفيدة التي تم انشاءها في مسجد الرسول صل الله عليه وسلم أول مستشفى ثابت في هذا العصر وأقام الوليد بن عبد المالك سنة (882هـ - 706م) مستشفى متكامل في دمشق حشد لهم مجموعه من الأطباء، أما في العصر العباسي فقد تم تشييد عدد من المؤسسات الصحية في بغداد ودمشق والقاهرة، وفقد تم تصنيف هذه المؤسسات إلى ثلاث مجموعات :

- ✓ مؤسسات صحية ثابتة مثل المستشفيات التي أقيمت على نهر الدجلة ومستشفيات السجون.
- ✓ مؤسسات صحية متنقلة مثل مستشفى السبيل التي ترافق الحجاج.
- ✓ ومؤسسات العزل مثل دور المجانين.

ومن ابرز الخصائص التي تميزت بها المؤسسات الصحية في العصر الإسلامي ما يلي:

- ✓ عدم السماح للمرضى المصابين بأمراض معدية مخالطة المرضى الآخرين.
- ✓ اختيار موقع بيئي مناسب لإقامة المؤسسة الصحية.
- ✓ إنشاء مؤسسات صحية عامة ومتخصصة.
- ✓ الاهتمام بنظافة البيئة الداخلية للمؤسسة.
- ✓ التركيز على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.[2]

جـ/ المؤسسة الصحية في العصر الحديث:

ان العصر الحديث يمثل ثورة للمؤسسة الصحية بالنسبة لها ولأعمالها فقد اصطحبت الثورة الصناعية الكثير من التغيرات الاجتماعية التي أثرت بدورها على الخدمات الصحية، وبالتالي تأسيس مستشفيات جديدة وفي أعقاب الحربين العالميتين الأولى والثانية، وبعد بناء صرح اقتصادي وصناعي ضخم ظهرت المؤسسات الصحية بكثرة لخدمة ما يتعرض له العمال من حوادث في العمل والتنقل وخدمة لأمراض التلوث الجو وأمراض البيئة الصناعية بشكل عام، ولقد زاد حجم هذه المؤسسات وظهرت الحاجة الماسة إلى إدارة تلك المؤسسات بفاعلية وكفاءة أما في وقتنا الحالي، فقد اتخذت المؤسسة الصحية بمفهومها المعاصر أشكالا متعددة وأطلق عليها مسميات متنوعة وأصبح ينظر إليها على أنها نظم مفتوحة لاعتمادها على أفراد المجتمع وتأثرها بالبيئة وقد تم وصفها بأنها نظام الإنسان الاجتماعي، وذلك لان الإنسان هو أساس النظام ولا يعمل إلا بوجوده وهو صانع الخدمة وفي نفس الوقت المنتفع بها.

وأهم ما يميز المؤسسات الصحية في العصر الحديث ما يلي:

---

[1] بن زواد شهرزاد، **واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016، ص:3 .

[2] بن زواد شهرزاد، مرجع سابق، ص:4.

- التركيز على العيادات الخارجية وتقديم الخدمات الصحية في منازل المرضى.
- التركيز على استخدام التقنيات الطبية الحديثة بشكل واسع.
- التركيز على معايير الجودة ومدى تحقيقها في الحالات الطبية .

المطلب الثاني : أنواع المؤسسة الصحية.

يمكن التمييز بين نوعين من المؤسسات الصحية:

- المؤسسات المنتجة للخدمة الصحية كالمستشفيات و العيادات ومراكز العلاج.
- المؤسسات غير المنتجة للخدمة الصحية، تتمثل في وزارة الصحة وكل الهيئات الإدارية المختصة في متابعة البرامج الصحية وتسيير العلاقات مع المؤسسات المنتجة للخدمة الصحية[1].

كما تعددت تصنيفات المؤسسات المنتجة للخدمات الصحية، نظرا لتعدد التعريفات التي تناولتها من جهة، وتعدد الأنشطة التي تقوم بها من جهة أخرى. يمكن تقسيمها حسب اربع معايير التالية:

1) تصنيف حسب الملكية و الاشراف : وفي هذا المعيار يمكن التمييز بين نوعين من المؤسسات :

أ/ **المؤسسات الحكومية :** تملكها وتديرها الأجهزة الحكومية، ولا تهدف إلى تحقيق الربح، تأخذ عدة أشكال أهمها:

- **المؤسسات الحكومية العامة :** تتميز بملكيتها للدولة أو إحدى الهيئات الرسمية التي تقوم بالإشراف عليها، تضم أكثر من قسم وتخصص ولخدمة جميع فئات المجتمع بالمجان أو مقابل دفع رسوم رمزية.

- **المؤسسات الحكومية لخدمة فئات خاصة :** تتميز بتبعيتها لوزارة أو مصلحة حكومية معينة، بحيث تقتصر خدماتها على العاملين وأسرهم في هذه الجهات، على سبيل المثال:

المستشفيات العسكرية.

- **المؤسسات الحكومية التخصصية :** تتخصص هذه المؤسسات في تشخيص وعلاج حالات مرضية معينة، على سبيل المثال العيادات المتخصصة في علاج الأمراض الصدرية.

- **المستوصفات و الوحدات العلاجية :** هي مؤسسات صغيرة الحجم، تقتصر الخدمة فيها على

إجراء الكشف الطبي ووصف العلاج للمرضى بالمجان أو مقابل رسوم محدودة نسبيا.

- **المستشفيات الجامعية :** هي نوع من المستشفيات التي تلحق بكليات الطب، تقدم نفس خدمات

العامة وتحتوي على بعض الأقسام التعليمية من أجل ممارسة التدريب العملي لطلاب الكلية.

[1]- ثامر ياسر البكري،**ادارة المستشفيات**، دار البازوري للنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص: 21_22.

ب/ المؤسسات الخاصة : تختلف المؤسسات الخاصة عن المؤسسات الحكومية في أنها تكون ملك لأفراد أو جمعيات خيرية أو شركات خاصة، ويتم إدارتها وفقا لأسلوب إدارة الأعمال بالقطاع الخاص مع سعيها الدائم لتحقيق الربح من أهم أنواعها:

- **مؤسسات بأسماء أصحابها:** تحمل هذه المؤسسات أسماء أصحابها من أطباء وأساتذة، يتولى

هؤلاء إدارتها وتقديم الخدمات في مجال تخصصهم، وذلك مقابل الحصول على أتعاب يتم الاتفاق عليها مع المرضى، هذا النوع من المؤسسات يعتمد بالدرجة الأولى على خبرة ومهارة وسمعة أصحابها، وكذا جودة ما يقدمونه من خدمات صحية لمرضاهم.

- **مؤسسات الجمعيات غير الحكومية:** يقوم بإنشائها جمعيات غير حكومية مثل الجمعيات الدينية والخيرية عن طريق الهبات والتبرعات التي تحصل عليها، قد تأخذ شكل المؤسسات العامة أو المؤسسات التخصصية وذلك من حيث خدماتها التشخيصية والعلاجية، ولا تسعى إلى تحقيق

الربح إنما إلى تقديم خدمات صحية بالمجان أو بأسعار رمزية[1].

- **مؤسسات الصحية استثمارية :** يمتلكها ويديرها أفراد أو شركات خاصة بهدف تحقيق أرباح من الخدمات التي تقدمها، تأخذ شكل شركات المساهمة أو ذات المسؤولية المحدودة، وتكون خدماتها

متخصصة في مجالات طبية معينة.

2) **التصنيف حسب الموقع والسعة السريرية** تنقسم المؤسسات حسب هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع:

. **مؤسسات مركزية:** التي تخدم تجمعات سكنية متوسطة تقع في ضواحي المدن، وتتراوح سعتها

السريرية ما بين 100 و 500 سرير.

. **مؤسسات المناطق الإقليمية:** والتي تقوم بتقديم خدمات تخصصية لا تستطيع توفيرها أغلب المستشفيات الأخرى في منطقة ما، هذا وتتوقف سعتها السريرية على الاحتياجات الصحية للأفراد.

. مؤسسات محلية صغيرة: التي تقدم خدماتها لتجمعات سكنية صغيرة، ولا تزيد سعتها السريرية

عن 100 سرير.

3) **التصنيف حسب معيار جودة الخدمة الصحية المقدمة :** تنقسم المؤسسات الصحية حسب هذا المعيار الى قسمين :

- **المؤسسات المعتمدة:** هي تلك التي تعترف بها بعض الهيئات العلمية التخصصية، حيث تمتثل

[1]- نجاة صغيرو، مرجع سابق، ص:8.

للشروط والضوابط التي تكفل قيامها بأداء خدماتها الصحية بمستوى أفضل، مثل مستشفى المركزي للجيش بعين النعجة.

- **المؤسسات غير المعتمدة** هي التي لا تمتثل لأي شروط أو ضوابط من قبل الهيئات المتخصصة.

4) **التصنيف حسب معيار التخصص:** تصنف المؤسسات الصحية حسب هذا المعيار إلى: . مؤسسات عامة تجمع بين أكثر من تخصص وقسم، وتخدم مناطق واسعة من السكان.

- **مؤسسات متخصصة** : تتخصص في علاج نوع واحد من الأمراض، مثل مستشفى الأمراض الصدرية.

وهناك معايير أخرى لتصنيف المؤسسات الصحية، نذكر منها:

- **الربحية:** مؤسسات تسعى إلى تحقيق الربح ومؤسسات لا تسعى إلا تحقيق الربح.

- **مدة إقامة المريض:** مؤسسات ذات إقامة قصيرة ومؤسسات ذات إقامة طويلة.

- **الجنس:** مؤسسات مخصصة لفئة معينة حسب جنس المريض مثل مستشفى أمراض النساء والتوليد.

- **العمر:** مؤسسات مخصصة لفئة معينة حسب عمر المريض مثل مستشفى الأطفال.

المطلب الثالث: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية.

تعتبر العلاقات العامة في المؤسسات الصحية المسئولة عن تأمين استمرار العلاقات الاتصالية في المؤسسة بالأفراد العاملين بها من ممارسين مهنة التمريض والطب والإداريين وباقي العمال الموجودين في المؤسسة هذا على المستوى الداخلي، أما على المستوى الخارجي فهي تقوم بالاتصالات مع أفراد المجتمع من مرضى وموردين ومستثمرين وحكوميين وعامة المجتمع، ذلك وفق أسس علمية في التخطيط والتنفيذ الدقيق للبرامج المتعددة والمعدة لإبراز وتوضيح أهداف المؤسسة والتعريف بسياساتها، وإيجاد الأساليب الفعالة والمعدة في كيفية التعامل مع أفراد المجتمع، وكسب تفاهم وتعاطف الجماهير.

وانطلاقا من كون المؤسسة الصحية لها مسؤولية كبيرة اتجاه المجتمع وفي ما تقدمه من خدمات صحية تلبي حاجات الأفراد وتحقق رغباتهم، وأهمية العلاقات العامة ودورها الذي تؤديه هو ربط المؤسسة الصحية بالمجتمع وتعزيز صيغ التفاعل المشترك بينها، وكذلك تعزيز المسؤولية التي تقع على عائق العاملين بهذه المؤسسة لخدمة المجتمع والتفاعل معه خاصة أن المسئولية الاجتماعية تعهد التزام الإدارة المنظمة في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق الأهداف والقيم لعامة المجتمع.

أما عن المسؤولية الاجتماعية فهي تعهد إدارات المؤسسات الصحية والتزامها حيال المجتمع من خلال القرارات التي تتخذها لبلوغ الأهداف الموضوعة لها، وفي تحقيق رسالتها الإنسانية لعموم أفراد المجتمع، وخلق بيئة صحية سليمة خالية من الأمراض والأوبئة.

ويبرز دور العلاقات العامة في مجال ربط المؤسسة الصحية بالجماهير في مايلي :

- تحسين العلاقات وذلك من خلال تطوير وسائل الاتصال المستخدمة من قبل إدارة العلاقات العامة مع عموم أفراد المجتمع، وكذلك إعلام الجمهور بمختلف شرائحه بأهمية أرائهم.

- إعلام الجماهير بقرارات الإدارة من خلال الاعتماد على كل وسائل الاتصال الجمعوية أو الشخصية لتوضيح أبعاد ونتائج هذه القرارات.

- اعتمادأسلوب المقترحات والآراء التي يمكن تسلمها من الجمهور عبر صندوق الشكاوي أوالاستماع إلى الموظفين.

- إقامة ندوات الحوار والتوعية في أماكن ومواقع العمل المختلفة.

من خلال هذه الأدوار يتضح لنا أهمية العلاقات العامة التي تتركز أساسا في تحقيق الاتصال المتماثل بين المؤسسة الصحية وجماهيرها، وبالإضافة إلى ما سبق يعتقد الخبراء أن أحد أهم أدوار العلاقات العامة هو الاستماع إلى جمهور المؤسسة سواء الداخلي او الخارجي، بدلا من إرسال الرسائل، وكذا أسلوب الإستباقية لتعزيز الصورة الطيبة، مثل المبادرة التعليمية والتي تكون بالموازاة مع التركيز على الوقاية من المشاكل الصحية. كما يعد نشر الثقافة الصحية من واجبات المؤسسات الصحية بالدرجة الأولى، ويقصد بالثقافة الصحية معرفة ما يتعلق بصحة الفرد للمحافظة على المستوى الصحي العام والابتعاد عن الإصابة بالأمراض المختلفة التي تنجم عن الإهمال في الصحة العامة[1].

المبحث الثاني : جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية.

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمات الصحية.

مفهوم جودة الخدمة الصحية :

قبل التعرض لبعض التعاريف الخاصة بالخدمة الصحية نود تقديم مفاهيم الخاصة بالخدمة عموما، و في هذا السياق يمكن تقديم التعريف

الذي أورده المنجد الفرنسي Grand Larousse Encyclopédique : الخدمة هي منتوج غير مادي لنشاط الإنسان، والموجه لتلبية حاجة ما.

فالرؤية التي يحملها هذا التعريف تترك المجال واسعا لتحديد طبيعة الخدمة والطرف أو الجهة المستفيدة منها، قد تكون مؤسسات خاصة أو عامة، أفراد...الخ.

هناك تعريف آخر ذهب إلى اعتبار الخدمة على أنها أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك، وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو قد لا يكون، كما يؤكد خاصية عدم التملك مثل ما هو الحال بالنسبة للمنتجات المادية من سلع وبضائع وهذا يعني إمكانية الانتفاع بها بتلبية حاجة ما، أي تحقيق الرضا، دون تملكها.

[1]- نورة فقعاص، **العلاقات العامة في المؤسسة الصحية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع تخصص علاقات عامة،جامعة محمد الصديق بن يحى،جيجل، 2015، ص: 106_107.

وفي ذات السياق يمكن إدراج التعريف الذي يقول بأن الخدمة تتمثل في النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ، فهذا التعريف يضيف عامل آخر هو خلو الخدمة المقدمة من أي عيب أو خطأ، لما لهذا من تأثير سلبي على من يقدمها والمستفيد منها على سواء، وهذا ما يصدق تماما على الخدمة الصحية التي يتطلب أداؤها كفاءة وفعالية عاليتين لضمان تقليص مجال الخطأ لما له من تأثير سلبي على حياة المستفيد من الخدمة المقدمة. وفي هذا إشارة وتأكيد على مسألة الجودة في تقديم الخدمة عموما والصحية على وجه الخصوص[1].

ومن هنا نتطرق الى مفاهيم جودة الخدمة الصحية، فيرى المختص في مجال الجودة Feigenbaum أن الجودة هي تكامل مجهودات كافة الأنشطة والأقسام والتي من خلالها يتم إنتاج خدمة تلبي توقعات العملاء. حيث ركز على عاملي التنسيق و التكامل على مستوى بيئة العمل الداخلية من اجل تفعيل الاداء وبلوغ الاهداف المخطط لها.

كذلك يرى Badin أن جودة الخدمة تؤكد على مستوى متوازن لمواصفات تتميز بها الخدمة، والمبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء وأن المواصفات التي تحدد قدرة الخدمة على إشباع حاجيات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة[2].

فجودة الخدمة الصحية هي درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة محددة أو اجراء تشخيص أو مشكلة طبية.

و يرى Berry أن الجودة هي درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك وليس من وجهة نظر الادارة في المنظمة.

هناك اتفاق عام على ان مفهوم الجودة في الخدمات الصحية يتضمن جانبين أساسيين هما:

- ✓ فنية الرعاية أو الجانب المعرفي والتكنولوجي المستعمل في الرعاية الطبية.
- ✓ فن الرعاية أو الجانب السلوكي للرعاية ويشير الى سلوكيات مزود الخدمات وفن تعاملهم مع مستهلكي خدمات الرعاية الطبية[3].

المطلب الثاني : أبعاد و أهداف جودة الخدمات الصحية.

إن أي تعريف لجودة الخدمة الصحية لابد أن يتوافق مع جملة من الأبعاد فهي تعتبر الإطار الذي يساعد مقدمي الخدمات الصحية على تحديد وتحليل المشاكل، وقياس مدى تطابق الأداء مع المعايير المتفق عليها.

---

[1]- بديسي فهيمة، **جودة الخدمات الصحية (الخصائص والابعاد و المؤشرات)**، مجلة الاقتصاد والمجتمع،العدد7،جامعة مانتوري قسنطينة،2011، ص:137.

[2]- نفس المرجع، ص:138.

[3]- بورناز حياة، **الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسير ورهانات التمويل**، ملتقى وطني حول التسير الصحي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2018، ص:8.

1/ أبعاد جودة الخدمة الصحية

هناك عدة أبعاد لجودة الخدمة الصحية، وقد اعتمدنا في بحثنا على الأبعاد المتفق عليها، وهاته الأبعاد هي :

أ/ الإستجابة:

تشير إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم وحالتهم وخلفيتهم يتلقون الرعاية السريعة من قبل الكوادر العاملة في المؤسسة الصحية او الاستشفائية مع حسن المعاملة والتعاون، ووقت انتظار ملائم أو المناسب وغير مزعج، وتشمل الاستجابة في مجال جودة الخدمة الصحية في العناصر التالية:

- ✓ السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة.
- ✓ الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال
- ✓ الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض.
- ✓ الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي، وإخبار المريض بالضبط عن ميعاد تقديم الخدمة والانتهاء منها.

و يرى لوفلوك lovelock بان الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين و استفساراتهم[1]. أي أن الاستجابة في مجال جودة الخدمات الصحية تشير إلى أنّ العاملين في المؤسسة الصحية قادرين على الاستجابة السريعة وفي جميع الأوقات للحالات المرضية والإصابات التي ترد إليها، فضلا عن المبادرة السريعة لتقديم المساعدة للمستفيدين(المرضى) من خدمات المؤسسة الصحية والإجابة السريعة على جميع استفساراتهم والشكاوي المقدمة من قبلهم، وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند احتياجهم.

ب/الاعتمادية:

تعبّر الاعتمادية عن درجة ثقة المستفيد من الخدمة (المريض) في المؤسسة الصحية، ومدى اعتماده عليها في الحصول على الخدمات الطبية التي يتوقعها، ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة، ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا من مستوى مصداقية الخدمة الصحية.

ويمكن تلخيص مما سبق في بعض من العناصر التالية:

- ✓ الوفاء في تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
- ✓ الحرص على حل مشكلات المستفيد من الخدمة.
- ✓ أداء الخدمة بدقة وبدون أخطاء في التشخيص.
- ✓ الثقة في الأطباء والفنيين وكفاءتهم وشهرتهم[2].

جـ/الضمان :

[1]- الطيب جمعة، **قياس مؤشرات الخدمات الصحية من منظور المرضى**،العدد7،جامعة حاج لخضر باتنة،2014،ص:103.

[2]- بوقفة عيسى،زكيري هشام، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي طورثاني علوم تجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020، ص: 28.

وهو شعور المريض بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع المؤسسة الصحية وكوادرها الطبية المختلفة كما تشمل دعم وتأييد الإدارة العليا أثناء قيامهم بتقديم الخدمات العلاجية للمرضى وإبداء الاستعداد لتقدير المواقف وتقدير الجهد المبذول في العمل، فالضمان يقصد به تأكيد إدارة المؤسسة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين كالأطباء و ممرضين وغيرهم، فضلا على توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية بجودة عالية[1].

د/ الملموسية :

يشير هذا البعد إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين بين المرضى والمراجعين للمستشفى وعودتهم لنفس مقدم الخدمة الصحية، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية باستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق الصحية ونظافتها، وحداثة المعدات والأجهزة والأدوات الصحية الطبية المخبرية، والأشعة التمريضية وغيرها، ونظافة العاملين وهندامهم اللائق، ومظهر الأثاث والديكور وجاذبية المؤسسة والتصميم والتنظيم الداخلي لها.

هـ/ التعاطف :

وهو الحرص أو الانتباه والعناية الخاصة التي تقدمها المؤسسة الصحية إلى المستفيدين من خدماتها، وبمعنى آخر العلاقة والتفاعل بين مراجعي المؤسسة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي، ويقصد به أيضا الثقة الاحترام، اللباقة، اللطف والكياسة السرية التفهم و الإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها(المرضى)، إذ تساهم العلاقة الجيدة بين الطرفين لإنجاح الخدمة الصحية للمرضى في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المؤسسة الصحية، والإصغاء للمريض وتلبية احتياجاته بروح من الود واللطف[2].

2/ أهداف جودة الخدمات الصحية :

لجودة الخدمات الصحية مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيدين (المرضى) وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
- تعد معرفة أراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية، والتخطيط للرعاية الصحية، ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
-تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
-تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.

[1]- مرجع سابق، **الطيب جمعة**، ص:104.

[2]- مرجع سابق، **بوقفة، زكيري**، ص: 29.

- كسب رضا المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لابد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضا المستفيد.
- تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج[1].

المطلب الثالث :العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الصحية، وتتمثل هذه العناصر في:

1/ تحليل توقعات المريض :

تحتاج المؤسسات الصحية إلى فهم إتجاهات المرضى عند تصميمهم للخدمة الصحية، بحيث يكون هذا التصميم متفوقا على توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة، ويمكن للمرضى أن يحققوا إدراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التميز بين المستويات المختلفة للجودة وهي:

-**الجودة المتوقعة :** وهي تلك الدرجة من الجودة التي يرى المريض وجوب وجودها، وهذا المستوى من الجودة يصعب تحديده في الغالب إذ يختلف بإختلاف خصائص المرضى وحالاتهم العلاجية فضلا عن إختلاف الخدمات التي يتوقعون وجودها في المؤسسات الصحية.

-**الجودة المدركة :** وهي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من قبل المؤسسة الصحية، أي تصور المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له.

-**الجودة القياسية :** ذلك المستوى من الخدمة المقدمة والتي تتطابق مع المواصفات المحددة أساسا للخدمة، والتي تمثل بذات الوقت إدراكات إدارة المؤسسة الصحية.

-**الجودة الفعلية :** وهي تلك الدرجة من الجودة والتي إعتادت المؤسسة الصحية تقديمها للمرضى.

2/ تحديد جودة الخدمات :

عندما تفهم المؤسسة الصحية حاجات المرضى فإنه يجب أن تضع التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة، وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطا

[1]- مجناح فتحي، قنفود محمد، **تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية من وجهة نظر المريض**، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص:19.

مع أداء العاملين في المؤسسة الصحية ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة الصحية.

3/ أداء العاملين :

عندما تضع إدارة المؤسسة الصحية معايير الجودة للخدمة الصحية المقدمة، ويتحقق الإلتـزام في تنفيذها من قبل الكادر الطبي، فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب، ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية المقدمة لهم، وأن تكون هذه التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها، وهنا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعودا لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب[1].

4/ إدارة توقعات الخدمة :

إن إدارة توقعات الخدمة تتم من خلال إعتماد أنظمة الإتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية والترويج والإعلان في خارجها، ويكون من الضروري على إدارة المؤسسة الصحية أن لا تقدم وعودا لا تستطيع تحقيقها نظرا لضخامتها أو عدم تجانسها مع قدراتها في التنفيذ أو الضعف في التدريب أو الكفاءة اللازمة في إتصالاتها الداخلية لتحقيق ذلك، وهذا سينعكس بالتالي على عدم رضا المستفيد عن الخدمة الصحية المتوقع حصولها.

[1]- صلاح محمد ذياب، **قياس أبعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 01، 2012، ص: 73-74.

خلاصة:

في ضوء ما سبق، نخلص إلى أن العلاقات العامة من خلال الوظائف التي تقوم بها، أصبحت في وقتنا الراهن وسيلة الفرد للإطلاع والإحاطة بالمعلومات التي تخرج عن نطاق تخصصه، وأداة هامة لإدراك أمور حياته وحياة مجتمعه وحياة المجتمعات الخارجية كذلك لها أهمية بالغة في المؤسسات سواء الخاصة أو العامة.

الاطار التطبيقي :العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية.

تمهيد

المبحث الاول : المؤسسة الاستشفائية صيد اعمر ببني سليمان.

المطلب الأول : تعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان.

المطلب الثاني : الهياكل القاعدية للمؤسسة .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة

المطلب الأول : توظيف ادوات جمع البيانات

المطلب الثاني : تفريغ البيانات وتحليلها

المطلب الثالث : النتائج العامة للدراسة

المطلب الرابع : التوصيات والمقترحات

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتوقف نجاح أي بحث علمي على الطريقة المنهجية المستعملة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ويتعلق ذلك أساسا على المنهج المناسب والأدوات والتقنيات العلمية المستخدمة، بالإضافة إلى التحديد الدقيق لمجالات البحث وكذا عرض وتحليل نتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المبحث الاول : المؤسسة الاستشفائية صيد اعمر ببني سليمان.

المطلب الأول : تعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان.

1 - الموقع :

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان شرق ولاية المدية على محور الطريق الوطني رقم 18 الرابط بين مدينة البرواقية وولاية البويرة، وتبعد عن مقر ولاية المدية بحوالي 74 كلم شرقا، يعود تاريخ تدشين المؤسسة إلى 04 صفر من سنة 1404 الموافق 09 نوفمبر 1983 من طرف وزير الصحة آنذاك السيد عبد الرزاق بوحارة، تحت تسمية القطاع الصحي بني سليمان وبطاقة استيعاب 192 سرير.

إن للمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان أهمية كبيرة في مجال الصحة على مستوى المنطقة فهي تتوسط عدد كبير من دوائر المنطقة وتغطي كثافة سكانية تقدر بحوالي 122000 نسمة موزعة على مساحة إجمالية قدرها 685 كم^2.[1]

2- المهام :

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان بصفة متكاملة ومتسلسلة بتغطية الحاجات الصحية للسكان، و في هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية :

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاجات الإستشفائية والتشخيص.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم.

كما يمكن أن تكون المؤسسة ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين، ويخضع المتربصون في هذه الحالة لنظامها الداخلي، ويمارسون تربصهم تحت إشراف مسؤولي المصالح الإدارية والطبية التي يلحقون بها[2].

المطلب الثاني : الهياكل القاعدية للمؤسسة .

1- المصالح الاستشفائية : تتمثل الهياكل التنظيمية للمؤسسة في مصالح إستشفائية متوفرة على مستوى المؤسسة وهي كالتالي :

- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية وتنقسم إلى وحدتين: (وحدة الاستعجالات الطبية، وحدة قاعة العمليات الجراحية و الانعاش)

---

[1] - بطاقة تقنية صادرة عن المؤسسة العمومية الاستشفائية بني سليمان.

[2] - الجريدة الرسمية، العدد 33، سنة 2007،مرسوم تنفيذي رقم 140/07، مؤرخ في: 2007/05/19، **يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و سيرها.**

- مصلحة التخدير والإنعاش وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة التخدير، وحدة الإنعاش والعلاجات المكثفة)
- مصلحة طب الأطفال وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة طب الأطفال، وحدة حديثي الولادة)
- مصلحة الطلب الداخلي وتنقسم إلى ثلاث وحدات(وحدة استشفاء وطب الرجال، وحدة استشفاء وطب النساء، وحدة تصفية الدم)
- مصلحة الجراحة العامة وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة استشفاء الرجال وحدة استشفاء النساء)
- مصلحة طب النساء والتوليد وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة قسم الولادة، وحدة قسم أمراض النساء)
- مصلحة المخبر وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة علم الأحياء المجهرية، وحدة الكيمياء الحيوية)
- مصلحة حقن الدم.
- مصلحة الأشعة المركزية (وحدة الأشعة وحدة التخطيط بالصدى).
- مصلحة الصيدلية وتنقسم إلى وحدتين:(وحدة تسيير الموادالصيدلانية، وحدة توزيع الموادالصيدلانية).
- مصلحة علم الأوبئة وتنقسم إلى وحدتين : (وحدة النظافة الإستشفائية، وحدة المعلومات الصحية)

طاقة الاستيعاب : تقدر طاقة استيعاب المؤسسة العمومية الاستشفائية بني سليمان بـ: 192 سرير موزعة على المصالح الاستشفائية ووحداتها في الجدول التالي:[1]

جدول (1): يوضح الهياكل القاعدية للمؤسسة

المصالح الإستشفائية	الـــــــوحـــــــدات	عدد الأسرة
الاستعجالات الطبية الجراحية	وحدة الاستعجالات الطبية	12
	وحدة قاعة العمليات الجراحية	12
طب الأطفال	وحدة طب لأطفال	20
	وحدة حديثي الولادة	20
الطب الداخلي	وحدة استشفاء وطب لرجال	22
	وحدة استشفاء وطب النساء	22
جراحة عامة	وحدة : استشفاء الرجال	20
	وحدة : استشفاء النساء	20
أمراض النساء و التوليد	وحدة : قسم الولادة	22
	وحدة : قسم أمراض النساء	22
المجموع		192

[1]- مرجع سابق، بطاقة تقنية للمؤسسة.

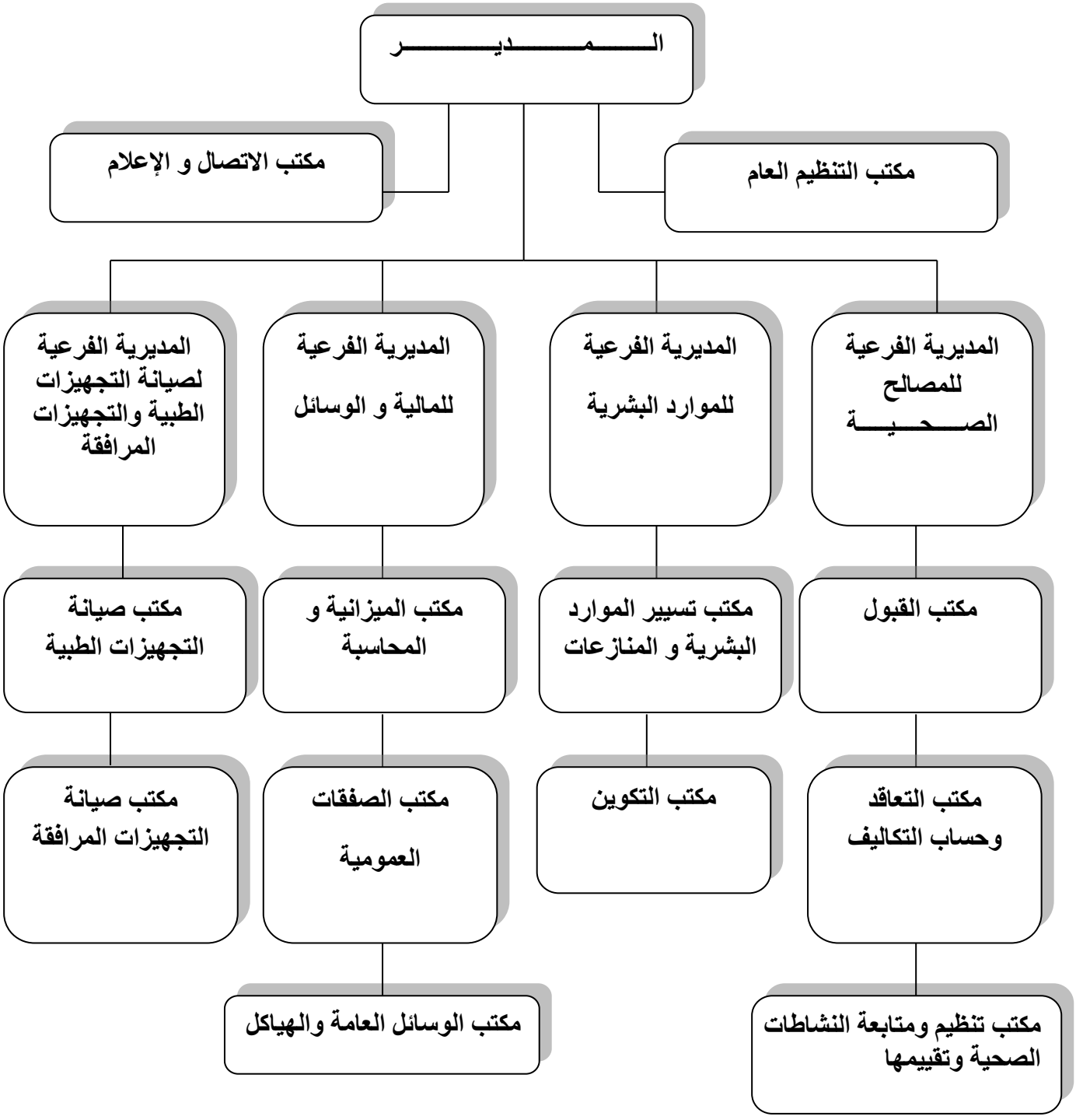
2- الهياكل القاعدية : الهياكل القاعدية هي تلك المنشآت غير المصالح الاستشفائية الموجودة على مستوى المؤسسة، والمتمثلة فيما يلي:

- 03 مصاعد لتحويل المرضى
- **البياضة:** لغسل الأغطية والأفرشة للمرضى المقيمين بالمستشفى
- **المطبخ:** التحضير الوجبات الخاصة بالمرضى المقيمين بالمستشفى
- حظيرة السيارات خاصة بركن سيارات الإسعاف وسيارات التنقل.
- حافظة الجثث .
- **النادي:** خاص بعمال المؤسسة[1].

[1] - مرجع سابق، بطاقة تقية للمؤسسة.

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مديرياتها

1- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان[1]



[1] - الجريدة الرسمية، العدد 15، سنة 2010، قرار وزاري مشترك مؤرخ في :2009/12/20، **يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الإستشفائية.**

- **مديرية المؤسسة العمومية الاستشفائية بني سليمان:**

- مكتب المدير.

- مكتب التنظيم العام.

- مكتب الاتصال.

المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

على رأسها مدير فرعي يشرف على مكاتب المديرية والتي تحتوي على (03) ثلاث مكاتب:

- مكتب القبول.

-مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

المديرية الفرعية للموارد البشرية:

على رأسها مدير فرعي يشرف على مكاتب المديرية والتي تحتوي على مكتبين:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات

- مكتب التكوين

المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

رأسها مدير فرعي يشرف على مكاتب المديرية والتي تحتوي على (03) ثلاث مكاتب :

- مكتب الميزانية و المحاسبة.

- مكتب الصفقات العمومية.

- مكتب الوسائل العامة والهياكل.

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة:

على رأسها مدير فرعي يشرف على مكاتب المديرية والتي تحتوي على مكتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة. [1]

3- مهام المديرية الفرعية للموارد البشرية:

[1]- مرجع سابق، الجريدة الرسمية العدد 15 سنة 2010، قرار وزاري مشترك مؤرخ في: 2009/12/20.

نظرا لكون المصلحة التي أجرينا تريصنا بما هي المديرية الفرعية للموارد البشرية فأردنا أن نتطرق إلى تقديم دور هاته المديرية والتعرف على مهام كل مكتب بها. ونظرا للقرار الوزاري مشارك مؤرخ في 20/12/2009 والذي حول للمديرية الفرعية للموارد البشرية متابعة المسار المهني للموظف، اعتبارا من تنصيبه وتثبيته حتى مغادرته المؤسسة كما تسهر على أوضاعه المهنية. بالتالي تعدد المهام الموكلة لها بين المهام اليومية والدورية.

يشرف على المديرية الفرعية الموارد البشرية مدير فرعي والذي يعين من طرف وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في المنصب العالي بصفته مديرا فرعيا للموارد البشرية، حيث يشرف على تسيير مكتبين تحت تصرفه:

مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: يتكفل هذا المكتب بنشاطات تسيير الحياة المهنية للموظفين والأجور، الترقية في الرتبة والدرجة، الإحالة على التقاعد، الخدمة الوطنية، الانتداب، الاستيداع، العزل ... إلخ).

- كما يقوم بمتابعة القضايا التي تكون المؤسسة طرفا فيها.

- متابعة ورقة حضور المستخدمين ومراقبتها.

- إعداد الاستفسارات ومتابعتها.

- متابعة مستخدمي إطار عقود ما قبل التشغيل ومتجة النشاط الاجتماعي.

- متابعة التقارير المختلفة المقدمة إلى المصلحة.

بالإضافة إلى المهام اليومية فتلتزم هذه المديرية الفرعية بعدة مهام تكون بصفة دورية نذكر منها:

- متابعة ومراقبة التقارير المقدمة من اللجنة التأديبية ومعاينتها.

- إعداد تقارير دورية حول وضعية المستخدمين وإرسالها للجهات الإدارية المعينة.

- إعداد مخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.

مكتب التكوين: يتكفل هذا المكتب بتسيير وتنظيم كافة الدورات التكوينية المبرمة من طرف المؤسسة سواء داخل أو خارج الوطن، والسهر على السير الحسن لها[1].

[1]- مرجع سابق، **الجريدة الرسمية**، العدد 15، س2010.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة

بعد عملية جمع الاستمارات من ميدان الدراسة قمنا بتفريغها بنظام spss للوصول إلى التحليل الإحصائي للبيانات، التي تساعدنا على المعالجة الإحصائية بين المتغيرات التي توجد في الاستمارة، من خلال إجابات المبحوثين وذلك بهدف استنتاج النتائج الجزئية للفرضيات والاستنتاجات العامة.

المطلب الأول : توظيف ادوات جمع البيانات.

اعتمدنا في دراستنا على مصادر جمع المعلومات (أدوات جمع المعلومات)

هناك أدوات كثيرة لجمع المعلومات في البحث الاجتماعي، يمكن التميز بينها على أساس ما تعتمد عليه

كل منها في عملية جمع البيانات والأداة هي "الوسيلة التي تتم بواسطتها جمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة[1].

1. الملاحظة وكيفية استخدامها:

تعتبر الملاحظة من أهم أدوات ووسائل جمع المعلومات والمعطيات في البحوث إلى أنها تكتسي طابعا متميزا وموقعا استراتيجيا عند تموقعها ضمن فلك المنهج الوصفي, الذي يعتمد بالأساس وبالدرجة الأولى على الملاحظة ومدى دقتها وفعاليتها لرصد الظواهر والممارسات و السلوكيات بطريقة واقعية, للمس السلوك الفعلي للأفراد المبحوثين من ملاحظة ردودهم وانفعالاتهم, وأيضا في الحالات التي يرفض بعض المبحوثين الإدلاء بإجاباتهم، وتم توظيف الملاحظة المباشرة عند القيام بدراسة استطلاعية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية صيد أعمر ببني سليمان عن طريق التنقل عبر مختلف أقسام المؤسسة.

تمت ملاحظة العمال أثناء العمل والوقوف على سلوكاتهم، وهو ما يسمى بالملاحظة بالمشاركة، كل هذه العمليات باختلاف مسمياتها وارتباطاتها شكلت لدينا ملاحظات واقعية تم توظيفها في صياغة أسئلة الاستمارة حاولنا تقديمها بصورة موضوعية وعلمية، كما تجدر الإشارة إلى أن الملاحظة مكنتنا من رصد ردود أفعال عينة البحث إزاء القضايا المثارة وملاحظة مدى رضاهم عن وضعهم المهني, وعلاقتهم بالنقابة للتصديق على مصداقية إجابتهم.

2. المقابلة وكيفية استخدامها :

تعد المقابلة كذلك من الأدوات المهمة لجمع المعطيات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث، نظرا لما تقدمه من إجابات واقعية وموضوعية لتصورات نظرية وصولا إلى نتائج تتسم بالدقة والوضوح وبخاصية التعميم، عند قيامنا بجمع المعلومات والبيانات عقدنا في بادئ الأمر مقابلات غير مقننة مع الأطراف المعنية

---

[1]- علي عبد الرزاق جلبي، **تصميم البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر،1995، ص:251.

والفاعلة خلال الدراسة الاستطلاعية لتتضح لنا وتتبين الصورة النهائية للاستمارة البحثية في صورتها المقننة حيث قمنا بهذه المقابلات الحرة في اماكن العمل مع العمال للوقوف على تبني الأسلوب الواضح والصيغ الأمثل لطرح الأسئلة.

حيث قمنا بطرح جملة من الأسئلة التي تخص موضوع البحث إلى العمال وشرح الأسئلة وتقديم إجابات موافقة لها.(الملحق رقم 2)

3. الاستمارة وكيفية استخدامها:

لا جدال في اعتبار الإستمارة ذات ميزة وخصوصية معينة باعتبارها أداة فاعلة في عملية جمع البيانات ولكونها تنطوي على مجموعة من الأسئلة، يقوم الباحث بصياغتها لتمكنه من الحصول بنوع من الثقة والوضوح على مخرجات في شكل إجابات تعتبر بمثابة الأرضية التي ينطلق منها الباحث للتصديق على موضوع بحثه .

تم تصميم الإستمارة وفق موضوع البحث واتساقا مع فرضياته, حيث حاولنا مراعاة جانب التسلسل المنطقي والمنهجي للأسئلة بأسلوب واضح ومفهوم وقريب من مستوى عينة البحث حيث قمنا باختيار الإستمارة الأولية ضمن نطاق الدراسة الاستطلاعية والمقابلات الحرة لتمحيص الأسئلة وتبيان مدى مصداقيتها ومرونتها للخروج باستمارة نهائية, وإخضاعها لرؤية نقدية أكاديمية لبعض الأساتذة من أجل تحكيمها (الملحق رقم 1) للخروج باستمارة نهائية و من ثم توزيعها على المبحوثين

تحتوي الإستمارة على 15 سؤال مقسمين إلى أربعة محاور معبرة عن فرضيات البحث الذي نحن بصدد قراءته, وهي على الشكل التالي :

- **المحور الأول :** يشتمل على بيانات شخصية وعامة حول العمال, حيث يحتوي على 03 أسئلة مرقمة من 01 إلى 03.
- **المحور الثاني:** يشتمل على طبيعة العلاقات العامة داخل المؤسسة الإستشفائية بني سليمان، تم التعبير عنها رقميا من خلال 04 أسئلة مرقمة من 04 إلى 07 ,هي أسئلة تغطي الفرضية الأولى لموضوع البحث .
- **المحور الثالث :** يحتوي على معلومات تتعلق بالوظائف و نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة الصحية, مرقمة من 08 ال 10 سؤال تغطي الفرضية الثانية لموضوع البحث.
- **المحور الرابع :** يحتوي على معلومات لمساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، مرقمة من 11 إلى15 سؤال تغطي الفرضية الثالثة لموضوع البحث.

المطلب الثاني : تفريغ البيانات وتحليلها

1- عرض البيانات المتعلقة بالمبحوثين

الجدول رقم **(2): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.**

العينة / الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	**26**	**49,1**
انثى	**27**	**50,9**
المجموع	**53**	**100**

المصدر : تفريغ الاستمارة ببرنامج spss

من خلال الجدول رقم(2) الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس نلاحظ ان نسبة الاناث ظهرت باعلى نسبة 50,9 % من نسبة الذكور التي قدرت بـــ49,1% ، ولعل هذا راجع الى أن اتجاه الاناث إلى المجال الصحي أكثر من الذكور.

الجدول رقم **(3):يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.**

العينة / المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ابتدائي	**1**	**1,9** %
متوسط	**8**	**15,1** %
ثانوي	**19**	**35,8** %
جامعي	**25**	**47,2** %
المجموع	**53**	**100** %

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامج spss

يعد المستوى التعليمي معيارا هاما من معايير تقدم المجتمع في شتى مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعيـة وأهم معيار في تقدم المؤسسات وازدهارها.

مـا لاحظتـه في المؤسسـة هـو انعـدام نسـبة الأميـة، بحيث أن أعلى نسبة هي المستوى الجامعي وقدرت بـــ 47,2%، تليها نسبة المستوى الثانوي بـــ 35,8%، بينما نسبة المستوى المتوسط بـ 15,1%، وتليها نسبة المستوى الابتدائي بـ 1,9%، وهـذا يعـني أن أغلبيـة أفراد المستشفى يملكون مستوى علمي يمكنهم من تفعيل اتصال دائم فيما بينهم، وهذا مـن شـأنه أن يسـاعد علـى إقامة علاقات حسنة داخل المستشفى وهو مؤهل يزيد من درجة وعيهم بكل أنشطة المستشفى.الجدول رقم(3)

الجدول رقم **(4) : يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الوظيفة.**

العينة / الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
طبيب	**7**	**% 13,2**
ممرض	**22**	**% 41,5**
اداري	**6**	**% 11,3**
عامل مهني	**18**	**% 34**
المجموع	**53**	**% 100**

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامج spss

إن الوظيفة التي يشغلها الفرد في المؤسسة منشأنها التأثير على طبيعة تكوين علاقاته وامتدادها، وبالتالي التأثير على ممارسة العلاقات العامة، لأن المركز هو الذي يحدد اتصالات الفرد وعلاقاته ونوع الاتصالات التي يقوم بها وكذا حجم الأفراد الذين يتعامل معهم.

لذا ارتأيت تقسيم مجتمع البحث حسب 4 وظائف موجودة في المستشفى، حيث نلاحظ أنّ أكبر نسبة هي نسبة **الممرضين** التي قدرت % 41,5، وتليها نسبة **العمال المهنيين** 34%، ثم نسبة **الأطباء** حيث قدرت بـــ13,2 %، وفي الاخير نسبة **الإداريين** بـــ 11,3%. فهـذا التصـنيف يمكـن مـن دراسـة مـدى فاعليـة الاتصـالات داخـل المستشـفى ومـدى مرونـة العلاقـات بـين جميـع الفئـات المعنيـة دون إقصـاء، انطلاقـا مـن أن المركـز أو الوظيفـة تـؤثر كمـا أسـلفنا علـى طبيعـة وتكوين العلاقات.

الجدول رقم **(5): يوضح معنى العلاقات العامة في المؤسسة.**

العينة / معنى العلاقات العامة	التكرار	النسبة المئوية %
نشاط اتصالي تقوم به المؤسسة داخليا وخارجيا	**26**	**% 49,1**
همزة وصل بين المؤسسة وجمهورها	**17**	**% 32,1**
العلاقة بين العمال	**10**	**% 18,9**
المجموع	**53**	**% 100**

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

نلاحظ من الجدول رقم(5) الذي يمثل معنى العلاقات العامة لدى المبحوثين داخل المؤسسة،أدلت أعلى نسبة 49,1% بأن **" نشاط اتصالي تقوم به المؤسسة داخليا وخارجيا"**، وتليها نسبة 32,1% **"همزة وصل بين المؤسسة و جمهورها"**، وفي الاخير نسبة **العلاقة بين العمال** قدرت بـ 18,9%.

ومنه يمكن القول أن مفهوم العلاقات العامة عند أغلبية العمال يقتصر على الاتصال الداخلي والخارجي وهذا ما يدل على جهلهم للوظائف الأخرى للعلاقات العامة.

2- جدول رقم **(6): يوضح مكانة العلاقات العامة في المؤسسة.**

العينة / مكانة	التكرار	النسبة المئوية %
هامة جدا	31	% 58,5
هامة	16	% 30,2
غير هامة	1	% 1,9
لا أدري	5	% 9,4
المجموع	53	% 100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

الجدول رقم(6) يبين مكانة العلاقات العامة في المؤسسة، بحيث نلاحظ ان اكبر نسبة من المبحوثين ترى ان العلاقات العامة **هامة جدا** بحيث قدرت نسبتها بـ 58,5%، وترى نسبة 30,2% ان العلاقات العامة **هامة،**

وتليها نسبة 9,4% **لا تدري**، وآخر نسبة تراها **غير هامة** بنسبة 1,9% .

نستنتج أن أغلبية العمال يوضحون أن للعلاقات العامة أهمية بالغة في المؤسسة الصحية، وهذا راجع الى إهتمامهم بدور العلاقات العامة في المؤسسة، بينما فئة أخرى ترى أن للعلاقات العامة أهمية فقط وليس لها أهمية بالغة وهذا راجع إلى تلقيهم معلومات على أهمية العلاقات العامة في المؤسسات، بينما الفئتين اللتين اجابة بـــ(لا تدري وغير هامة) فانها لا تعلم ماهي مكانة العلاقات العامة.

3- جدول رقم **(7): يوضح القائم بممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية.**

العينة / القائم بممارسة العلاقات العامة	التكرار	النسبة المئوية %
ادارة المؤسسة	32	%60,4
عمال المؤسسة	11	%20,8
متخصصون في العلاقات العامة	5	% 9,4
متخصصون في الاعلام والاتصال	5	% 9,4
المجموع	53	%100,0

المصدر : تفريغ الاستمارة ببرنامج spss

إن معرفة القائم بالعلاقات العامة داخل المستشفى من شأنه أن يبين لنا وضع العلاقات العامة داخله، وما إذا كان هنالك جهاز للعلاقات العامة يؤدي دوره فيه.

نلاحظ من الجدول رقم(8) الذي يمثل القائم بممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، أن أعلى نسبة **لإدارة المؤسسة** بـــ60,4%، وتليها نسبة 20,8% **عمال المؤسسة**، ثم تساوي النسب **للمتخصصون في العلاقات العامة و المتخصصون في الاعلام و الاتصال** بـ 9,4%.

نستنتج أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن ادارة المؤسسة هي القائم بممارسة العلاقات العامة، وهذا راجع إلى عدم وجود جهاز العلاقات العامة في المؤسسة، بينما فئة من المبحوثين ترى أن عمال المؤسسة هم القائمون بممارسة العلاقات العامة، وهذا بسبب عدم معرفتهم لجهاز العلاقات العامة،و فئة أخرى ترى أن المختصون في العلاقات العامة هم القائمون بممارسة العلاقات العامة وهي الفئة التي تعرف معنى العلاقات العامة، كذلك أخرى ترى أن المختصون في الاعلام والاتصال هم القائمون عليها وهذا راجع إلى الخلط في مفاهيم و مهام كل مكتب، ووجود مكتب الاعلام والاتصال، وهذا يعني أنهم مطلعون على الهيكل التنظيمي للمستشفى.

وبالتالي نستنتج أن أغلبية المبحوثين يجهلون أقسام إدارتهم وبالتالي فهم يجهلون وظائفها ومهامها.

4- جدول رقم **(8): يوضح هدف المناسب للعلاقات العامة داخل المؤسسة.**

هدف المناسب للعلاقات العامة	التكرار	النسبة المئوية %
تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى المرضى	**30**	**% 56.6**
تبادل وجهات النظر بين المسؤولين و الموظفين	**8**	**% 15,1**
تكوين علاقات جيدة بين العمال	**4**	**% 7,5**
تنظيم نشاطات اتصالية داخل المستشفى	**4**	**% 7,5**
تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى الزائرين	**7**	**% 13,2**
المجموع	**53**	**% 100**

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

أشارت النتائج في الجدول رقم(8) الذي يبين الهدف المناسب للعلاقات العامة ، أن أعلى نسبة هي **"تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى المرضى"** وقدرت بـــ 56,6%، تليها نسبة15,1% **تبادل وجهات النظر بين المسؤولين و الموظفين ، وتكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى الزائرين** ب نسبة 13,2%، وفي الاخير تتساوى النسب حول **تكوين علاقات جيدة بين العمال و تنظيم نشاطات اتصالية داخل المستشفى** بـــ نسبة 7,5%.

يمكن القول أن إدارة العلاقات العامة في المؤسسة من وجهة نظر المبحوثين تهمه سمعة المستشفى على حساب الوظائف الأخرى.

الجدول رقم (9): يوضح وظائف العلاقات العامة داخل المؤسسة.

العينة / وظائف العلاقات العامة	التكرار	النسبة المئوية %
رفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية والمادية	19	36
خلق صلات وعلاقات قوية بين العاملين في مستوياتهم المختلفة	17	32
استقبال شكاوى الموظفين وحل مشاكلهم	5	9
فتح المجال أمام الموظف لإثبات ذاته و تطوير قدراته	12	23
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة ببرنامج spss

أشارت النتائج في الجدول رقم(9) الذي يبين وظائف للعلاقات العامة ،ان أعلى نسبة هي **" رفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية والمادية "** وقدرت بـــ 36%، تليها نسبة32% **خلق صلات وعلاقات قوية بين العاملين في مستوياتهم المختلفة** ، و**استقبال شكاوى الموظفين وحل مشاكلهم بنسبة** 9%، وفي الاخير **فتح المجال أمام الموظف لإثبات ذاته و تطوير قدراته** بـ نسبة 23%.

ومنه يمكن القول بانه لا يوجد مكتب يقوم بوظائف العلاقات العامة حقا لأنه لا يمكن حصر وظائف العلاقات العامة في الاتصال بالموظفين لأن وظائف العلاقات العامة تتعدى ذلك.

الجدول رقم (10) : يوضح ما تحققه المؤسسة من تطبيقها العلاقات العامة

	التكرار	**النسبة** المئوية %
تحقيق المرونة في العمل	6	11,3
تحقيق الاداء الفعال	11	20,8
خلق الثقة بين الموظفين والمدير	16	30,2
الحفاظ على سمعة المؤسسة	20	37,7
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

الجدول رقم (10) يبين ما تحققه المؤسسة من تطبيقها للعلاقات العامة، بحيث نلاحظ ان اكبر نسبة هي **الحفاظ على سمعة المؤسسة** بحيث قدرت نسبتها بـ 37,7%، و تليها نسبة 30,2% **خلق الثقة بين الموظفين والمدير**، ثم نسبة 20,8% **تحقيق الاداء الفعال** ، وفي الاخير **تحقيق المرونة في العمل** بنسبة 11,3%.

نلاحظ أن جل المبحوثين ليس لهم زاد معرفي حول ما تحققه المؤسسة من تطبيقها العلاقات العامة في المؤسسة .

الجدول رقم **(11): يوضح نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة.**

العينة / **النشاط**	**التكرار**	**النسبة** المئوية %
رسم خطة لبلوغ أهداف المؤسسة	20	38
جمع المعلومات للقيام بالدراسات	3	6
الاتصال و التنسيق بين مصالح المؤسسة	23	43
التعرف على رجع الصدى لأنشطة العلاقات العامة	7	13
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

أشارت النتائج في الجدول رقم(11) الذي يبين نشاطات للعلاقات العامة داخل المؤسسة، أن أعلى نسبة هي **" الاتصال و التنسيق بين مصالح المؤسسة "** وقدرت بـــ 43%، تليها نسبة38% **رسم خطة لبلوغ أهداف المؤسسة**، ثم بنسبة 13% **التعرف على رجع الصدى لأنشطة العلاقات العامة**، وفي الاخير **جمع المعلومات للقيام بالدراسات** بـ نسبة 6%.

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة لا تنظم نشاطات للعلاقات العامة حقا، حيث أنه لا يمكن حصرها في الاتصال و التنسيق بين مصالح المؤسسة فقط او رسم خطة لبلوغ أهداف المؤسسة لان نشاطات العلاقات العامة تتعدى ذلك لإجراء بحوث ميدانية والتغطية لنشاطات المستشفى، إضافة إلى أن المبحوثين أكدوا أن المؤسسة لا تقوم بنشاطات فعلا بل بشكل كبير تنحصر مهمتها بالرد على ما يقال في وسائل الإعلام عن المستشفى ومحاولة الرد عليها قدر الإمكان.

الجدول رقم **(12): يوضح رأي الموظفين حول مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية.**

العينة / رأي الموظفين	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	52	98,1
لا	1	1,9
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة ببرنامج spss

الجدول(12) يوضح رأي الموظفين حول مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات، حيث ان نسبة 98 % صـرحوا بأنهم يقـدمون اقتراحـاتهم لمساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية و ابدوا موافقتهم **ب نعم،** في حين أننا نجد أن نسبة 2% صرحوا بعـدم تقـديمهم لأي مساهمة للعلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية في أي مجـال كان وابدوا تصريحاتهم بـ **لا.**

نستنتج أن نسبة كبيرة من المبحوثين ترى أن للعلاقات العامة مساهمة في تحسين الخدمات الصحية نظرا لمعرفتهم دور العلاقات العامة، بينما الذين لم يصرحوا بعدم التقديم لأي اقتراح كمـا صـرحوا بعـدم معرفتهم للعلاقات العامة.

الجدول رقم (13): يوضح كيفية مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية على المستوى الداخلي للمؤسسة

العينة / مساهمةع.ع	التكرار	النسبة المئوية %
تحقيق مرونة في العمل	18	34
تحقيق الاتصال الفعال	4	7,5
تحقيق الاداء الفعال	9	17
الحفاظ على سمعة المؤسسة	16	30,2
خلق الثقة بين الموظفين	5	9,4
لا تساهم (عدم المساهمة)	1	1,9
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

نستنتج أن أغلب المبحوثين يرون أن العلاقات العامة تساهم بتحقيق مرونة في العمل وهذا راجع إلى أنهم لهم علاقات جيدة مع زملائهم الموظفين، والبعض يرى أنها تساهم بالحفاظ على سمعة المؤسسة فهم يرون من المنظور الخارجي .

الجدول (14): يوضح آراء الموظفين حول الإدلاء بالإقتراحات لتحسين الخدمات الصحية .

آراء الموظفين	التكرا ر	النسبة المئوية %
نعم	53	100
لا	0	0
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامج spss

الجدول(14) يوضح رأي الموظفين حول الإدلاء بإقتراحات حول تحسين الخدمات ، حيث ان نسبة 98 % صـرحوا بأنهم يقـدمون اقتراحـاتهم لتحسين الخدمات الصحية و ابدوا موافقتهم **ب نعم،** في حين أننا نجد أنه لم تسجل اي حالة صرحة بعـدم تقـديما لأي إقتراحات لتحسين الخدمات الصحية .

نستنتج أن كل المبحوثين أكدوا على تقديم إقتراحات لتحسين الخدمات الصحية وهذا إن دل على شيئ انما يدل على عدة نقائص في القطاع الخدماتي و يعـود ذلـك أيضا لـوعيهم بنقـائص المتواجـدة في المؤسسة ومحاولتهم للنهوض بها وجعلها تكتسب سمات المؤسسة الحديثة.

الجدول(15): يوضح مجالات الاقتراحات لتحسين الخدمات الصحية

المجالات	التكرار	النسبة المئوية %
المجال الاداري	10	18,9
المجال الطبي	21	39,6
المجال التقني	4	7,5
شؤون الموظفين	18	34
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة ببـرنامج spss

الجدول(15) يبين نسبة توزيع المبحوثين حسب تقديم الاقتراحات لتحسين الخدمات الصحية في حالة الإجابة بنعم من خلال البيانات أعلاه نجد أن أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 39,6% صرحوا بأنهم يقدمون اقتراحاتهم في المجال الطبي وذلك بغية تزويد مؤسستهم بمعدات طبية متطورة وحديثة وعصرية ومن ثم تحسين صورة وسمعة المؤسسة وكذا صرحت نسبة من المبحوثين تقدر ب 34% يقـدمون اقتراحـتهم في مجـال شـؤون الموظفين وربما يعود ذلك إلى عدم اهتمام المستشفى بهاذا المجال وتجعلـه مـن صـلاحيات

مصلحة المستخدمين فقط كذلك تصريح أغلبهم بترقية الموظفين واحترامهم. إضافة إلى عدم وعي الموظفين بحقوقهم ربما في المساهمة في إدارة المستشفى وتقديم اقتراحاتهم كما يمكن أن نرجع ذلك إلى عدم وجود نقابة تدافع عن حقوق العمال وطبيعة الإدارة يمكن أن تكون صارمة لا تفتح المجال للنقاش ومعرفة انشغالات العمال فيها، أما بالنسبة للفئة التي تليها هي فئة المبحوثين والتي تقدرب 18,9% الذين صرحوا بأنهم يقدمون اقتراحاتهم في المجال الإداري للمؤسسة ويمكن أن يعود ذلك لوعيهم بنقائص المتواجدة في هذا الجانب ومحاولتهم للنهوض بإدارتهم وجعلها تكتسب سمات الإدارة الحديثة، بينما فئة التي قدمت إقتراحات حول المجال التقني بلغة نسبة 7,5%، وذلك لمعرفتهم الحسنة لظروف القطاع.

الجدول(16): يوضح الإقتراحات المقدمة من طرف موظفي المؤسسة لتحسين الخدمات الصحية .

	التكرار	النسبة المئوية %
محاربة البيروقراطية التي انهكت المرضى والزوار	7	13,2
تحفيز العمال ماديا ومعنويا	10	18,9
انشاء خلية علاقات عامة و تكوين الموظفين في هذا المجال	5	9,4
رقمنة وتحسين القطاع العمومي الصحي	14	26,4
التكفل التام بالمرضى واحترامهم	8	15,1
ترقية الموظفين واحترامهم	9	17
المجموع	53	100

المصدر : تفريغ الاستمارة برنامجspss

الجدول(16) : يبين أن أغلب المبحوثين بنسبة 26,4% اقترحوا لتحسين الخدمات الصحية أنه يجب رقمنة و تحسين القطاع العمومي الصحي، في حين أن نسبة 18,9% اقترحوا تحفيز العمال ماديا ومعنويا، كذلك صرحت فئة من المبحوثين التي قدرت بنسبة 17% أنه لابد من ترقية الموظفين و احترامهم، كما صرحت فئة من المبحوثين بنسبة 15,1% أنه يجب التكفل التام بالمرضى و احترامهم، أيضا فئة من المبحوثين بنسبة 13,2% بأنه يجب محاربة البيروقراطية التي انهكت المرضى والزوار، و في الأخير اقترحت فئة بنسبة 9,4 % انشاء خلية علاقات عامة و تكوين الموظفين في هذا المجال.

نستنتج أن جل المبحوثين اقترحوا لتحيسن الخدمات الصحية يجب رقمنة و تحسين القطاع العمومي الصحي، وهذا ما أكد عليه أغلب المبحوثين حول رقمة القطاع وقد جائهم مقرر الرقمنة ولم يتم العمل إلى يومنا هذا، كذلك فئة اقترحوا تحفيز العمال ماديا ومعنويا وعلى حسب ما يرون في المؤسسات الأخرى التي تقوم بتخصيص مبالغ إضافية للعمال وبعض من العطل لإعطائهم راحة جسدية ونفسية، بينما فئة من المبحوثين اقترحت ترقية الموظفين واحترامهم وهذا راجع لعدم ترقية العمال بعد استيفائهم شروط الترقية،

وفئة اقترحت التكفل التام بالمرضى و احترامهم وهذا راجع لقلة الاهتمام الشامل بالمرضى من قبل بعض الموظفين، كذلك ترى فئة أنه يجب محاربة البيروقراطية التي انهكت المرضى والزوار إذ أن هنالك فئة تخدم أصحابها و معارفها على حساب المرضى الآخرين، وفي انشاء خلية علاقات عامة و تكوين الموظفين في هذا المجال وهذا ما يراه بعض المبحوثين حول دور العلاقات العامة في القطاع الصحي.

المطلب الثالث: النتائج العامة للدراسة

بعد عرض نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات اتضح بأن العلاقات العامة لازالت مهملة ولا تحظى بأهمية كبيرة ولا تحتل مكانتها التي تستحقها كإدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، على الرغم من وجود مكتب الاتصال في هيكلها التنظيمي للمؤسسة، إلا أنها لم تصل بعد إلى المكانة اللائقة التي تسمح لها بمزاولة مهامها على أكمل وجه، وعلى الرغم من أنه توكل إلى هذا المكتب مهام ووظائف العلاقات العامة إلا أنه لا يجسدها فعليا

ولكن هذا لا يعني الإهمال المطلق للعلاقات العامة لان المكتب الذي يحاول تجسيد العلاقات العامة ألا وهو مكتب الاتصال يعمل على كسب ثقة الموظفين في المؤسسة إلا أن هذا الأسلوب غير فعال ذلك لعدم وجود متخصصين في هذا المجال، هذا كله من شأنه أن يحد من اتخاذ العلاقات العامة مكانتها الفعلية في المستشفى وكالتالي فان التساؤل الرئيسي لم يتحقق، حيث أن الإدارة لا تعطي أهمية كبيرة للعلاقات العامة ضمن هيكلها التنظيمي ذلك أن إدارة المستشفى لا تعي حقا الدور الهام التي يمكن أن تقوم به العلاقات العامة كأسلوب في التسيير وكقوة إدارية تحافظ على وجود المستشفى وتأييد المتعاملين.

إن إدارة العلاقات العامة لا يمكنها أن تؤدي نشاطها على أحسن وجه، ولا يمكن أن تحقق الأهداف المرجوة إلا إذا كان هناك تنظيم لنشاطاتها وتخطيط لعملياتها وعليه يجب أن يكون للعلاقات العامة موقع في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

أما بنسبة لنتائج الدراسة التطبيقية فنذكرها كالآتي :

-1 طبيعة العلاقات العامة المنتهجة داخل المؤسسة الاستشفائية لتحسين الخدمات الصحية

والتي مفادها مكانة العلاقات العامة داخل المؤسسة موضوع الدراسة وبالاستناد إلى الأبيات التي تم جمعها وتحليلها تبين أن التساؤل الأول لم تتحقق وأنه لا يوجد جهاز مختص في العلاقات العامة يقوم بوظائفها وقد عبرت عنه النسب التي أدلت على أن ادارة المؤسسة هي القائم بممارسة العلاقات العامة وضحها الجدول رقم (7)، فأنه يوجد غموض وخلط بين المفاهيم في ذهن المبحوثين بحيث يعتبرون بأن ادارة المؤسسة نفسها مكتب العلاقات العامة.

- كما توصلنا إلى أن معنى العلاقات العامة لدى المبحوثين هي نشاط اتصالي تقوم به المؤسسة داخليا وخارجيا وهذا ما عبرت عنه أكبر نسبة 49,1% موضحة في الجدول رقم(5).

- كما توصلنا إلى أن للعلاقات العامة مكانة هامة جدا لدى قدرت بنسبة 58,5 % المبحوثين حيث عبروا عنها في الجدول رقم(6)

- أما عن القائم بممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية هي ادارة المؤسسة حيث قدرت بنسبة 60,4% موضحة في الجدول رقم (7).

- كما توصلنا إلى أن هدف العلاقات العامة لدى المبحوثين انحصرت في تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى المرضى وهذا ماعبرت عنه أكبر نسبة قدرت بـ56,6%موضحة من خلال الجدول رقم (8).

2- **وظائف و نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية**

وتوصلنا من خلال تحليل البيانات إلى أن وظائف العلاقات العامة هي رفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية و المادية وهذا ما عبرت عنه النسبة الواردة في الجدول رقم (9).

- كما توصلنا إلى ما تحققه المؤسسة من تطبيقها العلاقات العامة هي الحفاظ على سمعة المؤسسة و هذا ما عبرت عنه النسبة الواردة في الجدول رقم(10).

- كما أشارت النتائج إلى أن شاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة تنحصر في الاتصال و التنسيق بين مصالح المؤسسة وهذا ما عبرت عنه أعلى نسبة بـ 43% الواردة في الجدول رقم(11).

3- كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية.

من خلال تحليل البيانات تبين أن العلاقات العامة تساهم في تحسين الخدمات الصحية وهذا ما أدلت عنه أعلى نسبة بـ 98,1 % الواردة في الجدول رقم (12).

- كما توصلنا إلى ما تساهم به العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية على المستوى الداخلي للمؤسسة هو تحقيق مرونة في العمل وهذا عبرت عنه أعلى نسبة بـ34% وهذا ماورد في الجدول رقم(13).

- كما أشارت النتائج إلى وجود عدة نقائص في المؤسسة موضوع الدراسة و هذا ما أوضحته أعلى نسبة بـــ 100% الواردة في الجدول رقم (14).

- كما توصلنا إلى وجود نقائص مادة فاضح في المجال الطبي و هذا الى وجود أعلى نسبة من اقتراحات التحسين حيث قدرة بـــ39,6% الواردة في الجدول رقم (15).

- كما أشارت النتائج إلى ضرورة رقمنة و تحسين القطاع العمومي الصحي لتحسين الخدمات الصحية وهذا ما أوضحته أعلى نسبة التي قدرة بـــ26,4 % الواردة في الجدول رقم (16).

المطلب الرابع: التوصيات.

من خلال المراحل المتعددة التي مررت بها خلال إنجاز هذا البحث العلمي وصلت إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي قد يتم تبني بعضها والعمل بها من أجل المساهمة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية وتمثلت هذه التوصيات في:

- الاهتمام أكثر بالعلاقات العامة وإدراجها كخلية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
- الاهتمام الجاد بالموظف والأخذ بآرائه ومقترحاته التي تدعم تحقيق أهداف المؤسسة الصحية.
- العمل على خلق جو مناسب وبيئة عمل سليمة لمزاولة الموظفين لأعمالهم على أحسن وجه.
- تشجيع الموظف على طرح آرائه وأفكاره وخلق جو تنظيمي تنافسي يغلب عليه روح الإبداع والمنافسة.
- تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الصحية مشروط بتوفر مجموعة من العوامل أولها التقدير المعنوي وفتح باب الحوار وقنوات الاتصال مع الموظفين.
- إن التطورات الحاصلة في مجال العلاقات لعامة جعل المؤسسات اليوم مجبرة على ضرورة مواكبة التطورات عن طريق إدخال العلاقات العامة لتزيد من فعالية الإدارية، وهذا من اجل تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة.

- تطوير مهارات العلاقات العامة لدى الموظفين من خلال تكوينات في مجالاتها لأن ذلك يؤدي إلى القيام بأداء جيد بفعالية أكثر.

- العمل على التنسيق بين الموظفين وتحديد وسائل وأساليب العلاقات العامة المناسبة لضمان تدفق المعلومات، مما ينعكس بالإيجاب على تحسين وتطوير الاداء بالمؤسسة.

خلاصة :

بعد عرض المعلومات التي تشكل النقاط الأساسية في هذا الفصل والتي قد تحصلنا عليها من خلال الاستجابة التي أبداها كل أفراد العينة، كما قمنا بتحليل وتفسير معظم الحقائق التي أخذت الصبغة الموضوعية وهي ما ترجمتها المعطيات الإحصائية التي وردت في الجداول والتي بنيناها على أساس فروض الدراسة، ونرى من خلالها فعلا أنها مكنتنا من جمع الحقائق والمتغيرات ذات العلاقة بالظاهرة المدروسة.



خاتمـــة

خاتمة:

تمحورت دراستنا حول واقع العلاقات العامة في المؤسسة و مدى مساهمتها في دعم و توفير الخدمات الصحية في الجزائر من خلال حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية صيد أعمر ببني سليمان، حيث لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية ان مؤسسة صيد أعمر تتوفر على قاعدة تنظيمية للعلاقات العامة من مكتب الإعلام و الاتصال رغم عدم و جود قسم العلاقات العامة ، حيث أن القائم بالاتصال هو مدير المؤسسة والمكلف بالإعلام والاتصال يقوم بدور رجل العلاقات العامة، بما في ذلك الأنشطة الاتصالية الموجهة لتبادل المعلومات و جعلها في خدمة الأطقم الطبية والإدارية، مما يسهل مهام المصالح ويساهم في تحسين لخدمات الصحية و رفع من جودتها.

توصلت دراستنا أيضا إلى أنه للعلاقات العامة دور مباشر في تطور المؤسسة و جودة خدماتها ، لاسيما الخدمات الصحية التي تعد الركيزة الأساسية لاستمرار المؤسسة، مع أن النظرة اليها تختلف حسب الفئات الوظيفية للعمال (أطباء . عمال مهنيين....الخ)، من جانب آخر فإن الخدمات الصحية تختلف حسب المبحوثين لاترتبط فقط بتحسين مناخ الاتصال وتفعيل العلاقات العامة ولكنها تتعلق أيضا بجوانب أخرى إجتماعية و إقتصادية مهمة لرفع الأداء و تحسين الخدمات في المؤسسة، من ذلك رفع الأجور و ترقية العمال، كذلك الإقرار بأهمية و حيوية الأنشطة الاتصالية كجزء من العلاقات العامة.

كذلك الاهتمام بمجال العلاقات العامة لازال ضعيفا في المؤسسات العمومية، إن لم نقل عليه معدوم أحيانا وغياب مكتب العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ما هو إلا دليل على مكانتها به وهذا ما يترتب عنه صعوبات في سير العمل، كما أن المؤسسة الصحية الجزائرية لم تستوعب بعد الدور الفعال الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين صورتها وكسب ثقة الجماهير المتعاملة معها وهذا راجع إلى غياب متخصصين قائمين بمهام العلاقات العامة وهذا ما ينعكس سلبا على المؤسسة عموما.

وفي الأخير نرجوا أن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن مكانة العلاقات العامة وعن دورها الفعال في المؤسسة وان نكون قد أزلنا الغموض عنها وأوضحنا أهميتها وضرورة وجودها في المؤسسة الصحية وذلك لنهوض بهاذا القطاع وتطويره.

المراجع

- **قائمة القواميس والمعاجم**
- ابن عباد إسماعيل: **معجم الوسيط في اللغة**، ط 4، دار مكتبة الشروق الدولية، 2005.
- حجاب محمد منير: **المعجم الإعلامي**، دار الفجر للنشر، ط 1، القاهرة، 2004.
- الفار جمال محمد: **المعجم الإعلامي**، دار أسامة للنشر، ط 2، الأردن، عمان،2001 .
- بسام عبد الرحمن المشاقبة: **معجم مصطلحات العلاقات العامة**، داراسامة للنشر، الاردن، عمان، 2014.

قائمة المراجع

1. عدلي عصمت، **علم الاجتماع الأمني الأمن والمجتمع**، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

2. نايف قاسم، الجباوي علوي، **إدارة الموارد البشرية في الخدمات مفاهيم وتطبيقات**، دار الشروق
3. للنشر، الأردن، 2006.
4. قطاش رشيدي وآخرون، **علم اجتماع الطبي**، ط2 ،دار اليازوري للنشر، الأردن، 2003
5. عبد الله محمود عبد الرحمان، **سيسيولوجيا التنظيم**، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1987.
6. احمد محمد مصطفى، **الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
7. الهادي محمد محمد، **اساليب توثيق البحوث العلمية المكتبة الاكاديمية**، الجزائر، ط1، 1995.

8. محمد حسن عبد الباسط: **البحث الاجتماعي**، المطبعة المصرية، الإسكندرية، مصر، ط1.
9. حافظ فرج أحمد، **مهارات البحث العلمي**، ط1، عالم الكتب،القاهرة ، 2009.

10. شروخ صلاح الدين، **منهجية البحث العلمي**، دار العلوم، عنابة، الجزائر، ،2003.
11. تركي ابراهيم محمد، **دراسات في مناهج البحث العلمي**، دار الوفاء للنشر، القاهرة، ط1، 2006.
12. ابن منظور، **لسان العرب**، دار المعارف، مصر،1984.
13. محمد حسين سمير، **بحوث الإعلام الأسس والمبادئ**، ط3,القاهرة، عالم الكتب، 1993.
14. بحوش عمار ، **دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر،1990.
15. شدوان علي شيبه، **العلاقات العامة بين النظري و التطبيق**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005.
16. حجاب محمد منير، سحر محمد، **المداخل الأساسية للعلاقات العامة**، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2005.
17. حسن عادل، **العلاقات العامة**، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1984.
18. حمدي شعبان، **وظيفة العلاقات العامة(أسس و مهارات)**، دار الراية للنشرة، مصر، 2008.
19. مصطفى أحمد محمد ،**الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**، دار المعرفة الجامعّية، الإسكندرّية، ،2003.
20. ابو اصبع صالح خليل ، **العلاقات العامة والاتصال الانساني**، دار الشروق للنشر، طبعة 1، الاردن، 1998.

21. البخشوني حمدي عبد الحارس و عبدالغني فوزي ، **العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية**، مصر، 2005.
22. ياسر البكري ثامر، **ادارة المستشفيات**، الاردن، دار البازوري للنشر، 2005.
23. الطيب جمعة، **قياس مؤشرات الخدمات الصحية من منظور المرضى**، العدد7، جامعة حاج لخضر باتنة، 2014.
24. عبدالله خالد ودرار أحمد، **البحث العلمي في الاتصال الجماهيري**، ط1، مطابع السودان للعملة، الخرطوم، 2012.
25. أبي قاسم محمود بن عمر الزمخشري، **أساس البلاغة**، ط1، دار بيروت، لبنان، 1992.
26. زرواتي رشيد، **تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية**، زعباش للنشر، ط 4، بوزريعة، الجزائر، 2012.

قائمة الأطروحات(ماجيستروالدكتورة)

1. مسيلي ياسين ، **العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مانتوري قسنطينة، الجزائر، 2009.
2. عياد ليلى، **أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسويق،قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016.

3. قلاتي صبيحة وتونسي سهيلة، **دور العلاقات العامة في تحسين اداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،الجزائر،2015.

4. جلاييبة حميد وشطاب محمود، **واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة،لجزائر، 2018.

5. زايدي مروة و مذكور خولة، **ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية العمومية و الخاصة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2015.
6. صغيرو نجاة ، **تقييم جودة الخدمات الصحية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2012.

7. بن زواد شهرزاد، **واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2016.

8. فقعاص نورة، **العلاقات العامة في المؤسسة الصحية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص علاقات عامة، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بني يحى، جيجل، الجزائر، 2015.

9. بوقفة عيسى، زكيري هشام، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية**، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي الطور الثاني تخصص تسويق الخدمات، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.

10. مجناح فتحي، قنفود محمد، **تقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية من وجهة نظر المريض**، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.

قائمة المجلات

1. د.عايش صباح، **الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان**، ط3، مجلة الكترونية نقد وتنوير، وهران، الجزائر، 2015.
2. بديسي فهيمة، **جودة الخدمات الصحية (الخصائص والابعاد و المؤشرات)**، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد7، جامعة مانتوري قسنطينة، الجزائر، 2011.
3. محمد ذياب صلاح، **قياس أبعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 01، 2012.
4. بورناز حياة، **الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسير ورهانات التمويل**، ملتقى وطني حول التسيير الصحي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2018.

المواقع الالكترونية

1- الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية(who.int)

الملاحق

الملحق رقم(1) **جامعة يحى فارس بالمديـــــة**

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم : علوم الإعلام والاتصال.

استمارة بحث حول

دور العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية في الجزائر

دراسة مسحية على عينة من المستخدمين للمؤسسة الإستشفائية العمومية

صيد أعمر - بني سليمان -

من أجل إستكمال متطلبات إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال، نرجوا من سيادتكم المحترمة التفضل بملئ هذا الاستبيان بوضع العلامة (X) أمام الخانة المناسبة، علما أن المعلومات التي ستدلون بها ستبقى طي السرية و الكتمان و لاتستخدم إلا لغرض البحث العلمي وشكرا.

اعداد الطالب : **تحت اشراف:**

شتوح عيسى **د. سعودي أسماء**

د. بلقاسمي رابح

السنة الجامعية:

2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 - الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2- المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

3 - الوظيفة :

طبيب ☐ ممرض ☐ اداري ☐ عامل مهني ☐

المحور الثاني : طبيعة العلاقات العامة داخل المؤسسة الإستشفائية بني سليمان ؟

4- ماذا تعني لك العلاقات العامة في المؤسسة؟

- نشاط اتصالي تقوم به المؤسسة داخليا و خارجيا. ☐
- همزة وصل بين المؤسسة و جمهورها. ☐
- العلاقة بين العمال. ☐

أخرى أذكرها .....

.....

5- كيف تقيم مكانة العلاقات العامة في مؤسستكم؟

هامة جدا ☐ هامة ☐ غير هامة ☐ لاأدري ☐

6- من القائم بممارسة العلاقات العامة في مؤسستكم؟

إدارة المؤسسة ☐ متخصصون في العلاقات العامة ☐

عمال المؤسسة ☐ مختصون في الاعلام والاتصال ☐

اخرى اذكرها.....

.....

7- اختر هدفا تراه مناسبا للعلاقات العامة داخل المؤسسة ؟

- تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى المرضى. ☐
- تبادل وجهات النظر بين المسؤولين والموظفين. ☐
- تكوين علاقات جيدة بين العمال. ☐
- تنظيم نشاطات اتصالية داخل المستشفى. ☐
- تكوين صورة حسنة عن المستشفى لدى الزائرين. ☐

المحور الثالث : وظائف و نشاطات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية بني سليمان

8- ما هي الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على المستوى الداخلي للمؤسسة؟

- رفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية والمادية ☐
- خلق صلات وعلاقات قوية بين العاملين في مستوياتهم المختلفة ☐
- استقبال شكاوى الموظفين وحل مشاكلهم ☐
- فتح المجال أمام الموظف لإثبات ذاته وتطوير قدراته ☐

أخرى تذكر.....

.....

9- هل تسعى مؤسستكم من خلال تطبيق وظائف العلاقات العامة إلى ؟

- تحقيق المرونة في العمل ☐
- تحقيق الأداء الفعال ☐
- تحقيق الاتصال الفعال ☐
- خلق الثقة بين الموظفين والمدير ☐
- الحفاظ على سمعة المؤسسة ☐

أخرى تذكر.....
.....

10- ما هي أهم النشاطات التي تقوم بها العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

- رسم خطة لبلوغ أهداف المؤسسة ☐
- جمع المعلومات للقيام بالدراسات ☐
- الاتصال والتنسيق بين مصالح المؤسسة ☐
- التعرف على رجع الصدى لأنشطة العلاقات العامة ☐

أخرى تذكر.....

المحور الرابع : مساهمة العلاقات العامة في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية بني سليمان ؟

11- هل تساهم العلاقات العامة في مؤسستكم في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

12- كيف تساهم العلاقات العامة تحسين الخدمات الصحية على المستوى الداخلي للمؤسسة؟

- تحقيق المرونة في العمل ☐

- تحقيق الاتصال الفعال ☐

- تحقيق الأداء الفعال ☐

- الحفاظ على سمعة المؤسسة ☐

- خلق الثقة بين الموظفين والمدير ☐

أخرى تذكر.....

13- هل تساهم في بالإدلاء باقتراحات للإدارة لتحسين الخدمات الصحية عن طريق سجل الملاحظات؟

نعم ☐ **لا** ☐

14- في حالة الاجابة بـ: نعم في أي مجال تقدمه ؟

-المجال الاداري ☐ المجال الطبي ☐ المجال التقني ☐ شؤون الموظفين ☐

15- ما هي المقترحات التي تقدمها لتفعيل دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين ؟

.....

.....

.....

.....

.

الملحق رقم(2) قائمة الأساتذة المحكمين

اسم و لقب الأستاذ المحكم	الوظيفة	التخصص
د ـــ بلقاسمي رابح	أستاذ محاضر قسم "ب"	//
د ـــ لعيدي موسى	أستاذ محاضر قسم "ب"	//
د ـــ سحاري مصطفى	أستاذ محاضر قسم "ب"	//

الملحق رقم(3) تفريغ المقابلات

المقابلة الأولى:

مقابلة مع السيد بوضيفة عبد العظيم الوظيفة رئيس مكتب التكوين يوم 2023/05/31 على الساعة:13.32 بمكتب فرع التكوين وكانت اجابات رئيس مكتب التكوين كالتالي:

السؤال الأول: هل تقومون بمهام اتصالية داخل مؤسستكم؟

- نعم بطبيعة الحال أي مؤسسة أو مكتب يقوم على مهام اتصالية.

السؤال الثاني : ما هي الوسائل المستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة؟

- هناك عدة وسائل اتصالية مستخدمة في المؤسسة من أهمها: الاتصال الكتابي، والاتصال الشفوي(اتصال مباشر) ،الهاتف الثابت ، البريد الاكتروني في بعض الحالات .

السؤال الثالث: هل تتلقون عراقيم في العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟

- على العموم لايوجد أي اشكال يعلق بالاتصال الا في بعض الحالات منها: عند الاتصال من مكتب لآخر كتابيا أو مع اي مسؤول في المؤسسة لانه لايوجد جدول إرسال يثبت عملية الاتصال و يوثقها.

السؤال الرابع: قدم لنا بعض من الحلول اجرائية لتحسين الاتصال في المؤسسة؟

- استعمال البريد الالكتروني في العملية الاتصالية داخل المؤسسة لسرعة التواصل و تقليل الجهد و توفير الأوراق التي تطبع واجتناب مشاكل الأرشيف، فهو أرشيف رقمي يستطيع الموظف العودة اليه بسهولة و في أي وقت كان.

المقابلة الثانية :

مقابلة مع السيد ركي لخضر الوظيفة رئيس مكتب الميزانية والمحاسبة يوم 2023/05/31 على الساعة:14.45 بمكتب الميزانية والمحاسبة وكانت اجاباته كالتالي:

السؤال الأول: هل تقومون بمهام اتصالية داخل مؤسستكم؟

- نعم نقوم بمهام اتصالية داخل المؤسسة بين المدراء الفرعيين والمدير العام، كذلك بين رؤساء المكاتب .

السؤال الثاني : ما هي الوسائل المستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة؟

- يوجد ثلاث وسائل اتصالية :
- الاتصال بالوثائق(مكتوب)
- الاتصال بالبريد الالكتروني
- الاتصال بالفاكس.

السؤال الثالث: هل تتلقون عراقيم في العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟

- هناك بعض النقائص في القطاع أهمها نقص تدفق الأنترنت.

السؤال الرابع: قدم لنا بعض من الحلول اجرائية لتحسين الاتصال في المؤسسة؟

- رقمة القطاع الصحي .

المقابلة الثالثة :

مقابلة مع السيد ميدون وحيد الوظيفة رئيس تسيير الموارد البشرية والمنازعات يوم 2023/05/31 على الساعة:15.11 بمكتب التسيير الموارد البشرية والمنازعات وكانت اجاباته كالتالي:

السؤال الأول: هل تقومون بمهام اتصالية داخل مؤسستكم؟

- نعم لابد من ذلك فعملية التواصل تكون مع جميع الموظفين لمعرفة انشغالاتهم و معالجتها.

السؤال الثاني : ما هي الوسائل المستخدمة في الاتصال داخل المؤسسة؟

- التواصل الورقي(كتابي)
- وسائل التواصل الاجتماعي (كصفحة الفايسبوك)
- البريد الالكتروني.

السؤال الثالث: هل تتلقون عراقيم في العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟

- نقص في تدفق الأنترت مما سبب تأخر في الوصول للمعلومات .
- عدم امتلاك بعض العمال للهواتف الذكية مما يعرقل الاتصال بهم.

السؤال الرابع: قدم لنا بعض من الحلول اجرائية لتحسين الاتصال في المؤسسة؟

- رقمنة القطاع .
- زيادة تدفق الأنترنت لتسهيل الاتصال مع مرتادوا المؤسسة.

الملحق رقم(4) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان

