

إثر التواصل الإداري على تحقيق أهداف منشأة صحيه

مجمع طبي بالمدينه المنوره بالسعوديه

أسم الطالبة

منال ابوبكر سامبا

الرقم الجامعي

2021205575

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى كل من يهتمه الأمر

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة

تحقيق الأهداف هو مفهوم مهم جدا في حياتنا اليومية. يهدف هذا المفهوم إلى تحديد الأهداف وتحقيقها بطريقة فعالة وذات مغزى. يعتبر تحقيق الأهداف عملية مستمرة ومتعددة المراحل، وتتطلب الكثير من التخطيط والتحضير يمكن تحقيق الأهداف بعدة طرق مختلفة، ويعتمد ذلك على نوع الهدف ومدى تعقیده. يمكن استخدام العديد من الأدوات والتقنيات لتحقيق الأهداف، مثل تحديد الأهداف الذكية ووضع خطط عمل وتحديد الأولويات يمكن لتحقيق الأهداف أن يكون له تأثير إيجابي كبير على حياتنا الشخصية والمهنية. إذا تم تحقيق الأهداف بطريقة فعالة، فإنه يمكن أن يزيد من الثقة بالنفس والإنجاز الشخصي

يتم استخدام عملية تحقيق الاهداف بجميع القطاعات ومنه القطاع الصحي حيث ان التواصل الفعال الاداري الفعال بين الافراد داخل المنظمة يضمن سير العمل وتحقيق اهداف المنظمة بسهولة نقل المعلومات ويعزز التفاهم ويحفز الموظفين ويدعم عملية اتخاذ القرار ويمكن ان تحسن النتائج الصحية لدى المرضى قال باحث الدراحت الدراسات العليا بالجامعة العربية الامريكيه (سامر الشرقيه) ان التواصل الفعال هو حجر الزاوية في الرعاية الصحية الجيدة. يساعد التواصل مقدمي الخدمات على الترابط مع المرضى ، وتشكيل علاقات علاجية تفيد النتائج التي تركز على المريض. يمكن أن تساعد المعلومات المتبادلة بين مقدم الخدمة والمريض في اتخاذ القرارات الطبية مثل الإدارة الذاتية الأفضل. بحثت هذه المراجعة السريعة في آثار الجودة والتواصل الفعال على النتائج التي تركز على المريض بين المرضى الأكبر سنا. تعرف الادارة في النظام الصحي بانها عملية تتضمن القيام بوظائف ذات طبيعة فنية واجتماعية وانشطة وادوار مرتبطة بها والتي تحدث في المنظمة من أجل تحقيق أهداف مستقبلية محددة من خلال استعمال وتوظيف الموارد البشرية والمادية المتاحة وذلك بتواصل جميع الجهات المعنية بفاعليه لضمان كفاءة العمل وتحقيق أهدافه يركز التواصل الاداري والتواصل التنظيمي فاعليته في تطوير أجهزة العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي وكما شهدنا من حالات كوارث عالمية ان اكثر المنشآت و الدول لم تصمد امام الجائحة صحيا و انسانيًا بينما صمدت المملكة العربية السعودية و باستراتيجيه تواصل اداريه فعاله جمعت بين القطاعات للممارسات الاتصالات والإعلامية لوزارة الصحة السعودية في إدارة أزمة جائحة كورونا (كوفيد- ١٩) وبناء الوعي الصحي لدى أفراد المجتمع السعودي بالفايروس، واستخدم الباحث لهذه الدراسة المنهج المسحي والاستبانة أداة للحصول على المعلومات الرئيسة من أفراد مجتمع الدراسة وهم المواطنون السعوديون من الذكور والإناث، وبلغ عددهم (٣١٣٣) مفردة، وكشفت نتائج الدراسة أن الأداء الإعلامي لوسائل الإعلام السعودية في التوعية بفايروس كورونا كان أداءاً مميزاً،

تحدث الباحثون عن التواصل الفعال يحسن من النتائج الصحية تحدثوا عن التواصل كفرق ومجموعات واقسام ولكن هناك فرق كبير بين التواصل كمجموعه والتواصل كمنظمة لتحسين جميع اهداف وجودة ورؤى المنظمة ان التحسين هل التواصل الفعال بين الفرق ومقدمي الخدمة والمرضى هوا ما يجعل المنشئه الصحيه ذات تواصل اداري فعال بل يجب ان يتم النظر الى المنظومه ككل وهل الرعايه الصحيه الجيده هيا كل اهداف المنشأه

ما يظنه بعض المنشآت ان التواصل الفعال الجيد بين فرق العمل والتواصل بين مقدمي الخدمات والمرضى مما ينتج رضا عالي ورعايه صحيه جيده هوا كل ما يهم في كون إدارة تلك

المنشئه وجيده وفعاله بينما لم يتحقق سوا النصف فقط من الاهداف المعنيه عند وضع خطه بدء المشروع ليتوقفوا عن بذل الجهد فيما لا يراه المرضى وولا يستطيع فهمه سوا الخبراء لتتقدم تلك المنشئه التي توقفت عن تحقيق أهدافها بشكل صحيح بالنجاح في بداياتها لتتحدّر عن المسار لعدم توافق التقنيات التنظيمية وعدم مواكبه المخاطر التواصل الفعال التواصل الفعال بجلئحة كورونا التي لم تتمكن كثير من المنشآت من التواكب بل بعض الدول ايضا هل تقوم المنشآت الصحيه بتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين التواصل مثل تدريب الموظفين و استخدام التكنولوجيا لتسهيل تبادل المعلومات وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والصريح داخل المنشأه هو أكثر ما يؤثر عليه هو نقص التدريب والتطوير المهني البيروقراطية والتسلسل الإداري

الى اي مدى يمكن ان يؤثر التواصل الإداري الفعّال في المنشآت الصحية و كيف يعتبر أمراً حيوياً لتحقيق أهدافها المتعددة. تحسين جودة الرعاية الصحية: من خلال التواصل الفعال بين الطاقم الطبي والإداري، يتم ضمان تقديم رعايه صحيه عاليه الجودة للمرضى. يساهم هذا التواصل في تبادل المعلومات الحيوية حول حالة المرضى، مما يساعد في تقديم العلاج المناسب في الوقت المناسب

زيادة الكفاءة التشغيلية: يساهم التواصل الجيد في تنظيم العمل وتوزيع المهام بشكل فعال، مما يقلل من الازدواجية والتكرار ويحسن من كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية

تعزيز السلامة والأمان: التواصل الإداري الفعّال يساهم في تقليل الأخطاء الطبية والمخاطر المتعلقة بالرعاية الصحية من خلال توفير قنوات واضحة لنقل المعلومات الحساسة والتعليمات الضرورية.

تحفيز الموظفين وزيادة الرضا الوظيفي: التواصل الفعّال يعزز من الروح المعنوية للموظفين ويجعلهم يشعرون بأنهم جزء من فريق يعمل نحو تحقيق أهداف مشتركة. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتقليل معدلات الاستقالة.

تحقيق الأهداف الاستراتيجية: يساعد التواصل الجيد في مواءمة جميع الأفراد مع رؤية وأهداف المنشأة الصحية، مما يسهل تحقيق الأهداف الاستراتيجية مثل تحسين الخدمات، وتوسيع نطاق الرعاية، وزيادة رضا المرضى.

حل المشكلات بسرعة: يتيح التواصل الإداري الفعّال القدرة على كشف المشكلات والتعامل معها بسرعة، مما يقلل من تأثيرها السلبي على سير العمل.

تعزيز التعاون بين الفرق: يدعم التواصل الجيد التعاون بين الفرق الطبية والإدارية، مما يسهل تنفيذ الخطط العلاجية والتشغيلية بفعالية وكفاءة.

دعم التعليم والتدريب المستمر: يسهل التواصل الجيد تنظيم برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين، مما يعزز من مهاراتهم وقدراتهم في تقديم رعاية صحية أفضل.

بشكل عام، التواصل الإداري الفعّال هو العمود الفقري الذي يدعم جميع الأنشطة والعمليات داخل المنشآت الصحية، مما يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهدافها وتحسين

مشكلة البحث

:

التواصل الإداري في قطاع الصحة يواجه عدة مشاكل وفجوات تؤثر على فعالية العمل وجودة الرعاية الصحية. هو أكثر ما يؤثر عليه هو نقص التدريب والتطوير المهني البيروقراطية والتسلسل الإداري التكنولوجي والأنظمة القديمة اختلاف اللغات والثقافات: نقص الشفافية والمعلومات قلة الاستماع والتفاعل

هل الرعاية الصحية الجيدة هي كل أهداف المنشأة ما يظنه بعض المنشآت ان التواصل الفعال الجيد بين فرق العمل والتواصل بين مقدمي الخدمات والمرضى مما ينتج رضا عالي ورعاية صحية جيدة هو كلما يهم في كون إدارة تلك المنشأة جيدة وفعالة بينما لم يتحقق سوا النصف فقط من وفي جائحة كورونا لم تتمكن كثير من المنشآت ذات انظمه الاتصالات الرديئه من الصمود امام الجائحة بل بعض الدول ايضا هل تقوم المنشآت الصحية بتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين التواصل مثل تدريب الموظفين و استخدام التكنولوجيا لتسهيل تبادل المعلومات وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والصريح داخل المنشأة المعنيه ان جميع الموظفين دون استثناء مرتبطين بشكل مباشر أو غير مباشر بأهداف المنظمة، وذلك من خلال توضيح مسؤولية كل موظف، والمتمثلة بهدف فرعي عليه تحقيقه باستخدامه للصلاحيات المخول بها لتحقيق هدف المنظمة العام. يعزز نظام الاتصالات الاداريه التواصل

بين الأفراد والأقسام بالمنظمة . بفضل هذا التواصل الفعال، يمكن للموظفين في أقسام متعددة أن يتبادلوا المعلومات ويعملوا سوياً على مشاريع مشتركة. هذا يؤدي إلى تجاوز حدود الانعزال القسمي وتعزيز التفاهم المشترك والتعاون لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل. وان دراسة نهوض بعض المجمعات الصحية والمستشفيات الحكوميه والخاصه بالسعوديه هو سبب تحقيق أهدافها بالكامل بسبب أنظمه الاتصالات الاداريه الفعاله لديها هل يؤثر التواصل الإداري الفعال بالمجمعات الصحية على تحقيق أهدافها وهل الرعاية الجيده هيا كل ماتكتفي به المنشآت الصحية من أهداف

أهمية البحث:

الى اي مدى يمكن ان يؤثر التواصل الإداري الفعّال في المنشآت الصحية و كيف يعتبر أمراً حيوياً لتحقيق أهدافها المتعددة. تحسين جودة الرعاية الصحية: من خلال التواصل الفعّال بين الطاقم الطبي والإداري، يتم ضمان تقديم رعايه صحية عالية الجودة للمرضى. يساهم هذا التواصل في تبادل المعلومات الحيوية حول حالة المرضى، مما يساعد في تقديم العلاج المناسب في الوقت المناسب

دراسة التواصل الإداري وتحقيق الأهداف كلاهما يلعب دوراً حاسماً في نجاح المنظمات. العلاقة بينهما تجعل دراسة كل منهما أمراً ضرورياً لتحقيق الكفاءة والفعالية. فيما يلي توضيح لأهمية دراسة كل منهما والرابط بينهما:

وضوح الرؤية والأهداف: التواصل الإداري الفعّال يضمن أن الأهداف واضحة ومفهومة لجميع أعضاء الفريق.

توجيه الجهود المشتركة: يتيح التواصل الجيد تنسيق الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة

تعزيز المساءلة: من خلال التواصل المستمر، يمكن متابعة التقدم وتحمل المسؤولية عن النتائج.

حل المشكلات بشكل أسرع: التواصل الفعّال يمكن من التعرف على المشكلات وحلها بسرعة، مما يدعم تحقيق الأهداف.

تحفيز الموظفين: يضمن التواصل الإداري الفعّال أن الموظفين يشعرون بالتقدير والاعتراف بمساهماتهم، مما يحفزهم لتحقيق الأهداف.

بالتالي، فإن دراسة التواصل الإداري وتحقيق الأهداف ليست فقط مهمة لكل منهما على حدة، بل تزداد أهميتها عندما نفهم الرابط القوي بينهما وكيف يمكن للتواصل الجيد أن يدعم تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل فعال

في مجال الصحة، يلعب التواصل الإداري دوراً حاسماً في ضمان تقديم رعاية صحية فعالة وآمنة. تأثير التواصل الإداري على الممارسين الصحيين ومتخذي القرار يتجلى بطرق متنوعة، والتي تؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية وتعزيز رضا المرضى

تحقيق أهداف الصحة العامة تعزيز الثقة في النظام الصحي زيادة الفعالية التنظيمية باختصار، فإن التواصل الإداري الفعّال في مجال الصحة ليس فقط يعزز من أداء الممارسين الصحيين ومتخذي القرار، بل يسهم أيضاً في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى وتحقيق الأهداف الصحية العامة

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- ١ : فاطمه دردري&امال زرفاوي نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر المعاصر جامعه محمد خضير مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية المجلد/٧ العدد٢/ (ديسمبر ٢٠٢١) ص١٢٧-١٤٢
- ٢ : عبدالملك بن عبدالعزيز الشلهوب الأستاذ بقسم الإعلام. جامعه الملك سعود المجله العربيه لبحوث الإعلام المجلد ٢٠٢٠ العدد ٣٠ -الرقم المسلسل للعدد ٣٠ ستمبر ٢٠٢٠
- ٣:مجلة بريمير سنتر في المملكة المتحدة يوليو ٢٠٢٢
- ٤ : سامر شرقيه رقم مقاله:٨٨٨ (٢٣ BMCأبحاث الخدمات الصحيه ٢٠٢٣)

9. **البعد الثالث: التحفيز الالهامي**

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
يتصرف رئيس النقابة بأسلوب يحظى من خلاله بثقة واحترام وتقدير الجميع				
☐	☐	☐	☐	☐
لدى رئيس النقابة القدرة على إقناع المنخرطين لزيادة حماسهم من أجل المطالبة بالحقوق				
☐	☐	☐	☐	☐
يعطي رئيس النقابة أولوية لبناء مجموعة من القيم المشتركة بين المنخرطين				
☐	☐	☐	☐	☐
يركز رئيس النقابة على أن يكون لدى المنخرطين فهم مشترك لأهداف ورسالة النقابة				
☐	☐	☐	☐	☐
يتجاوز رئيس النقابة مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة				
☐	☐	☐	☐	☐
يقدم رئيس النقابة الشكر والثناء و حتى شهادات التقدير من أجل تشجيع العمل النقابي				
☐	☐	☐	☐	☐
يشجع رئيس النقابة دائما المنخرطين لتحقيق معظم مطالبهم				
☐	☐	☐	☐	☐
يشعر رئيس النقابة بالمنخرطين بأهمية العمل النقابي				
☐	☐	☐	☐	☐
يقوم رئيس النقابة بالاتصال بجميع المنخرطين من أجل توحيد الجهود و تحقيق الاهداف				
☐	☐	☐	☐	☐
يعزز رئيس النقابة الثقة التامة بالعمل النقابي و بأن كل الاهداف سيتم تحقيقها				

10. **البعد الرابع: الاعتبارية الفردية**

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
يستمتع رئيس النقابة باهتمام لأراء العاملين ويحترم قناعاتهم				
☐	☐	☐	☐	☐
يهتم رئيس النقابة بحل مشاكل المنخرطين وإشباع حاجاتهم الشخصية بما لا يتعارض مع المصلحة العامة للنقابة				
☐	☐	☐	☐	☐
يراعي رئيس النقابة الفروق الفردية بين المنخرطين في النقابة				
☐	☐	☐	☐	☐
يعطي رئيس النقابة اهتماما خاصا للمنخرطين الذين لديهم قدرات نقابية تميزهم عن غيرهم				
☐	☐	☐	☐	☐
يتفهم رئيس النقابة أحاسيس ومشاعر المنخرطين ويلتزم بمبدأ المساواة في التعامل مع الجميع				

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
يتصرف رئيس النقابة بأسلوب يحظى من خلاله بثقة واحترام وتقدير الجميع				
☐	☐	☐	☐	☐
لدى رئيس النقابة القدرة على إقناع المنخرطين لزيادة حماسهم من أجل المطالبة بالحقوق				
☐	☐	☐	☐	☐
يعطي رئيس النقابة أولوية لبناء مجموعة من القيم المشتركة بين المنخرطين				
☐	☐	☐	☐	☐
يركز رئيس النقابة على أن يكون لدى المنخرطين فهم مشترك لأهداف ورسالة النقابة				
☐	☐	☐	☐	☐
يتجاوز رئيس النقابة مصالحه الذاتية بهدف تحقيق المصلحة العامة				

8. **البعد الثاني: الاستشارة الفكرية**

حدد دائرة واحدة فقط في كل صف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
يشارك رئيس النقابة المنخرطين أفكارهم ويستمتع لوجهات نظرهم لحل مشاكل العمل				
☐	☐	☐	☐	☐
يعطي رئيس النقابة الفرصة للنظر إلى المشكلات من زوايا مختلفة				
☐	☐	☐	☐	☐
يشجع رئيس النقابة جميع المنخرطين على المشاركة في اكتشاف حلول للمشكلات المعقدة التي تواجه النقابة				
☐	☐	☐	☐	☐
يحاول رئيس النقابة باستمرار التعرف على ما يود المنخرطين تحقيقه لتحسين ظروف عملهم				
☐	☐	☐	☐	☐
ينظر رئيس النقابة إلى مطالبهم دوما على أنها قابلة للتحقيق				

12- هل تتوفر في المؤسسة اتصالات بين الزملاء بشكل مستمر ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

13-هل تتوفر في المؤسسة اتصالات بين الزملاء تشجع التعاون بين الوظائف ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

14-هل تسهل الاتصالات بين الزملاء في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

15- الإدارة مهتمة باستقبال العمال للإستماع الى شكاويكم ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الثالث : وسائل الاتصال ومساهمتها في اتخاذ القرار

16- كيف يتم إبلاغك بالتعليمات و القرارات الجديدة ؟ عن طريق

الاجتماع ☐ التقارير ☐ المشرف ☐ المصنقات ☐

أخرى تذكر

17- ما هي انسب طريقة للاتصال حسب رأيك ؟

الاجتماعات ☐ الهاتف ☐ الانترنت ☐ المصنقات ☐

التعليمات المكتوبة ☐ شفويا ☐

18- كيف تتلقى الأوامر والتعليمات ؟

بطريقة شفوية ☐ بطريقة كتابية ☐ كليهما ☐

* أي هذه الطرق أفضل في رأيك ؟.....

19- هل الإعلانات وسيلة هامة في المؤسسة لإيصال التعليمات لك بسرعة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

20- هل تساهم المراسلات المكتوبة بين العاملين في المؤسسة بتوفير المعلومات الكافية لاتخاذ القرار ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

21- حسب رأيك هل تساهم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين بتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

22- حسب رأيك هل تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الإتصال الفعال لإيصال التعليمات المطلوبة لاتخاذ القرار ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

23- حسب رأيك هل تساهم وسائل الاتصال الالكترونية (البريد الالكتروني) في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الرابع : مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتقبل الإدارة لمقترحاتهم

24- هل يوجد تعاون بينك وبين المشرف في العمل ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

25- هل يمر عليك المشرف من حين لآخر لمعرفة إن كانت هناك صعوبات في العمل ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

26- هل تواجه صعوبات في فهم القرارات ؟

نعم ☐ لا ☐

* في حالة الإجابة بـ نعم ما نوع الصعوبات ؟

.....