

تقييم تأثير تطبيق استراتيجيات الاتصال العام في تعزيز سمعة  
المشافي الخاصة: دراسة حالة في مستشفى وتحليل مشكلات  
العلاقات العامة

اعداد:

زهراء علي آل احمد

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2024

## الشكر والتقدير

نود أن نعبر عن شكرنا وامتناننا العميق لكل من ساهم في إنجاح هذا البحث، سواء كان ذلك بتقديم المساعدة الفنية أو الدعم العاطفي أو الإلهام بأفكارهم وآرائهم.

نشكر كل الأشخاص الذين قدموا جهودهم ووقّتهم في مساعدتنا خلال عملية البحث وتقديم النصائح القيمة التي ساهمت في تحسين جودة العمل.

نود أن نعبر عن تقديرنا الخاص لجميع المشاركين الذين قاموا بالمشاركة في الدراسة أو تقديم المعلومات الضرورية التي ساهمت في إثراء نتائج البحث.

نود أيضًا أن نشكر كل من دعمنا ماليًا وأخلاقيًا، وساهم في تمويل هذا البحث وجعله ممكنًا.

أخيرًا، نتقدم بالشكر الجزيل لأسرنا وأصدقائنا على دعمهم الدائم وتفهمهم خلال فترة إعداد هذا البحث.

شكرًا لكم جميعًا على جهودكم ودعمكم اللا محدود.

## الاهداء

أهدي هذا البحث إلى كل من ألهمني وشجعني خلال رحلة إعداده. إلى عائلتي العزيزة وأصدقائي الأعزاء، شكرًا لكم على دعمكم الدائم وثقتكم في قدراتي. كما أهدي هذا العمل إلى كل العاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يسعون جاهدين لتحسين حياة الناس وتوفير أفضل الخدمات الطبية. شكرًا لكم على تفانيكم وإلهامكم.

## الملخص:

تحدث عن أهمية العلاقات العامة كظاهرة اجتماعية ترتبط بالإنسان منذ نشأته، وتطورها مع التقدم التكنولوجي والصناعي. يشير النص إلى أن المؤسسات باتت تولي اهتماماً كبيراً لقطاع العلاقات العامة وتأسيس أقسام متخصصة بها لأهميتها في التطوير والتنظيم والترتيب.

وأيضا على أهمية العلاقات العامة للمؤسسات التي تتفاعل مع الجمهور، سواء كان ذلك من خلال الأفراد أو الجماعات، وتشدد على أن هذه العلاقات لا تقتصر على المؤسسة وموظفيها فقط بل تمتد لمن ليس لهم صلة مباشرة بالتعامل معها.

وأيضا على أهمية العلاقات العامة في المجال الطبي، وتحديداً في المشافي الخاصة، حيث تعد حلقة وصل بين المشفى وجمهورها، وتعمل على تلبية احتياجات المرضى وجذب الجمهور للمشفى وتحقيق سمعة طيبة لها. وأخيراً، يشير إلى أن الباحثات حاولن تجسيد الأداء المهني لوحدة العلاقات العامة في المشافي الخاصة، وكشفن المشكلات التي تواجهها، مستفيدات من الدراسات السابقة لإجراء دراستهن وتحليل النتائج.

## مقدمة:

العلاقات العامة ظاهرة إجتماعية ترتبط بالإنسان منذ نشأته، لكنها نمت وتطورت حتى أصبحت من المفاهيم العصرية نتيجة التطور التكنولوجي، والصناعي، فظهرت حاجة المؤسسات باختلاف أشكالها وأنواعها لإنشاء أقسام ودوائر متخصصة في العلاقات العامة نظراً لأهمية تواجدها، والأدوار التي تقوم بها في التطوير، والتنظيم، والترتيب .

وبذلك تعتبر العلاقات العامة ذات أهمية بارزة للمنشآت، التي تتعامل مع الأفراد والجماعات، وبصيغة خاصة تلك التي تمارس نشاطاً أو صفة لها إرتباط مباشر بالجمهور، ولا تقتصر العلاقات العامة على المنشأة والعاملين معها، بل تمتد مع الذين ليس لهم صلة مباشرة بالتعامل معها، ولكن من المحتمل أن يصبح لهم صلة عاجلاً أو آجلاً.

وتحرص المنشأة التي تقدم الخدمات للجمهور على دوام العلاقات العامة، لأن في دوامها يكون التفاهم المتبادل لتلك المنشآت وجمهورها سواء الداخلي أم الخارجي، من أجل تحقيق السمعة الطيبة على المدى البعيد.

وتواجد العلاقات العامة في المشافي الخاصة كباقي المؤسسات الأخرى فهي مهمة جداً، كونها تشكل حلقة وصل بين المشفى وجمهورها سواء الداخلي والخارجي، فهي تتعامل مع المرضى، وتعمل على تلبية احتياجاتهم، وتحرص على جذب الجمهور للمشفى، وتسعى لتحقيق سمعة طيبة للمشفى، وتقديم الإقتراحات والخطط المستقبلية التي لها أثر كبير في تطور المشفى .

وقد حاولت الباحثات تجسيد الأداء المهني لوحدات العلاقات العامة في المشافي الخاصة، وكشف المشكلات التي تواجه دوائر العلاقات العامة في المشافي الخاصة التي تناولتها عينة الدراسة مستفيدة من بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث وبناءا على ذلك إنطلقن في إجراء الدراسة .

### مشكله البحث:

اتجهت المشافي الخاصة في الوقت الحالي لإنشاء دائرة علاقات عامة ذات وحدات متعددة تتمتع بسلطات محددة ،وذلك إدراكا لأهمية الدور الذي تلعبه إدارة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عند جماهير هذه المشافي وتقوية الروابط بين العملاء ومساعدة الإدارة ومشاركتها في كثير من الأمور ،فهل تقوم العلاقات العامة بدورها لتحقيق هذه الدوافع ؟ وهل تلتزم المشافي في واجباتها تجاه موظفي العلاقات العامة؟ وهل يوجد دلالات احصائية في اجابات الجمهور الداخلي والخارجي عن الدور الذي تقوم به ؟ ومدى التزام المشفى ؟ وتبعاً لذلك تم تحديد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال :ماهي المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في المشافي الخاصة؟

### اهمية البحث:

إدراك أهمية العلاقات العامة والدور الذي تقوم به لا يكفي لأن نقول دائرة العلاقات العامة تمارس عملها بشكل إيجابي وصريح دون تحريف أو تزوير؟ أو أنها تخضع للرقابة والمتابعة اليومية أم يتم تجنب الاخطاء الصادرة منها ؟ وهل تتكفل الإدارة بمساءلتهم ؟ وإصدار الأحكام لمواجهة الأخطاء ؟ ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة للتعرف إلى المشكلات التي تعاني منها العلاقات العامة في المشافي الخاصة، وكيف يتم التعامل معها من أجل الحفاظ على نجاح المشفى والحفاظ على مستوى عالٍ من التفاهم بين الإدارة والعلاقات العامة.

### اساله البحث:

ما هي وجهة نظر الإداريين في المستويات الإدارية العليا العاملين في المشافي حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين ؟

### اهداف البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وجهة نظر الإداريين في المستويات الإدارية العليا العاملين في المشافي في مدى تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين وبالتحديد هدفت إلى إجراء دراسة مقارنة بين العاملين في المشافي الحكومية والإداريين العاملين في المشافي الخاصة .

كما هدفت إلى دراسة تأثير عدد من المتغيرات الوسيطة والقطاع الذي ينتمي إليه المشفى –المدينة –المؤهل العلمي للإداري-عمر الإداري-عدد سنوات الخبر في العمل الإداري –الجنس وكذلك دراسة المتغيرات المستقلة وهي

العلاقات غير الرسمية إضافة إلى دراسة المتغيرات التابعة وهي الأداء في وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين .

كما هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مجالات تأثير العلاقات العامة غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وذلك من أجل علاجها والتقليص منها.

### نموذج وفرضيات البحث:

تستند هذه الدراسة الى الفرضيات الرئيسية التالية والتي تعبر عن وجهة نظر الإداريين :

1. توجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي، وبين قطاع المشفى الذي يعمل من خلاله الإداري.
2. توجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وبين المدينة التي يخدم المشفى الذي يعمل به الإداري.
3. توجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وبين المؤهل العلمي للإداري.
4. يوجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وبين عمر الإداري.
- 5- توجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وبين عدد سنوات الخبرة.
6. توجد علاقة إيجابية وقوية بين وجهة نظر الإداريين حول تأثير العلاقات غير الرسمية في أداء العاملين في المشافي وبين عامل الجنس (ذكر أو انثى).

### فرضيات الدراسة ومؤشراتها:

إن أي دراسة تطبيقية يجب أن تستند على مجموعة من الفرضيات التي تعبر عن الفكرة والرأي والانطباع الأول للباحث عن حالة أو ظاهرة قيد الدراسة وهذه الفرضيات تتحمل التأكيد أو النفي ويأتي هذا التأكيد على عاتق الباحث وقدرته على الاستنتاج والإستنباط .

تم وضع هذه الفرضيات بناء على المؤشرات التالية:

1. بالنسبة للفرضية الأولى فإن إدراك المسؤولين لأهمية العلاقات العامة محدود وهذا يعود لطبيعة الإدارة ومن هنا هناك إهمال لوسائل الاتصال والإعلام.

2. أما الفرضية الثانية فقد تم طرح هذا المؤشر لمعرفة كيفية تعامل المؤسسة مع إقتراحات العاملين فيها والأهمية التي توليها لشروط العمل أو الإهتمام بالمطالب التي تصدر من الجمهور الداخلي إضافة إلى معرفة العلاقة التي تربط القاعدة بالقمة أي بين المرؤوسين ورؤسائهم والعلاقة التي تربط العاملين في نفس المستوى المهني، أما الجمهور الخارجي بصفة خاصة (جمهور المتعاملين) فقد حاولنا من خلال هذا المؤشر معرفة طبيعة العلاقة بين المتعاملين وكل العاملين بالمؤسسة من أدنى إلى أعلى هرم الإدارة، ومدى إهتمام المؤسسة بالشكاوى وإقتراحات الزبائن كما من المهم معرفة الأساليب الإتصالية، والإعلامية التي تعتمد عليها المؤسسة لمعرفة أو معالجة هذا الجانب إضافة إلى معرفة هل المؤسسة مهتمة بمعرفة الصورة الذهنية للمتعاملين معها ومدى رضاهم.

#### الدراسات الميدانية

- وأبرز ما توصلنا إليه من خلال هذا البحث :
- 1. عدم الإلمام الكافي بمفهوم العلاقات العامة، وسماتها، وأهدافها، وأهمية تواجدها بالمشفى.
- 2. أن العلاقات العامة في المشافي الخاصة لا تولى الدرجة الأولى بالإهتمام مقارنة بالدوائر والأقسام الأخرى .
- 3. عدم تخصيص ميزانية كافية لدوائر العلاقات العامة، مما جعلها تواجه مشاكل في القيام بوظائفها وواجباتها تجاه جماهير المشفى.
- 4. أنه لا يوجد معايير أساسية متبعة في توظيف العاملين في العلاقات العامة :كعامل العمر ،أو الجنس.
- 5. عدم وجود دوائر علاقات عامة في المشافي .-
- 6. قلة توافر السمات الشخصية الواجب تواجدها في موظف العلاقات العامة .

تم قياس متغيرات الدراسة (المستقلة والتابعة والوسيطه) من خلال استبانة قامت الباحثة بتصميمها، وإشتملت على مجموعتين من الاسئلة وتضمنت المجموعة الأولى معلومات عن:(القطاع،المدينة،المؤهل العلمي،العمر،عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري (الجنس)

## المبحث الأول:

### العلاقات العامة :مفهومها،وأهدافها،وظائفها.

العلاقات العامة تعتبر حلقة وصل بين أي منظمة والمجتمع الذي يحيط بها, فكل منظمة في المجتمع تقوم بتقديم خدمة معينة أو إنتاج معين لأفراد المجتمع, ولا بد أن تقوم علاقات عامة مع أولئك الأفراد تهدف الى إقناعهم واعلامهم بالخدمة وتستنأس في آرائهم لتقييم الخدمة وتأييدهم ودعمهم لها وتحترم تلك الآراء وتهتدي بها, وتسعى المنظمة لكي تكون هذه العلاقة قوية ومتصلة وقائمة على الثقة المتبادلة بين الطرفين.

### - وهناك عدة تعاريف للعلاقات العامة منها :

تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني : الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها. يتضح من التعريف أن العلاقات العامة هي جهود مخططة لكسب ثقة الجماهير والوصول إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة والجماهير .

تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية : نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام. نلاحظ أن جمعية العلاقات العامة الأمريكية لم تقتصر على علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية كالعملاء والجمهور العام بل تشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضاً.

### - أهداف العلاقات العامة:

1-تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات.

1. إعطاء فكرة للإدارة عن إتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
2. المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها(من خلال وضع برامج للعلاقات العامة بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية).
3. الحصول على تأييد الجماهير ورضاهم عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
4. نصح أو إرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسة السليمة.

### - وظائف العلاقات العامة:

1. تقويم الإتجاهات وقياس إتجاهات الرأي العام،وحل المشكلات التي تحيط بالمنظمة.
2. تحديد ورسم سياسات المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور.
3. تنفيذ البرامج التي تهدف إلى كسب رضا الجمهور.
4. الحرص على تقديم الأعمال التي تحظى باحترام وثقة الجمهور.

5. تحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال باستخدام الإعلام المخطط.

(Al-Laham, A., & Kakeesh, M. 2017)

## المبحث الثاني:

### دور العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة :

احتلت العلاقات العامة مكانتها داخل الهيكل التنظيمي في إدارات العديد من المنظمات والمؤسسات الحديثة، وعلى الرغم من تفاوت الاهتمام بها داخل المنظمات، إلا أنه أصبح من المسلم به أن الحاجة إلى العلاقات العامة حاجة ملحة، وأن الإنفاق على أنشطتها وتنفيذ برامجها لا يعد ترفاً، بل له مبرراته الموضوعية.

- تتمثل هذه العوامل في النقاط التالية:

#### أولاً : الصورة الذهنية:

إن المنظمات والمؤسسات بل والشخصيات لا تستطيع العمل في مناخ جيد يمكنها من تحقيق مصالحها وأداء دورها، إلا إذا كانت صورتها الذهنية لدى الجماهير إيجابية، حيث تتفهم الجماهير دورها، وتقبل علي التعاون معها، أي أن هذه القطاعات تعمل في إطار الصورة الذهنية المنطبعة عنها في أذهان الجماهير التي تتعامل معها. وتعرف الصورة الذهنية التي تلقى اهتماماً من الباحثين والمنظمات والمؤسسات والقيادات والشخصيات الهامة بأنها : الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب أو جنس بعينه، أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية، أو مهنة معينة، أو أي شيء آخر له تأثير على حياة الإنسان. وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعا صادقا ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها.

#### ثانياً : تحقيق الاتصال ذي الاتجاهين مع جماهير عديدة

ترتبط المنظمات الخاصة بجماهير عديدة، وعليها إذا أرادت النجاح أن تسعى لكسب تأييد الجماهير وودها، وأولى الخطوات في هذا الاتجاه: هي البحوث والدراسات التي لا يتحقق مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين بدونها ويعني مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين الذي اتجهت إلى تطبيقه الإدارة المعاصرة أن يوجد اتجاهان للاتصال: اتجاه يفسر ويحلل ويشرح مرتكزا في ذلك على الحقيقة، واتجاه يقيم قنوات تتدفق من خلالها آراء الجمهور واستجاباته وردود أفعاله .

والبحث وظيفة حيوية في عمل العلاقات العامة، فالمعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال البحث الدقيق يركز عليها في عملية التخطيط واختيار الوسائل وتقويم النتائج، ولم يعد المشتغلون بالعلاقات العامة يعتمدون علي حدسهم وخبرتهم الماضية فقط فعملهم يتطلب حقائق وليس تخميناً أو بديهية، ولذا يصبح من أبرز مهامهم دراسة الرأي العام وتفسيره وتحديد احتياجات الجمهور.

### - ثالثاً:تعقد المجتمع المعاصر.

لما كان المجتمع المعاصر الذي نعيش فيه يتسم بتعقيده، فإنه لم يعد من الممكن بالنسبة للمنظمات والمؤسسات المعاصرة، أن تعمل في مجتمعنا هذا المعقد والمزدحم، دون الانتباه والاهتمام بالعلاقات العامة. وإدراك هذه الحقيقة بات عالمياً ، فالوقت والمال الذي ينفق من أجل تحسين ورعاية العلاقات مع الجمهور ليس ترفاً ولكنه ضرورة. وتستطيع العلاقات العامة أن تُمد يد المساعدة للمجتمع المعقد والمتعدد الوظائف لتمكنه من اتخاذ قراراته وممارسة وظائفه بكفاءة أكبر من خلال المساعدة في الوصول إلى الفهم المتبادل بين الجماعات والمؤسسات والهيئات. وفي ظل الحياة المعقدة التي يعيشها الناس في المجتمع الحديث وخاصة في المجتمعات المتقدمة تستطيع العلاقات العامة أن تساعد الأفراد والجماعات والمنظمات على التكيف مع ظروف الحياة الحديثة بدرجة أكبر. كما أنها تستطيع أن تقدر العوامل الكامنة في الرأي العام بين الأفراد والجماعات، وتستطيع أن تقدم السبل الكفيلة بمواجهة كل موقف، وتستطيع أيضاً أن تجعل صدور القرارات العامة من أي تنظيم مدني أو حكومي مبنياً علي أساس الرضا والفهم والمعرفة، فهي تقدم لذوي الشأن اتجاهات الجماهير ومواقفها إزاء أي تشريع أو قرار مما يساعد علي تعديلها أو تغييرها بما يتفق والمصلحة العامة.

### المبحث الثالث:

#### دور العلاقات العامة في المشافي الخاصة.

تعتبر دائرة العلاقات العامة من الدوائر الرئيسية في اي مؤسسة حكومية كانت ام خاصة، وتزداد اهميتها في المؤسسات الخدماتية وخاصة الخدمات الصحية اذ تعمل دائرة العلاقات العامة على بناء شبكة تعاونية وتكاملية داخل وخارج المؤسسة بما يعزز الصورة المشرقة للمشفى ومكانتها على كافة المستويات المحلية والعربية والعالمية ، وذلك باستخدام احدث أساليب الاتصالات وتنظيم النشاطات الملائمة.

ومن المهام التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة بالمشافي الخاصة :

- 1- انتاج وتصميم كتيب ونشرات حول المستشفى ونشاطاته واصدارها بشكل دوري ، وتحوى العديد حول انجازات المستشفى واقسامه وكذلك الموضوعات الطبية الهامة .
  - 2- الاهتمام بالعلاقات الخارجية لجميع المؤسسات والحكومات والشعوب الداعمة للمستشفى ومتابعة الاتصال بهم ووضع المتبرع بصورة المشروع الذي تم التبرع له .
  - 3- الأهتمام برضى المريض وراحته ، فسوف تسعى ادارة العلاقات منذ الايام الاولى بعملها على اعداد استبانة ترصد مدى رضى المرضى عن الخدمات المقدمة لهم ، كما سيتم رصد ملاحظات المرضى واقتراحاتهم.
  - 4- التجهيز والتنفيذ والاشراف والتغطية الاعلامية لكافة المناسبات التى جرت او تجري داخل المستشفى من ندوات طبية واحتفالات وزيارات وفود محلية او اجنبية او غيرها.
  - 5- تغطية العمليات والانجازات الطبية النادرة التي تحققت في الاقسام المختلفة باجراء اللقاءات مع الاطباء والمرضى وتغطيتها اعلامياً.
  - 6- التواصل مع المجتمع الداخلي ( المحلي ) بمتابعة أخبار القطاع الصحي والمشاركة في المؤتمرات الطبية والاحتفالات والندوات التي تنظم من قبل الجمعيات الصحية والخيرية او الحكومة (وزارة الصحة ) .
  - 7- تسعى دائرة العلاقات العامة الى دوام التواصل مع المرضى من خلال الزيارات اليومية التي يقوم بها موظفي العلاقات العامة والتي تهدف الى التعرف عليهم وعلى احتياجاتهم وملاحظاتهم وكذلك تعزيز التواصل بين المستشفى وبعد خروجهم منها بالسلامة ومن اجل ضمان تقديم افضل خدمة صحية في الوطن.
- \*تكون رؤية المشفى : التأكيد على نجاح المستشفى في بناء علاقات وطيدة وقوية وإيجابية مع المجتمع المحلي بقطاعيه الحكومي والخاص والاقليمي والدولي .

#### - أهداف العلاقات العامة في المشافي تتمثل بـ:

- 1- تحسين العلاقة بالمجتمع المحلي ودراسة احتياجاته .
- 2- عكس صورة مشرقة عن المستشفى والمحافظة على سمعتها .
- 3- تسويق وترويج المستشفى وفلسفتها ونشاطاتها وانجازاتها اعلامياً .
- 4- تنظيم الاحتفالات الرسمية الخاصة بالمستشفى .
- 5- التواصل الفعال مع المؤسسات الصحية والمستشفيات المحلية والخارجية .
- 6- وضع افضل الخطط الاستراتيجية لمواجهة الطوارئ والأزمات

7- اعداد دراسات علمية باللغتين العربية والانجليزية حول المشاريع المستقبلية للمؤسسة لكي يتم تقديمها للمؤسسة المانحة المحلية والدولية

8- القيام برحلات خارجية من اجل التعريف بأهداف المؤسسة وجمع التبرعات .

## المبحث الرابع

عوامل تؤثر في سمعة المشافي الخاصة:

### • الجودة الطبية والخدمات المقدمة في المشافي الخاصة.

الجودة الطبية والخدمات المقدمة في المشافي الخاصة تُعتبر عنصراً حاسماً في بناء سمعة المشافي وفي تحقيق الثقة لدى المرضى والجمهور.

النقاط المهمة حول هذا الجانب:

1. **المعايير الطبية والتقنية:** يجب أن تتمتع المشافي الخاصة بمعايير طبية عالية وتقنيات متطورة لتقديم الرعاية الصحية للمرضى. يشمل ذلك وجود أحدث التقنيات الطبية والمعدات الطبية المتطورة، بالإضافة إلى تطبيق ممارسات السلامة والجودة المعتمدة دولياً.
2. **كفاءة الطاقم الطبي والتمريضي:** يجب أن يكون الطاقم الطبي والتمريضي مؤهلاً ومدرّباً بشكل جيد على أحدث التقنيات والإجراءات الطبية. يسهم ذلك في تقديم خدمات صحية عالية الجودة وتوفير بيئة طبية آمنة ومريحة للمرضى.
3. **الاهتمام بتجربة المريض:** يجب على المشافي الخاصة أن تركز على تحسين تجربة المريض من خلال توفير خدمات شاملة وشخصية تتناسب مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. يشمل ذلك توفير خدمات استقبال ممتازة، وتوجيه المرضى بشكل صحيح، وضمان سرعة ودقة التشخيص والعلاج.
4. **الشفافية والتواصل الفعال:** يجب أن تكون المشافي الخاصة شفافة في تقديم المعلومات للمرضى حول خدماتها وأسعارها، بالإضافة إلى التواصل الفعال مع المرضى وتقديم المعلومات بشكل مفهوم وصادق حول حالتهم الصحية وخطة العلاج.
5. **التقييم المستمر وتحسين الأداء:** يجب على المشافي الخاصة أن تقوم بتقييم مستمر لأدائها وجودة خدماتها، واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين الأداء بناءً على الاستجابة لملاحظات المرضى والتقييمات الداخلية والخارجية.

باختصار، الجودة الطبية والخدمات المقدمة في المشافي الخاصة تعتبر عاملاً محورياً لجذب المرضى وبناء سمعتها، ويجب أن تكون متميزة بالكفاءة والشفافية والتواصل الفعال مع المرضى.

- النظافة والسلامة في بيئة المشفى.

النظافة والسلامة في بيئة المشفى تعتبر جوانباً حيوية لتحقيق رعاية صحية عالية الجودة وضمان سلامة المرضى والعاملين في المشفى. النقاط المهمة حول هذا الجانب:

1. **التطهير والتعقيم:** يجب أن تكون جميع المساحات والمعدات في المشفى مطهرة ومعقمة بشكل منتظم وفقاً للمعايير الصحية المعتمدة. يشمل ذلك تنظيف الأسطح، وتعقيم الأدوات الطبية، وتطهير الأجهزة الطبية، وتبديل المفروشات بانتظام.

2. **التخلص الآمن من النفايات الطبية:** يجب أن يتم التعامل مع النفايات الطبية بشكل آمن وفعال، وفقاً للتشريعات المحلية والدولية. يشمل ذلك تخزين النفايات الحادة بشكل آمن، وتدوير النفايات القابلة للتدوير، والتخلص السليم من النفايات الخطرة.

3. **التحكم في العدوى:** يجب أن تتبع المشافي إجراءات صارمة لمكافحة العدوى ومنع انتقال الأمراض بين المرضى والعاملين في المشفى. يتضمن ذلك استخدام معقمات اليدين، وارتداء الزي المناسب والأقنعة والقفازات عند الضرورة، وتوفير إرشادات لغسل اليدين الصحيح.

4. **التخطيط للطوارئ والسلامة:** يجب أن تكون المشافي مجهزة بخطط طوارئ محددة ومنظمة للتعامل مع الحوادث والطوارئ المحتملة، مثل الحرائق أو الكوارث الطبيعية. يشمل ذلك توفير مناطق الإخلاء ونظم إنذار الحريق والتدريب المنتظم للموظفين على كيفية التصرف في حالات الطوارئ.

5. **الرصد والتقييم المستمر:** يجب أن تقوم المشافي برصد وتقييم جودة النظافة والسلامة بانتظام، واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين الأداء إذا لزم الأمر. يشمل ذلك إجراء تقييمات دورية لمختلف جوانب النظافة والسلامة، ومعالجة أي مشاكل أو انتهاكات بشكل فوري.

- السمعة المهنية للأطباء والمرضى والموظفين الصحيين.

السمعة المهنية للأطباء والمرضى والموظفين الصحيين تعتبر عنصراً حيوياً في تقديم الرعاية الصحية عالية الجودة وفي بناء الثقة لدى المرضى والمجتمع.

النقاط المهمة حول هذا الجانب:

1. **المهنية والأخلاقيات:** يجب على الأطباء والمرضى وجميع العاملين في المجال الصحي أن يتمتعوا بمهنية عالية وأخلاقيات قوية في ممارسة مهامهم الطبية. يشمل ذلك التزامهم بمعايير السلوك المهني والأخلاقي، واحترام خصوصية المرضى، والاستجابة لاحتياجاتهم بكل احترام وتفهم.
2. **الخبرة والتدريب:** يجب أن يكون لدى الأطباء والمرضى والموظفين الصحيين مستوى عالي من الخبرة والتدريب المهني لضمان تقديم الرعاية الصحية بأعلى مستويات الجودة. يشمل ذلك الحصول على التدريب المستمر والتحديث المهني لمواكبة التطورات الطبية والتكنولوجية.
3. **التواصل والتفاعل الإيجابي:** يجب أن يتفاعل الأطباء والمرضى والموظفون الصحيون بشكل إيجابي مع المرضى وأفراد الجمهور، وأن يبنوا علاقات تفاعلية قائمة على الثقة والاحترام. يسهم ذلك في تعزيز السمعة المهنية وبناء علاقات جيدة مع المرضى والمجتمع.
4. **التعاون والعمل الجماعي:** يجب أن يتمتع الأطباء والمرضى والموظفون الصحيون بالقدرة على العمل في بيئة تعاونية وجماعية، حيث يتبادلون المعرفة والخبرات ويسعون جميعاً نحو تحقيق أفضل النتائج للمرضى.
5. **الاحترافية في التعامل مع المواقف الصعبة:** يجب أن يتمتع الأطباء والمرضى بالاحترافية والهدوء في التعامل مع المواقف الصعبة أو الطارئة، مثل الحالات الطبية الحرجة أو الأخطاء الطبية المحتملة. يشمل ذلك القدرة على إدارة الضغوط بشكل فعال واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

#### المبحث الخامس:

##### تحليل مشكلات العلاقات العامة في المشافي الخاصة:

- نقص التواصل الفعال مع المرضى والجمهور.
- نقص التواصل الفعال مع المرضى والجمهور يمثل تحدياً كبيراً في بيئة الرعاية الصحية، حيث يمكن أن يؤدي إلى عدة مشكلات من بينها فقدان الثقة، وسوء الفهم، وتدهور جودة الرعاية الصحية. إليك بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى نقص التواصل الفعال مع المرضى والجمهور:

1. **ضغوط العمل:** قد يكون لدى الأطباء والمرضى والموظفين الصحيين جدول أعمال مزدحم ومسؤوليات كثيرة، مما يجعل من الصعب العثور على الوقت الكافي للتواصل الفعال مع المرضى والجمهور.
2. **انقطاع التواصل الداخلي:** في بعض الأحيان، يمكن أن يكون هناك نقص في التواصل بين مختلف الأقسام والفرق داخل المشفى، مما يؤدي إلى عدم انتقال المعلومات الهامة بشكل فعال إلى العاملين في المجال الصحي.

3. **قلة التدريب على الاتصال:** قد يفتقر بعض الأطباء والمرضى والموظفين الصحيين إلى التدريب الكافي على مهارات الاتصال الفعالة مع المرضى والجمهور، مما يؤدي إلى صعوبة في توجيه المعلومات وفهم الاحتياجات والمخاوف.

4. **التحديات اللغوية والثقافية:** قد يواجه العاملون في المجال الصحي تحديات في التواصل مع المرضى والجمهور الذين يتحدثون لغات مختلفة أو ينتمون إلى ثقافات مختلفة، مما يزيد من صعوبة فهم الرسائل ونقل المعلومات بشكل صحيح.

5. **قلة الوعي بأهمية التواصل:** قد لا يكون لدى بعض العاملين في المجال الصحي وعي كافٍ بأهمية التواصل الفعال مع المرضى والجمهور، مما يؤدي إلى إهمال هذا الجانب أو التركيز الأقل عليه.

للتغلب على هذه التحديات، يجب تعزيز ثقافة التواصل الفعال داخل المشافي وتوفير التدريب المستمر على مهارات الاتصال للعاملين في المجال الصحي. كما ينبغي تشجيع ودعم العاملين في المجال الصحي للتفاعل مع المرضى والجمهور بشكل أكثر فعالية واحتراماً، وتوفير الوقت الكافي للتواصل والاستماع إلى احتياجاتهم ومخاوفهم.

- التحديات الثقافية واللغوية في التواصل مع مجتمع متنوع.
- التحديات الثقافية واللغوية في التواصل مع مجتمع متنوع تعتبر عاملاً مهماً يؤثر على جودة الرعاية الصحية وفعالية التواصل بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى.
- التحديات التي قد تواجه العاملين في المجال الصحي:

1. **التحديات اللغوية:** قد يواجه العاملون في المجال الصحي صعوبة في التواصل مع المرضى الذين لا يتحدثون اللغة الرسمية للمنطقة. هذا يمكن أن يؤدي إلى فقدان التفاهم وتباطؤ في عمليات التشخيص والعلاج. بعض المشاكل اللغوية تشمل فقدان الترجمة اللغوية المتاحة، والمصطلحات الطبية الصعبة الترجمة.

2. **التحديات الثقافية:** الاختلافات الثقافية بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى يمكن أن تؤدي إلى انحيازات أو تفاهات غير صحيحة. قد تتعلق هذه التحديات بالعادات والتقاليد الثقافية المختلفة، والمعتقدات الدينية، والتفاهات الخاطئة حول الرعاية الصحية.

3. **نقص الوعي الثقافي:** قد يفتقر بعض العاملين في المجال الصحي إلى الوعي الثقافي الكافي حول الاحتياجات والمخاوف التي قد يواجهها المرضى من ثقافات مختلفة. يمكن أن يؤدي هذا النقص إلى تفاهات الفجوة الثقافية واللغوية.

4. **التفاهم المرتبط بالعمر والجنس:** قد يؤثر الفارق في العمر والجنس بين مقدمي الخدمات الصحية والمرضى على تفاعلهم معاً. يمكن أن يكون هناك تحدي في فهم احتياجات المرضى الشباب مقارنةً بالمرضى كبار السن، أو تحدي في التفاعل بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية من نفس الجنس.

للتغلب على هذه التحديات، يمكن تبني الإجراءات التالية:

- توفير خدمات الترجمة والتحرير للمرضى الذين لا يتحدثون اللغة الرسمية.
  - توفير التدريب المستمر للعاملين في المجال الصحي حول الوعي الثقافي واللغوي.
  - تشجيع التواصل الفعال والاحترام الثقافي بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية.
  - توفير الموارد الثقافية المناسبة للمرضى من مختلف الثقافات.
  - التواصل مع مجتمعات متنوعة لفهم احتياجاتهم وتحسين الخدمات الصحية المقدمة لهم.
- باختصار، التفاعل مع مجتمع متنوع يتطلب فهماً عميقاً للتحديات الثقافية واللغوية والعمل على تطبيق استراتيجيات لتخطي هذه التحديات من أجل تقديم رعاية صحية عالية الجودة للجميع.

#### • **التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة بشكل فعال وشفاف.**

التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة بشكل فعال وشفاف يعتبر أمراً حيوياً في مجال الرعاية الصحية، حيث يمكن أن يؤثر بشكل كبير على سمعة المؤسسة الصحية وثقة المرضى والمجتمع.

الخطوات الرئيسية التي يجب اتخاذها للتعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة بشكل فعال وشفاف:

1. **وضوح الرؤية والتخطيط الاستراتيجي:** يجب على المؤسسة الصحية وضع خطط استعداد للطوارئ والأزمات وتحديد المسؤوليات والإجراءات المطلوبة للتعامل معها بشكل فعال.
2. **التواصل الفعال والشفاف:** يجب أن يتم توجيه الاتصالات بشكل فعال وشفاف خلال الأزمات، بما في ذلك تقديم المعلومات الدقيقة والموثوقة وفي الوقت المناسب للموظفين والمرضى والجمهور.
3. **التحليل والتقييم السريع:** يجب أن يتم تحليل وتقييم الوضع بسرعة لفهم الأبعاد الكاملة للأزمة وتحديد الإجراءات اللازمة للتصدي لها.
4. **تنفيذ الخطط والتحكم في الأزمات:** يجب تنفيذ الخطط الطارئة واتخاذ الإجراءات الضرورية للتحكم في الأزمة وتقليل الآثار السلبية قدر الإمكان.

5. **تقديم الدعم والرعاية:** يجب تقديم الدعم النفسي والرعاية الصحية اللازمة للمرضى والعاملين في المجال الصحي الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالأزمة.
  6. **التقييم والتعلم من الخبرة:** بعد انتهاء الأزمة، يجب أن يتم إجراء تقييم شامل للتعلم من الخبرة وتحسين الإجراءات والخطط الطارئة للمرات القادمة.
  7. **التواصل المستمر بعد انتهاء الأزمة:** يجب أن يتواصل القيادات الصحية مع الموظفين والمرضى والجمهور بعد انتهاء الأزمة لتقديم التحديثات والمتابعة والتأكد من استعادة الثقة.
- من المهم أن يكون التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة في الرعاية الصحية مرناً ومبنيًا على التواصل المفتوح والشفاف، مما يساعد على تقليل التوتر وزيادة الثقة بين جميع الأطراف المعنية.

#### خاتمة:

يتضح أن العلاقات العامة تشكل عنصراً حيوياً في نجاح المؤسسات، خاصة في المجال الطبي مثل المشافي الخاصة. تسهم هذه العلاقات في بناء فهم متبادل وتواصل فعال بين المؤسسات وجمهورها، مما يعزز الثقة والتفاعل الإيجابي. ومع تطور التكنولوجيا وتغير الظروف الاجتماعية، يبقى تعزيز العلاقات العامة وتحسينها أمراً ضرورياً لضمان استمرارية المؤسسات وبناء سمعتها الإيجابية.

## الفهرس

|    |                     |
|----|---------------------|
| 2  | الشكر والتقدير      |
| 3  | الإهداء             |
| 4  | الملخص              |
| 4  | المقدمة             |
| 5  | مشكلة البحث         |
| 5  | أهمية البحث         |
| 5  | أهداف البحث         |
| 6  | نموذج وفرضيات البحث |
| 7  | الدراسات الميدانية  |
| 8  | المبحث الأول        |
| 9  | المبحث الثاني       |
| 10 | المبحث الثالث       |
| 12 | المبحث الرابع       |
| 14 | المبحث الخامس       |
| 18 | الخاتمة             |
|    |                     |
|    |                     |