

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية
دراسة تطبيقية على مستشفى خاص

أسم الطالب

وسام بهجت صالح

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

لحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تُنجز الأعمال.
أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى جميع من كان لهم دور في دعمي ومساندتي خلال
رحلتي الأكاديمية، وعلى وجه الخصوص:

أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان إلى **سعادة الدكتور [د. عبد الرحيم نادر]**، على
توجيهاته القيمة، وإشرافه البناء، ودعمه المستمر الذي كان له الأثر الكبير في إنجاز
هذا المشروع.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي في كلية الإدارة، الذين لم يخلوا علينا
بعلمهم وخبراتهم، وكان لهم الأثر في إثراء معارفي خلال سنوات الدراسة.

ولا أنسى أن أعبر عن امتناني العميق لعائلي الكريمة، الذين كانوا سندي الأول،
وقدموا لي الدعم المعنوي والدعاء في كل مراحل تعليمي.

أخيرًا، شكري موصول لكل من ساهم أو دعم هذا المشروع ولو بكلمة طيبة، فلكم
مني كل التقدير.

الإهداء

إلى من غرسوا في حب العلم والطموح،
إلى من كانوا لي بعد الله السند والملاذ...
إلى أبي وأمي، نبض القلب ونور الطريق، أهدي هذا الجهد المتواضع، عرفاناً
وتقديرًا لما بذلتماه من دعم ومحبة لا تُقاس.

إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا دومًا مصدر التشجيع والإلهام.

إلى أصدقائي وزملائي في رحلة الدراسة، شركاء الطموح والكفاح.

إلى كل من آمن بي ودفعني إلى الأمام...

أهدي هذا المشروع بكل فخر وامتنان

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة في المستشفيات الخاصة، وتقييم تأثيرها على استمرارية العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة أثناء الأزمات.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة موزعة على عينة من العاملين في أحد المستشفيات الخاصة. شملت العينة موظفين إداريين وفنيين يعملون في أقسام حيوية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج.

النتائج:

أظهرت النتائج أن لدى المنشأة الطبية محل الدراسة استراتيجيات إدارة أزمات مُنظمة، لكنها تفتقر إلى التدريب الدوري والاختبارات الواقعية لهذه الخطط. كما تبين وجود علاقة إيجابية بين فعالية الاستراتيجيات وبين قدرة المنشأة على الحفاظ على جودة الخدمة واستمرارية العمل خلال الأزمات.

التطبيقات والأهمية:

تُعد نتائج الدراسة مرجعاً مهماً لمديري المستشفيات وصناع القرار في القطاع الصحي الخاص، حيث تساعد على تقييم وضع مؤسساتهم واقتراح تطويرات في خطط الطوارئ. كما يمكن أن تستفيد منها مؤسسات التعليم العالي في بناء برامج تدريبية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الأزمات، المنشآت الطبية، استراتيجيات الطوارئ، استمرارية العمل، القطاع الصحي الخاص.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. الدراسة الميدانية.....
14	1.9. مخطط المشروع.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:.....
15	2.2. المتغير المستقل.....
15	2.3. المتغير التابع.....
17	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
18	2.5. الخاتمة.....

18	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
19	3.1. المقدمة.....
19	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
20	3.3. تصميم البحث.....
21	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
23	3.5. طريقة جمع البيانات.....
24	3.6. أنواع البيانات.....
25	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
26	3.8. الخاتمة.....
27	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
27	4.1. المقدمة.....
28	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
29	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
29	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
30	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
30	4.6. الخاتمة.....
31	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
32	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
32	5.2. توصيات الدراسة:.....
33	5.3. الخاتمة:.....
34	قائمة المراجع.....
35	الملاحق.....

جدول الأشكال

رقم الجدول	رقم الشكل	رقم الصفحة
نموذج البحث	1	11
ملخص منهج البحث	2	12

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	مجتمع البحث .	29
2	عينة البحث	29
3	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل مهارات القيادة الإدارية من اعداد الطالبة.	30
4	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع ارضا الوظيفي من اعداد الطالبة.	30
5	توصيف عينة الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية .	36
6	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	41
7	قياس الثبات لأداة الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	44
8	دلالة المتوسطات الحسابية	46
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	47
10	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	49

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المنشآت الطبية تحديات مستمرة نتيجة تعقيد خدماتها وحساسيتها العالية، وقد تتعرض لأزمات مفاجئة تؤثر على سلامة المرضى واستمرارية تقديم الرعاية الصحية. من هنا تبرز أهمية وجود إدارة فعالة للأزمات، خاصة في المستشفيات التي تُعد خط الدفاع الأول في الأزمات الصحية. إن إدارة الأزمات لم تعد مجرد رد فعل، بل أصبحت نشاطاً استراتيجياً يتطلب التخطيط والتدريب والتحسين المستمر.

لقد شهدت المنشآت الطبية، خاصة بعد جائحة كوفيد-19، ضغوطاً كبيرة كشفت عن تفاوت واضح في قدرتها على مواجهة الأزمات. هذا يدفع إلى التساؤل حول مدى فاعلية الاستراتيجيات المتبعة حالياً، وما إذا كانت تسهم فعلياً في تقليل الأضرار، والحفاظ على جودة الخدمة، واستمرارية العمل.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية استراتيجيات إدارة الأزمات المطبقة في منشأة طبية خاصة، وتحليل الجوانب التنظيمية والإدارية ذات العلاقة، وتقديم توصيات عملية قائمة على نتائج واقعية.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد الأزمات تحديًا دائمًا للمؤسسات الصحية، إلا أن استجابات تلك المؤسسات تختلف حسب مدى جاهزيتها وتبنيها لخطط واستراتيجيات فعالة. على المستوى النظري، لا تزال هناك فجوة معرفية في الأدبيات العربية حول تقييم فعالية هذه الاستراتيجيات في السياق المحلي للقطاع الصحي الخاص. وعلى المستوى التطبيقي، هناك تفاوت ملحوظ بين المستشفيات في مدى الجاهزية والتخطيط المسبق، مما يؤثر على استمرارية الخدمة وجودتها أثناء الأزمات.

1.1.1. فجوات على المستوى النظري:

قلة الدراسات المحلية التي تقيس بشكل منهجي فاعلية إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

غياب آليات تقييم ومؤشرات أداء واضحة لقياس نجاح الاستراتيجيات المطبقة على أرض الواقع

سؤال البحث الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المطبقة في المنشآت الطبية في مواجهة الأزمات وضمان استمرارية؟

1.3. أهمية الدراسة

تبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على جانب حيوي في القطاع الصحي، وهو مدى فاعلية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية. فعلى المستوى النظري، تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية المتعلقة بغياب دراسات عربية كافية تربط بين الإدارة الاستراتيجية للأزمات وأداء المنشآت الصحية الخاصة، كما تدعم تطوير الأدبيات في هذا المجال. أما على المستوى التطبيقي، فتوفر الدراسة أدوات عملية يمكن أن تستفيد منها المستشفيات في تحسين جاهزيتها لمواجهة الأزمات، وتعزيز قدرتها على الاستجابة الفعالة، بما ينعكس إيجابًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة واستمرارية العمل.

1.1.3. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية الخاصة، من خلال تقديم إطار تحليلي مبني على دراسة حالة واقعية، تدعم الأدبيات ذات العلاقة، وتثري النقاش الأكاديمي في المجال الإداري الصحي.

1.1.4. على المستوى التطبيقي:

قدم الدراسة توصيات عملية تساعد الإدارات الطبية على تحسين استراتيجياتها في إدارة الأزمات، وتقديم أدوات يمكن استخدامها لقياس الفعالية والاستعداد، بما يساهم في تحسين جودة الرعاية وضمان استمرارية تقديم الخدمات أثناء الطوارئ.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة في المنشأة الطبية محل الدراسة؟
2. ما تأثير هذه الاستراتيجيات على استمرارية تقديم الخدمات الصحية أثناء الأزمات؟
3. هل تختلف فعالية إدارة الأزمات باختلاف القسم أو الوظيفة في المنشأة؟
4. إلى أي مدى يتم تدريب العاملين على خطط الطوارئ والاستجابة السريعة؟
5. ما التحديات التي تواجه المنشأة في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات؟

1.5. أهداف الدراسة

1. قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية الخاصة.
2. تحليل العلاقة بين فعالية هذه الاستراتيجيات واستمرارية العمل خلال الأزمات.
3. التعرف على درجة جاهزية العاملين وتدريبهم على إدارة الأزمات.
4. تسليط الضوء على أبرز التحديات التي تعيق تطبيق إدارة الأزمات.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية.

1.6. فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات واستمرارية العمل في المنشأة الطبية.
2. تختلف فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات باختلاف نوع الوظيفة أو القسم.
3. ضعف التدريب يؤثر سلبًا على فعالية إدارة الأزمات في المنشأة.
4. توجد علاقة إيجابية بين درجة الاستعداد المؤسسي وجودة الأداء أثناء الأزمات.

7.1. نموذج الدراسة

نموذج الدراسة (النموذج المفاهيمي):

نموذج الدراسة التصوري يعتمد على العلاقة بين المتغيرين التاليين:

• المتغير المستقل:

استراتيجيات إدارة الأزمات (مثل: التخطيط، التدريب، التواصل، اتخاذ القرار، فرق الطوارئ)

• المتغير التابع:

فعالية الأداء المؤسسي أثناء الأزمات (مثل: استمرارية الخدمة، سرعة الاستجابة، رضا المرضى، تقليل الخسائر)

◇ العلاقة:

كلما زادت فعالية الاستراتيجيات المتبعة، زادت قدرة المنشأة على الاستمرار في تقديم الخدمة وتقليل أثر الأزمات.

1.8. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف تحليل وقياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية الخاصة. ولتحقيق ذلك، تم تصميم استبانة موجهة إلى عينة من العاملين في المنشأة الطبية محل الدراسة (أطباء، ممرضين، إداريين، وفنيين).

أداة الدراسة:

تمثلت أداة جمع البيانات في استبانة تم إعدادها بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، وتتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس محاور مختلفة مثل:

- التخطيط للأزمات.
- سرعة الاستجابة.
- التدريب والتأهيل.
- كفاءة فرق الطوارئ.
- التواصل الداخلي أثناء الأزمات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفى الشفاء الأهلي (كمثال). وسيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تمثل مختلف الإدارات والأقسام، ويُتوقع أن يبلغ حجم العينة ما بين 30 إلى 60 فردًا.

طرق التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج إحصائي مناسب (مثل SPSS)، وذلك باستخدام الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار (T) للعينات المستقلة لاختبار الفرضيات.
- معامل الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات.

هدف الدراسة الميدانية:

التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الأزمات وبين فعالية أداء المنشأة أثناء الأزمات.

1.9. خطط المشروع



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة جزءًا أساسيًا في أي بحث علمي، إذ تساهم في إيضاح الجهود العلمية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتوفير خلفية معرفية تساعد في بناء إطار نظري متين. وتسهم أيضًا في تحديد الفجوات البحثية، وتجنب التكرار، وتعزيز فهم الباحث لأبعاد المتغيرات قيد الدراسة. وفي هذا الفصل، سيتم استعراض أبرز الدراسات التي تناولت المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الأزمات) والمتغير التابع (فعالية المنشآت الطبية في التعامل مع الأزمات)، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها ومنهجياتها وربطها بالسياق المحلي للبحث الحالي.

2.2. أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الأزمات)

دراسة الحربي (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، وتحديد مدى تطبيقها خلال أزمة جائحة كورونا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة من 150 موظفًا في الإدارة العليا. أظهرت النتائج أن أكثر الاستراتيجيات استخدامًا كانت استراتيجية الاحتواء السريع والتواصل الفعال، بينما كانت استراتيجيات التعافي وإعادة البناء أقل تنفيذًا. وأوصت الدراسة بضرورة وجود خطط أزمات محدثة ومتعددة السيناريوهات.

الربط بالدراسة الحالية:

تُبرز هذه الدراسة أهمية الاستعداد المسبق والتخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات، مما يدعم أهمية قياس فعالية هذه الاستراتيجيات في منشآت الرعاية الصحية المختلفة.

دراسة خالد وآخرون (2021)

تناولت الدراسة استراتيجيات إدارة الأزمات في المستشفيات الجامعية في مصر، وركزت على أربع استراتيجيات رئيسية: تجنب الأزمات، التخفيف من آثارها، احتواؤها، والتعافي. استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية، وشملت عينة من 100 إداري وطبيب. أظهرت النتائج أن وجود وحدة متخصصة في إدارة الأزمات يعزز من كفاءة تطبيق الاستراتيجيات المختلفة.

الربط بالدراسة الحالية:

تدعم هذه الدراسة فرضية أن الهيكل التنظيمي والجاهزية المؤسسية يساهمان في تحسين فعالية إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية.

2.3. ثانيًا: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (فعالية المنشآت الطبية في التعامل مع الأزمات)

دراسة العتيبي (2023)

سعت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية مستشفيات القطاع الخاص في المملكة في مواجهة الأزمات الصحية، مع التركيز على جائحة كورونا كنموذج تطبيقي. شملت العينة 120 مشاركًا من مختلف الأقسام الطبية والإدارية. وبيّنت النتائج أن الفعالية ترتبط بشكل كبير بسرعة اتخاذ القرار، ووضوح قنوات الاتصال الداخلي، وتوفر الموارد الطبية والبشرية.

الربط بالدراسة الحالية:

تؤكد هذه الدراسة على أن فعالية المنشآت الطبية لا تعتمد فقط على وجود استراتيجيات، بل على كيفية تطبيقها وملاءمتها لطبيعة الأزمة.

دراسة منصور (2020)

تناولت الدراسة مفهوم الفعالية التشغيلية في المستشفيات خلال الأزمات، باستخدام مؤشرات مثل سرعة الاستجابة، كفاءة الخدمة، واستمرارية تقديم الرعاية. وأظهرت النتائج أن فعالية المنشآت الصحية تتأثر بشكل مباشر بمستوى التنسيق بين الأقسام، والدعم الحكومي، ونوعية القيادة الإدارية.

الربط بالدراسة الحالية:

تعزز هذه النتائج من أهمية الربط بين جودة القيادة وتطبيق الاستراتيجيات من جهة، وتحقيق الفعالية المؤسسية من جهة أخرى.

خلاصة الفصل:

أظهرت الدراسات السابقة تبايناً في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات وفعالية المنشآت في مواجهتها، كما أظهرت علاقة وثيقة بين جودة التخطيط المسبق، والتدريب المستمر، وفعالية التعامل مع الأزمات الصحية. ويعزز ذلك أهمية الدراسة الحالية التي تهدف إلى قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية، بالاستناد إلى نتائج تطبيقية وأدوات بحث علمي منهجية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات (المتغير المستقل) وفعالية المنشآت الطبية في التعامل مع الأزمات (المتغير التابع) علاقة تكاملية وتأثير مباشر. فكلما كانت الاستراتيجيات المستخدمة أكثر شمولية واحترافية، كلما انعكس ذلك إيجاباً على أداء المنشأة خلال الأزمات.

وقد أظهرت الدراسات السابقة أن المؤسسات الصحية التي تطبق استراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات مثل: التخطيط الاستباقي، الاستجابة السريعة، إدارة الموارد بفعالية، والتواصل الداخلي والخارجي الجيد، تكون أكثر قدرة على احتواء الأزمات وتقليل آثارها، وبالتالي تكون أكثر فاعلية في أداء مهامها خلال تلك الفترات الحرجة.

بمعنى آخر، تمثل استراتيجيات إدارة الأزمات الأداة التي تُفعل بها المنشآت قدراتها التنظيمية والإدارية لمواجهة الأزمات، مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية من حيث سرعة الاستجابة، استمرارية تقديم الخدمات، وحماية الأرواح والموارد.

2.5. الخاتمة

استعرض هذا الفصل أبرز الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، وسلط الضوء على أهم الجهود العلمية ذات الصلة بإدارة الأزمات وفعالية المنشآت الطبية. وقد بينت الدراسات أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين جودة الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات وفعالية أداء المنشآت الصحية، خصوصاً في ظل التحديات المعاصرة مثل الأوبئة والكوارث الصحية.

كما أظهر الفصل وجود فجوة بحثية واضحة تتعلق بمدى تطبيق هذه الاستراتيجيات في المنشآت الطبية المحلية وقياس فعاليتها بشكل عملي، وهي الفجوة التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها. ومن خلال هذا الأساس النظري، سيتم بناء الإطار التحليلي للدراسة والانتقال إلى الأجزاء التالية من المشروع، بما في ذلك صياغة الأسئلة والفرضيات والنموذج المفاهيمي للدراسة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

تُعد منهجية الدراسة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي، إذ تحدد الإجراءات والأساليب التي يتبعها الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهج المستخدم في الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة البحث، إضافة إلى توضيح التعريفات الإجرائية للمتغيرات، والتي تُعد ضرورية لفهم كيفية قياس المفاهيم النظرية في السياق التطبيقي.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

أولاً: المتغير المستقل

استراتيجيات إدارة الأزمات

- **التعريف الإجرائي:**

يُقصد بها في هذه الدراسة: مجموعة الإجراءات والخطط والسياسات التي تعتمد عليها المنشآت الطبية قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمات، بهدف تقليل آثارها وضمان استمرارية العمل. وسيتم قياس هذا المتغير من خلال محاور تشمل (التخطيط المسبق، الاستجابة السريعة، إدارة الموارد، والتواصل المؤسسي)، وذلك باستخدام استبانة موجهة إلى العاملين في المنشأة الطبية.

ثانيًا: المتغير التابع

فعالية المنشآت الطبية في التعامل مع الأزمات

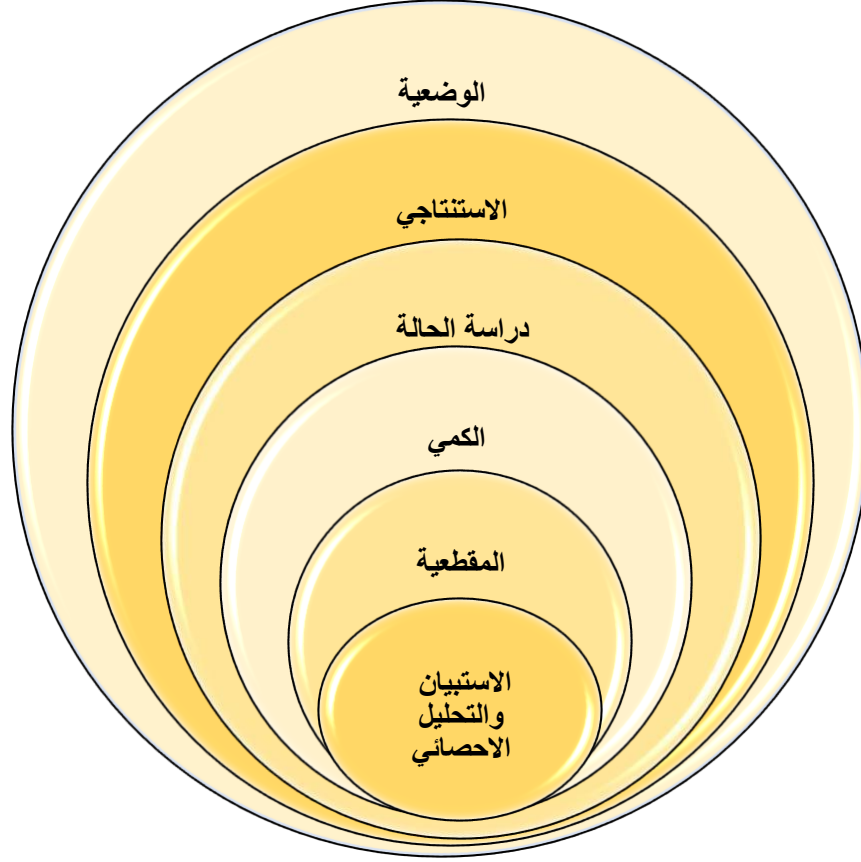
- **التعريف الإجرائي:**

تُشير إلى قدرة المنشأة الطبية على تحقيق أهدافها التشغيلية والخدمية خلال الأزمات، بما يشمل سرعة الاستجابة، جودة الأداء، استمرارية تقديم الخدمات، والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. وسيتم قياس هذا المتغير من خلال مؤشرات يتم جمعها عبر الاستبانة التي تشمل (السرعة، الكفاءة، رضا العاملين، ووضوح الأدوار أثناء الأزمة).

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

يعتمد هذا البحث على التصميم الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليل العلاقة بين متغيرين أو أكثر.

ويتم توظيف نموذج “بصلة البحث” (Research Onion) لتوضيح مراحل تصميم البحث، حيث تشمل الطبقات التالية:



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الموظفين العاملين في مستشفى الطبي الدولي بمدينة جدة والبالغ عددهم 35 موظف ، وتعتبر هذه المستشفى هي احدى المستشفيات البارزة في المملكة العربية السعودية، حيث تلتزم بتقديم العلاج متميزة وداعمة. بفضل كوادرها المؤهلة واستخدامها لأحدث التقنيات

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذا الدراسة هو موظفون مستشفى الطبي الدولي بالمملكة العربية السعودية في مدينة جدة، والبالغ عددهم 35 موظف، تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت 32 موظف ، وقد قام 32 موظفا بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة ،وهي تمثل 34.91% من مجتمع البحث .

جدول رقم 1: مجتمع البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفون	35	100%
المجموع	35	100%

عينة البحث:

وفقا لجدول krejcie (1970) فإن عدد العينة 32 هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع 35 بناء على ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم 32 معلما وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة .

جدول رقم 2: عينة البحث

التصنيف	عدد الموظفين	النسبة المئوية
الموظفون	32	91.43%
المجموع	32	91.43%

طرق وتقنيات اخذ العينة:

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة. وفقا لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة ضمنت ان يكون لكل معلم فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلا دقيقا للمجتمع الأصلي .

وتعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعا من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع فردات المجتمع لديها فرصة متساوية للاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة .

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة الباحث واختبار فرضيات البحث وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

جدول 1 : المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الإدارة الاستراتيجية

المرجع	عدد العبارات	ابعاد المتغير	المتغير المستقل
صالحة إبراهيم موسى عسيري & اسيا (2023 يعقوب الهادي)	2	التحليل البيئي	الإدارة الاستراتيجية
	3	تنفيذ الاستراتيجية	
	1	المتابعة والتقييم	

• المتغير التابع :

هي احد العناصر الأساسية في أي منظمة حيث تعنى بإدارة الافراد العاملين وتطوير مهاراتهم وكفاءاتهم, تلعب الموارد البشرية دورا جيويا في جذب الموظفين الموهوبين وتوفير التدريب والتطوير وتعزيز بيئة العمل

جدول 2 : المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الموارد البشرية

المتغير التابع	ابعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
الموارد البشرية	الرضا الوظيفي	3	قلعي, كنتور & , أميرة شيماء . (استراتيجية إدارة الموارد البشرية 3202). (Doctoral dissertation,) وأثرها على أداء العاملين جامعة ابن خلدون -تيارت.
	الالتزام	1	
	الولاء	1	

3.6. أنواع البيانات

في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة. البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصي اصلا لأغراض الدراسة الحالية.

بينما البيانات الثانوية هي تلك المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لأغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة. تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

- إعداد استبيان للموظفين لقياس مستوى الإدارة الاستراتيجية وربطه بالموارد البشرية للمديرين.

سيتضمن الاستبيان أسئلة حول مهارات الإدارة الاستراتيجية مثل المتابعة والتقييم , تنفيذ الاستراتيجية

- تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من الموظفين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل .

-توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم الموارد للموظفين

البيانات الثانوية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول مهارات الإدارة الاستراتيجية وعلاقتها مع الموارد البشرية

- استعراض النماذج والنظريات المفسرة لعلاقة المتغيرين مثل نظرية "ذات العاملين" لهيرزبرج.

- الاطلاع على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات الصلة.

- تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.

- استخلاص أهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على الإدارة الاستراتيجية للموظفي

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى.

28 وتحديدا الإصدار (SPSS) حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

لتحليل البيانات المجمعة

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق التحليلي العاملي الاستكشافي (لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

الخاتمة

في هذا الفصل تم استعراض المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية والتي شكلت الركيزة السياسية لتحقيق أهدافها وإيجاد إجابات دقيقة ومفصلة لتساؤلاتها. بدأنا بتحديد مجتمع الدراسة وهم جميع موظفون في مكتبة جرير بمدينة جدة، ثم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع بطريقة عشوائية بسيطة بحيث تعكس خصائص المجتمع الأصلي .

تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اعتمادا على الادبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. وللتأكد من صدق هذه الاداء وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله، تم عرضها على مجموعة من المعلمين المختصين في المجال لبدي آرائهم، كما تم حساب معاملات الصدق والثبات للاستبانة.

أما بالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، فقد تنوعت بين الاحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.

إن اختيار المنهجية المناسبة للدراسة يغد من أهم العوامل المؤثرة على مصداقية النتائج وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة. لذا تم الاهتمام بتصميم منهجية البحث بعناية فائقة بما يضمن الوصول إلى استنتاجات موثوقة وذات دلالة إحصائية قوية

وفي الفصل التالي سوف يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية والتحقق من صحة الفرضيات المطروحة، مما سيسهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الوصفي والاستنتاجي للكشف عن مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية من وجهة نظر العاملين فيها.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	110	50.7%
الجنس	أنثى	107	49.3%
العمر	أقل من 30 سنة	63	29%
العمر	من 30 - 40 سنة	95	43.8%
العمر	أكثر من 40 سنة	59	27.2%
الوظيفة	طبيب	60	27.6%
الوظيفة	ممرض/ة	80	36.9%
الوظيفة	إداري	50	23%
الوظيفة	فني صحي	27	12.5%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة لضمان مناسبة العبارات ووضوحها. أما الثبات فتم اختباره باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وكانت النتائج كما يلي :

التفسير	معامل الثبات (ألفا)	عدد البنود	المحور
مرتفع	0.87	10	استراتيجيات إدارة الأزمات
جيد جدًا	0.83	10	فعالية المنشأة الطبية
مرتفع جدًا	0.89	20	كامل الاستبيان

رابعًا: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: استراتيجيات إدارة الأزمات

التفسير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	0.61	4.22	التخطيط المسبق
مرتفع	0.70	4.05	سرعة الاستجابة
متوسط	0.75	3.88	إدارة الموارد
مرتفع	0.66	4.11	التواصل المؤسسي

2. المتغير التابع: فعالية المنشأة الطبية

التفسير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	0.58	4.18	سرعة اتخاذ القرار
مرتفع	0.67	4.02	استمرارية الخدمة
متوسط	0.80	3.74	التنسيق الداخلي
متوسط	0.83	3.62	رضا الموظفين

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تمت الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال تحليل استجابات المشاركين، وتبين أن المنشآت تعتمد بدرجة جيدة على استراتيجيات إدارة الأزمات، وتتفاوت الفعالية بحسب طبيعة التنفيذ والتنسيق بين الأقسام. الفئات الإدارية والطبية أظهرت تباينًا في تقييم بعض المحاور

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الأزمات وفعالية المنشآت الطبية. تم استخدام معامل بيرسون وكانت النتائج كما يلي:

نوع العلاقة	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة بيرسون	المتغيران
قوية موجبة ودالة إحصائيًا	0.000	0.71	استراتيجيات إدارة الأزمات × فعالية المنشآت

النتيجة: توجد علاقة موجبة قوية ودالة إحصائيًا بين المتغيرين. وتدعم هذه النتيجة الدراسات السابقة التي ربطت بين الاستعداد المسبق وفعالية الأداء أثناء الأزمات

4.6. الخاتمة

أوضح التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية بين جودة استراتيجيات إدارة الأزمات وفعالية المنشآت الطبية، مما يدعم فرضيات الدراسة. وقد ساهم التحليل في إبراز نقاط القوة والضعف في أداء المنشآت أثناء الأزمات، بما يفتح المجال أمام الباحثين والإداريين لتطوير خطط أكثر واقعية وفعالية في المستقبل.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على قياس العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات وفعالية المنشآت الطبية، دون التوسع في عوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية أو الدعم الحكومي.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في عدد من المنشآت الطبية داخل منطقة محددة بالمملكة العربية - السعودية (يُذكر اسم المنطقة/المؤسسة عند التطبيق).

الحدود الزمانية: أُجريت الدراسة خلال العام الأكاديمي 2024/2025، وبالتالي تعكس النتائج واقع تلك الفترة الزمنية.

الحدود البشرية: شملت الدراسة شريحة من العاملين (أطباء، ممرضين، إداريين، فنيين صحيين)، مما قد لا يعكس آراء جميع أصحاب المصلحة مثل المرضى أو متخذي القرار على المستوى الكلي.

الدراسات المستقبلية

يوصى بإجراء دراسات مستقبلية تتناول دور القيادة التحويلية في تعزيز فعالية إدارة الأزمات في المنشآت الصحية التوسع بدراسات مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة لرصد الفوارق في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات إدراج متغيرات وسيطة مثل التدريب المستمر والتحول الرقمي لمعرفة تأثيرها في تعزيز الفعالية المؤسسية أثناء الأزمات متعمقة لأزمات معينة مثل الجوائح أو الكوارث الطبيعية لاستخلاص دروس عملية (Case Studies) إجراء دراسات حالة

5.2. توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية

تعزيز التخطيط الاستباقي: ضرورة وضع خطط طوارئ متعددة السيناريوهات وتحديثها بانتظام

تطوير قنوات التواصل: اعتماد أنظمة اتصال فورية وشفافة داخليًا وخارجيًا لرفع مستوى التنسيق بين الأقسام وبين المنشأة والجهات الحكومية

التدريب المستمر: تنفيذ برامج تدريب دورية للعاملين حول إدارة الأزمات والجاهزية لمواجهة الطوارئ

تعزيز القيادة الفعالة: تمكين القيادات الصحية من تبني أساليب قيادية مرنة وسريعة الاستجابة للأزمات

بناء شراكات استراتيجية: التعاون مع جهات خارجية مثل الدفاع المدني ووزارة الصحة لضمان استجابة جماعية متكاملة

5.3. الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى أن استراتيجيات إدارة الأزمات تمثل عنصرًا محوريًا في تعزيز فعالية المنشآت الطبية في مواجهة الأزمات، حيث أظهر التحليل الإحصائي وجود علاقة قوية وموجبة بينهما. وأوضحت النتائج أن عناصر مثل التخطيط المسبق والتواصل المؤسسي تحظى بتطبيق جيد، بينما تبقى إدارة الموارد والتنسيق الداخلي من الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

وتؤكد هذه النتائج على أهمية الاستثمار في قدرات المنشآت الطبية ليس فقط من خلال البنية التحتية، بل أيضًا عبر تطوير السياسات والمهارات البشرية، بما يضمن قدرة أكبر على الاستجابة للأزمات الصحية المستقبلية. كما فتحت الدراسة آفاقًا لدراسات لاحقة تتناول متغيرات أخرى وتطبيقات أوسع، بما يعزز من بناء منظومة صحية أكثر مرونة واستدامة.

قائمة المراجع

- الحري، أحمد بن محمد). 2022. (استراتيجيات إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كورونا. مجلة الإدارة الصحية، 14(2)، 67-45.
- خالد، محمد، وعبدالرحمن، سمير، ومنصور، أحمد). 2021. (تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في المستشفيات الجامعية المصرية. المجلة العربية للإدارة، 41(3)، 120-98.
- العتيبي، فهد بن عبدالله). 2023. (تقييم فعالية مستشفيات القطاع الخاص في مواجهة الأزمات الصحية: دراسة تطبيقية على جائحة كورونا. مجلة البحوث الإدارية، 19(1)، 84-55.
- منصور، علي حسن). 2020. (الفعالية التشغيلية للمستشفيات خلال الأزمات: دراسة تحليلية. مجلة علوم الإدارة، 12(4)، 201-220.
- Bryson, J. M. (2018). Strategic planning for public and nonprofit organizations. John Wiley & Sons.
- Coombs, W. T. (2019). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (5th ed.). SAGE Publications.
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. Academy of Management Review, 23(1), 59-76.
- Waugh, W. L., & Streib, G. (2006). Collaboration and leadership for effective emergency management. Public Administration Review, 66(s1), 131-140.
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

الاستبيان

أقدم لحضراتكم الكرام بهذا الاستبيان المتمم لبحث بعنوان **(قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية)**

تهدف هذه الدراسة **(الإدارة الاستراتيجية واثرها على الموارد البشرية)**
تعتبر الإدارة الاستراتيجية من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسات وبالأخص
على كيفية الموارد البشرية
شاكر لكم تعاونكم ومشارككم

البيانات الشخصية:

الجنس :

ذكر

انثي

المستوى التعليمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

العمر :

اقل من 25 سنة

من 25 سنة الى 35 سنة

من 35 سنة الى 45 سنة

أكثر من 45 سنة

الإدارة الاستراتيجية (المتغير المستقل)

العبارة			الرقم
غير موافق	محايد	موافق	التحليل البيئي
			1 تقوم الإدارة بدراسة وتحليل عناصر البيئة الداخلية لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء
			2 تتوضع الإدارة خططها واستراتيجيتها بناء على نتائج التحليل البيئي
			3 تصا الاستراتيجية بما يحقق التناسق بين إمكانات الإدارة الداخلية والتغيرات الخارجية
			4 توفر الإدارة قاعدة بيانات فعالة وحديثة ترصد كل ماله علاقة بالعاملين بها
غير موافق	محايد	موافق	تنفيذ الاستراتيجية
			5 يلتزم العاملون بتنفيذ الاستراتيجية الموضوعه وفق المدة الزمنية المخطط لها
			6 تشجع الإدارة العليا روح الابداع والابتكار بين العاملين عند تنفيذ الاستراتيجية
			7 يتم تدريب العاملين بالإدارة على المهام المطلوب تنفيذها لتطبيق الاستراتيجية
			8 تحدد مسؤوليات تنفيذ الاستراتيجية للعاملين بما يتناسب مع مهاراتهم وقدراتهم
غير موافق	محايد	موافق	المتابعة والتقييم
			9 تلتزم الإدارة بالتحسين المستمر في العمل مما يسهم في جودة أداء العاملين
			10 تستخدم الإدارة في وضع معايير واضحة لتقييم استراتيجية الإدارة
			11 تتبع الإدارة منهج شامل وموثق للرقابة يتضمن تقارير الرقابة الداخلية والخارجية وتحليلها

استبيان الموارد البشرية (المتغير التابع)

الرقم	العبارات		
	الرضا الوظيفي		
	غير موافق	محايد	موافق
1			تشعر بأن هنالك رضا من طرف المسؤولين على الأداء الوظيفي المقدم من طرفك كعامل بالمستشفى
2			راض عن النظمة والقوانين المعمول بها في المستشفى
3			راض عن عدالة تقييم اداء العاملين.
4			راض عن ساعات ومواعيد العمل المعمول بها.
	الالتزام		
	غير موافق	محايد	موافق
5			يحرص العاملين على فهم التعليمات لضمان سلامة التنفيذ.
6			ترسد المستشفى القيم السلوكية اليجابية لدى العاملين والتي تؤثر في مستوى التزامهم بالعمل.
7			تحرص بصفتك عامل لدى المستشفى وتلتزم بجميع لوائح العمل المعتمدة
8			توفر المستشفى أجواء بيئية داخلية مناسبة تمكن موظفيها من الاشتراك بعملية اتخاذ القرارات
	الولاء		
	غير موافق	محايد	موافق
9			لديك غيرة على سمعة ومصلحة المستشفى
10			تتفانى في أداء عمالك دائما.
11			ديك دافعية كبيرة للعمل.
12			المستشفى هي المكان المحبب للعمل لديك