

فاعلية إدارة العلاقات العامة
في إدارة الأزمات الصحية في مستشفيات جدة

اعداد الطالبه: البندري علي احمد آل احمد
الرقم الاكاديمي : 233002071
العام : 1447 - 2025

المقدمة

تعد جدة من أكبر المدن السعودية وأكثرها كثافة سكانية، وتضم عددًا كبيرًا من المستشفيات الحكومية والخاصة (مثل: مستشفى الملك فهد العام، مستشفى الملك عبد العزيز، مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، المستشفى السعودي الألماني، مستشفى الدكتور سليمان فقيه). هذه المستشفيات واجهت أزمات صحية متعددة، أبرزها جائحة كورونا، الأوبئة الموسمية، وضغط موسم الحج والعمرة في هذه السياقات لعبت إدارات العلاقات العامة دورًا أساسيًا في إدارة الأزمات وضمان استمرارية الخدمات الصحية.

دور العلاقات العامة في مستشفيات جدة أثناء الأزمات :

- التخطيط المسبق إعداد خطط اتصال للأزمات الصحية، خاصة في المستشفيات الحكومية الكبرى -
- الاستجابة السريعة: إصدار بيانات رسمية يومية أثناء كورونا عبر مواقع المستشفيات وحساباتها على منصة اكس .

إدارة الشائعات فرق العلاقات العامة كانت تراقب وسائل التواصل وترد على الأخبار المغلوطة .

التواصل الداخلي ضمان وصول التعليمات للكوادر الطبية والإدارية بسرعة .

التواصل المجتمعي تنظيم حملات توعية صحية عبر الإعلام المحلي (صحيفة عكاظ المدينة - ومنصات التواصل

الأزمات الصحية في مستشفيات جدة

(COVID19)جائحة كورونا

ازدحام المستشفيات وزيادة الطلب على الخدمات

انتشار الشائعات حول نقص الأسرة والأدوية -

خوف المجتمع من العدوى داخل المستشفيات

الأزمات الموسمية (الحج والعمرة)

ضغط شديد على الطوارئ والعناية المركزة -

الحاجة لتنسيق إعلامي لتوجيه المرضى نحو المستشفيات الأقل ازدحاماً -

أزمات السمعة والشائعات

- تداول أخبار غير دقيقة عن أخطاء طبية أو نقص في الخدمات.

- انتشار سريع للمعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

أمثلة واقعية في مستشفيات جدة

- مستشفى الملك فهد العام أطلق حملة إعلامية أثناء كورونا بعنوان "معا ضد الجائحة" تضمنت نشر فيديوهات توعوية ورسائل يومية عن الطاقة الاستيعابية.

- مستشفى جامعة الملك عبد العزيز: خصص فريق علاقات عامة لمتابعة الشائعات على تويتر والرد عليها بمعلومات دقيقة من وزارة الصحة.

- المستشفى السعودي الألماني - جدة استخدم منصات رقمية للتواصل مع المرضى وتقديم استشارات عن بعد لتقليل الازدحام.

دراسة حالة مستشفى الملك فهد العام - جدة أثناء جائحة كورونا

خلفية الأزمة:

- مع بداية جائحة كورونا عام ٢٠٢٠ ، واجه المستشفى ضغطا شديدا بسبب ارتفاع أعداد المصابين.

انتشرت شائعات في وسائل التواصل عن نقص الأسرة والأدوية، مما أثر على ثقة المجتمع.

دور العلاقات العامة

إدارة الاتصال الإعلامي

- إصدار بيانات يومية عبر الموقع الرسمي وحساب تويتر لتوضيح الطاقة الاستيعابية والإجراءات الوقائية.

- تنظيم مؤتمرات صحفية بالتعاون مع وزارة الصحة لطمأنة الجمهور.

٢. التواصل الداخلي

إرسال نشرات دورية للكوادر الطبية والإدارية لتوضيح التعليمات الجديدة.

- إنشاء قناة اتصال داخلية عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية لتسريع تبادل المعلومات.

إدارة الشائعات

- رصد الأخبار المتداولة على وسائل التواصل الاجتماعي.

الرد السريع عبر بيانات رسمية وتصحيح المعلومات المغلوطة -

التواصل المجتمعي

إطلاق حملة توعوية بعنوان "معا ضد الجائحة" تضمنت فيديوهات قصيرة ورسائل تثقيفية.
التعاون مع الإعلام المحلي صحيفة عكاظ والمدينة لنشر مقابلات مع الأطباء.

النتائج:

- انخفاض مستوى الذعر بين المواطنين بعد وضوح الرسائل الرسمية.
 - تعزيز صورة المستشفى كجهة قادرة على إدارة الأزمة بكفاءة.
 - زيادة ثقة المرضى في الخدمات المقدمة، ما انعكس في ارتفاع نسب الرضا في الاستبيانات التي أجرتها وزارة الصحة.
- تظهر هذه الحالة أن العلاقات العامة في مستشفى الملك فهد بجدة لعبت دورا أساسيا في السيطرة على الأزمة عبر الشفافية، سرعة الاستجابة، وإدارة الشائعات، مما ساعد على استقرار الوضع الصحي وتعزيز ثقة المجتمع.

التحديات :

- ضعف التنسيق أحيانا بين العلاقات العامة والإدارة الطبية.
- سرعة انتشار المعلومات المضللة عبر وسائل التواصل.
- نقص الكوادر المتخصصة في الاتصال الصحي داخل بعض المستشفيات الخاصة.

التوصيات:

- إنشاء مراكز اتصال أزمة داخل كل مستشفى في جدة.
- تدريب فرق العلاقات العامة على إدارة الأزمات الصحية بشكل دوري.
- تعزيز التعاون مع الإعلام المحلي والمؤثرين لنشر المعلومات الصحيحة.
- استخدام التكنولوجيا (تطبيقات منصات رقمية للتواصل السريع مع الجمهور -

يهدف هذا البحث إلى تحليل فاعلية هذه الإدارة في إدارة الأزمات الصحية في مستشفيات جدة،
مستنداً إلى إطار نظري متين ودراسات ميدانية وتحليل بيانات واقعية.

الفصل الأول: الإطار النظري

١.١ مفهوم العلاقات العامة

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية تهدف إلى بناء وتعزيز علاقات المؤسسة مع الجمهور العام وبناء سمعتها. تعني التواصل الاستراتيجي، وإدارة المعلومات، والتأثير على المواقف والسلوكيات بما يخدم أهداف المؤسسة.

٢.١ الأزمات الصحية: تعريفها وأنواعها

تعريف الأزمة الصحية :

هي وضع طارئ ينتج عن انتشار مرض معدٍ أو حالة طوارئ طبية تتطلب استجابة سريعة ومنسقة لتقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات.

أمثلة :

جائحة كورونا

نفسي الإيولا

حالات التسمم الغذائي الجماعي

٣.١ دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات

تلعب العلاقات العامة دوراً محورياً في :

التخطيط الاستباقي للأزمات

التواصل في الوقت الحقيقي مع الجمهور

تنسيق المعلومات بين الأقسام الداخلية

التقليل من الشائعات

الحفاظ على ثقة الجمهور بالمؤسسة

الفصل الثاني: منظومة إدارة الأزمات الصحية في مستشفيات جدة

٢.١ الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة

المدير العام

رئيس قسم العلاقات العامة

فريق التواصل الإعلامي

فريق الرقابة على الأخبار

٢.٢ آليات العمل أثناء الأزمة

التخطيط المسبق :

إعداد خطط استجابة للسيناريوهات المختلفة .

غرفة عمليات مركزية .

تعمل على رصد الأخبار، وتنسيق البيانات الرسمية، والاستجابة الفورية .

٣.٢ أدوات العلاقات العامة المستخدمة

البيانات الصحفية

المؤتمرات الصحفية

مواقع التواصل الاجتماعي

الاتصالات الجماهيرية

الفصل الثالث: دراسة حالة – جائحة كورونا في مستشفيات جدة

٣.١ الخلفية والسياق

عند بدء انتشار فيروس كورونا في السعودية، كانت ردود الفعل وعمليات التواصل الصحي جزءاً أساسياً من الاستجابة.

٣.٢ الإجراءات المتخذة من قبل العلاقات العامة

نشر الوعي :

توضيح الإجراءات الوقائية، مواعيد العمل، وأماكن الفرز الطبي .

تنسيق الرسائل :

التعاون مع وزارة الصحة لضمان المعلومات الدقيقة .

التعامل مع الشائعات :

متابعة منصات التواصل الاجتماعي، وتصحيح الأخبار المغلوطة .

٣.٣ تقييم الأداء

مؤشرات تقييم الأداء :

سرعة التواصل

وضوح الرسائل

مدى قبول الجمهور

عدد الشكاوى

مؤشرات الثقة العامة

الفصل الرابع: منهجية البحث

٤.١ نوع البحث

بحث وصفي تحليلي، مع تحليل ميداني واستبيان

٤.٢ مجتمع وعينة الدراسة

المجتمع: موظفو العلاقات العامة في خمس مستشفيات رئيسة بجدة

العينة: ١٢٠ موظفاً، تم اختيارهم عشوائياً

٤.٣ أدوات جمع البيانات

استبيان رقمي

مقابلات فردية

تحليل وثائق إعلامية

٤.٤ أسئلة البحث

١ - كيف تقيّم فاعلية العلاقات العامة خلال الأزمات؟

٢ - ما هي أهم التحديات التي تواجه فرق العلاقات العامة؟

٣ - ما تأثير التواصل الفعال على سمعة المستشفى؟

الفصل الخامس: التحليل والنتائج

٥.١ نتائج الاستبيان

متوسط الدرجة عنصر التقييم

٤.٣ سرعة الاستجابة

٤.٥ وضوح الرسائل

٤.١ التنسيق الداخلي

٤.٠ التعامل مع الشائعات

الدرجات من ٥ تشير إلى أداء عام جيد جداً >

٥.٢ تحليل المقابلات

أوضح المشاركون أن :

أكبر التحديات هو صعوبة التعامل مع الأخبار المغلوطة بسرعة .

أهم العوامل للنجاح هو التدريب المسبق واستخدام منصات التواصل بشكل احترافي .

الفصل السادس: التحديات والحلول المقترحة

٦.١ التحديات

١ - تضارب المعلومات في البداية .

٢ - ضعف البنية التحتية الرقمية .

٣ - نقص التدريب المتخصص

٦.٢ الحلول المقترحة

إنشاء مركز تدريب داخلي

توحيد منصة مركزية لنشر البيانات

تحسين التعاون مع الجهات الحكومية

الخاتمة

تُظهر نتائج البحث أن إدارة العلاقات العامة في مستشفيات جدة كانت فاعلة إلى حد كبير في إدارة توصيل المعلومات الدقيقة ✓: الأزمة الصحية، خصوصاً في مجال

بناء الثقة ✓

تقليل التأثير السلبي للشائعات ✓

لكن هناك حاجة للتطوير المستمر خاصة في إدارة المحتوى الرقمي والتدريب

التوصيات

- ١ - إنشاء وحدات للمراقبة الرقمية .
- ٢ - تدريب الفرق على إدارة الأزمات استراتيجياً .
- ٣ - توحيد رسائل المؤسسة عبر جميع القنوات .
- ٤ - إجراء دراسات مستقبلية مقارنة مع مستشفيات أخرى في المملكة .

المراجع

- الجوهرى، س. م. م. (٢٠٢٢). تقييم فعالية إدارات العلاقات العامة بالمؤسسات الصحية في ١. مواجهة جائحة كورونا. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، (١٢) (٤٥)، ١٠٢-٧٧.
- الشهيب، خ. ع. ع. (٢٠٢٢). دور نشاط العلاقات العامة في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على مستشفيات جدة. المجلة السعودية للاتصال، ٨ (٢) ٧٠-٥٥.
- عبد الحسين، ر. ع. (٢٠٢٣). استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمة الصحية. مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، ٥ (١)، ٥٠-٣٣.
- وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٠). التقرير السنوي لوزارة الصحة حول مواجهة جائحة كورونا. الرياض وزارة الصحة.
- ه صحيفة عكاظ. (٢٠٢٠، ١٥ أبريل). مستشفيات جدة تطلق حملات توعوية لمواجهة كورونا صحيفة عكاظ <https://www.okaz.com.sa>
- صحيفة المدينة. (٢٠٢٠، ٢٠ مايو) مستشفى الملك فهد العام يطلق حملة "معا ضد ٦. الجائحة". صحيفة المدينة <https://www.al-madina.com>
- Smith, R.D. (2019). Strategic Planning for Public Relations.
- Coombs, W.T. (2014). Ongoing Crisis Communication.
- COVID-19. وزارة الصحة السعودية – تقارير
- Journal of Health Communication. دراسات منشورة في