

آثر التواصل الفعال على تحقيق أهداف منشأة صحيه في المدينة المنوره في المملكة العربيه السعوديه

أسم الطالب

منال ابوبكر سامبا.

2021205575

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

2. 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 تعقيده. 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
3. يمكن أن يزيد من الثقة بالنفس والإنجاز الشخصي
4. يتم استخدام عملية تحقيق الأهداف بجميع القطاعات ومنه القطاع الصحي حيث ان التواصل الفعال الإداري الفعال بين الافراد داخل المنظمه يضمن سير العمل وتحقيق اهداف المنظمه
5. يسهل نقل المعلومات ويعزز التفاهم ويحفز الموظفين ويدعم عملية اتخاذ القرار ويمكن ان تحسن النتائج الصحيه لدى المرضى قال باحث الدراحت الدراسات العليا بالجامعة العربية الامريكيه (سامر الشريقيه) 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
6. 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 الإدارة 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 الإداري والتواصل التنظيمي فاعليته في تطوير أجهزة العلاقات العامه وانعكاسه على أدائهم الوظيفي وكم شهدنا من حالات كوارث عالمية ان اكثر المنشآت و الدول لم تصمد امام الجائحه صحيا وانسانيا بينما صمدت المملكه العربيه السعوديه 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 بفيروس كورونا كان أداء مميزاً،
7. تحدث الباحثون عن التواصل الفعال يحسن من النتائج الصحيه تحدثوا عن التواصل كفرق ومجموعات واقسام ولكن هناك فرق كبير بين التواصل كمجموعه والتوصل كمنظمه لتحسين جميع اهداف وجودة ورؤى المنظمه 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 المنشاه
- 8.

9. 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 يهمهم في كون إدارة تلك المنشئه وجيده وفعالها بينما لم يتحقق سوا النصف فقط من الاهداف المعنيه عند وضع خطه بدء المشروع ليتوقعوا عن بذل الجهد فيما لا يراه المرضى وولا يستطيع فهمهم 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 بجلّحة 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
11. التكنولوجيا لتسهيل تبادل المعلومات وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والصريح داخل المنشأه هو أكثر مایؤثر علیه هو نقص التدريب والتطوير المهني البيروقراطية والتسلسل الإداري
12. الإداري
13. الى اي مدى يمكن ان يؤثر التواصل الإداري الفعّال في المنشآت الصحية و كيف يعتبر أمراً حیوياً لتحقيق أهدافها المتعددة. تحسين جودة الرعاية الصحية: من خلال التواصل الفعّال بين الطاقم الطبي والإداري، يتم ضمان تقديم رعايه صحيه عاليه الجودة للمرضى. يساهم هذا التواصل في تبادل المعلومات الحيويه حول حالة المرضى، مما يساعد في تقديم العلاج المناسب في الوقت المناسب
14. 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
15. 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
16. 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
17. تحقيق الأهداف الاستراتيجية: يساعد التواصل الجيد في موازنة جميع الأفراد مع رؤية وأهداف المنشأة الصحية، مما يسهل تحقيق الأهداف الاستراتيجية مثل تحسين الخدمات، وتوسيع نطاق .الرعاية وزيادة رضا المرضى
18. حل المشكلات بسرعة: يتيح التواصل الإداري الفعّال القدرة على كشف المشكلات والتعامل .معها بسرعة، مما يقلل من تأثيرها السلبي على سير العمل
19. تعزيز التعاون بين الفرق: يدعم التواصل الجيد التعاون بين الفرق الطبية والإدارية، مما يسهل تنفيذ الخطط العلاجية والتشغيلية بفعالية وكفاءة
20. دعم التعليم والتدريب المستمر: يسهل التواصل الجيد تنظيم برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين، مما يعزز من مهاراتهم وقدراتهم في تقديم رعاية صحية أفضل
21. بشكل عام، التواصل الإداري الفعّال هو العمود الفقري الذي يدعم جميع الأنشطة والعمليات داخل المنشآت الصحية، مما يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهدافها وتحسين

21.1. مشكلة الدراسة

:

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 الرعايه الصحيه الجيده هي كل أهداف المنشأة ما يظنه بعض المنشآت ان التواصل الفعال الجيد بين فرق العمل والتواصل بين مقدمي الخدمات والمرضى مما ينتج رضا عالي ورعايه صحيه جيده هو كلما يهم في كون إدارة تلك المنشئه جيده وفعاله 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 الصحيه بتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين التواصل مثل تدريب الموظفين و استخدام التكنولوجيا لتسهيل تبادل المعلومات وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والصريح داخل المنشأه المعنيه ان جميع الموظفين دون استثناء مرتبطين بشكل مباشر أو غير مباشر بأهداف المنظمة، وذلك من خلال توضيح مسؤوليّة كلّ موظف، والمتمثّلة بهدف فرعي عليه تحقيقه باستخدامه للصلاحيّات المخوّلة بها لتحقيق هدف المنظمة العام. يعزز نظام الاتصالات الاداريه التواصل

بين الأفراد والأقسام بالمنظمة . بفضل هذا التواصل الفعّال، 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 الصحيه والمستشفيات الحكوميه والخاصه بالسعوديه هو سبب تحقيق أهدافها بالكامل بسبب أنظمه الاتصالات الاداريه الفعاله لديها

هل يؤثر التواصل الإداري الفعال بالمجمعات الصحيه على تحقيق أهدافها وهل الرعاية الجيده هيا كل ماتكتفي به المنشآت الصحيه من أهداف

21.2. أهمية الدراسة

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 وأمنة. 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 يساهم أيضاً في تحسين جودة الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى وتحقيق الأهداف الصحية العامة

21.3. أسئلة الدراسة

أسئلة البحث الفرعية

- 1.: ما هو تعريف التواصل الفعال في سياق المنشآت الصحية ؟
 - كيف يمكن قياس فعالية التواصل في المنشأة الصحية
 - ما هي معايير التواصل الفعال
- 2.: ما هي الأدوات والاستراتيجيات المستخدمة لتعزيز التواصل الفعال في المنشآت الصحية ؟
 - ما هي الأدوات التقنية المستخدمة في تحسين التواصل بين الموظفين
 - كيف يمكن للتدريب المستمر أن يعزز التواصل الفعال
- 3: كيف يؤثر التواصل الفعال على رضا المرضى في المنشآت الصحية ؟
 - هل هناك علاقة بين جودة التواصل ورضا المرضى
 - ما هي العوامل التي تساهم في تحسين تجربة المرضى من خلال التواصل الفعال
4. ما هو دور القادة والإدارة في تعزيز التواصل الفعال داخل المنشآت الصحية ؟
 - ما هي المهارات القيادية المطلوبة لتعزيز التواصل الفعال
 - كيف يمكن للإدارة أن تخلق بيئة تشجع على التواصل المفتوح والفعال؟

21.4. أهداف الدراسة.

- 1 تحديد مفهوم التواصل الفعال .تعريف التواصل في السياق المنشآت الصحية. ؟
 - .تعريف التواصل الفعال في سياق المنشآت الصحية
 - .توضيح أهمية التواصل الفعال في تحسين الأداء العام للمنشأة الصحية
- 2 : تحليل الأدوات والاستراتيجيات ؟
 - .استعراض الأدوات والتقنيات المستخدمة لتعزيز التواصل داخل المنشآت الصحية
 - .تقييم فعالية هذه الأدوات في تحسين التواصل بين الموظفين
- 3 : دراسة تأثير التواصل الفعال على رضا المرضى ؟
 - .تحليل العلاقة بين جودة التواصل ورضا المرضى
 - .قياس تأثير التواصل الفعال على تجربة المرضى داخل المنشأة الصحية
- 4 :تقييم دور القيادة في تعزيز التواصل الفعال ؟
 - .دراسة دور الإدارة والقادة في تحسين التواصل داخل المنشأة
 - .تحديد المهارات القيادية المطلوبة لتعزيز التواصل الفعال بين الموظفين

21.5. فرضيات الدراسة 1H الفرضية الرئيسية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتواصل الفعال لتحقيق أهداف منشآت صحية

Ha: تعريف التواصل الفعال .التواصل الفعال في المنشآت الصحية يتميز بالوضوح والشفافية وسرعة
لتحسين الأداء العام للمنشأة.

Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تأثير الأدوات والتقنيات
استخدام أدوات وتقنيات متقدمة لتحسين التواصل يعزز من فعالية التواصل بين الموظفين ويسهم في تحقيق
أهداف المنشأة الصحية.

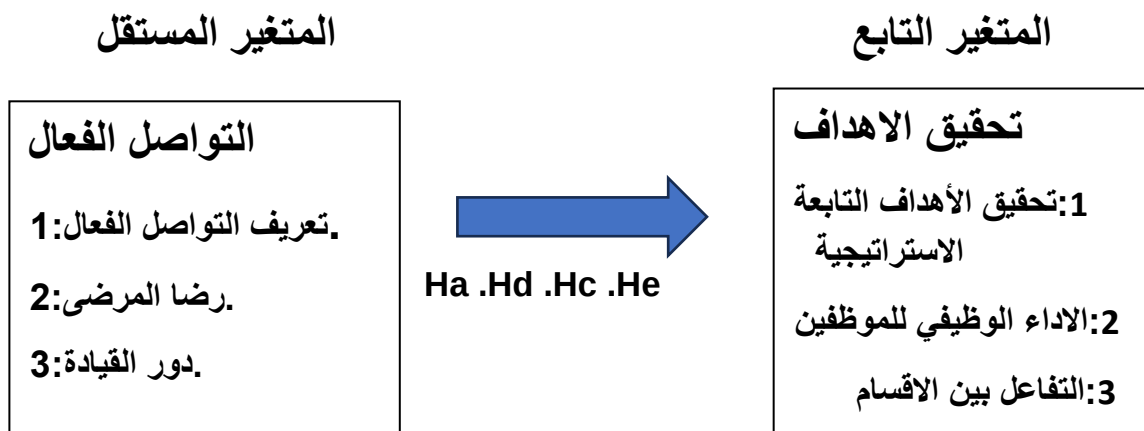
Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لرضا المرضى

جودة التواصل الفعال تؤدي إلى زيادة رضا المرضى وتحسين تجربتهم داخل المنشأة الصحي

He: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لدور القيادة

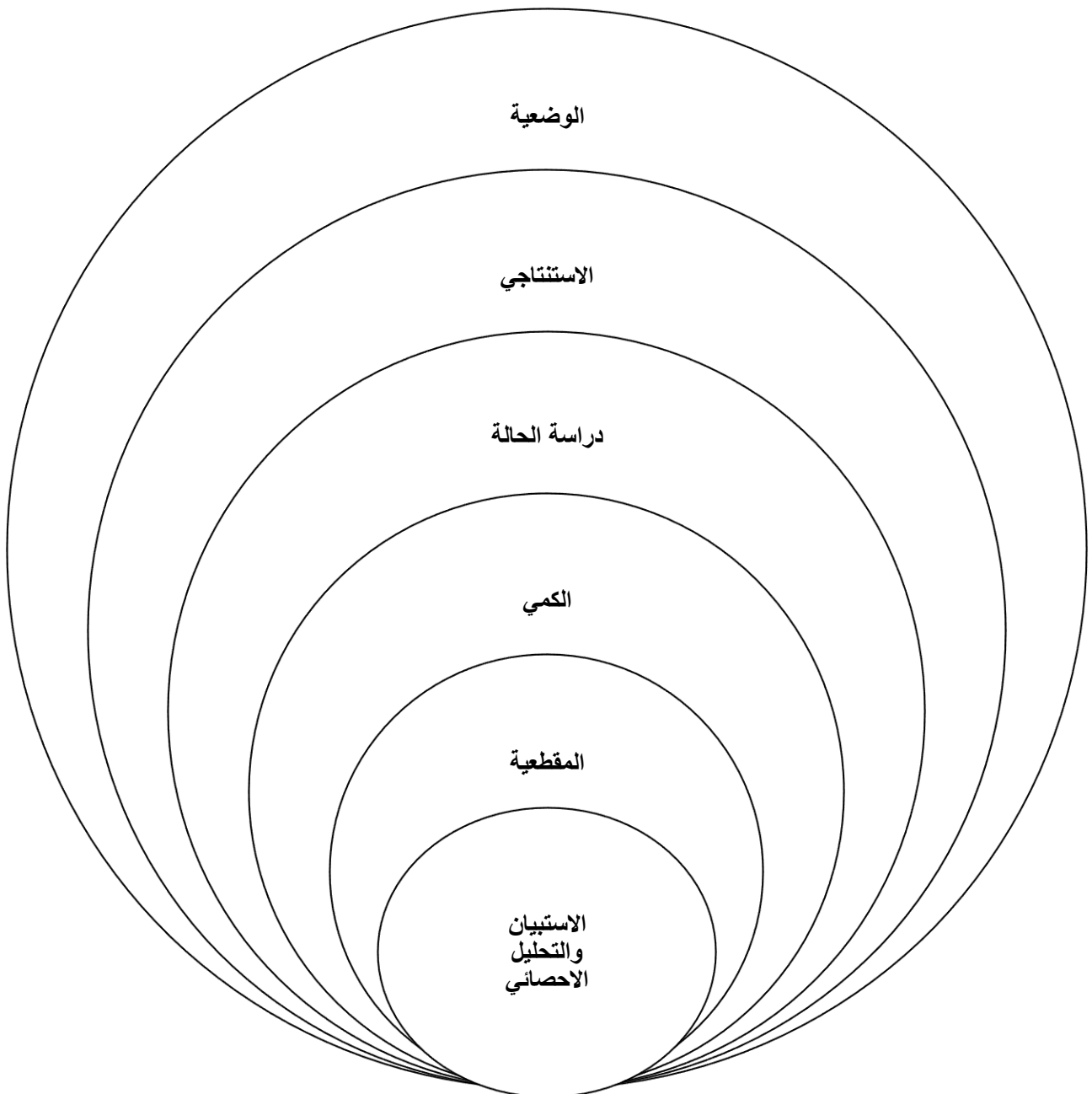
القيادة الفعالة التي تتبنى استراتيجيات واضحة لتعزيز التواصل تسهم بشكل كبير في تحسين التواصل بين
الموظفين داخل المنشأة الصحية

21.6. نموذج الدراسة



21.7. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.
منهج البحث: الاستنتاجي.
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
نوع البحث: الكمي.
الأفق الزمني: المقطعية.
التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



21.8. الدراسة الميدانية

تم استناد بحثي من مجمع الوقاية الطبي هو أحد المنشآت الصحية البارزة في المدينة المنورة، ويقدم مجموعة واسعة من الخدمات الطبية للمجتمع المحلي. يهدف المجمع إلى تقديم رعاية صحية عالية الجودة من خلال توفير خدمات طبية متكاملة وشاملة تغطي معظم التخصصات الطبية وتعمل كمنظومة متكاملة لتقدم العيادات الخارجية وخدمات الطوارئ والتحاليل المخبرية والأشعة والتصوير الطبي لاقيم هذه المنظومة لقياس جودة التواصل بين الكوادر الطبية والإدارية ومدى أهمية التواصل الإداري وهل يا ترى سيخدم ابعاد البحث المتكاملة لدراستي بتاثير التواصل الفعال على الرضا المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة وتحليل التحديات والعقبات التي تواجه التواصل الفعال داخل المجمع بجمعي للبيانات والمقابلات ومراجعة السجلات وتحليل البيانات لحدد بذلك نقاط القوة في التواصل داخل المجمع بعمل تحليل (SMART) وتحديد التحديات والتوصيات لتحسين عملية التواصل ولاكتشاف الفجوات في بيئات العمل المعاصرة وإلقاء الضوء عليها لنشر الوعي بالكثير من الممارسات التي قد تستهلك عمليات بسيطة لفعاليخ مستدامة للقطاعات والمنشآت الصحية التي تقد تقدم نقلة نوعيه وعي للاكثر من ممارستها داخل المجمع الإداري وبداخل قد يعد التواصل الفعال داخل مجمع الوقايه الطبي عاملا حاسما في تحقيق جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى. من خلال تحسين استراتيجيات التواصل وتجاوز التحديات القائمة يمكن للمجمع تحقيق أهدافه الاستراتيجية وتقديم خدمات طبية متميزة للمجتمع.

21.9. مخطط المشروع المقترح

	الفصل الأول: المقدمة
	الفصل الثاني: الإطار النظري
	الفصل الدراسي الثالث: منهجية البحث
	الفصل الرابع: التحليل الأحصائي
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

22. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

22.1. المقدمة:

22.2. المتغير المستقل

22.3. المتغير التابع

22.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

22.5. الخاتمة

قائمة المراجع

راجع:

- 1: فاطمه دردري&امال زرفاوي نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر المعاصر جامعهمحمد خضير مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية المجلد/٧ العدد٢ /) ديسمبر ٢٠٢١ (ص ١٢٧- ١٤٢
- 2: عبدالملك بن عبدالعزيز الشلهوب الأستاذ بقسم الإعلام. جامعهم الملك سعود المجله العربيه لبحوث الإعلام المجلد ٢٠٢٠ العدد ٣٠ -الرقم المسلسل للعدد ٣٠ ستمبر ٢٠٢٠:
- 3:مجلة بريمر سنتر في المملكة المتحدة يوليو ٢٠٢٢
- 4: سامر شرقيه رقم مقاله: ٨٨٨ (٢٣ BMCأبحاث الخدمات الصحيه ٢٠٢٣
- 5: مجمع وقاية الطبي .المدينة المنوره المملكه العربيه السعوديه

<https://weqayah.sa>