

أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين
بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

إعداد الباحث/

ماجد سعيد مسعود آل مهدي

الرقم الجامعي /243000998

إشراف/

د. اسماء ابو عنزة

العام الدراسي:

2025



الفصل الأول الإطار العام للدراسة

أصبح موضوع التخطيط الاستراتيجي من أبرز وأهم الموضوعات التي تهتم وتنشغل بها الدول في الوقت الحاضر على الصعيدين الوطني والدولي، خاصة بعد أن زادت مخاطر حدوث الازمات والكوارث الصحية وتنوعها، وأصبحت كل الدول بلا استثناء عرضة لأن تكون مسرحا لوقوع أزمات وكوارث صحية على أراضيها. حيث تتسم مخاطر الازمات والكوارث بكونها عابرة للحدود الوطنية وان عدم وعي المؤسسات الصحية للكثير من معايير وضوابط وإجراءات الوقاية الحديثة والتي تتعلق بثقافة السلامة العامة وبالتحديد فيما يخص الازمات والكوارث الصحية مما يجعلها مستهدفة وغير مستعدة للمواجهة وتتعامل برد الفعل وليس بالفعل مما يفرض على تلك المؤسسات وضع الخطط الاستراتيجية المناسبة (القحطاني، 2019).

وان عملية التخطيط الاستراتيجي هو عملية تخطيط طويلة الاجل من اجل تنظيم الجهود المختلفة للعديد من الأطراف العاملة في تلك المؤسسات للوصول الي تحقيق الأهداف المخطط لها او لإعداد خطط لمواجهة الازمات المستقبلية ولا يتم ذلك الا من خلال الاستثمار طويل الاجل في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات من خلال حصولهم على التدريب والتأهيل اللازم لكي يكونوا مؤهلين للتصدي لكافة أنواع الازمات المستقبلية التي يمكن ان تحدث مثل الأوبئة او الكوارث ويمكن القول بان عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ما هي الا صورة ذهنية للمستقبل تحدد ما هي الإجراءات المطلوبة لإدارة الازمة وبناء عليها وما تتطلبه من الاستعداد للتدريب والتأهيل للكوادر البشرية

والطبية العاملة في المؤسسات الصحية لكي تكون مستعدة للتصدي لتلك التحديات المستقبلية واجتياز تلك الازمات بأعلى مستوى من الأداء والمهنية (الشوابكة، 2018).

يرتكز العمل في المؤسسات الصحية الحكومية في المقام الأول علي تطوير أداء العاملين لمواجهة تحديات وطبيعة العمل المهمة المكلفين بها وتتعد سبيل تطوير هذا الأداء ومن الوسائل المساعدة الرئيسية في تحسين وتطوير الأداء العاملين في تلك المؤسسات الصحية هو التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية وأثره الفعال ودوره الموجهة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين (مداس، 2021).

ومما لا شك فيه ان التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية هو أداة مهمة من اجل التعلم والتطور في المؤسسات الصحية الحكومية من اجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة ومستوى جودتها وأيضا أسلوب الخدمات المقدمة للمجتمع من خلال كوادر مؤهلة ومدربه وقادرة على الإنجاز والتعلم من اجل تحسين وتطوير الأداء للعاملين وللمؤسسة ككل ونظرا لما نعيشه اليوم من تطورات تقنية وتكنولوجية في نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية المتخصصة لمواجهة الازمات والكوارث الصحية (صالح، 2018).

ولا يعد امتلاك التقنية الحديثة هو المقياس لنجاح المنظمة، ففي مجال الخدمات الصحية لا يجوز قياس تطورها بالتوسع في المرافق العلاجية والصحية، وبإمدادها بالأجهزة والمستلزمات الحديثة فقط بل يستكمل ذلك بمستوى الأداء البشري للأطباء والفنيين والفرق الطبية المساعدة، ويظهر ذلك كمخرج أساسي من مخرجات التدريب والتعليم الطبي المستمر من خلال برامجها الفعالة. فكان لازما على تلك المؤسسات مجاراة

هذا التطور واستغلاله في عمليات التخطيط الاستراتيجي خصوصا في ظل الازمات والكوارث الصحية وما له من أثر فعال على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

2/1 مشكلة البحث:

إن جوهر مشكلة البحث الحالي تتمحور حول التخطيط الاستراتيجي لإدارة الازمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمؤسسات الصحية باعتبار التخطيط وسيلة وليس غاية فرؤية بلا عمل مجرد حلم، وعمل بلا رؤية مضيعة للوقت، ولكن رؤية تعمل على تحقق الأهداف وتعتبر الازمات هي السمة الرئيسية والبارزة على الساحة في عصرنا الحالي وتتعرض لها كافة المؤسسات بكل اشكالها وانواعها الاقتصادية والتجارية والصناعية ولا نستثني منها المؤسسات الصحية بكل تأكيد وكانت من أبرز تلك الازمات هي ازمة كوفيد19 ومن هذا المنطلق كانت من ضمن اوليات المؤسسات الصحية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية نتيجة لما تواجهه اثناء تلك الازمات من تزايد اعداد المواطنين الطالبين للخدمات الصحية في وقت قصير ومحدد وواجب تلك المستشفيات الاستعداد لاحتواء تلك الازمات وعدم خروجها عن السيطرة وأيضا توفير الخدمة الطبية اللازمة باعلي مستويات الجودة المعتمدة مما استوجب عملية تخطيط استراتيجي تستهدف عملية تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بتلك المستشفيات وحصولهم علي عملية التأهيل والتدريب الكافي فكان لابد من تحسين الخدمات المقدمة

وتطويرها بشكل دائم ومستمر واستخدام كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في مجال

التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة وضمان حصول العاملين بكافة تخصصاتهم على التدريب والتأهيل

اللازم ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

"أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية)

على أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية".

3/1 أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من خلال الأهمية التي يحتلها التخطيط الاستراتيجي للحد من مخاطر الأزمات

والكوارث الصحية فالتخطيط لمعالجة مسببات الكوارث، بدلا من الاكتفاء بالاستجابة والتصدي لها بعد

وقوعها، كفيلة بتخفيض الأعباء المتكررة من الآثار التدميرية للكوارث والأزمات والتي تشمل الأرواح والبنى

التحتية والموارد الطبيعية. يمكن إيضاح أهمية الدراسة الي أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

1/3/1 الأهمية النظرية:

1- تنبع أهمية الدراسة من كون عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية أداة

مهمة من أدوات نجاح المؤسسات الصحية

2- تعتبر عملية التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات هي متطلب رئيسي بمستشفيات القطاع الحكومي

3- اهمية مساهمة البحث في اظهار الدور الإيجابي للتخطيط في إدارة الأزمات والكوارث الصحية في

بيان دوره الإيجابي على تطوير وتحسين الأداء للعاملين

2/3/1 الأهمية التطبيقية:

1- أهمية مشاركة العاملين في عمليات التخطيط الاستراتيجي وضرورة اطلاعهم على الرؤيا والرسالة

والاهداف المراد تحقيقها نظرا لأهمية ذلك في عملية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين

بمستشفيات القطاع الحكومي في ادارة الازمات والكوارث

2- أهمية ربط مخرجات عمليات التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات والكوارث الصحية بصورة أكثر

شمولية بنتائج الخاصة بتحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها وما تحقق من نجاح لتلك الخطط

3- بيان الأثر الإيجابي المتمثل في كفاءة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفيات القطاع الحكومي

في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

4/1 اهداف البحث:

تمثل هدف الدراسة الرئيسي في "بيان أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية

بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة

الدمام بالمملكة العربية السعودية". ويمكن تحديد اهداف البحث الفرعية في النقاط التالية كما يلي:

(1) ايضاح لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

(2) إيضاح علاقة أهمية التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء

العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

(3) بيان مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء

العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

5/1 أسئلة البحث الفرعية:

(1) ما أثر الرؤية للتخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

(2) ما علاقة أهمية التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء

العاملين بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

(3) ما مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

6/1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يمكن تحديد الفرضية الرئيسية للدراسة من خلال "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأثر التخطيط

الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية بأبعاده (الرؤية والرسالة والكفاءة والفاعلية) على أداء

العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق عدد من الفرضيات الفرعية تتمثل فيما يلي:

الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرؤية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث

الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور رسالة التخطيط الاستراتيجي كأحد مراحل إدارة

الأزمات والكوارث الصحية وبين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة

العربية السعودية.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية يوضح مدى كفاءة وفاعلية التخطيط الاستراتيجي

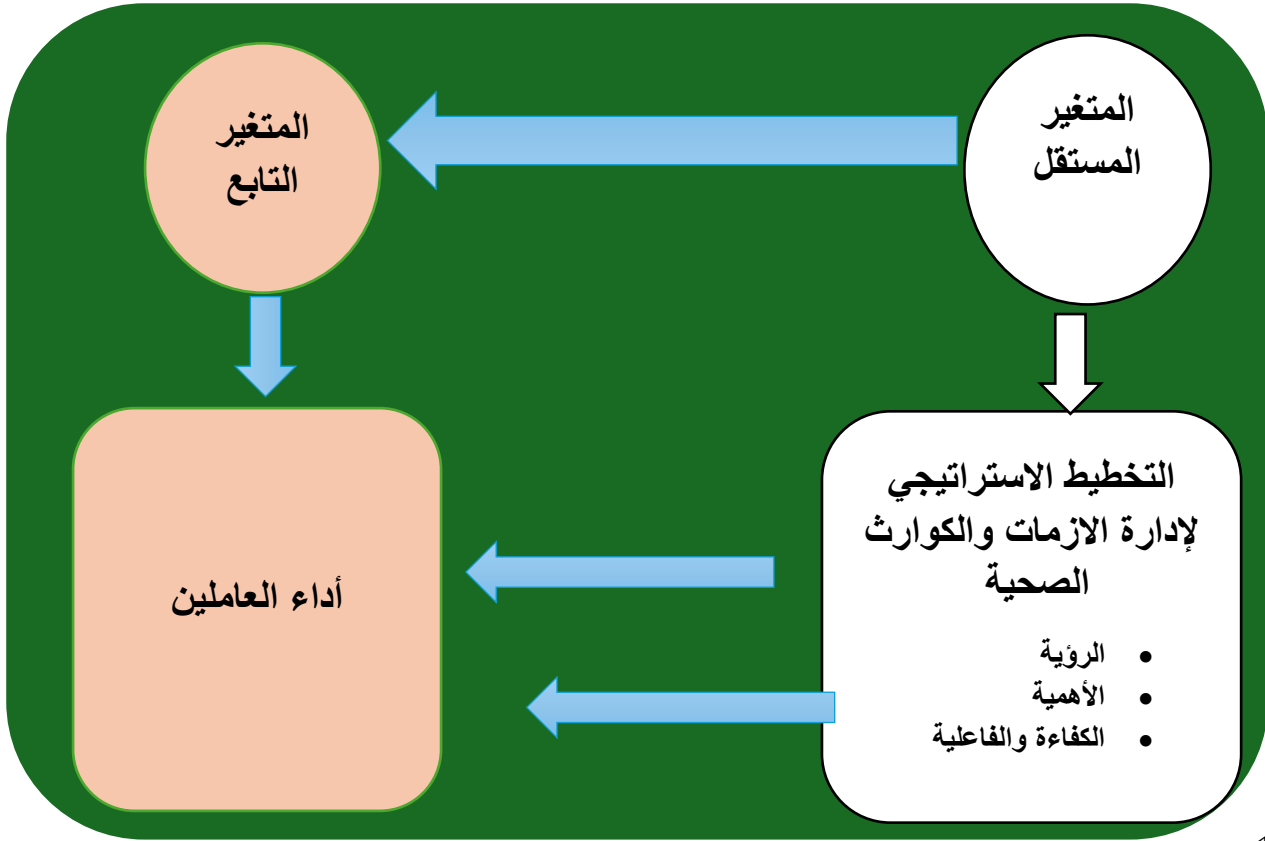
في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدمام

7/1 متغيرات الدراسة:

1- المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات والكوارث الصحية).

2- المتغير التابع (أداء العاملين).

شكل



1

اعداد الباحث

8/1 تعريف المصطلحات:

التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي هو عبارة عن تخطيط بعيد المدى خلال المستقبل يأخذ هذا التخطيط في الاعتبار جميع المتغيرات

الخارجية من الفرص والتهديدات والداخلية من نقاط الضعف والقوة، ويقوم بتحديد جميع الشرائح والقطاعات

المستهدفة من التخطيط إضافة لطرق المنافسة والمنافسين.

إدارة الأزمات والكوارث الصحية:

هي كيفية الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث لتجنب المخاطر وهي القواعد التي تشمل التحضير لحالات

الكوارث والأزمات قبل وقوعها، والاستجابة لها والحد من المخاطر الناتجة عن تلك الأزمة أو الكارثة

مفهوم الأداء للعاملين:

أداء العاملين هي كمية العمل والجهد المبذول من قبل العاملين او الموظفين في المؤسسات والهيئات سواء كانت تلك

المجهودات جسمانية أو عقلية والأکید أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز لتلك المهام.

القطاع الصحي الحكومي

هو قطاع الرعاية الصحية أو القطاع الطبي هو قطاع في النظام الاقتصادي يعمل على توفير خدمات الرعاية الصحية

لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية ويتكون من وحدات يطلق عليها المستشفى

والمرافق الصحية الحكومية.

9/1 المنهجية وطرق البحث:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم

المنهج الوصفي التحليلي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق

والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو

تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيرا ما يتعدى الوصف إلى التفسير حيث وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات: -

1. المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

2. المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام

الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.

10/1 أدوات الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر

التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين بمستشفيات القطاع

الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار الاستبيان كوسيلة

لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

11/1 حدود الدراسة

الحدود البشرية:

تتكون من العاملين في القطاع الصحي الحكومي بكافة اقسامه

الحدود المكانية:

مستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية:

تمت الدراسة خلال عام 2024م

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة في البحث عن أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين

بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية

**الفصل الثاني الإطار
النظري للدراسة
والدراسات السابقة**

المنطلقات النظرية للدراسة:

تمهيد:

يعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه "مجموعة من الأنشطة والأعمال التي من المتوقع أن تؤديها مؤسسات القطاع الصحي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على الفرص والتهديدات للبيئة الخارجية ونقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية في القطاع الحكومي ضمن القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية والتي يمكن أن تكون أساساً لاتخاذ قرارات في الوقت الحاضر وتمكن من بناء استراتيجيات فعالة قابلة للتنفيذ مستمدة من البدائل والخيارات المطروحة بغية تحسين وتطوير الخدمات الصحية المقدمة من القطاع الصحي الحكومي وأن تتسم هذه العملية النظامية التخطيطية بالوضوح والأهمية البالغة في حسن استخدامها لإدارة القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية ولكافة العاملين فيه (طلال، 2007).

التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات

مفهوم الإستراتيجية:

يمكن تحديد عدد من التعريفات للاستراتيجية يمكن سردها كما يلي:

- تحديد المنظمة الصحية لأهدافها وغاياتها على المدى البعيد وتخصيص الموارد لتحقيقها بعناية (الشعار، 2014)
- هي الأهداف والغايات الرئيسية والأسس والخطط والسياسات من أجل تحقيق لأهداف المنظمة (الشوابكة، 2018)
- ويمكن صياغة مفهوم عام للاستراتيجية يتمثل في مجموعة شاملة من الإجراءات والأنشطة التي تقود وتوجه استخدام موارد المنظمة لتحقيق رؤيتها وأهدافها لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. (القحطاني، 2019)

أهمية التخطيط الاستراتيجي

التخطيط الاستراتيجي يعمل على تحديد نقاط واضحة ذات أهمية للمنظمة كما يلي: (مداس، 2021)

- تحسين تخصيص الموارد بشكل فعال وكفاء
- التخطيط الاستراتيجي يعدم تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة
- التخطيط الاستراتيجي يساعد على اتخاذ قرارات على درجة كبيرة من الأهمية.
- التخطيط الاستراتيجي يمكن للمنظمة تحسين أدائها العام وزيادة إنتاجيتها.
- التخطيط الاستراتيجي يمكن المنظمة من التكيف مع التغييرات في البيئة المحيطة.
- التخطيط الاستراتيجي يعزز التنسيق ويوحد الجهود.

تسلسل العملية الاستراتيجية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية:

تبدأ الإستراتيجية بتحديد الأهداف التنظيمية وأهميتها النسبية كأهداف أساسية بعيدة المدى وأهداف ثانوية من خلال خطة عمل يمكنها أن تطور ميزة تنافسية في إدارة الأزمات والكوارث الصحية ثم التعرف على البيئة وتحليلها من حيث الخصائص السوقية والعمل على تلبية احتياجات الزبائن بخدمات ذات قيمة أفضل منها للمنافسين في المجال الصحي الخاص من خلال البحث عن السمات والسعر الذي يفضلها العملاء الطالبين للخدمة الصحية وتحديد القدرة التنافسية وإيجاد نقاط القوة وتعزيزها. بعمل التحليل البيئي وقدرة المستشفيات على تحديد واختبار الخدمات التي تتنافس فيها وإبعاد تحقيق التميز في الخدمات المقدمة في ظل الازمات وتحقيق النجاح كالسعر أو النوعية للخدمات المقدمة مع وضع خطة خاصة لتقديم الخدمات الصحية للبحث عن فرصة للتفوق في بعض الابعاد التفضيلية للخدمة من قبل العملاء والمرضى مثل السرعة والموثوقية في التجهيز والمرونة بالتنوع وتلبية المتطلبات ومواكبة التغيرات التكنولوجية (الملقي، 2017)

أهداف التخطيط الاستراتيجي

تسعى العديد من المنظمات عبر اهداف التخطيط الاستراتيجي الي تحقيق ما يلي: (Mazzinian, 2021).

- ان يتم تحديد دور كل فرد فيها على ومهامه التي يجب القيام بها
- المحافظة على استمرارية المؤسسة او المنظمة في السوق.
- المساهمة في تحديد أهداف قصيرة وطويلة المدى في المستقبل
- يسهم التخطيط الاستراتيجي في بيان أي المجالات التي تحتاج إلى تطوير داخل المنظمة
- يعتبر التخطيط الاستراتيجي وسيلة فعالة في عملية قياس الأداء داخل مكان العمل.
- يهدف التخطيط الاستراتيجي إلى تحقيق الاتصال والتواصل البناء والهادف إلى جمع أطراف فرق العمل.

مستويات التخطيط الاستراتيجي:

يمكن تقسيم تسلسل العملية الإستراتيجية إلى عدد من المستويات تتمثل فيما يلي: (طلال، 2017).

- صياغة رؤية ومهمة ورسالة لمستشفيات القطاع الحكومي أي كان مجال تخصصه
- صياغة الأهداف الاستراتيجية القصيرة والطويلة الاجل بشكل مفصل
- صياغة الاستراتيجيات: التي تناسب العمل في المؤسسات الحكومية في الاجل القصير والطويل.

مفهوم إدارة الأزمات والكوارث الصحية

هناك العديد من التعريفات الخاصة للامزة منها ما يلي: (Castro, 2020).

- تعرف إدارة الالتزام والكوارث بأنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله كما يحدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام (الشوابكة، 2018).

مكونات الازمة:

تم تناول مكونات الازمة التي تتكون من عنصرين رئيسيين وهما: (Mazzinian, 2021).

1. الشك في قدرة المؤسسة على الاستمرارية في أداء أعمالها في الاجل القصير
2. عدم توافر الإمكانيات المادية والبشرية والوقت لاتخاذ الإجراءات الوقائية والدفاعية للحد من الخسائر والاضرار الناجمة عن الازمة.

سمات الازمات:

تتعدد سمات الازمات وصفات حدوث الازمة حسب طبيعة عمل المنظمة وتتمثل فيما يلي: (مداس، 2021).

- الأحداث تتوالى وتساعد بسرعة كبيرة وغير متوقعة وبصورة عشوائية
- الازمة لا يوجد لها نمط او أسلوب معين ومحدد لحدوثها.
- تسبب الأزمات حالة من العشوائية والفوضى والكثير من الارتباك في كافة المستويات بالمنظمة.
- توجد الازمة خارج نطاق السيطرة او امكانية التحكم فيها
- حدوثها بشكل مفاجئ وغير متوقع
- لا توجد حلول سريعة او نمطية او حلول مسبقة في اغلب الازمات
- لا يعرف الطرف المسبب لتلك الازمة في اغلب الأحيان وهو ما يصعب التصدي للازمة

خصائص الازمات

تتعد خصائص الازمات بين خصائي للمنظمة او الازمة نفسها او الافراد كما يلي (مداس، 2021).

- الازمات تتميز بالسرعة وتداخل مراحلها والتعقيد مما يصعب من حلها بسرعة
- تتطلب الازمات إمكانيات كبيرة لمواجهةها سواء كانت إمكانيات بشرية او مادية او تقنية
- تتطلب قرارات سريعة ودقيقة وحاسمة لمواجهةها في توقيتات دقيقة للحد من اثار تلك الازمات
- تسبب الازمات في الكثير من الارباك والتخبط في الكثير من الإدارات العاملة بالمنظمة بسبب المفاجئة

الغير متوقعة

- تمثل الازمات تهديد خطير على القيم والأهداف العامة بسبب الجهل بأثارها علي المجتمع في الأمد

القصر والبعيد

- تمثل الأزمة درجة عالية من المخاطرة والغموض وعدم التأكد خاصة الازمات المستحدثة
- من الصعوبة بمكان السيطرة على الازمات في بدايتها ومراحلها الاولى

مراحل الازمات:

تتكون مراحل الازمة من خمس خطوات تتمثل فيما يلي: (المزوعي، 2018).

- المرحلة الأولى هي مرحلة التحذير أو الإنذار المبكر
- المرحلة الثانية هي مرحلة تطور ونمو الازمة
- المرحلة الثالثة هي مرحلة تصاعد الازمة بشكل عشوائي نتيجة سوء التخطيط والتعامل مع الازمة

- المرحلة الرابعة هي مرحلة الاختفاء تدريجيا والتلاشي بشكل تدريجي

- المرحلة الخامسة والأخيرة هي مرحلة انتهاء الازمة نهائيا

أداء العاملين بمستشفيات القطاع الحكومي

تمهيد:

إن تطوير أداء الموظفين والعاملين في القطاع الصحي الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية استراتيجية مهمة في بيئة العمل، فهي أداة لنمو مؤسسات القطاع الصحي وتساعد في الحفاظ على إنتاجيتها وموظفيها، فهذا الأمر هو جزء أساسي في العمل الناجح، حيث يساهم في خلق ثقافة عمل إيجابية وأمنة، مما يحقق الاستدامة، كما يعزز لدى الموظفين شعور الانتماء، فيدفعهم ذلك للعطاء، الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية الية، وذلك من أجل الوصول إلى تلك الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة. ومن هنا ازدادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بكيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاءتهم فالفرد هو الذي يخطط وينظم وينفذ القرارات، وينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة. سيتم التطرق إلى الأداء الوظيفي من خلال عرض لمفهومه وأهميته، عناصره، أبعاده ومحدداته، وفي الأخير عملية تقويم الأداء الوظيفي.. (صالح، 2018).

تعريف أداء العاملين

تتعد المفاهيم الخاصة بتعريف الأداء ونورد فيما يلي أهمها:

✓ أداء العاملين هي كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت جسمانية أو عقلية وتقاس بسرعة

الوقت في الإنجاز لتلك المهام. (Mazzinian, 2021).

✓ يمكن تعريف الأداء بأنه نوعية العمل والجهد المقدم من قبل العاملين في المنظمة تحدد مستوى إنجازه بما يتناسب

بين الجهد المبذول والمواصفات النوعية المطلوبة سواء كانت لمنتج أو خدمة (القحطاني وآخرون، 2019).

أهداف الأداء الوظيفي للشركات

تتعدد اهداف أداء العاملين في المنظمة الي ما يلي: (Castro, 2020).

- تحسين وزيادة الإنتاجية في المؤسسة
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة
- استقطاب المواهب والحفاظ على الكوادر البشرية الحالية
- تحقيق الأهداف المهنية للعاملين بالمنظمة من خلال التحفيز المعنوي
- تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية ضمن برامج محددة في المنظمة

مفهوم تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في ضوء التخطيط الاستراتيجي في ظل الازمات:

ان تطوير الاداء الموظفين هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية والمسؤولين في المنظمة الصحية

بهدف تحسين مهارات الموظفين وتطويرهم ورفع أدائهم وتحديد أهدافهم وفق خطة استراتيجية اما قصيرة او طويلة الاجل

من اجل مجابهة الازمات والحد من تأثيرها بالإضافة إلى تعزيز مشاركتهم وخلق بيئة عمل إيجابية، وهذه العمليات لها عدة أشكال، مثل: برامج التدريب، ورش العمل، العمل الجماعي، والندوات وغيره. (المزوعي، 2017).

الدراسات السابقة:

تمهيد

استكمالاً للإطار النظري الخاص بهذه الدراسة يستلزم الأمر استعراض أهم الدراسات ذات الصلة وحسبنا أن ذلك قد يساهم في بناء أنموذج وفرضيات هذه الدراسة بعد الإفادة مما طرح من مفاهيم نظرية في المباحث المذكورة آخذين بعين الاعتبار في عرض هذه الدراسات صلتها الحيوية بموضوع الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة العديد من النماذج وفق المنظور الجديد لإستراتيجية إدارة الازمات بعد الاطلاع على عدة دراسات وأبحاث سابقة تناولت متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة واختبار العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والأداء الوظيفي للعاملين تناولنا العديد من الدراسات العربية والأجنبية يمكن ايضاحها كما يلي:

رقم الدراسة	الدراسة الاولى
العنوان	أثر التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع أزمة كورونا في مديرية الصحة ببيشة

الباحث النشر	وسنة	دراسة (القحطاني، 2024)
الهدف	تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع أزمة كورونا في مديرية الصحة ببيشة	
العينة	عينة عشوائية بسيطة مكونة من (201) من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بيشة	
المنهجية	المنهج المتبع في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي	
النتائج	توصلت الدراسة إلى نتائج كانت أهمها أن مستوى التخطيط الاستراتيجي في مديرية صحة بيشة جاء بدرجة عالية وهناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على متطلبات التخطيط الاستراتيجي في مديرية صحة بيشة،	
رقم الدراسة	الدراسة الثانية	
العنوان	The Role of Strategic Planning in Environmental Crisis Management Article Review and Case Study	
الباحث النشر	وسنة	دراسة (Weeki E. Elemam,2023)
الهدف	تهدف الدراسة الى الارتقاء بالمؤسسة فوق الاضطرابات العاطفية من خلال اعتبار التخطيط الاستراتيجي كمرشد دائم	
العينة	جمع البيانات من 180 موظفا العمل في إدارة الازمات	
المنهجية	تم استخدام منهجية بحث كمية تضمنت جمع البيانات	

النتائج	تعزز هذه الرؤية المرتفعة التفكير الاستراتيجي وتؤدي إلى فهم متعمق لأسباب الكوارث الجذرية
رقم الدراسة	الدراسة الثالثة
العنوان	أثر تطبيق مراحل إدارة الازمات الخمسة
الباحث وسنة النشر	دراسة (الزهراني، 2023م)
الهدف	هدف الدراسة الي التعرف على طريقة تطبيق مراحل إدارة الازمات الخمسة
العينة	عينة عشوائية بلغت ثلاثمائة موظفا من العاملين في كل التخصصات الطبية.
المنهجية	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب للدراسة وكذلك تم استخدام نموذج الاستبانة
النتائج	ان أكثر المراحل الخمس تأثيرا في الأداء كانت مرحلة الاستعداد والوقاية يلها مرحلة الاحتواء للأضرار السلبية
رقم الدراسة	الدراسة الرابعة
العنوان	أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان
الباحث وسنة النشر	دراسة (المسيعدين، 2022)
الهدف	هدفت هذه الدراسة إلى ايضاح أثر التخطيط الاستراتيجي على أداء الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان
العينة	تكونت من 59 مفردة

المنهجية	استخدام المنهج الوصفي التحليلي للحصول على نتائج وتوصيات الدراسة وتحقيق الهدف منها
النتائج	وجود أثر ذي دلالة احصائية على كل من المعرفة بالمتطلبات الوظيفية ونوعية العمل وكمية الأعمال المنجزة في دائرة الأحوال المدنية
رقم الدراسة	الدراسة الخامسة
العنوان	دور تخطيط إدارة الأزمات في تحقيق التنمية المستدامة في الجمعيات الأهلية
الباحث وسنة النشر	دراسة (مصطفى، 2022):
الهدف	تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تخطيط إدارة الأزمات في تحقيق التنمية المستدامة في الجمعيات الأهلية
العينة	عينة قصدية قوامها (155) فرداً من (إدارات التخطيط في الجمعيات الاهلية)
المنهجية	اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي بهدف التعرف على الواقع الفعلي لدور تخطيط إدارة الأزمات في تحقيق التنمية المستدامة
النتائج	أشارت الدراسة إلى أن التخطيط لإدارة الأزمات في المنظمات غير الحكومية أداة فعالة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة
رقم الدراسة	الدراسة السادسة
العنوان	The Impact of Strategic Planning on The Performance of Economic Governmental Organizations: The Moderating Role of Organizational Leadership and Sustainability, Malaysia

الباحث النشر	دراسة (Almanor, 2021)
الهدف	هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير التخطيط الاستراتيجي لكل من الموارد المالية، المهارات الإدارية
العينة	تم إجراء استبيان على 250 موظف مختارا من 10 شركات تم اختيارها عشوائيا
المنهجية	المنهج الوصفي التحليلي
النتائج	خلصت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي وأداء إدارة التنمية الاقتصادية
رقم الدراسة	الدراسة السابعة
العنوان	مدى تأثير جودة التخطيط الاستراتيجي على أداء الشركات وتألف مجتمع البحث من جميع عمال شركتي البدي والشركة الوطنية للكهرباء جمهورية تشاد
الباحث النشر	دراسة (حسن 2020):
الهدف	هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة التخطيط الاستراتيجي على أداء الشركات وتألف مجتمع البحث من جميع عمال شركتي البدي والشركة الوطنية للكهرباء جمهورية تشاد
العينة	واشتملت عينة البحث على (ثلاثون) عاملا. تم الاعتماد على استبانة والتأكد من صدقها وثباتها.
المنهجية	وتم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي.

النتائج	توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى أن جودة التخطيط تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة أداء الشركات
رقم الدراسة	الدراسة الثامنة
العنوان	أثر العوامل الإستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري وعبر تحليل المسار والأثر استناداً لآراء مجتمع الدراسة في شركة العبيكان للأبحاث والتطوير
الباحث وسنة النشر	دراسة (العبيدي 2019):
الهدف	هدفت إلى بيان أثر العوامل الإستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري وعبر تحليل المسار والأثر استناداً لآراء مجتمع الدراسة في شركة العبيكان للأبحاث والتطوير
العينة	70 مبحوث من مجتمع الدراسة من العاملين في شركة العبيكان للأبحاث والتطوير
المنهجية	المنهج الوصفي التحليلي
النتائج	وجود أثر إيجابي للعوامل الإستراتيجية (التحليل الاستراتيجي وأن معايير الموقف التنافسي كانت أكثر المتغيرات تأثراً بالعوامل الاستراتيجية
رقم الدراسة	الدراسة التاسعة
العنوان	دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات في المؤسسات الحكومية في فلسطين
الباحث وسنة النشر	دراسة (زعبي، 2019م):
الهدف	تهدف الى بيان دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات في المؤسسات الحكومية في فلسطين

العينة	عينة عشوائية تقدر بعدد 386 عاملا وعاملة
المنهجية	تحليل للمعلومات التي تم جمعها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي
النتائج	ان عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات كانت ذات مستوى متوسط

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث حول موضوع أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات والكوارث الصحية على أداء العاملين تم الاستفادة منها في التعرف على القضايا ذات العلاقة بالتخطيط الاستراتيجي والأداء الوظيفي معا كذلك تم الاستفادة من تلك الدراسات في عملية الاختيار والاستنباط لتساؤلات الدراسة وتحديد مشكلة الدراسة بشكل دقيق وأيضا تم الاستفادة منها في عملية اثناء للبحث العملي والمساعدة في عملية صياغة فرضيات الدراسة وكذلك الأهمية والاهداف بالإضافة الي المساعدة في توضيح كيفية بناء أداة الدراسة وصياغة عبارات الاستبانة عند تناولها في المرحلة القادمة ودورها في المساعدة علي شرح وتفسير كيفية تحديد النتائج والتوصيات وترتيب مكونات البحث العلمي.

وبمقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة نجد الاتي

1- اتفاق تام في تناول كل الدراسات للمتغيرات التابعة أداء العاملين والمستقلة التخطيط

الاستراتيجي في إدارة الازمات والكوارث

2- كان الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو في البيئة التي سيتم العمل بها

وهي بمستشفيات القطاع الحكومي في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية.