

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية علوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة التخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

القسم: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبتين:

حفيان رانيا.

بن ببكر شيماء.

الموضوع:

**دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية
(دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف - ورقلة)**

تمت المناقشة يوم: 2024/06/04

من طرف اللجنة المكونة من :

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر _ب_	كاووجة محمد صغير
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر _ب_	حفيان عبد الوهاب
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر _ب_	قندوز عبد القادر

السنة الجامعية: 2024 / 2023



الإهداء

قال تعالى : "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين "

صدق الله العظيم

الصلاة والسلام على سيدنا الحبيب مصطفى صلى الله وسلام أما بعد:

أهدي عملي هذا إلى أغلى ما أملك في الكون إلى معنى الحب والحنان إلى

القلب الدافئ والصدر الرحيم إلى من فارق النوم جفونها لترعاني وإلى من

رسمت شعار النجاح على قلبي أُمي الحبيبة جنات الفردوس وإلى نفسي التي

سهرت الليالي من أجل هذه اللحظة؛ وإلى من علمني الإصرار وبلوغ أهدافي

أبي العزيز وإلى أختي وأخوالي.

رانيا





الاهداء

قال تعالى : (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات).

الصلاة والسلام على أشرف المرسلين حمد صلى الله عليه وسلم
وعلى أهله وصحبه أجمعين اما بعد :

أهدي عملي المتواضع لكل من وقف لجانبي ودعمني خلال مسيرتي
الدراسية وإلى عائلتي وأحبتي جميعا

شيماء



شكر وتقدير

قال تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله الذي انعم علينا بنعمة العقل وأرشدنا إلى طريق العلم وهدانا دوماً إلى ما فيه
الصلاح والثبات وجعل من الصعب هين وأمدنا بتوفيق منه لإتمام هذا العمل له وحده جل
جلاله حمداً يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك وفضله علينا وعلى الناس أجمعين
ألف شكر إلى من قيل فيهم من علمني حرفاً صرت له عيداً إلى الذين ساهموا في
تكويننا طيلة مشوارنا الدراسي، وألف شكر إلى الأستاذ المشرف حفيان عبد الوهاب الذي
له فائق التقدير والاحترام.

وفي الختام شكراً جزيلاً إلى من أمدنا بيد العون لإنجاز هذا العمل من قريب أو بعيداً
وخاصة مدير الموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة وباقي امتنان
وعرفان غالي من ساعدنا ولو بكلمة طيبة .

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية من خلال دراسة حالة (مستشفى محمد بوضياف ورقلة) .

وقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى فصلين : فصل منهجي وفصل تطبيقي واعتمدنا على منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي المسحي وكعينة للدراسة فقد أخذنا (55) مفردة من المجتمع الكلي (989) نصفها من فئة الإداريين ونصفها الآخر من فئة الأطباء كما واعتمدنا على المقابلة مع المكلف بالاتصال من أجل انتقاء المعلومات التي تعذر علينا الحصول عليها عن طريق الاستمارة إضافة إلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين حيث تم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور: **المحور الأول:** يمثل أنماط الاتصال الداخلي ووسائله في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة **المحور الثاني:** العوائق والعراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة .
أما فيما يخص **المحور الثالث:** هو تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية .

بعد قيامنا بالتحليل الكمي للجداول فقد تحصلنا على عدة نتائج من أبرزها :

يساهم الإتصال الداخلي بشكل كبير في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

تعتمد المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة على الإتصال الكتابي .

يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين .

كلمات المفتاحية : الاتصال الداخلي - المؤسسة العمومية - الخدمة العمومية.

abstract

This study aims to clarify the role of internal communication in improving the service of the hospital institution through a case study of the Mohamed boudiaf hospital in ouargla, where we discussed two chapters, a methodological chapter and an applied chapter, and we relied on the descriptive survey method. As a sample for the study, we took, (55) individuals from the total population (989) two categories: administrators and doctors. We relied on the interview with the contact person in order to select information that could not be obtained through the form. In addition to the questionnaire tool as a main tool for collecting data from the respondents, the questionnaire was divided into three axes: the first axis: represents the patterns and means of internal communication in the hospital institution, Mohamedboudiafouargla ,and the second axis: the obstacles and obstacles faced by the hospital institution, Mohamed boudiafouargla in improving services .regarding the third axis: it is the evaluation of human resources for internal communication in improving the hospital institutions services .here we performed a quantitative analysis of these tables and obtained the following results: internal communication has an important place and an effective system allows improving internal communication in the hospital institution, good conduct of work and providing means of internal communication to work comfortably and continuous training in the field of communication , overcoming the difficulties and problems of internal communication that stand as an obstacle to improving internal communication services in the hospital institution.

Key words: communication interne_ public institution_ public service.

فهرس المحتويات

أ	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	ملخص الدراسة
خ	قائمة المحتويات
ذ	قائمة الجداول والأشكال البيانية
ر	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
2	الفصل الأول: إشكالية الدراسة
2	فرضيات الدراسة
3	أسباب اختيار الموضوع
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	مجتمع الدراسة
5	عينة الدراسة
6	منهج الدراسة
7	أدوات جمع البيانات
8	الكلمات المفتاحية
10	الدراسات السابقة
13	المقاربات النظرية
الجانب التطبيقي	
15	الفصل الثاني: تمهيد

15	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة
16	المبحث الثاني: تحليل وعرض نتائج الدراسة
16	المحور الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية
21	المحور الثاني: أنماط الاتصال الداخلي و وسائله في المؤسسة الاستشفائية
28	المحور الثالث: العوائق والعراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف
31	المحور الرابع: تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي لدى المؤسسة الاستشفائية
38	المبحث الثالث: نتائج الدراسة
38	خلاصة الفصل
39	الخاتمة
41	قائمة المراجع والمصادر
43	الملاحق

فهرس الجداول :

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.	16
02	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب السن.	17
03	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي.	18
04	جدول يبين توزيع المبحوثين الاقدمية في العمل.	19
05	جدول يبين توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال الداخلي السائد بالمؤسسة.	21
06	حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي المكتوبة في المؤسسة.	22
07	حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الشفوية في المؤسسة.	23
08	حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الالكترونية في المؤسسة.	24
09	حسب مجال استخدام وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة.	25
10	حسب الاتصال الغالب في المؤسسة.	26
11	حسب تأثير المشاكل والعراقيل التي تواجه الإتصال الداخلي بشكل سلبي على تحسين الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية	28
12	حسب طبيعة العوائق التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة الإستشفائية	29
13	حسب المعوقات التي تحد من فاعلية الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة	30
14	حسب وجود اتصال داخلي بين الأفراد العاملين وبين الإدارة.	31
15	حسب سماح الاتصال الداخلي للعمل بالأريحية.	32
16	حسب ميزة العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية.	33
17	حسب مكانة الإتصال الداخلي لدى العاملين.	34
18	حسب مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين.	35
19	حسب مساعدة الاتصال الداخلي الأفراد العاملين للحصول على المعلومات من اجل تحسين الخدمات بالمؤسسة.	36

مقدمة

يعتبر الإتصال من أهم محركات الحياة لما له من أهمية بالغة وذلك بإختلاف أشكاله وطرقه وأطرافه . ولأن الإنسان يعتبر أهم مخلوقات هذا الكون فإن عملية التواصل لديه تعتبر في غاية الأهمية، وفي ظل إزدياد أعداد الأفراد و الجماعات فالإتصال يخضع للعديد من الدراسات من قبل المختصين بغية تحسينه والنهوض به بالشكل الأمثل حتى يكون قادر على تحقيق غاياته على أكمل وجه وأتم صورة ممكنة .

ولطالما حاول الإنسان إيجاد الطرق المناسبة التي تسهل عليه عملية التواصل مع غيره لذلك وفي ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم فقد ظهرت عدة أنواع للإتصال وحتى أن بعضها يستخدم في أماكن محددة دون غيرها ومن أبرز هذه الأنواع نذكر الإتصال الداخلي والذي يتواجد في المؤسسات العمومية و الخاصة على حد سواء إذا لا يمكن لأي مؤسسة الإستغناء عنه ، والمؤسسة الإستشفائية ليست إستثناءا فهي تعتبر مؤسسة ذات طابع إنساني تضم العديد من الأشخاص ابرزهم العمال والموظفون ولضمان توفير الخدمات المطلوبة منهم تجاه المرضى ومرافقيهم و الزوار لابد لهم من التعاون فيما بينهم حيث يكمل كل واحد منهم الآخر وهو ما يقوم به الإتصال الداخلي لدى أي مؤسسة .

وتعتمد المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة على الإتصال الداخلي وتحاول تحسينه بغية تحسين خدماتها.

وبغية الإلمام بموضوع الإتصال الداخلي لدى المؤسسة الإستشفائية ودوره في تحسين الخدمات المقدمة فقد وقع إختيارنا على المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة نظرا لكونها أقدم مؤسسة بهذا الحجم بولاية ورقلة وأكثرها أهمية حيث تشمل 37 وحدة طبية موزعة على 17 مصلحة إضافة إلى 25 مصلحة إدارية والعديد من الأطباء والمرضى الكفئ في مختلف الإختصاصات الطبية.

ولدراسة الموضوع فقد قمنا بوضع خطة شملت فصلين :

الفصل الأول :إحتوى على الجانب المنهجي الذي شمل

_ إشكالية الدراسة التي تحتوي على التساؤل الرئيسي .

_ التساؤلات الفرعية حيث تشمل 3 أسئلة .

_ فرضيات الدراسة: المتمثلة في 4 فرضيات .

_ أسباب إختيار الموضوع شملت أسباب ذاتية وأسباب موضوعية.

_ أهداف الدراسة.

_ أهمية الدراسة.

_ مجتمع الدراسة.

_ عينة الدراسة.

_ حدود الدراسة .

_ منهج الدراسة.

_ أدوات جمع البيانات (المقابلة والإستبيان) .

_ مفاهيم الدراسة.

_ الدراسات السابقة.

_ المقاربات النظرية.

الفصل الثاني: إحتوى على الجانب التطبيقي حيث قمنا بعرض وتحليل بيانات الدراسة بعد توزيع الإستبيان إضافة إلى عرض نتائج الدراسة والتوصيات.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة

الاتصال من أهم العمليات التي لا غنى عنها لما له من أهمية في حياة الإنسان حيث يساهم في تماسك المجتمع و انسجامه ،وقد تطورت وسائل الاتصال عبر السنوات وظهرت وسائل أخرى و شملت العديد من المجالات ،ونظرا لأهمية الاتصال فقد عملت العديد من المؤسسات بمختلف أنواعها و اختصاصاتها على تطوير العمليات الاتصالية لديها وذلك للفائدة التي تعود عليها و لكونها تساهم في تحسين خدماتها ، كما واهتمت بمختلف أنواع الاتصال وبالأخص الاتصال الداخلي لكونه يتطرق للعلاقة القائمة بين أفراد المؤسسة ،فالالاتصال الداخلي يعتبر من أهم الأشكال الاتصال المؤسسي التي تهتم بها المؤسسات العصرية حيث يتم داخل نطاق التنظيم ويشمل كل مستوياته، فهو يعمل على إنتاج وتوفير وتجميع وتبادل المعلومات والبيانات الضرورية وذلك بهدف إحاطة العاملين والموظفين بأمر وأخبار والمعلومات الجديدة لتمكينهم من تحسين وتفعيل الاتصال الداخلي بأكمل وجه في سبيل تحقيق أهداف ومساعدتهم على معرفة مهامهم المطلوبة ومدى إتقانهم لها بنجاح لما يلعب الاتصال الداخلي من دور كبير في بناء روابط بين موظفيه بشكل يضمن سيرورة العملية بشكل حسن داخل المؤسسات لتقوم بمهامها على أحسن وجه ، كما يساهم الاتصال الداخلي في نقل الآراء والأفكار عبر وسائل الاتصال الحديثة مما يؤدي لخلق روح التعاون داخل المؤسسة ، و يؤدي إلى توجيه الأفراد والجماعات العاملين لخلق جو الثقة المتبادلة بالمؤسسة ، وإطلاع رئيس أو المدير الأعلى درجة حسب الهيكلية المعتمدة في مؤسسة على نشاط الموظفين ودورهم في إنجاز المؤسسة، فالأبد أن تولي الاتصال الداخلي أهمية معتبرة لكي تتمكن من الاستفادة من آلياته وتقنياته في توجيه ومتابعة مختلف تحركاتها، وكغيرها من المؤسسات فإن المؤسسة الاستشفائية قد اهتمت بتطوير عمليات الاتصال الداخلي مما ساهم في تحسين الخدمات المقدمة من قبلهم ولهذا فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة تولي أهمية كبيرة لهذا النوع من الاتصال ،وبناء على ما سبق طرح التساؤل

التالي : كيف يساهم دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟

تساؤلات الدراسة: وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي فقد انبثقت عدة تساؤلات هامة والتي ترتبط بموضوع هذه الدراسة وهي كالتالي:

1_ ماهي الأنماط والوسائل التي يعتمد عليها الإتصال الداخلي لتحسين خدمات المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟.

2_ ماهي العوائق والعراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة ؟ .

3_ كيف تقيم الموارد البشرية الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمحمد بوضياف بورقلة؟.

فرضيات الدراسة

- _ يساهم الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.
- _ لا تتمكن المؤسسة العمومية الاستشفائية من تطوير وتحسين خدماتها بدون الاتصال الداخلي.
- _ يساعد الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية الموظفين على العمل بأريحية .
- _ تؤثر المشاكل والعراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي بشكل سلبي على العلاقة بين الموظفين والإدارة .

أسباب اختيار الموضوع

/ أسباب ذاتية:

_ القدرة على انجاز الموضوع .

_ الفضول الشخصي للاطلاع على هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالمجال الطبي .

_ الرغبة في إسقاط المواضيع الطبية على مجال اختصاصنا .

ب/ أسباب الموضوعية :

_ إبراز أهمية الاتصال الداخلي في تحسين الخدمات العمومية الاستشفائية .

_ معرفة دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

_ التعرف على مدى نجاح هذا النوع من الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف

بورقلة.

_ الربط بين مجال الإعلام والاتصال والمجال الطبي نظرا لتواجد مختلف أنواع الاتصال في أي

مؤسسة.

أهداف الدراسة: وتهدف هذه الدراسة إلى:

_ الاطلاع على أنماط ووسائل الاتصال الداخلي المستخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

_ الكشف عن العوائق والعراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

_ محاولة التعرف على تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تكمن أهمية دراستنا بما ستقدمه من شرح للمفاهيم والمعلومات المتعلقة بالاتصال الداخلي وعلاقته بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

أهمية العملية :

بناء على النتائج هذه الدراسة فسنتمكن من معرفة الطريقة التي يساهم بها الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسات الإستشفائية وبالأخص المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف

بورقلة كما وسنتمكن من التعرف على الوسائل المستخدمة لتحقيق الإتصال الداخلي وتقييم الموظفين له إضافة إلى تقديم حلول للعوائق التي تواجه المسؤولين عن الإتصال الداخلي .

مجتمع الدراسة

يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بها الباحث بدراستها وأهو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلأن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا بموظفي وعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

عينة الدراسة

تعتبر العينة من أساسيات البحث العلمي والتي يجب تحديدها بدقة وتعرف بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها

على كامل مجتمع الدراسة الأصلي¹، وفيدراستنا اعتمدنا على عينة قصديها شملت فئتين فئة الإداريين وفئة الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، دون غيرهم وذلك نظرا لعدة أسباب أبرزها :

_المصطلحات الأكاديمية التي قد لا يتمكن العاملون المهنيون من فهم أغلبها

_العدد الكبير لعمال وموظفي المؤسسة والذي يصعب علينا تغطية جميع فئاته

_المناوبات الليلية التي يقوم بها العديد من الموظفين والعمال مما يجعل من الصعب علينا أن نحصل على آرائهم بخصوص موضوع الدراسة

/ العينة القصديّة: أو ما تعرف بالعرضية نظرا لأن الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض الذي يستهدف تحقيقه من خلال البحث، ويتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة وتكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع محل البحث.²

حدود الدراسة

مكاني: لقد قمنا باختيار المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة كمجال مكاني لانجاز الدراسة عليها

زماني: كانت بداية الدراسة إلى نهايتها خلال الموسم الجامعي 2023/ 2024

بشرية: اقتصرت الدراسة على جزء من موظفي الإدارة والأطباء بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

¹. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دارالكتب، طبعة الثالثة، صنعاء، 2019، ص106

². محمد سرحان علي المحمودي، المرجع نفسه، ص176

منهج الدراسة

يقصد بالمنهج الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث.³

وفي تعريف آخر للمنهج :

هو إتباع خطوات محددة بشكل منطقي متتابع لدراسة المشكلة وجمع المعلومات حولها باستعمال أدوات معينة ومن ثم القيام بعرض المعلومات وتحليلها وتفسيرها واستنتاج الحقائق منها.⁴

انطلاقاً من أننا نحاول التعرف على دور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية فقد استخدمنا منهج دراسة الحالة ومنهج الوصفي المسحي الذي يناسب دراستنا الوصفية والذي يعتبر الأنسب للأمثلة الهاتية الدراسة .

تعريف أسلوب دراسة الحالة: بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فرداً، أو مؤسسة، أو نظاماً، اجتماعياً، وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها عن الوحدات المتشابهة.⁵

تعريف المنهج المسحي: بأنه المنهج الذي يتم من خلاله استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم وذلك من أجل وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، من دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب.⁶

³. محمد سرحان علي المحمودي، المرجع نفسه، ص35

⁴ ناهدة عبد زيد الدليمي، المرجع نفسه، ص95

⁵. محمد سرحان علي المحمودي، المرجع نفسه، ص56

⁶ ناهدة عبد زيد الدليمي، المرجع نفسه، ص102

تعريف المنهج الوصفي: بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع

اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجته وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص

دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو موضوع محل البحث.⁷

أدوات جمع البيانات

تعتبر هاته المرحلة مهمة فهي تمثل الطرق والوسائل والأدوات التي يستعملها الباحث في إنجاز وإتمام

عمله البحثي ويعتمد عليها للحصول على المعلومات و البيانات اللازمة ومن أهم الأدوات التي اعتمدنا

عليها في دراستنا الحالية هي :

المقابلة: هي محادثة أو الحوار موجه بين الباحث من جهة، وفرداً أو أفراد آخرين من جهة أخرى بغرض

جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب

الإجابة عليها من الأفراد المعنيين بالبحث.⁸

وقد اعتمدنا عليها من خلال إجرائها مع المكلف بالاتصال السيد :مكيو وحيد بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة من اجل الحصول وانتقاء المعلومات المهمة في دراستنا والتي

تعذر علينا الحصول عليها عن طريق الإستمارة.

الاستبيان : هي وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمدا أساسا على استمارة تتكون من مجموعة

الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأفراد عينة البحث الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليسجلوا

⁷ناهدة عبد زيد الدليمي ،المرجع نفسه،ص98

⁸ناهدة عبد زيد الدليمي ،المرجع نفسه ،ص142

إجاباتهم على الأسئلة الواردة به ،ومن ثم إعادته ثانية ،ويتم ذلك من دون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها.⁹

وقد اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان كأداة أساسية للاطلاع على الآراء و الاتجاهات ومن خلال ذلك استطعنا بناء استمارة استبيان بالتنوع في الأسئلة تتضمن (14) سؤالاً في صورة أربع محاور رئيسية :

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: أنماط ووسائل الاتصال في المؤسسة يصل عدد أسئلته (4) توضح أشكال الاتصال المعتمدة في المؤسسة

المحور الثالث: العوائق والعراقيل التي تواجهها المؤسسة العمومية الاستشفائية في تحسين خدماتها وعدد أسئلته (3)

المحور الرابع: تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية وعدد أسئلته (7)

الكلمات المفتاحية

. الاتصال :

أ. لغة: من أصل لاتيني ومعناها مشترك أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار¹⁰

ب. اصطلاحاً: تتعدد تعريفات الاتصال منها أنه نقل الأفكار والمشاعر بين الأطراف، كما يعرف بأنه

العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك¹¹

⁹ناهدة عبد زيد الدليمي ،المرجع نفسه ،ص134
¹⁰د.حسن عماد مكايو، د.إيلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 1419هـ /1998هـ، ص23

ج. إجرائي: وهي عملية التواصل القائم بين أفراد المؤسسة الاستشفائية وتشمل المدير، الموظفين

، الطاقم الطبي، ويتم بغية تعزيز التفاهم والانسجام بين بعضها البعض

. الاتصال الداخلي:

ا. اصطلاحاً: يعرفه " إبراهيم عبد العزيز شيخا" بأنه يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق

أهداف العمل الإداري أي أن تحقيق أهداف المؤسسة والإدارة مرتبط بتبادل الأفكار والمعلومات بين

مختلف الإدارات.¹²

ب. إجرائياً: ونقصد به الاتصال القائم بين مختلف أفراد المؤسسة الاستشفائية الواحدة حيث يتم تبادل

الأفكار والأخبار المختلفة، وذلك لتعزيز الترابط بين أفراد المؤسسة.

. الخدمة:

اصطلاحاً: يعرفها ستانوتون بأنها النشاطات غير الملموس والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي

ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلع أو خدمات أخرى أي إنتاجاً وتقديم خدمة لا يتطلب استخدام سلعة

مادية.¹³

ب. إجرائياً: ونقصد به عبارة عن مساعدات أو النشاطات التي تقوم بتحقيق و تقديم أفضل خدمات

منفعة لأفراد المؤسسة لإشباع و تلبية رغباتهم وحاجاتهم ولا تكون مرتبطة بسلع أو منتج مادي

لملموس .

¹¹ د. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، المرجع نفسه، ص24

¹² رميساء يخلف، سماحلاب، هديرميساء سويعد، إسهام الاتصال الداخلي في تحسين البيئة الداخلية للمؤسسة الخدمائية، جامعة صالح

بونيدر، قسنطينة، 2022 ص15

¹³لامية صابر، محمدغزالي، دراسات في الإعلام الجديد، طبعة الأولى، عمان_ الأردن، دارالإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015/2017

ص279

الخدمة العمومية: يوحى المصطلح بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.¹⁴

المؤسسة:

أ. اصطلاحاً: هي تنظيم لمجموعة من الأفراد ينسبون لهيئة واحدة أو مجموعة منظمة يسعون لتحقيق هدف معين، تكون اجتماعية أو اقتصادية أو صناعية أو تجارية.¹⁵

ب. إجرائياً: وهي عبارة عن مجموعة من الأفراد أو الأشخاص يتكونون من منظمة واحدة يقومون بتقديم خدمات ونشاطات داخلها وتكون إما اتصالية أو استفسارية لأجل تحقيق أهداف مشتركة ومحددة داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية .

المؤسسة العمومية: ويعرفها الدكتور فهمي محمود شكري: المؤسسة العمومية هي وحدة إدارية أو جهاز إداري من منظمات القطاع العام، مستقلة بذاتها بشخصية معنوية، ولها نوع من الاستقلال المالي والإداري لتمارس عملاً من أعمال الدولة يتم إنشاؤها بقانون يحدد أعمالها وواجباتها وحقوقها، وتخضع من حيث المبدأ لقواعد القانون الإداري.¹⁶

¹⁴ حمزة حاكمي، مذكرة نيل شهادة الماستر، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015_2016، ص23

¹⁵لامية صابر، محمدغزالي، المرجع نفسه، ص294

¹⁶ تعريف الدكتور فهمي محمود شكري، ورد في مؤلف د.عمار عوايدي ، القانون الإداري، ج1، النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، 2008، ص305 .

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير بجامعة من إعداد الطالب كاوجة بشير بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية -دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي؟ .

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

-اهتمام المتزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتبع لمدير المستشفى مباشرة

-اهتمام أيضا من قبل مسؤولي مستشفى محمد بوضياف بالاتصال الداخلي يتمثل فيما تم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة والتي تعدت 80 بالمائة من مصالح ومكاتب المستشفى محل

الدراسة وكذا النسبة العالية التي تفوق 95 بالمائة من الموظفين يرون أن هناك سهولة في إجراء اتصال داخل المستشفى

-رغم الأهداف الاتصالية الداخلية بالمستشفى وقيمتها إلا أننا نجد بان نسبة إدراك موظفي المستشفى لها محدود كون أن ما يفوق 27 بالمائة منهم لا يرون أن للاتصال الداخلي له دور مهم أو له دور لكن محدود، مما يؤثر على درجة تحقق أهداف الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف .

-لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي ويبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى لأهميته وأثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى ،خاصة ما يعانيه الموظفين من اعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 بالمائة من المستجوبين يشكون من الاعطاب المتكررة

الدراسة الثانية :

مذكرة ماجستير من إعداد صبرينة خليل وتحت إشراف الأستاذ كشاد رابح تمت الدراسة لجامعة سعد دحلب بالبلدية تخصص إدارة الأعمال سنة 2007 وقد كانت تحت عنوان : دور الاتصال الداخلي في فعالية التسيير بالمؤسسة الاستشفائية دراسة حالة مستشفى بن بولعيد بالبلدية وقد تمثل السؤال الرئيسي في :ما هو دور الاتصال الداخلي في تفعيل تسيير المؤسسة الاستشفائية؟ .

وبغية إنجاز هذه الدراسة فقد قامت الطالبة بإستخدام منهج دراسة الحالة بأسلوبه المسحي الداخلي إذ يسمح بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها بدقة كميًا وكيفيًا كما واختارت المنهج التفسيري وذلك نظرا لكون الفرضيات المطروحة هي فرضيات مركبة أما عينة الدراسة فهي عينة عشوائية تمثل 10 بالمئة من المجتمع الكلي ،وبالنسبة لأدوات الدراسة فقد إستعانت بأداة الملاحظة إضافة إلى

المقابلة المباشرة وأيضاً أداة الإستبيان التي اعتمدت فيها على 3 إستمارات قامت بتوجيهها لكل من الأطباء وشبه الأطباء والإداريين والمرضى المقيمين وغير المقيمين .

وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها: غياب نموذج الاتصال الداخلي واضح، وتواجد نمط اتصال غير رسمي إضافة إلى عدم اعتماد الاتصال الداخلي على أسس-عملية سليمة إذ يتميز بغياب التشاور والتنسيق بين مختلف مستخدمي المستشفى

-أكد أغلبية الأطباء وشبه الأطباء والإداريين والمرضى على غياب إتصال داخلي واضح في مؤسستهم الإستشفائيةواقترحوا لمعالجة ذلك ترسيخ ثقافة إتصالية داخل المستشفى

-يؤثر الإتصال الداخلي في فعالية تسيير المؤسسات الإستشفائية من خلال تدخله في كل مراحل التسيير والمتمثلة في التنسيق ،التنظيم ،التوجيه والرقابة إذ لا يمكن لأي مرحلة أن تقوم دون أن يكون هناك إتصال كتابي أو شفوي مباشر أو غير مباشر بين مختلف مستخدمي المؤسسة الإستشفائية ،كما أنه يؤثر في فعالية تسيير المستشفى من حيث نوعية الخدمة الصحية المقدمة للمريض ،ويتجلى ذلك في أن غياب الإتصال والتنسيق بين الأطباء وشبه الأطباء والإداريين وعدم التقاني في العمل يؤثر سلبا على نوعية الخدمة الصحية

-بناء على نتائج الإستبيان فإنه يتضح أن مناخ العمل السائد في مستشفى بن بولعيد يتسم بوجود نزاعات مهنية خاصة بين السلكيين الطبي والشبه الطبي ،وهذا ما يؤثر سلبا على نوعية الخدمة المقدمة للمريض

-ما يميز مستشفى بن بولعيد هو غياب الروح الجماعية عموماً وإن تواجدت تكون بين أعضاء الفريق بمعنى آخر تكون بين الأطباء أو بين شبه الأطباء أو بين الإداريين نادراً ما تكون موجودة بين هؤلاء

الثلاثة

الدراسة الثالثة:

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع الاتصال بجامعة الشهيد حمه لخضر_الوادي_ سنة 2023/2022 تحت إشراف الدكتورة بخته بن فرج الله و منإعداد الطالبة عائشة لشهب بعنوان: الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية في ظل استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديث ودوره في تحسين الخدمة الصحية ؟ ، وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده : هل يلعب الاتصال الداخلي دورا في تحسين الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية في ظل اعتماد تقنيات الاتصال الحديثة ؟ .

وبغية إنجاز هذه الدراسة فقد إعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي التحليلي وقد إستخدمت الطالبة هذا المنهج بهدف تحديد الوضع الحالي للظاهرة ووصفها كما هي موجودة أما عينة الدراسة فهي عينة قصدية حيث تخدم أهداف البحث ،وبالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد إعتمدت الطالبة على الإستمارة بشكل أساسي وشملت أربعة (04) محاور وكأداة ثانية فقد إستخدمت أداة المقابلة وتم إجرائها مع عدد من الموظفين بالمؤسسة المدروسة إضافة إلى مقابلة المختص في الإعلام الآلي وكأداة ثالثة فقد تم إستخدام أداة الملاحظة حيث تمكنت من ملاحظة العديد من الأشياء بإستخدامها .

بعد البحث والتعمق بموضوع الدراسة فقد توصلت الطالبة إلى عدة نتائج أهمها :

يهيمن الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية حيث نجده من أكثر أنواع الاتصال استخداما ومع ذلك لا يمكن إلغاء الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة ويتم استخدامه في معظم الأحيان

لطبيعة العلاقات في المؤسسة حيث تكون إنسانية في الغالب لذلك في بعض القضايا يتم تجاوز الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الأمر الذي ينعكس في قوة العلاقات بين مقدمي الخدمة والتنسيق الجيد في المؤسسة، ويتم نقل المعلومات داخل المؤسسة الاستشفائية بكل الوسائل حيث لا تقتصر على الشكل الصاعد أو النازل أو الأفقي بل تتضمن أنواعا وأبعادا متعددة أحيانا حسب الموضوع والتوقيت وفي حالة اعتماد المؤسسة الاستشفائية على نوع واحد فقط من أنواع الاتصال فهو يعد خلل وظيفي وهو ما يؤدي إلى عوائق وانقطاع الاتصال داخل المؤسسة .

-تبين انه هناك العديد من الأساليب المستخدمة للتواصل بين الزملاء داخل وحدات المؤسسة بالمستشفى، مثل المقابلة المباشرة، والطريقة الكتابية... الخ. ومع ذلك لا يمكن الاستهانة بالهاتف كأحدى الوسائل الاتصالية الحديثة، خاصة أن الهاتف الثابت متوفر في جميع أقسام المؤسسة بالمستشفى ولكن طبيعة هذا الأخير تقلل أحيانا من فعاليته بسبب أعطال أو عدم توفر الخط والمكالمة مشغولة ومع ذلك فإن استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة من شأنه توفير الوقت والجهد لمقدمي الخدمة الصحية ويساهم وسائل الاتصال الداخلي الجيد في كفاءة مقدمي الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية.

-ومن الواضح أن معظم المعوقات التي تواجه مستخدمي الصحة داخل المؤسسة الاستشفائية هي بشرية ويواجهون مشاكل في عملية التواصل داخل المؤسسة الاستشفائية، كما أعلنوا في نقل المشكلات داخل المؤسسة الاستشفائية أن نسبة من مستخدمي الصحة تتبنى وسائل اتصال حديثة وهي أداة فعالة في حل المشكلات داخل المؤسسة الاستشفائية في حين أن ضعف نظام الاتصال حسب رأي مستخدمي الصحة داخل المؤسسة المستشفى يرجع إلى الشبكة الاتصالات القديمة والمعقدة داخل المؤسسة المستشفى من الواضح أن ضعف وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على أداء مستخدمي

الصحة داخل المؤسسة المستشفى ،ويتضح أن هنالك دوافع من استخدام وسائل الاتصال تلبية حاجات مثل الدوافع إلى تطوير من مهارات بالإضافة إلى استغراق وقت اقل في العمل .

الاستفادة من الدراسات : لقد أفادتنا هذا الدراسات من حيث الجانب النظري وكذلك من حيث التشابه هاته الدراسات مع دراستنا من حيث الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية ، كما اعتمدنا عليها في تحديد المصطلحات الخاصة بدراستنا والفهم والإحاطة من كل الجوانب ،وبالإضافة إلى اختيار المنهج والاعتماد على أدوات جمع البيانات .

المقاربات النظرية

تعريف النظرية البنائية الوظيفية : هو مجموعة من الأدوار الاجتماعية المترابطة التي تنظم مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، والبناء هو ذلك التنظيم الذي يربط هذه الأجزاء فان البناء الاجتماعي يتمثل أولى في الدور الذي يقوم به فرد معين في إطار نظام اجتماعي ، على نوع وثانيا في ربط الأدوار الاجتماعية في نطاق اجتماعي معين وثالثا في المجتمع ككل ،وأما الوظيفة فالمقصود بها الإسهامو الدور الذي يقدمه الجزء إلى الكل ، فهذا الكل قد يكون متمثلا في مجتمع أو ثقافته.¹⁷

إسقاط النظرية على دراستنا : وانطلاقا مما سبق اعتمدنا في دراستنا على هذه النظرية كونها الأفضل والأنسب لدراستنا وتساعد على فهم بناء المؤسسة وكذا دور الاتصال الداخلي من خلال إبراز مكانته ، ومنه اعتبار المؤسسة العمومية الاستشفائية نسق أو نظام يتألف من أجزاء مترابطة وكل جزء من هاته الأجزاء النسق وقد يكون وظيفيا يساهم في النشاط الكلي وذلك في توزيع الأدوار الاجتماعية والاتصالية.

¹⁷ <http://thesis.univ-biskra.dz> ; 2024/03/06 ،20:58، page37, 38

الفصل الثاني

تمهيد

بعد تناول الإطار المنهجي لدراستنا سنحاول في هذا الفصل تقديم تعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، إضافة إلى التأكد مما توصلنا إليه من خلال توزيع الاستبانة لمعرفة دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية .

المبحث الأول: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

يعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي؛ يلعب دورا هاما في المنطقة من الناحية الاستشفائية حيث يقع في وسط المدينة في نهج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقا ومن الشمال منطقة زراعية أما جنوبا فهو مقابل مقهى الشباب العام أو صندوق الضمان الاجتماعي وأما من الناحية الغربية حضانة الأطفال والمراكز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان .

أنشئ في 22 مارس 1982 الموافق ل 14 شعبان 1409 هـ؛ فتح أبوابه في شهر جانفي 1988م؛ وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرباح بتاريخ 22_03_1989م؛ حيث يتربع على مساحة إجمالية 48000م وتبلغ قدره استيعابه 501 سريرا مقسمة على مصالح والوحدات الداخلية .

المبحث الثاني: تحليل وعرض نتائج الدراسة

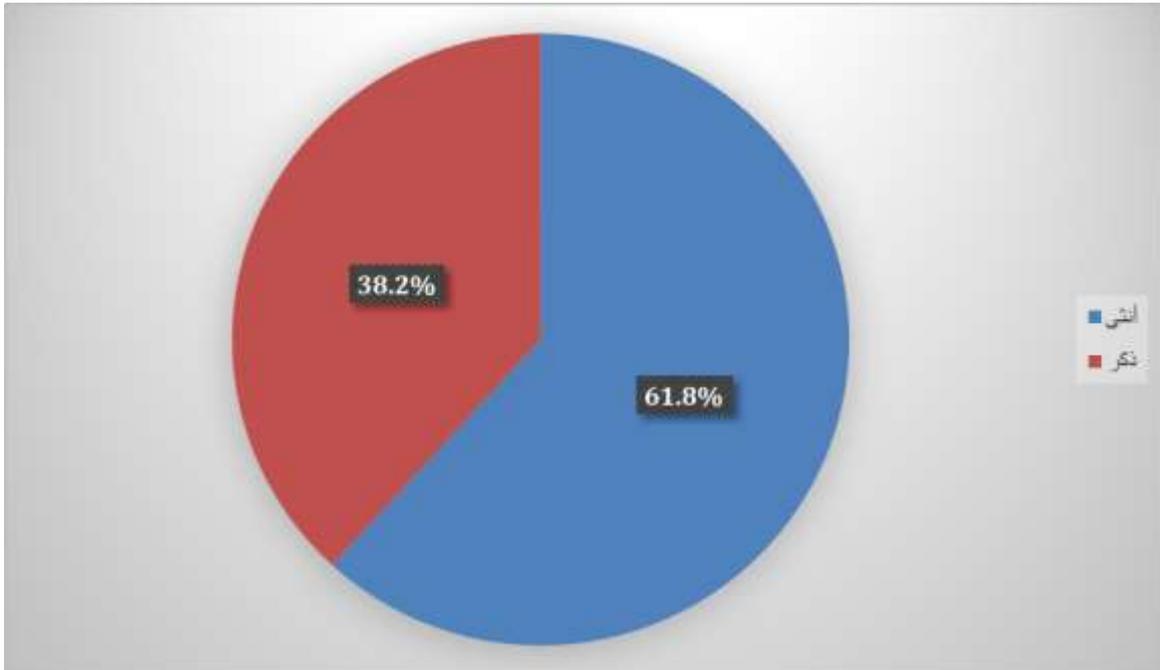
المحور الأول: البيانات الشخصية

1- جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	34	61.8
ذكر	21	38.2
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس



1-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس :

حسب معطيات الجدول نلاحظ أن العنصر الأنثوي بنسبة بلغت 61.8 بالمئة بينما العنصر ذكوري فقد بلغت نسبته 38.2 بالمئة.

من خلال معطيات الجدول نلاحظ بأن المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة تولي أهمية لتوظيف الإناث أكثر من الذكور وهو ما نراه بغالبية المؤسسات سواء أكانت عامة أو خاصة ويعود ذلك لكون الكثير من خريجي الجامعات من الإناث مما يوفر لهن فرص عمل أكثر بينما نجد أن الذكور لا يهتمون بشكل كبير بالتخرج من الجامعات وقد لا تستهويهم التخصصات الإدارية والطبية فيلتحقون بتخصصات أخرى.

2-جدولييين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
40.0	22	من 21 إلى 30 سنة
27.3	15	من 31 إلى 40 سنة
18.2	10	من 41 إلى 50 سنة
14.5	8	من 50 سنة فما فوق
100.0	55	المجموع

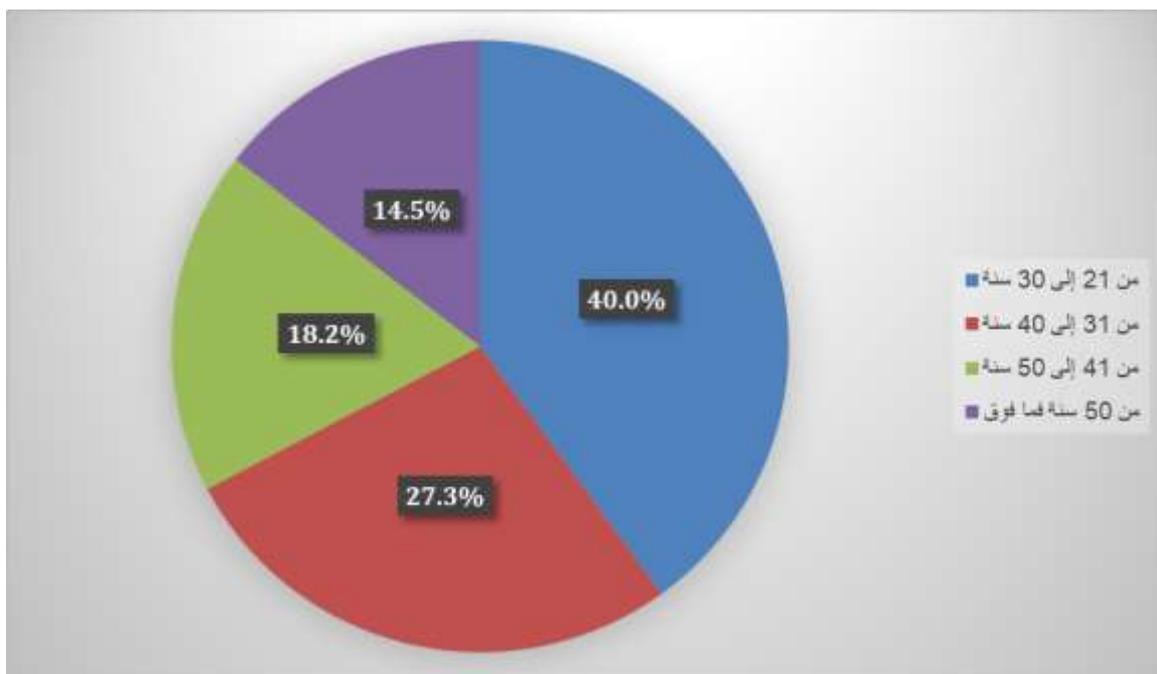
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

2-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب السن :

حسب معطيات الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة تمثل من هم بين عمر 21 إلى 30 سنة حيث بلغت نسبتهم 40 بالمئة تليها نسبة قدرت بـ 27.3 بالمئة تمثل من هم بعمر 31 إلى 40 سنة ثم نسبة بلغت 18.2 بالمئة لمن هم بين 41 إلى 50 سنة أما أقل نسبة فهي 14.5 بالمئة لمن هم بين 51 سنة فما فوق .

حسب نتائج الجدول نجد بأن المؤسسة الإستشفائية تعتمد على فئة الشباب بشكل كبير من أجل تقديم خدماتها للمواطنين ويرجع ذلك لأنهم يكونون أكثر نشاطا ورغبة في العمل مقارنة بالفئات الأخرى تليها من هم بين 30 إلى 40 سنة وهم من عملوا لأكثر من 5 سنوات على الأقل ويكونون ذوي خبرة جيدة مقارنة بالشباب ثم من هم بين 41 إلى 50 سنة الذين يعتبرون من أهم الأطباء في المؤسسة الإستشفائية ويقوم جلهم بإجراء العمليات الجراحية نظرا للخبرة الكبيرة التي يمتلكونها أما أقل فئة هي التي تشمل الذين من 50 سنة فما فوق حيث يشغل أغلبهم مناصب مهمة بالمؤسسة كرؤساء أقسام أو مسؤولين عن تعليم وتدريب الأطباء الجدد وهم يتمتعون بمعرفة كبيرة في شتى مجالات الطب كما ويتم اللجوء إليهم لإجراء العمليات الجراحية الطارئة والمستعصية .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب السن



3-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	24	43.7
إداري	31	56.3
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

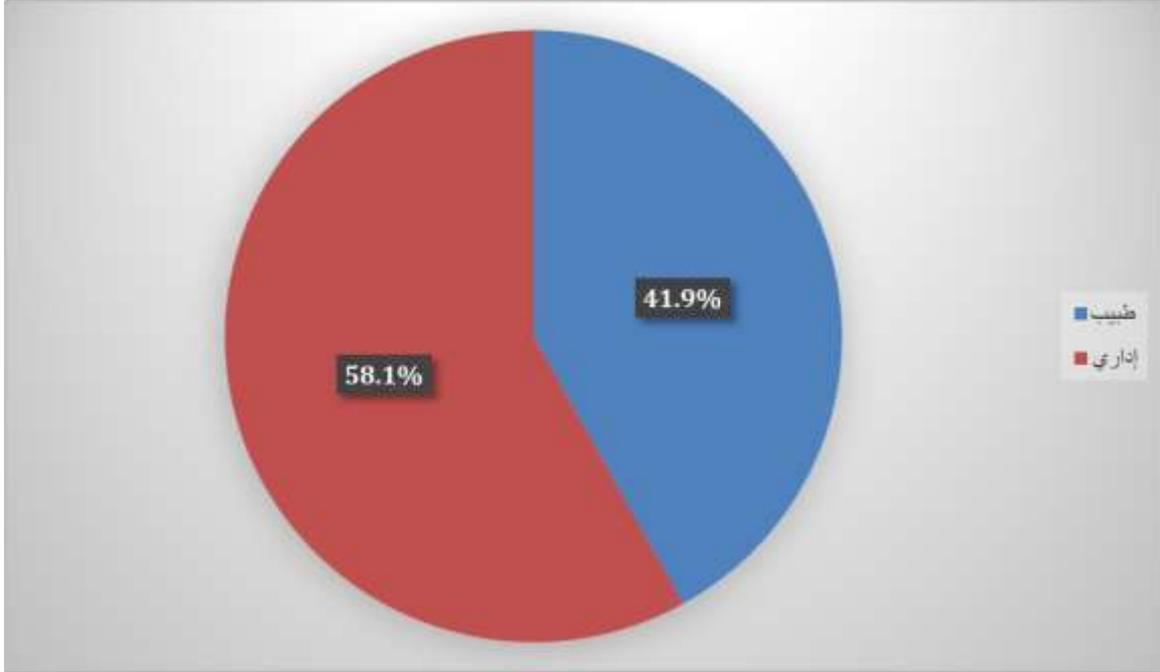
3- جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي :

حسب معطيات الجدول يمكننا ملاحظة أن النسبة الأكبر من الموظفين يعملون في سلك الإدارة حيث

بلغت نسبتهم 56.3 بالمئة بينما بلغت نسبة الأطباء 43.7 بالمئة.

حسب معطيات الجدول أعلاه يمكننا القول بأن المؤسسة الإستشفائية تعتمد على سلك الإدارة بشكل كبير حيث يحتوي الكثير من الموظفين وذلك نظرا لكونها تعتبر مركز المؤسسة بينما أعداد الأطباء أقل وذلك لأنهم يعتمدون على مساعدة الممرضين .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي



4-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	24	43.6
من 05 إلى 10 سنوات	15	27.3
10 سنوات فما فوق	14	29.1

100.0	55	المجموع
-------	----	---------

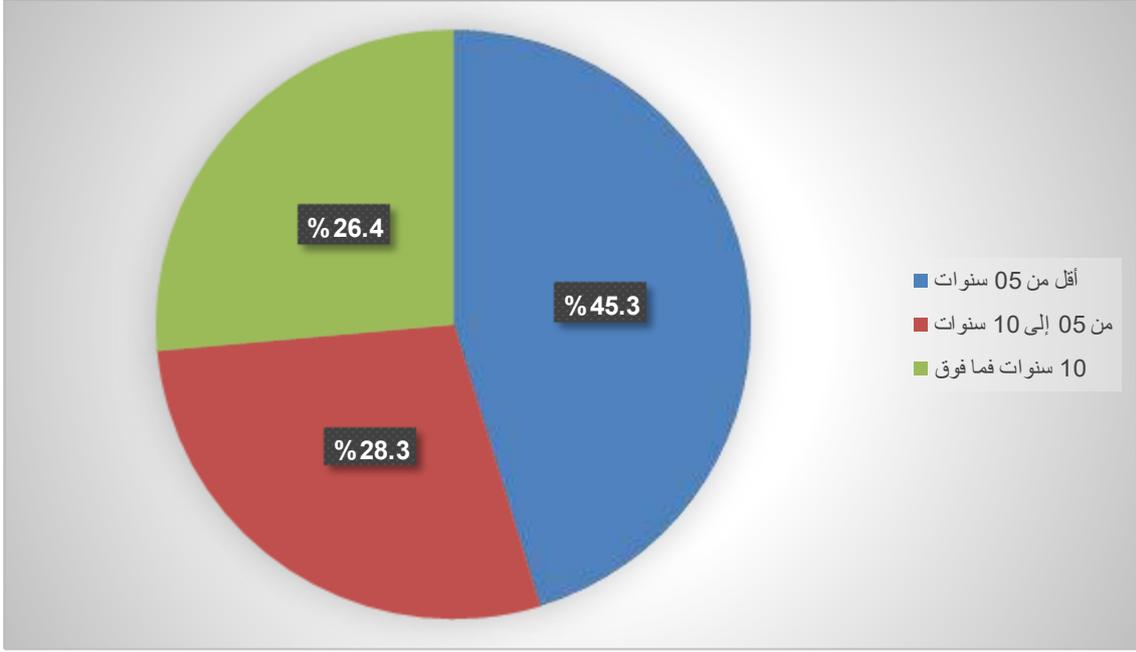
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

4_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل :

حسب معطيات الجدول يمكننا ملاحظة أن النسبة الأكبر من الموظفين يعملون منذ أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم 45.3 بالمئة بينما بلغت نسبة الذين عملوا من 5سنوات إلى 10 سنوات 28.3 بالمئة أما النسبة الأقل فهي تشمل من عملوا منذ 10 سنوات فما فوق وقد بلغت.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أكبر نسبة من الموظفين عملت لأقل من 5سنوات وذلك يرجع لكون أغلبهم من الخريجين الحديثين ومن فئة الشباب مما يعني بأنهم حديثو العمل بالمؤسسة، تليها نسبة معتبرة من الذين عملوا لأكثر من 10 سنوات فما فوق والذين يعتبرون من ذوي الخبرة الكبيرة وقد شملت الفئة الأقل من هم بين 5 إلى 10 سنوات والذين يمتلكون خبرة أفضل ممن عملوا لأقل من 5 سنوات لكنهم مازالوا يستعينون بمن هم أكثر خبرة منهم.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل



المحور الثاني: أنماط الإتصال الداخلي ووسائله في المؤسسة الاستشفائية محمد

بوضياف ورقلة

5-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال الداخلي السائد بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
63.6	35	اتصال كتابي
36.4	20	اتصال شفهي
100.0	55	المجموع

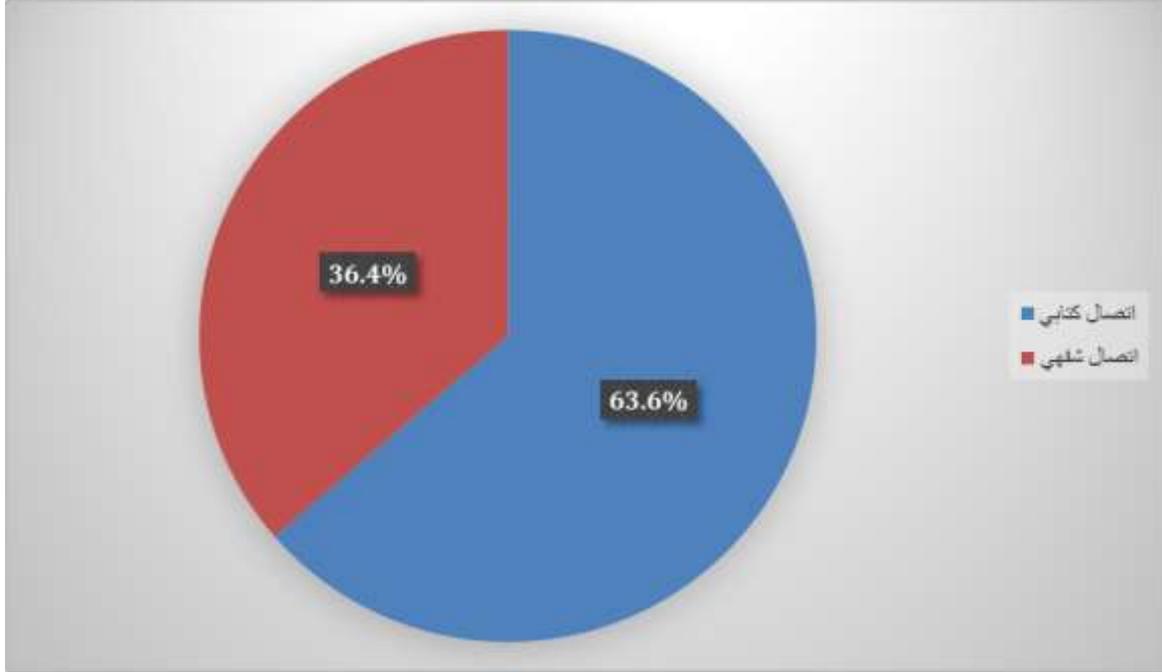
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

5_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب نمط الإتصال الداخلي السائد بالمؤسسة :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإتصال الكتابي يبلغ نسبة 63.6 بالمئة بينما يبلغ الإتصال الشفهي نسبة 36.4 بالمئة .

حسب معطيات الجدول نرى بأن العديد من الموظفين قد قالوا بأن الإتصال السائد في المؤسسة هو إتصال كتابي عبر المنشورات والإعلانات ... الخ ،بينما قال قلة من أفراد عينة البحث أن الإتصال الشفهي هو السائد .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال الداخلي السائد بالمؤسسة



6-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي المكتوبة في المؤسسة

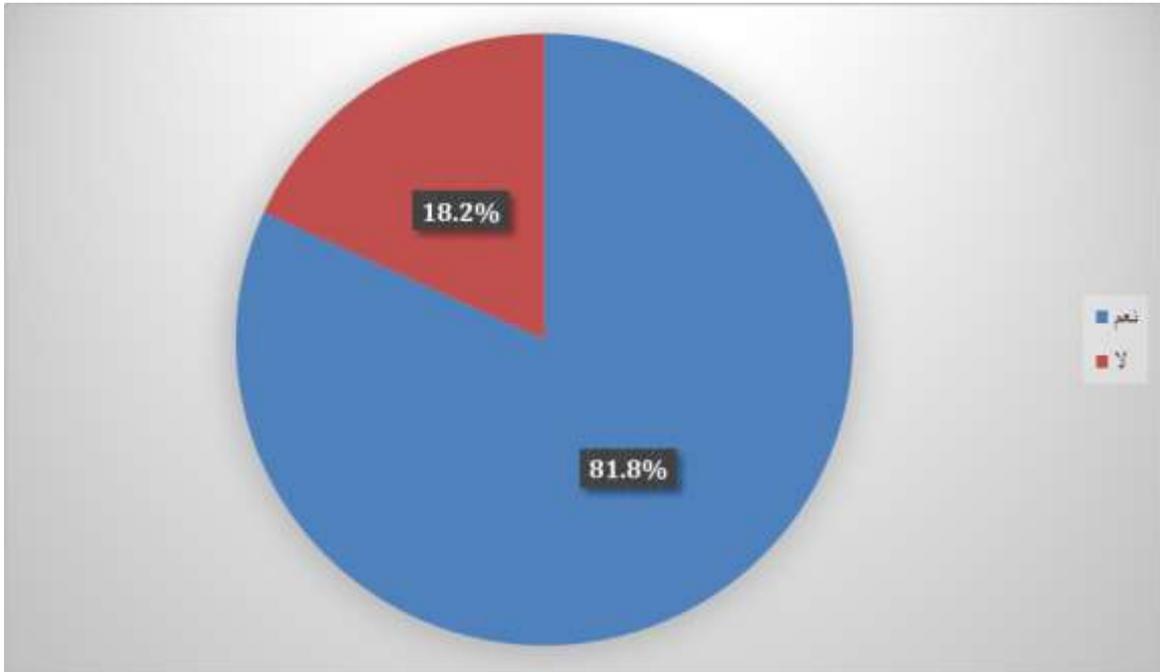
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	81.8
لا	10	18.2
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الإتصال الداخلي المكتوبة بالمؤسسة :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 63.6 بالمئة من الموظفين قد قالوا بأن الوسائل المستخدمة في الإتصال الداخلي هي الوسائل المكتوبة بينما قلة بلغت 18.2 بالمئة قاموا بنفي ذلك.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي المكتوبة في المؤسسة



7-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الشفوية في المؤسسة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	67.3

32.7	18	لا
100.0	55	المجموع

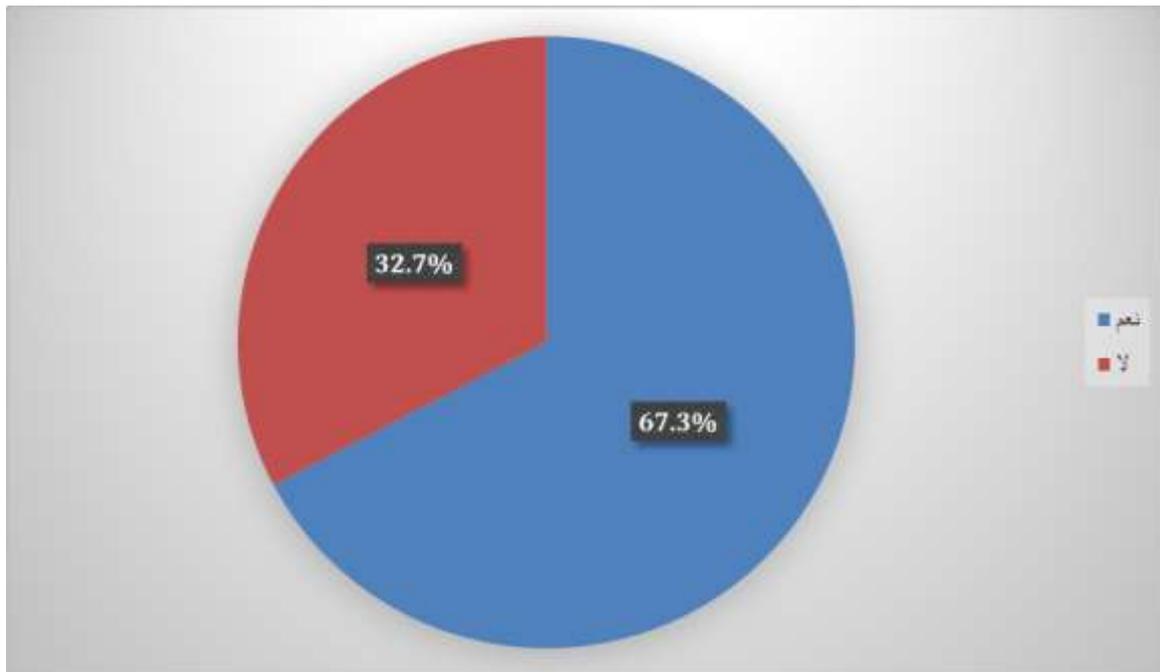
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

7_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب إستخدام وسائل الإتصال الداخلي الشفوية بالمؤسسة :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67.3 بالمئة من الموظفين قد قالوا بأن الوسائل المستخدمة

في الإتصال الداخلي هي الوسائل الشفوية بينما قلة بلغت 32.7 بالمئة قاموا بنفي ذلك.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الشفوية في المؤسسة



8-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الالكترونية في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
32.7	18	نعم
67.3	37	لا
100.0	55	المجموع

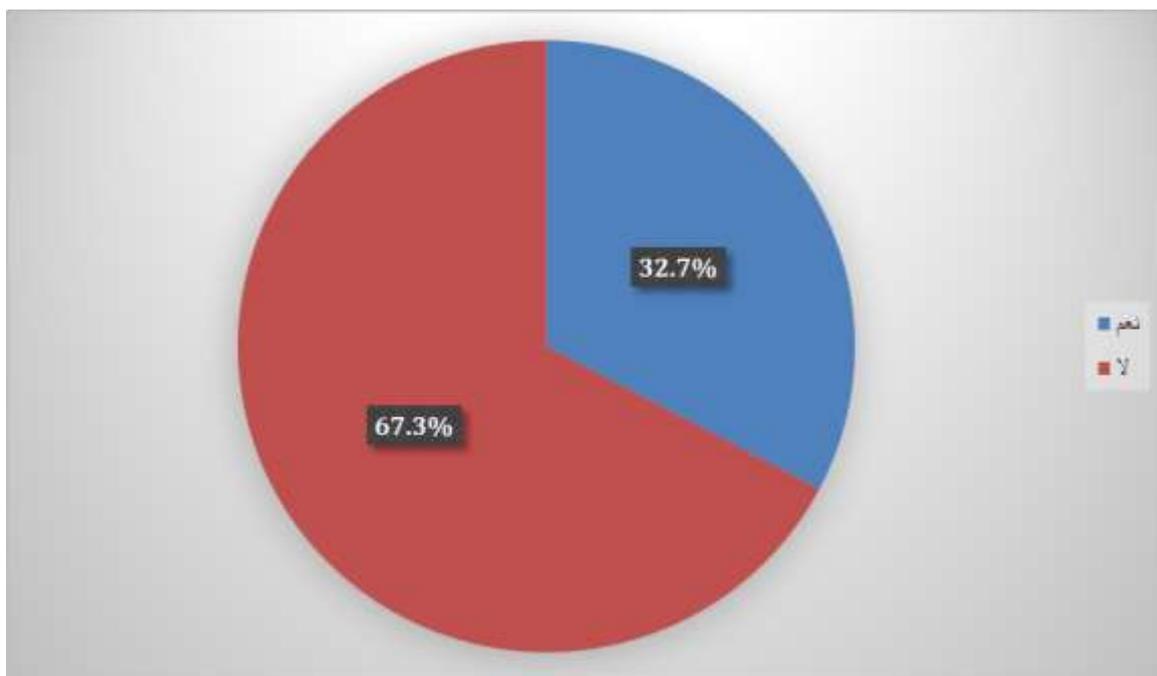
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

8_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الإتصال الداخلي الإلكترونية بالمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67.3 بالمئة من الموظفين قد نفوا استخدام الوسائل الإلكترونية في عملية الإتصال الداخلي بينما 32.7 بالمئة قالوا عكس ذلك.

مما سبق تحليله في الجداول الثلاثة السابقة يمكننا القول بأن المؤسسة مازالت تعتمد على الوسائل المكتوبة في عملية التواصل ورغم تأكيد الدولة على وجوب استخدام نظام الرقمنة إلا أن المؤسسة لا تعمل به .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام وسائل الاتصال الداخلي الالكترونية في المؤسسة



9-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مجال استخدام وسائل الاتصال الداخلي المؤسسة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
إعطاء الأوامر والتوجيهات	31	56.4
نقل المقترحات بين الموظفين	8	14.5
الاطلاع على المستجدات	10	18.2
تفعيل وزيادة الثقة بين الموظفين	6	10.9
المجموع	55	100.0

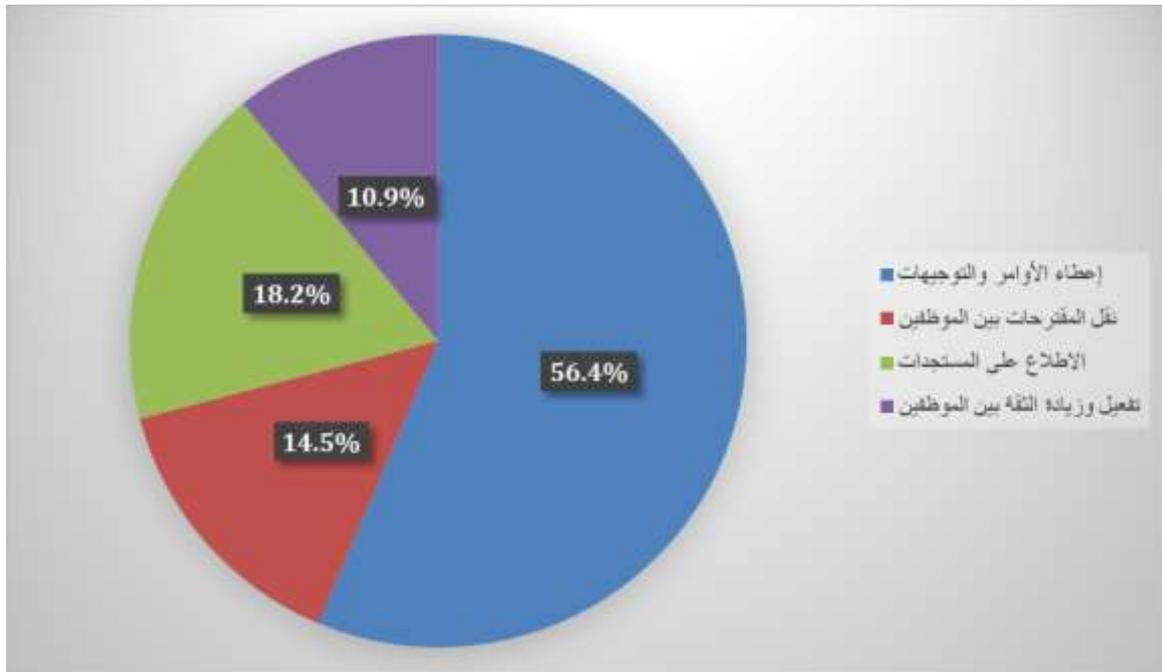
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

التعليق: من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة قدرت ب 56.4 بالمئة قد أفصحوا عن أن وسائل الإتصال الداخلي تستخدم لإعطاء الأوامر والتوجيهات وهي أعلى نسبة بينما من قالو بأنها تستخدم في

نقل المقترحات بين الموظفين قد قدرت نسبتهم ب 14.5 بالمئة أما من قالوا بأنها تستخدم في الاطلاع على المستجدات قدرت نسبتهم ب18.2 بالمئة أما من قالوا بأنها تستخدم في تفعيل وزيادة الثقة بين الموظفين فقد قدرت نسبتهم ب10.9 بالمئة .

التحليل :من خلال معطيات الجدول يمكننا القول بأن المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة تستخدم وسائل الإتصال الداخلي بغية إعطاء الأوامر وتقديم التوجيهات إلى موظفيها والعمال سواء أكانت قرارات أو تعليمات جديدة كما أن فئة قليلة قالت بأنها تستخدم بغية إطلاع الموظفين على المستجدات التي قد تتمثل في تعيينات لموظفين جدد أو الإبلاغ عن معلومات تهم الموظفين...الخ ، بينما أقل فئتين قد قالوا بأن المؤسسة تستخدم وسائل الإتصال الداخلي في نقل المقترحات بين الموظفين وزيادة الثقة بينهم ومما نراه يمكننا القول بأن المؤسسة لا تهتم كثيرا بهذه الجوانب المتعلقة بالعلاقات بين الموظفين .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب مجال استخدام وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة



10-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الاتصال الداخلي الغالب في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
36.4	20	الاتصال من المستويات الإدارية العليا
12.7	7	الاتصال من المستويات الإدارية الدنيا
50.9	28	الاتصال بين نفس المستويات الإدارية
100.0	55	المجموع

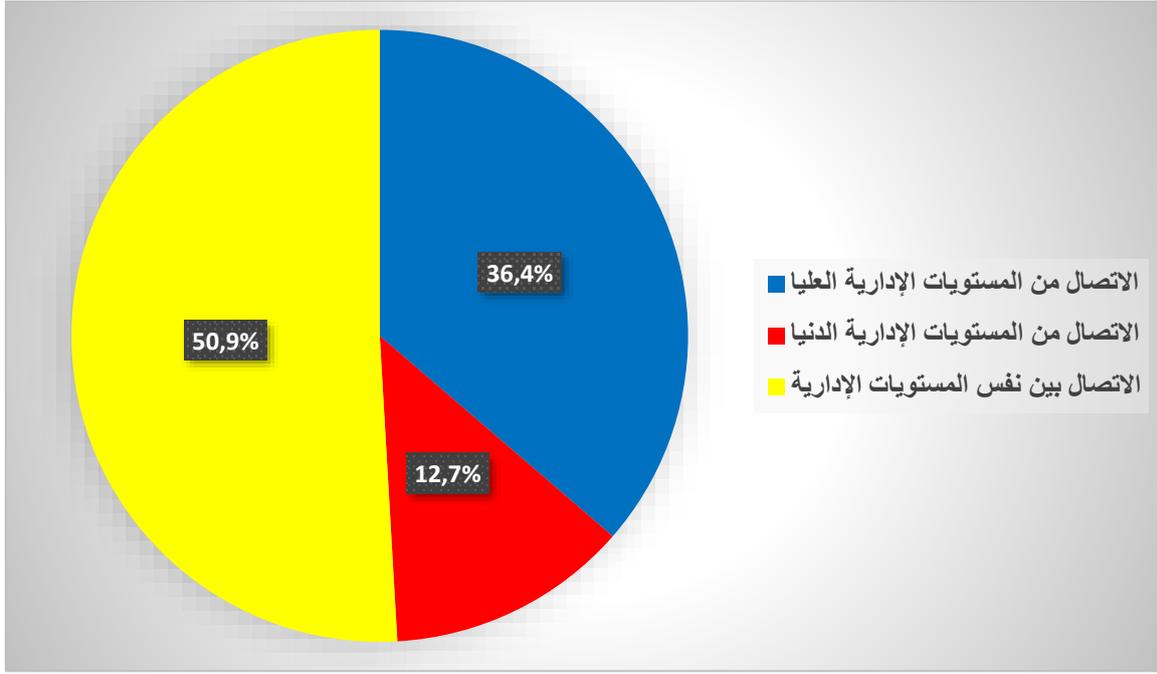
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

10_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الإتصال الغالب بالمؤسسة :

التعليق : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن أعلى نسبة تمثل الإتصال بين نفس المستويات الإدارية حيث قدرت بـ 50.9 بالمئة ، أما الاتصال من المستويات الإدارية العليا فقدرت نسبته بـ 36.4 بالمئة أما بالنسبة للاتصال من المستويات الإدارية الدنيا فقدرت نسبته بـ 12.7 بالمئة.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن المؤسسة الإستشفائية تولي أهمية للإتصال بين نفس المستويات الإدارية وهذا راجع لكونه الإتصال الغالب وذلك من خلال الإجتماعات وعلاقة زملاء العمل التي تنشأ بين الموظفين أما الإتصال من المستويات الإدارية العليا هو الذي يكون من مستوى إداري أسفل إلى أعلى ويكون في شكل تقارير وإقتراحات وشكوى أما الإتصال من المستويات الإدارية الأدنى فهي أقل نسبة مقارنة بالمستويات الإدارية الأخرى وتكون طريقة الإتصال من المستويات الإدارية الأدنى داخل المؤسسة الإستشفائية في القرارات التي تصدر من أعلى المستويات .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب الاتصال الداخلي الغالب في المؤسسة



المحور الثالث: العوائق والعراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة

الاستشفائية محمد بوضياف.

11-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير المشاكل والعراقيل التي تواجه الإتصال الداخلي بشكل

سلبي على تحسين الخدمات بالمؤسسة الإستشفائية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	80.0
لا	11	20.0
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

11_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير المشاكل والعراقيل التي تواجه الإتصال الداخلي بشكل

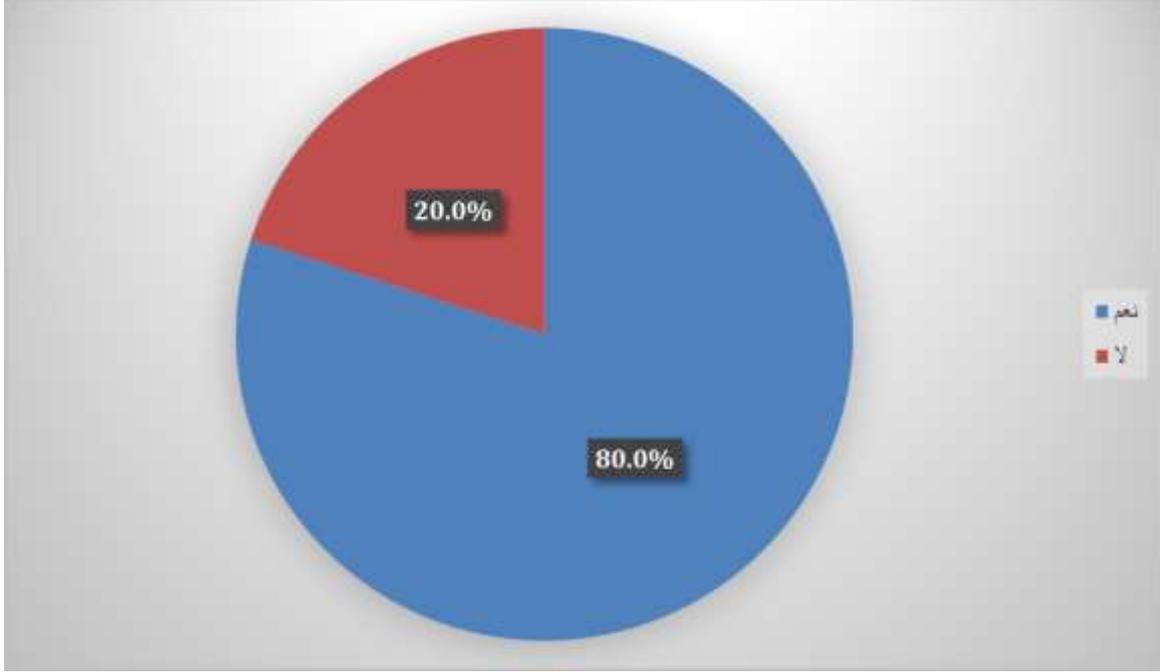
سلبي على تحسين خدمات المؤسسة.

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر المتمثلة في 80 بالمئة قد أكدت بشأن أن المشاكل والعراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي تؤثر بشكل سلبي على تحسين خدمات المؤسسة الإستشفائية بينما نسبة تمثلت في 20 بالمئة نفت التأثير السلبي لها.

حسب معطيات الجدول يمكننا القول أن للمشاكل والعراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي تأثيرا سلبيا على الخدمات المقدمة بالمؤسسة الإستشفائية وهو أمر بديهي حيث لا يمكن للمؤسسة أن تقوم بتحسين خدماتها دون أن يكون الاتصال بين الموظفين والعمال غير مستقر إذ أن العملية الاتصالية السليمة تساعد على إيصال المعلومات.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير المشاكل والعراقيل التي تواجه الإتصال الداخلي بشكل

سلبي على تحسين الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية



12_ جدول يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العوائق التي يواجهها الاتصال الداخلي بالمؤسسة

الإستشفائية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
عائق متعلق بالإدارة	18	32.7
عائق متعلق بوسائل الاتصال	26	47.3
عائق متعلق بظروف العمل	11	20.0
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

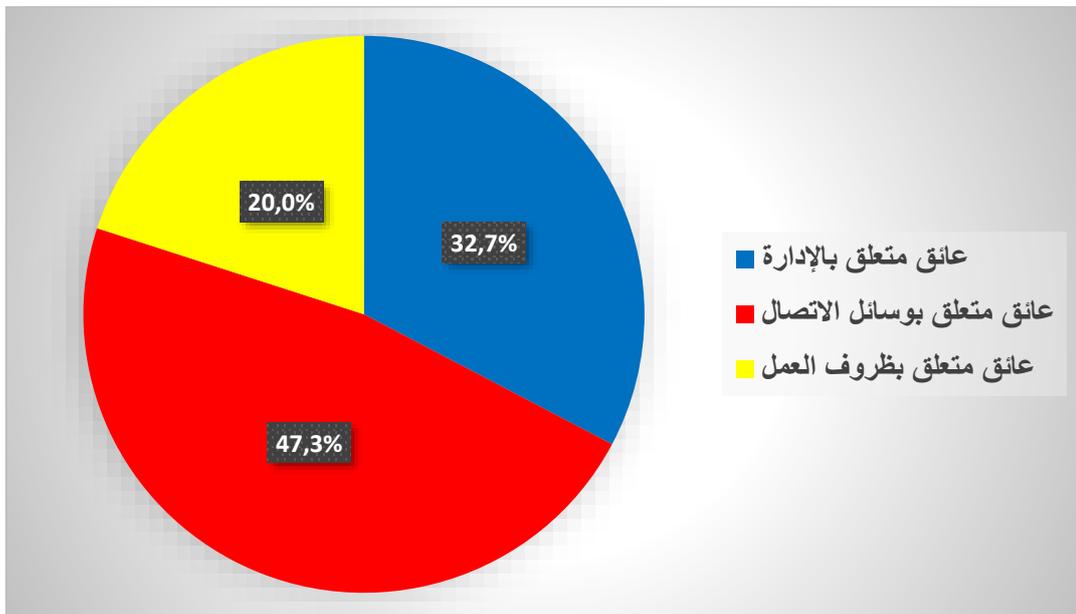
12_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العوائق التي يواجهها الإتصال الداخلي بالمؤسسة

من خلال الجدول نلاحظ بأن نسبة متمثلة ب 32.7 بالمئة قد أقرت بأن العائق الذي يواجه الاتصال الداخلي بالمؤسسة هو عائق متعلق بالإدارة بينما النسبة الأكبر والتي تمثلت ب 47.3 بالمئة تمثل العائق المتعلق بوسائل الإتصال أما النسبة الأقل فتمثلت ب 20 بالمئة وهي تمثل العائق المتعلق بظروف العمل.

من خلال معطيات الجدول نلاحظ بأن أكبر عائق يواجهه الإتصال الداخلي هو العائق المتعلق بوسائل الإتصال أما العائق الثاني فهو متعلق بالإدارة بينما العائق الأقل سوء هو المتعلق بظروف العمل .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العوائق التي يواجهها الإتصال الداخلي بالمؤسسة

الإستشفائية



13_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المعوقات التي تحد من فاعلية الاتصال الداخلي في

تحسينخدمات المؤسسة.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
وسائل الاتصال	29	52.7
نوع الاتصال	11	20.0
طبيعة الاتصال	15	27.3
المجموع	55	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

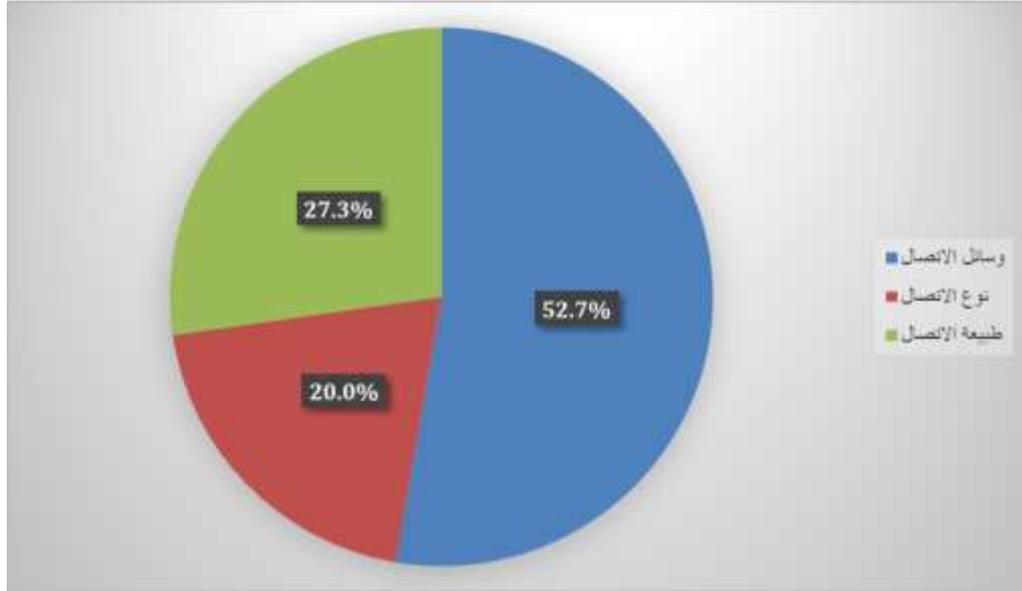
13_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المعوقات التي تحد من فاعلية الإتصال الداخلي بالمؤسسة:

نلاحظ من جدول أعلاهأن وسائل الاتصال قدرت ب52.5 أما طبيعة الاتصال ب27.3 أما بالنسبة

نوع الاتصال ب20.0 وهذا يعني أن المؤسسة الاستشفائية لعائق الموجود بها هي وسائل الاتصال

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب المعوقات التي تحد من فاعلية الاتصال الداخلي في تحسين

خدمات المؤسسة



المحور الرابع: تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي في تحسين الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية

14_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب وجود اتصال داخلي بين الأفراد العاملين وبين الإدارة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	85.5
لا	8	14.5
المجموع	55	100.0

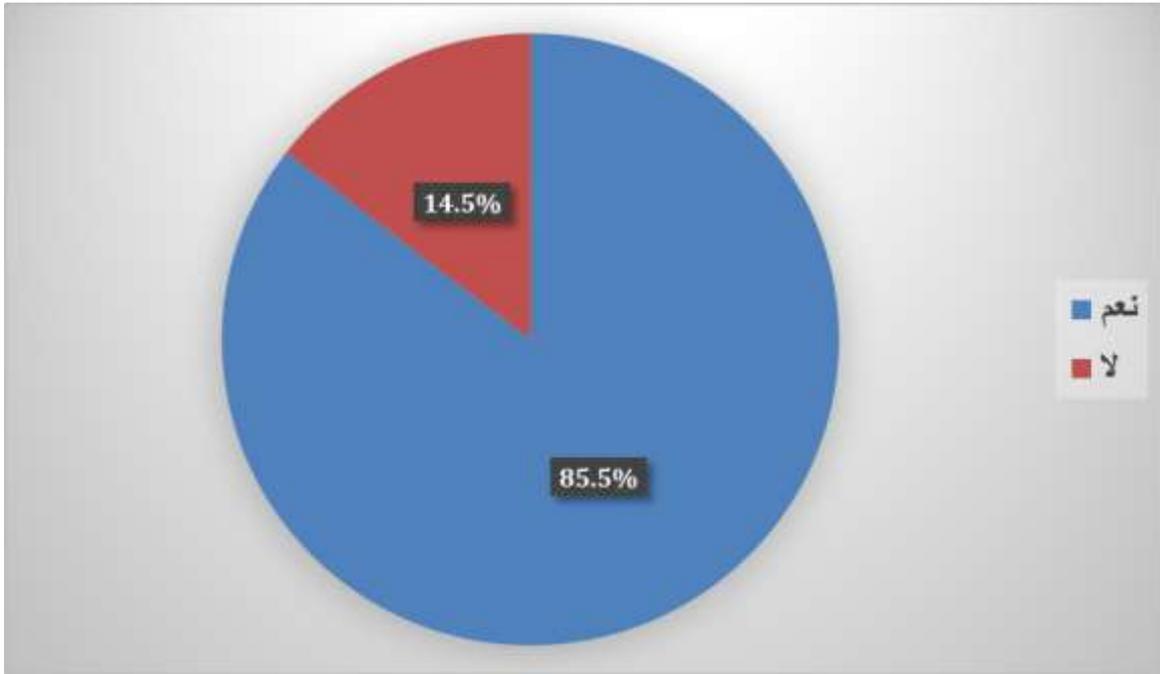
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

14_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب وجود الإتصال الداخلي من عدمه بين الأفراد العاملين وبين الإدارة:

من خلال الجدول نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة والتي تمثلت بـ 85.5 بالمئة تؤكد وجود إتصال بين الأفراد العاملين وبين المسؤولين في الإدارة بينما فئة ضئيلة تمثلت بـ 14.5 بالمئة نفت وجود أي تواصل بين الموظفين والعاملين والمسؤولين.

من خلال معطيات الجدول يمكننا القول بأن المسؤولين يحرصون على البقاء في تواصل تام مع الموظفين والعمال وهو أمر جيد للمؤسسة حيث أن تواصل المسؤول مع موظفيه وعماله يجعله على دراية بمشاكلهم فيتمكن من حلها وتوفير وسط عمل مريح لهم .

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب وجود اتصال داخلي بين الأفراد العاملين وبين الإدارة



15-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب سماح الاتصال الداخلي للعمل بأريحية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	87.3

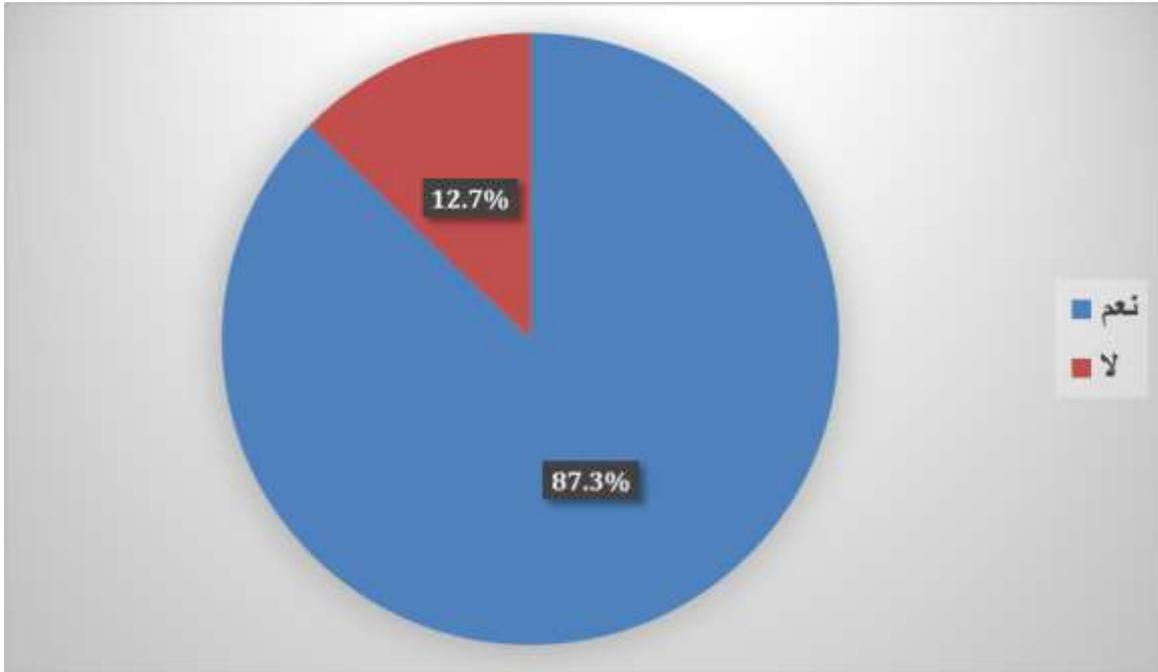
12.7	7	لا
100.0	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

15_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الإتصال الداخلي لظروف عمل مريحة :

نلاحظ ان نسبة المبحوثين أجابوا بان الاتصال الداخلي يسمح لهم العمل بأريحية بنسبة 87.3 بينما آخرين أجابوا بان لا يسمح لهم الاتصال الداخلي العمل بأريحية بنسبة 12.7. ومنه نستنتج أن الاتصال الداخلي يسمح للعاملين داخل المؤسسة العمل بأريحية.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب سماح الاتصال الداخلي للعمل بأريحية



16_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب ميزة العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية

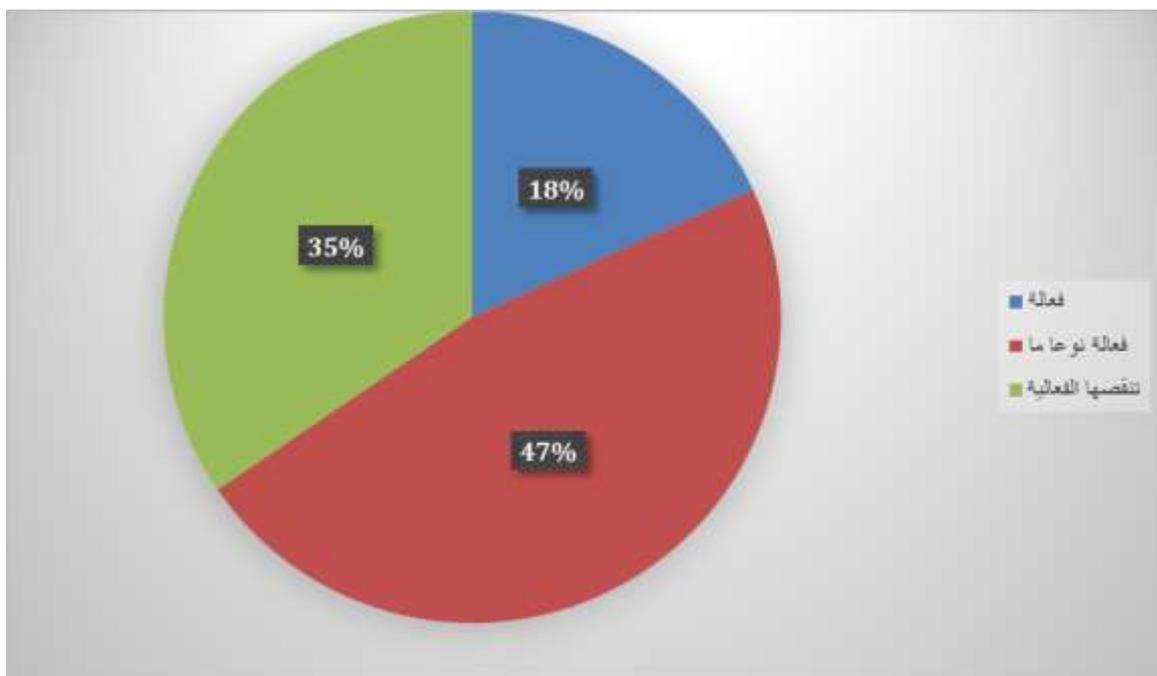
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
18.2	10	فعالة
47.3	26	فعالة نوعا ما
34.5	19	تتقصها الفعالية
100.0	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

16_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مدى فعالية العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يعتبرون أن ميزة العملية الاتصالية فعالة نوعا ما داخل المؤسسة الاستشفائية بنسبة 47.3 أما نسبة 34.5 اعتبروا أن العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية تتقصها الفعالية وأخيرا المبحوثين اعتبروها فعالة بنسبة 18.2 ومنها يتضح أن العملية الاتصالية تمتاز بفعالية نوعا ما عند فئة الإداريين داخل المؤسسة الاستشفائية.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب ميزة العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية



17_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مكانة الاتصال الداخلي لدى العاملين

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	34.5
لا	36	65.5
المجموع	55	100.0

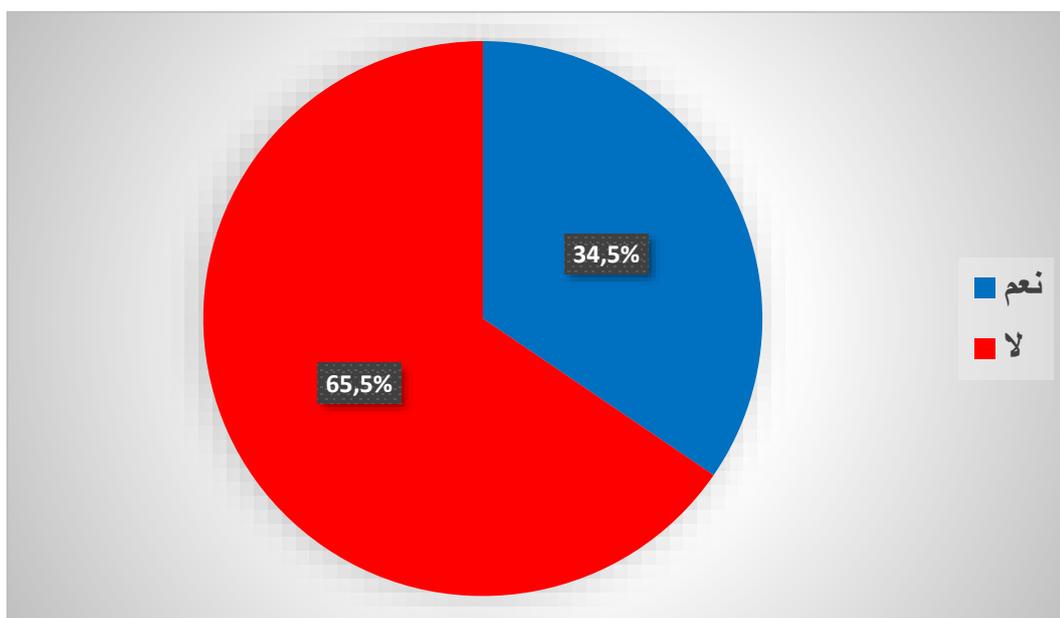
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

17_جدول يبين توزيع المبحوثين حسبالاتصال الداخلي لمكانة بين العاملين :

من خلال جدول أعلاه نستنتج بان لايعتبر الاتصال الداخلي بين العاملين ذو مكانة في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية بنسبة 65.5 بينما اعتبروها آخرون انه ذو مكانة بين العاملين لكن بشكل ضئيل ب34.5.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب اعتبار الاتصال الداخلي بين العاملين ذو مكانة في تحسين

الخدمات بالمؤسسة



18_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين

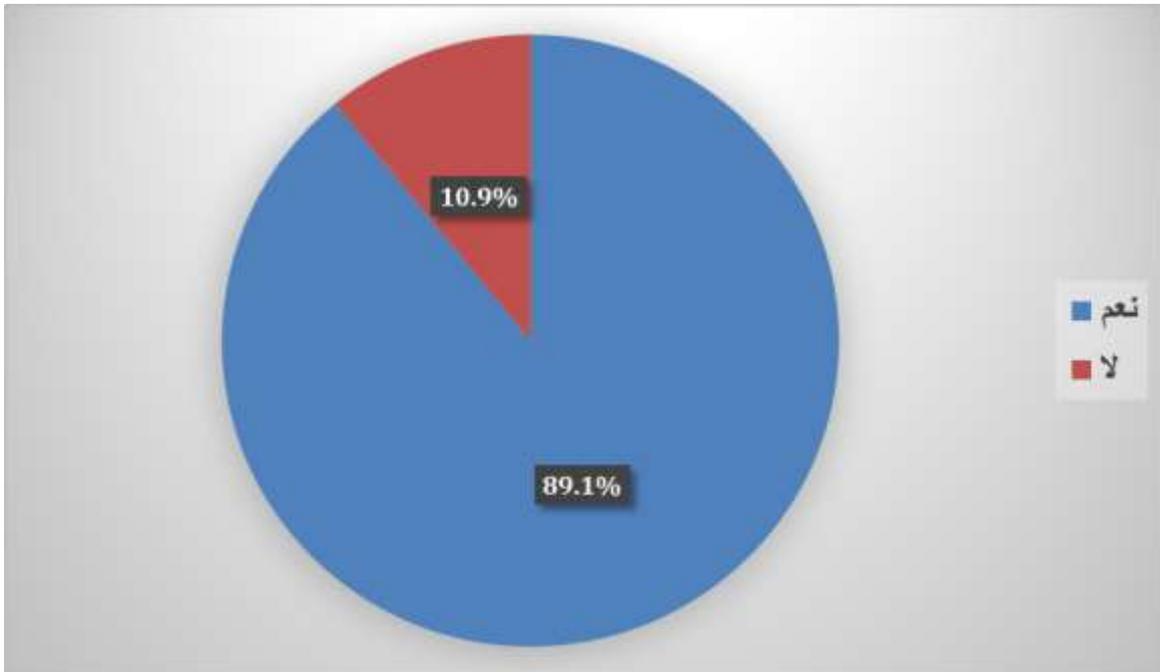
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	89.1
لا	6	10.9
المجموع	55	100.0

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

18_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين أجابوا أن يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين بنسبة 89.1%؛ مقابل صرحوا بأن لا يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين بنسبة 10.9% ومنها نستنتج أن الاتصال الداخلي يساهم وبشكل كبير جداً في تسهيل مهام العاملين داخل المؤسسة.

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين



19-جدول يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة الاتصال الداخلي الأفراد العاملين للحصول على

معلومات من أجل تحسين الخدمات بالمؤسسة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية

90.9	50	نعم
9.1	5	لا
100.0	55	المجموع

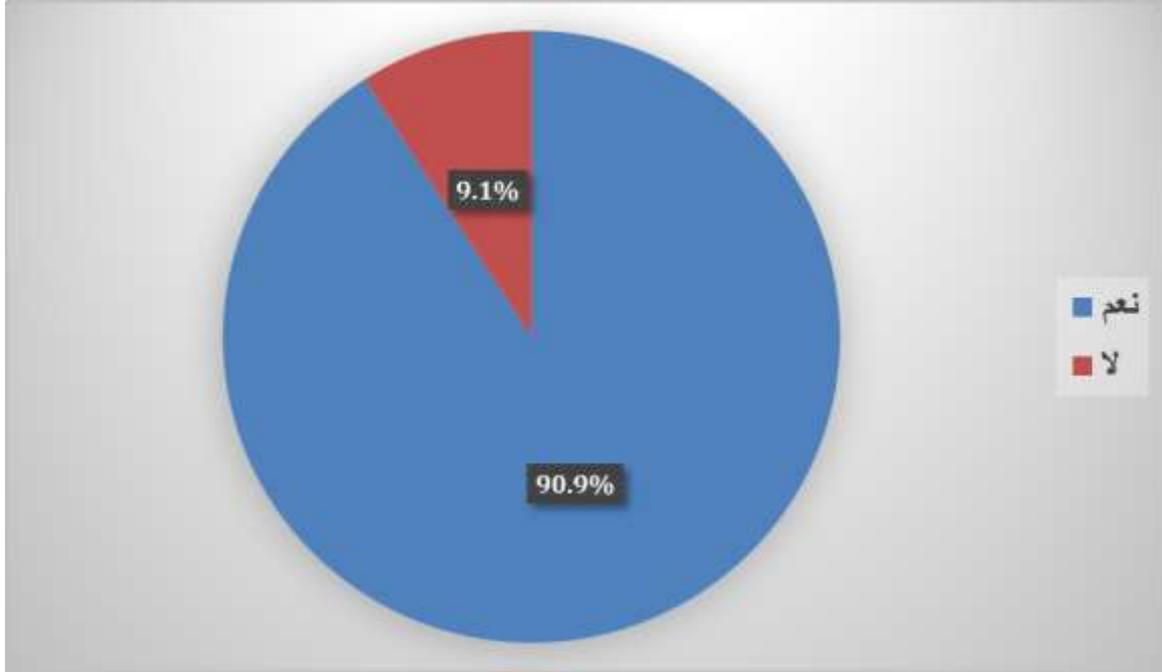
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90.9 من المبحوثين أجابوا بان الاتصال الداخلي يساعد الأفراد العاملين في الحصول على المعلومات من أجل تحسين الخدمات المؤسسة الاستشفائية بينما نجد نسبة 9.1 وهي نسبة ضئيلة جدا عن سابقتها تعبر عن الأفراد الذين أجابوا ب ل وصرحوا بان الاتصال الداخلي لا يساعدهم في الحصول على المعلومات في المؤسسة الاستشفائية؛ ومنه نلاحظ بان الاتصال الداخلي يساعدهم وله دور فعال في الحصول على المعلومات من اجل تحسين خدماتهم

بالمؤسسة

شكل يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة الاتصال الداخلي الأفراد العاملين للحصول على

معلومات من أجل تحسين الخدمات بالمؤسسة



المبحث الثالث: نتائج الدراسة

- (1) يساهم الإتصال الداخلي بشكل كبير في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة حيث أنه يساعد على تبادل المعلومات والأفكار والاقتراحات والحلول لبعض المشاكل كما انه يجعل العامل على دراية تامة بما يجري داخل المؤسسة من تغييرات وقرارات جديدة وهو ما يجعله يعمل بشكل صحيح .
- (2) تعتمد المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة على الإتصال الكتابي في مراسلاتها وكذلك لإعطاء الأوامر والتوجيهات للموظفين وإطلاعهم على آخر المستجدات .
- (3) يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين حيث يؤمن السير الحسن للعمل وكذلك يجعل العمال يعملون بأريحية .
- (4) من أبرز العوائق التي يواجهها الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة اعتماد المؤسسة على الوسائل المكتوبة للتواصل مع موظفيها أكثر من الوسائل الإلكترونية الحديثة.
- (5) من العوائق التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة عدم توفر عدد كاف من المسؤولين عن الاتصال وعدم وجود كفاءة مهنية وكذلك عدم وجود وسائل الاتصال بشكل كاف إضافة إلى عدم وجود تكوين للمستجدين.
- (6) يتسبب غياب الإتصال الداخلي بالمؤسسة في فقدان التواصل بين الموظفين والإدارة مما يجعل المسؤول غير مدرك للمشاكل التي تواجه الموظفين والعمال وبالتالي لن يستطيع حلها وهو ما يؤثر بشكل سلبي على العلاقة فيما بينهم .

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة المتعلقة بدور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية بورقلة وتم تفريغ كل البيانات بالاعتماد على الوسائل الإحصائية (spss) وتم تحليل النتائج المتوصلا إليها .

الخاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة إلى دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة وذلك من خلال إتباع خطة عملتضمن فصلا منهجيا وفصلا تطبيقيا شملا عدة عناصر .

وفي نهاية العمل توصلنا إلى الخلاصة التالية :

الإتصال الداخلي يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة من قبل موظفي وعمال المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

أن الإتصال الداخلي يساعد الموظفين على العمل بأريحية.

تعتمد المؤسسة على الوسائل الكتابية بشكل كبير أكثر من الوسائل الشفوية والإلكترونية .

من أبرز العوائق التي تواجه الإتصال الداخلي بالمؤسسة عدم توفر وسائل الإتصال الإلكترونية وعدم توفر عدد كاف من المسؤولين عن الإتصال .

ختاما وبغية تحسين عملية الإتصال الداخلي بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة فقد أردنا تقديم المقترحات التالية :

ضرورة استخدام الوسائل الإلكترونية وبشكل كبير لتفعيل وتحسين عملية الإتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية .

القيام بدورات تدريبية لإطلاع العمال الجدد على أهمية الإتصال الداخلي والتعريف بوسائله .

إستخدام نظام الرقمنة لتحسين العمليات الإتصالية عامة بالمؤسسة الاستشفائية .

توفير عدد كاف من المتخصصين بالإتصال من أجل تحسين العمليات الإتصالية بالمؤسسة .

قائمة المصادر

والمراجع

1- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، ط1،

القاهرة، 1419 هـ / 1998م

2- حمزة حاكمي، مذكرة نيل شهادة الماستر ،إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق

والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، سعيدة ، 2015_2016

3- رميساء يخلف ،سماح حلاب ،هدى رميساء سويعد ،إسهام الاتصال الداخلي في تحسين البيئة

الداخلية للمؤسسة الخدماتية ، جامعة صالح بوبنيدر ،قسنطينة ، 2022

4_ "فهمني محمود شكري ،ورد في مؤلف د.عمار عوابدي ، القانون الإداري، ج1،النظام الإداري،

ديوان المطبوعات الجامعية ،ط5، 2008 .

5_ لامية صابر ، محمدغزالي، دراسات في الإعلام الجديد، دارالإعصار العلمي للنشر والتوزيع؛

طبعة الأولى، عمان_الأردن، 2015_2017

6_ محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ،دار الكتب ،طبعة الثالثة ،صنعاء، 2019

7_ ناهدة عبد زيد الدليمي ،أسس وقواعد البحث العلمي، كلية التربية والرياضة ،جامعة بابل، دار

صفاء للنشر والتوزيع ،ط1، عمان، 2016

8_ [http:// thesis.univ-biskra.dz](http://thesis.univ-biskra.dz) 2024/03/ 06 ، 20:58

الملاحق

استمارة استبيان حول موضوع:

**دور الاتصال الداخلي في تحسين خدمات المؤسسة الاستشفائية
(دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف - ورقة)**

في إطار إنجاز مذكرة التخرج ماستر في تخصص الاتصال الجماهيري، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة ولكونكم المستهدفين في البحث نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستبيان راجين تعاونكم معنا وتفضلكم بالإجابة، علما أن المعلومة المقدمة من طرفكم لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة وأخيرا نشكركم جزيل شكرا على تعاونكم واهتمامكم معنا.

من إعداد الطالبتين: تحت إشراف:

شيماء بن ببيكر. حفيان عبد الوهاب

رانيا حفيان

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: أنثى

السن:

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

من 50 سنة فما فوق

المسمى الوظيفي:

طبيب إداري

الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني: أنماط الاتصال الداخلي ووسائله في المؤسسة الاستشفائية - محمد بوضياف -

ورقة -

1- ماهو نمط الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقة ؟

اتصال كتابي اتصال شفهي

2- ماهي وسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقة

؟(يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة)

المكتوبة الشفوية الإلكترونية

3- فيما تستخدم وسائل الاتصال داخل مؤسستكم الاستشفائية ؟

إعطاء الأوامر والتوجيهات نقل المقترحات بين الموظفين الاطلاع على

المستجدات داخل المؤسسة تفعيل وزيادة الثقة بين الموظفين

استخدامات أخرى أذكرها :

.....

.....

.....

4- ماهو الاتصال الغالب بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقة ؟

الاتصال من المستويات الإدارية العليا

الاتصال من المستويات الإدارية الأدنى

الاتصال بين نفس المستويات الإدارية

المحور الثالث: العوائق والعراقيل التي يواجهها الإتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية :

1_ هل تؤثر المشاكل والعراقيل التي تواجه الإتصال الداخلي بشكل سلبي في تحسين الخدمات بالمؤسسة الاستشفائية؟

نعم لا

2_ ماهي طبيعة العوائق التي يواجهها الإتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية؟

عائق متعلق بالإدارة عائق متعلق بوسائل الاتصال عائق متعلق بظروف العمل

أخرى أذكرها

.....
.....
.....
.....

3- ماهي المعوقات التي تحد من فاعلية الإتصال الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية :

وسائل الاتصال نوع الاتصال طبيعة الاتصال

المحور الرابع: تقييم الموارد البشرية للاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد

بوضياف بورقلة

1- هل يوجد اتصال داخلي بين الأفراد العاملين وبين الإدارة؟

نعم لا

2_ هل يسمح لك الاتصال الداخلي العمل بأريحية؟

نعم لا

3_ بما تمتاز العملية الاتصالية بين الإدارة والموارد البشرية؟

فعالة فعالة نوعا ما تنقصها الفعالية

4- هل يعتبر الاتصال الداخلي ذا مكانة لدى العاملين

دائما أحيانا

5- هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

.....

.....

.....

.....

6- هل يساعد الاتصال الداخلي الأفراد العاملين للحصول على معلومات من أجل تحسين الخدمات

بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؟

نعم لا

أسئلة المقابلة

1. ماهي أهمية المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف لولاية ورقلة ومواطنيها؟.
2. ما هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة ؟
3. ماهي مهام المكلف بالاتصال في المؤسسة الإستشفائية؟
4. ما هي أنواع الإتصال السائدة بالمؤسسة؟
5. هل يحظى الاتصال الداخلي بأهمية لدى المؤسسة؟
6. ما هي أنواع الاتصال الداخلي المتواجدة بالمؤسسة؟
7. ماهي الوسائل المستخدمة لتحقيق الاتصال الداخلي في المؤسسة ؟
8. هل للاتصال الداخلي دور فعال في تحسين خدمات المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة؟
9. ما هي الإستراتيجية التي تتبعها المؤسسة لتحقيق هذا النوع من الاتصال؟
10. هل تعاني المؤسسة من صعوبات في تحقيق الاتصال الداخلي؟ فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

2-تعريف الهيكل التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية:

المدير: الهيئة العليا والمسؤول الأول على المؤسسة والمديريات الفرعية.

الأمانة: يشغل هذا المنصب سكرتيرة مهمتها استقبال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد الوارد والصادر.

المديرية الفرعية للإدارة والوسائل: هي مديرية تهتم بتسيير ومتابعة ملفات المستخدمين (التوظيف، التقاعد) وكذلك تهتم بتنفيذ وتسيير ميزانية المستشفى...، وهي مديرية تتفرع منها عدة مصالح.

مصلحة المستخدمين: وهي مصلحة تهتم بمتابعة العمال (ممرضين، موظفين، أطباء) وتحرير الوثائق الخاصة بالعمال (وثيقة العطلة، أمر بالنقل).

مكتب الأرشيف: دورها الاحتفاظ بملفات العمال.

مصلحة النزاعات: دورها ترقية وإنشاء ملفات معاشات العمال وتقوم بمحاضر المجال التأديبية .

مكتب الأجور: وهو المكتب الذي يعد شهريا أجور العمال ويقوم بعمليات الخصم، توقيف، الرواتب، وإعادة الرواتب.

مكتب الأمر بالصرف: وهي مصلحة مستقلة عن مصلحة المستخدمين دورها إعطاء الإذن بصرف أموال القطاع الصحي، وصرف الأوامر بالمهمات وكذا رواتب العمال والمنح وإعداد الجوالات وتسجيلها وإرسالها إلى قابضة الضرائب.

مكتب المخالفات: وهو مكتب يهتم بكل ما يتخلف من أجور العمال والمنح وغيرها.

المديرية الفرعية للأنشطة الصحية: وتتكفل بالأنشطة الصحية للقطاع الصحي والإشراف على

المصالح الاستشفائية الداخلية والوحدات الخارجية وتتفرع منها عدة مصالح :

مكتب التعاقد وحساب التكاليف

مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها

تشمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات والتجهيزات المرافقة على مكتبين:

مكتب صيانة التجهيزات الطبية

مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

تقديم مديريةية الموارد البشرية للمؤسسة العمومية وتعريف المصالح المعنية بالدراسة:

مديرية الموارد البشرية للمؤسسة العمومية:

والتي هي حيز دراستنا احدثهم المصالح الأساسية لهذه المؤسسة وهي الركيزة التي تعتمد عليها

المؤسسة من حيث استقطاب الموارد البشرية، كما أن المهمة الأساسية لمديرتها هي مساعدة المديرين في

المنشأة ورؤساء المصالح بتزويدهم بما يحتاجوه من رأي أو مشورة تمكنهم من إدارة مرؤوسيههم بفاعلية

أكثر

وتجدر الإشارة إلى انه هناك تكاملين إدارة الموارد البشرية ونظرياتها الأخرى في المؤسسة

الأعمال الروتينية لإدارة الموارد البشرية : حفظ الملفات الموظفين والترقيات في الدرجة والرتبة والنقل

والتكوين وتقييم الأداء للعاملين وعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية وتتكون من مكتبين :

مكتب تسيير الموارد البشرية وحركاته:

أي الإشراف على المسار المهني للموظف منذ دخوله للمؤسسة إلى غاية خروجه وكذا إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية والسهر على تنفيذه، وإعداد حصيلة نهائية تبين مدى تنفيذ هذا المخطط

مكتب التكوين:

لقد عرفت وظيفة التكوين بروزا فاعلا خلال السنوات الأخيرة وقد تجسد ذلك بالفعل بإنشاء لجنة التكوين المتواصل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بورقلة تابعة لمكتب التكوين وهذا من خلال التخطيط والإشراف على عملية التكوين، بهدف تطوير وتجديد مهارات ومعارف المستخدمين وتحسين أدائهم وسلوكياتهم داخل المؤسسة بغية زيادة وتحسي نوعية الخدمات المقدمة .

أما من الناحية التنظيمية فإن هذه اللجنة تتكون من أعضاء يمثلون مختلف أسلاك والرتب وهم:

السلك الطبي

السلك الشبه الطبي

السلك الإداري

أعضاء لجنة التكوين المتواصل:

تتشكل لجنة التكوين المتواصل في المؤسسة العمومية الاستشفائية من الأعضاء التالية:

نائب المدير المكلف بإدارة الموارد البشرية، وهو منصرف إداري للمصالح الصحية الفئة الثانية،

ويشرف

على النشاط التكويني الموجه للمستخدمين الطبيين

رئيس مصلحة الاستعجالات وهو طبيب مختص في التخدير والإنعاش ويتولى الإشراف أيضا على النشاط التكويني الخاص بالسلك الطبي.

ممرض رئيسي ويتولى الإشراف على النشاط التكويني الموجه للسلك الشبه طبي

مهام لجنة التكوين المتواصل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة:

تتكفل هذه اللجنة بالمهام التالية:

صياغة المخططات التكوينية

تحديد الاحتياجات الفعلية للتكوين

صياغة الأهداف التكوينية

إعداد وتصميم البرامج التكوينية

توفير الإمكانيات والوسائل الضرورية لتنفيذ البرنامج التكويني

تقييم العملية التكوينية

كما تشرف هذه اللجنة على ملفات التكوين من بينها تكوين الموظفين بأنواعه وكذا المتربصين الخارجيين كما هو مذكور في المادة 104 من الأمر 06 - 03 المؤرخ في 15 - 07 - 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية التي تنص على انه يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة مستمرة ودائمة وهذا لضمان تحسين التأهيل والترقية المهنية للموظف وتأهيله لمهام جديدة لهذا أصبحت تشرف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة عن طريق مكتب التكوين عن طريق تنظيم دورات تكوينية داخل المؤسسة للأطباء والممرضين والإداريين وكذا بعض

الفئات من العمال المهنيين ويشرف على هذه الدورات مختصين مؤهلين من داخل وخارج المؤسسة يكونوا أحيانا أطباء مختصون وعاميين كذلك تنظم المديرية الفرعية للموارد البشرية دورات تكوينية خارج المؤسسة لممارسين الطبيين من اجل تكوين متخصص داخل الوطن ويكون هذا التكوين للطبيب العام الذي يعمل بمصلحة معينة مثال: مصلحة مرض السكري أو مصلحة تصفية الدم....الخ

يستفيد هذا الأخير في تكوين متخصص في مجال مهام المصلحة المنتمي عليها ويمكن أن يكون التكوين خارج الوطن ويكون في الغالب هذا التكوين للأطباء المختصون وهذا في إطار الملتقيات الدولية لغرض تجديد المعلومات الطبية، وهذا حسب كل طبيب واختصاصه، ما بالنسبة لسلك الشبه طبي يكون بالملتقيات والأيام الدراسية مثال:

اليوم العالمي لمكافحة التدخين.

اليوم العالمي لمكافحة المخدرات.

اليوم الوطني للصحة.

اليوم الوطني للقابلة

2- تعريف المصالح المعنية بالدراسة:

مصلحة تدريب الأعضاء:

هي مصلحة تقويم الأعضاء التي تعالج المرض من الجانب الفيزيائي الحركي والنفسي حيث تعد المصلحة ذو دور مهم جدا، بالنسبة لباقي المصالح الجراحية والطبية والتي تؤدي إلى نشاطات عدة لباقي المصالح حيث أنها تعالج المرضى الذين يعانون من الروماتيزم والضغط الدموي والمصابين

بالشلل والكسور والأطفال الذين لهم تشوهات على مستوى الأطراف هذا على سبيل المثال لا على سبيل مصلحة الأجور والحصص و إلا الدور الذي تقوم به بكثير من هذا الدور.

مصلحة الأجور والرواتب :

هي مصلحة داخلية إدارية وهي التي يتم فيها الالتزام وصرف الأجور ومراتب الموظفين بصفة دورية وتتمثل مهامها من خلال التعريف نستنتج أنها تتمثل في:

التزام وصرف مراتب الموظفين.

صرف مخلفات

منحة الخبرة المهنية.

صرف تعويضات المنح العائلية، التمدد .

إعداد الميزانية التقديرية.

إعداد الميزانية الختامية في نهاية السنة

إعداد كشف الوضعية المالية كل 03 أشهر

مصلحة الاستعجال:

هي ذات نشاط علاجي واستعجالي تقوم بعلاج كل الحالات الاستعجالية المتواجدة على مستوى المصلحة مثل: حوادث المرور

ثم توجيه المريض حسب الحاجة إلى المصالح الإستشفائية

مصلحة الأمراض الصدرية:

هي مصلحة استشفائية داخلية مختصة في الأمراض الصدرية ومكافحة أمراض السل مثل الربو،

السل، الحساسية،.....الخ

وتقوم بعلاج المرضى ومتابعة دورية للمريض

مصلحة القبول والدخول:

هي مصلحة تقوم باستقبال المرضى عند دخولهم إلى المستشفى بعد مايمرون بمصلحة الاستعجالات

وذلك إذا استدعى الحاجة إلى نقله إلى المصالح الداخلية في المؤسسة الاستشفائية.

كذلك تتعامل مع كل الأشخاص والمرضى وكل المصالح داخل المستشفى وخارجها مثل: المؤسسات

ذات الطابع التأميني كالأجراء، الغير الأجراء، الصندوق العسكري، الضمان الاجتماعي

مصلحة الأشعة:

هي مصلحة مختصة في الكشف بالأشعة بجميع أنواعها مثل: الكشف بالأشعة التي تقوم بما يلي:

الكشف المبكر للثدي

الكشف عن الأسنان

الكشف عن العظام

الكشف عن الفحوصات المتخصصة .

مصلحة القبول والدخول: وهي مصلحة الدراسة بحيث تقوم بإجراءات دخول وخروج المريض وتوجيه

أقارب المريض .

المصالح الاستشفائية الداخلية: وهي مصالح موجودة في المستشفى بنوعها الطبية والجراحية ودورها

العلاج والسهل على راحة المرضى من يوم دخولهم إلى غاية يوم خروجهم

مصلحة الوقاية: وهي مصلحة تهتم بمتابعة البرامج الوقائية لمكافحة الأمراض المتنقلة في الأوساط

الخارجية

الطب المدرسي: وهي مصلحة تهتم بمتابعة الصحة المدرسية

المديرية الفرعية للمنشآت الاقتصادية: وهي مديرية تتكفل بالمنشآت الاقتصادية وبتمويل المؤسسة

بالأدوية والعتاد الطبي والمواد الغذائية والأجهزة وغيرها من وسائل؛ وتتفرع منها مصالح التالية:

المصالح الاستشفائية :

هي المصالح التي يتم فيها استشفاء جميع المرضى وأهم ما يميز هذه المصالح هي الخدمة الدائمة

والمستمرة 24/24 ساعة؛ وهذا للسهل على راحة المريض كما أنها له جميع الوسائل والصلاحية

الممكنة لتخفيف من آلامه ومعاناته

ومن الناحية التعدادية للعمال والمستخدمين: نشير إلى بعض الأرقام :

عدد الممارسين الاخصائين: 104

أستاذ استشفائي جامعي: 31

عدد الأطباء العامين: 64

عد الجراحين الأسنان: 01

عدد الأخصائيون في علم النفس العيادي: 12

عدد الشبه طبيون :344

عدد الموظفين الإداريين:72

عدد التقنيون والمهنيون:164

التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية :

كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات العمومية الاستشفائية الأخرى فإن المؤسسة العمومية الاستشفائية ورقلة يديرها بمجلس إدارة ويشرف على تسييره المدير بالإضافة إلى جهاز استشار يطلق عليه اسم المجلس الطبي .

المجلس الإداري: يتكون المجلس الإداري من:

مثل عن والي رئيسا

ممثل عن إدارة المالية

ممثل عن التأمينات الاقتصادية

ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي

ممثل عن المجلس الشعبي الولائي

ممثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة

ممثل عن المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه

ممثل عن جمعيات مرتفقي الصحة

ممثل عن عمال ينتخب في جمعية عامة

رئيس المجلس الطبي

والإشارة فإن مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية له صوت استشاري في المجلس كما يتولى أداء المجلس أثناء مداولاته، لكن أيضا لمجلس الإدارة الاستعانة بكل شخص من شأنه تقديم مساعدة له عند مداولاته ، وينعقد المجلس الإداري في دورتين عاديتين كل سنة كما يمكن أن ينعقد استثنائيا ويبحث في مداولته .

مواضيع التالية:

مخطط تنمية المؤسسة على مدى القصير والمتوسط

مشروع ميزانية المؤسسة

الحسابات التقديرية

الحساب الإداري

مشاريع الاستثمار

مشاريع التنظيم الداخلي للمؤسسة

البرامج السنوية لحفظ البيانات والتجهيزات المرافقة لصيانتها

الاتفاقيات الخاصة بالتكوين

العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة

مثل :هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والتعاضديات والجماعات المحلية والمؤسسات

والهيئات الأخرى .

مشروع جدول تعداد المستخدمين

النظام الداخلي للمؤسسة

اقتناء وتحويل ملكية المنقولات والعقارات وعقود الإيجار

قبول الهيئات والوصايا أو رفضها

الصفقات والعقود والاتفاقيات طبقاً للتنظيم المعمول به

المدير:

يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار صادر عن وزير الصحة والسكان وإصلاح

المستشفيات وتنتهي مهامه بنفس الشكل المدير باعتباره المسؤول الأول عن تسيير المؤسسة فهو بذلك

:

يقوم بتمثيل المؤسسة أمام الجهات القضائية وفي كافة الحياة المدنية

هو الأمر بالصرف بخصوص نفقات المؤسسة

يقوم بتحضير مشاريع الميزانية التقديرية وبعد حسابات المؤسسة

يقوم بإبرام كافة العقود والصفقات والاتفاقيات

يسهر على وضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة

يتولى تنفيذ مداورات مجلس الإدارة

يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته

يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر بطريقة أخرى لتعيينهم

يمكنه تفويض إمضائه تحت مسؤوليته لمساعديه

كما يساعد المدير 04 نواب مديرين يكلفون على التوالي بما يلي:

01_المالية والوسائل

02_الموارد البشرية

03_المصالح الصحية

04_صيانة التجهيزات الطبية وتجهيزات المرافق

كما يعين نواب المدير بقرار من الوزير المكلف بالصحة

المجلس الطبي: يتكون المجلس الطبي من:

مسؤول مصالح الطبية

الصيدلي المسؤول عن الصيدلة

جراح الأسنان

شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى مرتبة في سلك شبه الطبيين

ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائب ورئيس لمدة ثلاث سنوات (03) قابلة للتجديد

من أهم أعمال المجلس الطبي :

يقوم بدراسة كل المسائل التي تهتم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها ولاسيما فيما يلي:

التنظيم والعلاقات الوظيفية بين مصالح الطبية

مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها

برامج الصحة والسكان

برامج التظاهرات العلمية والتقنية

إنشاء هياكل طبية أو إغائها

يقترح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها، لاسيما منها مصالح العلاج والوقائية كما يمكن لمدير المؤسسة العمومية الاستشفائية إخبار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أو تكويني .

التنظيم الداخلي للمؤسسة:

تطبيق لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07 - 140 المؤرخ في 02 جمادى الأول عام 1428 الموافق ل 19 مايو سنة 2007 والمذكور أعلاه، يحدد هذا القرار التنظيمي الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية المبين في المخطط أدناه :

يشمل هذا التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على مايلي:

المديرية الفرعية للمالية والوسائل

المديرية الفرعية للموارد البشرية

المديرية الفرعية للمصالح الصحية

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات والتجهيزات المرافقة

تشتمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على ثلاث مكاتب (03)

مكتب الميزانية والمحاسبة

مكتب الصفقات العمومية

مكتب الوسائل العامة والهيكل

تشتمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكنتين (02)

مكتب التسيير

مكتب التكوين