



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية
شعبة علم اجتماع والديموغرافيا
التخصص: علم الاجتماع الاتصال
إعداد الطالبة: مخرمش نصيرة

بعنوان:

الاتصال في المؤسسات الاستشفائية ودوره في استقطاب
الجمهور الخارجي

– دراسة ميدانية لمستشفى طب العيون بورقلة – صداقة كوبا –

نوقشت بتاريخ: 2023/06/19

أعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
فضيلة حماني	أستاذ محاضر-ب-	جامعة قاصدي مرباح	رئيسا
نورة ثلاثية	أستاذ مساعد-أ-	جامعة قاصدي مرباح	عضو مناقشا
شيماء مبارك	أستاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح	مشرفا

السنة الجامعية 2022-2023

شكر وعرافان

الحمد لله رب العالمين وشكره على فضله وتوفيقه لي لإعداد هذه الرسالة وتيسير الأمور أما بعد، أتقدم بعظيم شكري وإمتناني وتقديري إلى الأخت والصديقة الطيبة أستاذتي المشرفة الفاضلة مبارك شيماء، التي طال ما كانت لي داعم وسند قوي ولم تبخل عني في أي جهد أو معرفة كانت، فلا أنسى دعمها المعنوي المحفز لي في تكملة هذه الدراسة لنيل شهادة التخرج، خاصة بعد الظروف الجد القاسية التي مررت بها من خلال توجيهاتها وارشاداتها ونصائحها التي كانت بمثابة الدواء الذي كان يساعدني على النهوض وتكملة المشوار، حفظك الله أستاذتي الفاضلة وأنار دربك بالخير والعافية .

كذلك كل التقدير والعرافان لأعضاء لجنة المناقشة الأستاذتين الفاضلتين على تكرمهن على مناقشة هذه الدراسة.

وفقت إعتزاز وامتنان لكل الأساتذة المحترمين الذين أفادوني في دراستي ولو بحرف واحد وفقكم المولى عز وجل في مسيرتكم العلمية لكل خير .

كما أشكر وبشكل خاص جدا المؤسسة الاستشفائية التي كانت دراستي تدور حولها، مستشفى طب العيون بورقلة كوبا من إداريين ومسؤولين وموظفين على مساعدتهم في تيسير الأمور بكل سلاسة ودون عراقيل من أجل إعداد هذه الدراسة ... شكرا جزيل الشكر .



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وعليه نستعين ونتوكل ... وصلى الله على سيدنا وحبينا المصطفى الهادي الأمين، وعلى آله وصحبه
الطاهرين أجمعين وبعد، أهدي هذا الجهد والعمل المتواضع إلى نبع الحنان والمحبة ينبوع العطاء
والتضحية إلى أمي الغالية صاحبة الدعاء المستجاب والقلب الطيب التي سهرت وتعبت وتحملت
المسؤولية في تربيته بعد وفاة الأب منذ 25 سنة فأحسنت تربيته وكانت لي سراجاً أثار طريقي إلى
النجاح أطال الله في عمرها وحفظها ورعاها بحفظه يارب العالمين.
ولا أنسى أيضاً زوجي ورفيق دربي شريكي في الحياة الذي وقف هو الآخر سندا لي ولم يبخل عني
بدعائه ومساعدته على مشقة الحياة وعلى دعمه لتكملة دراستي ولأولادي قرة عيني وسعادتي في الحياة
حفظهم الله لي من كل شر. أيضاً أخي العزيز واخواتي العزيزات، وإلى كل من أحسن إلي ودعمني ولو
بحرف.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	فهرس الجداول
أ. ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لإشكالية الدراسة	
	أولاً: تحديد الإشكالية.....
	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.....
	ثالثاً: أهمية الدراسة.....
5 - 4	رابعاً: أهداف الدراسة.....
14 - 8	خامساً: تحديد المفاهيم.....
19-14	سادساً: الدراسات السابقة.....
20-19	سابعاً: المدخل النظري للدراسة.....
21	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
24	تمهيد

24	أولاً: مجالات الدراسة.....
26-25	ثانياً: عينة الدراسة.....
27	ثالثاً: منهج الدراسة المستخدم.....
31-27	رابعاً: أدوات استخدام وجمع البيانات.....
31	خامساً: الأساليب الإحصائية.....
	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث: عرض الجداول وتحليل نتائج الدراسة	
65-33	أولاً: تحليل البيانات الشخصية.....
	ثانياً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.....
	ثالثاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.....
	رابعاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.....
68-66	خامساً: النتائج العامة.....
71-70	خاتمة.....
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	35
02	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	36
03	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	37
04	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى المعيشي	38
05	جدول يبين توزيع العينة تبسيط المستشفى لمعاملات وإجراءات التواصل مع المريض	39
06	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب اخبار المستشفى أثناء إلغاء المواعيد الطبية للمريض	40
07	جدول يبين تقييم أفراد العينة لسرعة اطلاع المريض على التغيرات من المستشفى	41
08	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب مراعاة المستشفى لظروف المريض في حالة الغياب	42
09	جدول يبين توزيع العينة حسب اللغة المفضلة استعمالها في المستشفى من طرف المريض	43
10	جدول يبين تقييم أفراد العينة للغة المستعملة في المستشفى	44
11	جدول يبين متى تكون اللغة مناسبة في نجاح أي مؤسسة أي كان نوعها	45
12	جدول يبين رقمنة المستشفى للملفات وسجلات المريض	46
13	جدول يبين أهم الوسائل التي يراها المريض الأنسب للتواصل مع المستشفى	47

48	جدول يبين وضع المستشفى لافتات ولوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى الأماكن المطلوبة	14
49	جدول يبين توزيع العينة حسب وظيفة المترجم وأدائه في عملية إيصال المعلومات للمريض	15
50	جدول يبين توزيع العينة حسب تقييم أفراد العينة لمعاملة المترجم أثناء التحوار مع المريض	16
51	جدول يبين استخدام المستشفى لأساليب وطرق حديثة في التواصل مع المرضى	17
51	جدول يبين حسب أفراد العينة الصعوبات التي تواجه المرضى أثناء الاتصال بالمستشفى	18
52	جدول يبين حسب توزيع أفراد العينة المعلومات التي يتلقاها من المستشفى إذا كانت واضحة ومفهومة	19
53	جدول يبين تقييم أفراد العينة للمجهودات والخدمات التي تقدمها المستشفى	20
54	جدول يبين توزيع أفراد العينة على حسب الشعور بالارتياح في التعامل مع المستشفى	21
55	جدول يبين إعطاء المستشفى الأولوية للعلاج للحالات المستعجلة	22
56	جدول يبين حسب توزيع أفراد العينة الغاية الموظفون في المستشفى للمريض وتلبية حاجاته	23
57	جدول يبين امتلاك المستشفى على أجهزة طبية متطورة لمعالجة المرضى	24
57	جدول يبين توزيع أفراد العينة على حسب نصحتهم لأقاربهم للعلاج بهذه المستشفى	25
58	جدول يبين وجود وصعوبات في إيصال الشكاوي والاستفسارات للإدارة من قبل المرضى	26
59	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب تقييمهم لاستقبال مسؤول الإدارة أثناء المشكل	27

60	جدول يبين توزيع العينة حسب أفراد العينة بوجود خصوصية وتمييز بين المرضى في العلاج	28
61	جدول يبين توزيع أفراد العينة تتميز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع	29
62	جدول يبين توزيع أفراد العينة حول إذا كانت هذه المستشفى الأفضل والأحسن من حيث الخدمات الصحية مقارنة مع المستشفيات الأخرى	30
63	جدول يبين استحقاق المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة التقدير والثناء على الخدمات لإرضاء المرضى	31

مقدمة

يعتبر الاتصال الميكانيزم الأساسي والحرك الرئيسي لحياة الإنسان فهو سبيله لفهم واقعة والتعاطي مع بيئته وعلاقاته مع الآخرين، لذا حرص الإنسان خلال مراحل حياته على تطوير هذه العملية ووسائلها بما يجعلها أكثر ديناميكية وسرعة، وبما يسمح بإكسابها أبعاد جديدة وجعلها تتماشى ومتطلباته اليومية وتطلعاته الاتصالية فطور وسائله وطرقه المعتمدة في إيصال الرسائل فمنذ بداية الوجود البشري وهو يبحث عن الوسائل التي تسهل تواصله مع غيره، فكانت تتطور بتطور هذه الحاجة واتساع أبعادها، فانتقل الإنسان من أساليب الاتصال البدائية القائمة على قدراته الجسدية أو قدرات الحيوانات التي كان يسخرها لخدمة مختلف مصالحه إلى أساليب أكثر تطوراً وفعالية تمثل مقياس التقدم والنجاح، وهذا ما نحن عليه في الوضع الراهن الذي يتميز بالسرعة في تدفق المعلومات والأخبار وكما هو معلوم بأن المجتمع يتكون من عدة انساق ومؤسسات، لكل دورها ووظيفتها في بناء العلاقات الاجتماعية، فالمؤسسات الاستشفائية، باعتبارها نسق اجتماعي بالدرجة الأولى هدفها الأول والأخير تقديم خدمات صحية، ومحاولة تحقيق رضا المريض والحرص على الاهتمام والرعاية بشتى الطرق والوسائل وتلبية احتياجاته ومتطلباته ويتم ذلك بفهم تلك الرغبات وإشباعها وبالاعتماد على مساعدة الطاقم الطبي لكل من مقدمي الخدمات والاتصالات الواضحة والمباشرة، ومحاولة حسن التعامل والإصغاء لمعاناة المريض باحترام وإنسانية كمبدأ أساسي تمشي على خطاه كل المستشفيات، ومحاولة كذلك شرح كل ما يخص المريض من معلومات واستفسارات للتقليل من الغموض وسوء الفهم الذي كثيرا ما يحدث داخل العديد من المستشفيات الجزائرية بين المواطنين والأطباء، كذلك العمل بكل ماتملك من أجل كسب ثقة المريض والوصول الى تحقيق رضاه. من هذه الزاوية تحللنا بعض الفضول لمعرفة دور العملية الاتصالية في المؤسسات الاستشفائية في استمالة وجذب المريض للعلاج فيها، فكان عنوان البحث كالتالي: "الاتصال في المؤسسات الاستشفائية ودوره في استقطاب الجمهور الخارجي" بغية التعرف على أهمية الاتصال في تقوية العلاقة الرابطة بين المستشفيات والمرضى وما مدى نجاح وفعالية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، فتضمنت خطة بحثنا على مجموعة من الفصول كان أولها:

الفصل الأول: يتمثل في الإطار النظري لإشكالية الدراسة وقد تناولنا فيه مقدمة ثم إشكالية بما يحتويه من التساؤلات وبناء

فرضيات الإشكالية بعدها أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة ثم الأهمية من هذه الدراسة، وبعد ذلك قمنا بتحديد أهم

المفاهيم وأخيرا تطرقنا إلى بعض الدراسة ثم الأهمية من هذه الدراسة، وبعد ذلك قمنا بتحديد أهم المفاهيم وأخيرا تطرقنا إلى بعض

الدراسات السابقة التي تناولت بعض الجوانب من هذه الدراسة وبالأخص في نفس المجال وخلاصة الفصل ككل.

الفصل الثاني: وهو الإطار المنهجي للدراسة وقد تطرقنا فيه إلى مجالات الدراسة المتمثلة في المجال المكاني والزماني والبشري، ثم عينة الدراسة والمنهج المستخدم بعده وأدوات جمع البيانات والتي تمثلت هي الأخرى في المقابلة والملاحظة واستمارة استبيان التي قمنا بتوزيعها على المبحوثين.

الفصل الثالث: والمتمثل في الجانب التطبيقي للدراسة والذي تناولنا فيه عرض وتحليل البيانات الشخصية، والجداول المتعلقة بمحاور الدراسة، وعرض وتحليل نتائج التساؤل الأول وأخيرا عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني وأخيرا نتائج التساؤل الثالث ، بعدها قمنا باستخدام الأسلوب الإحصائي، وأخيرا قمنا بتحليل وتفسير النتائج العامة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية:

يلعب قطاع الصحة حالياً دوراً هاماً في الحفاظ على السلامة الجسمانية للإنسان التي هي أساس الحياة، ومع انتشار الأمراض والأوبئة في الآونة الأخيرة وتنوعها، كان لا بد من زيادة الوعي لخطورة الوضع، مما زاد في الاحتياج إلى مختلف المؤسسات الصحية ودورها الكبير في التوعية، وهذا ما جعل الدولة تحاول تسخير كل الوسائل والأطر المؤهلة للحفاظ على صحة الإنسان بأي طريقة ممكنة.

فكان الاتصال من بين أهم الوسائل التي يعتمد عليه، والذي يعتبر هذا الأخير من أهم النشاطات الإنسانية المبنية على التفاعل في تقوية علاقتنا الاجتماعية، وذلك من خلال تبادل المعلومات والآراء والأخبار ومختلف المعارف باستخدام لغة واضحة ومفهومة عبر قنوات معينة، وكل هذا من أجل تحقيق الهدف الأساسي ألا وهو كسب ثقة المريض وتجديد العلاقة معه وإعطائها شكل وصورة تليق به، مسخرة كل الخدمات التي يقدمها الممرضين والأطباء لذلك.

فالانصال في هذه المرحلة يلعب دور كبير جداً في العلاقة الاتصالية التي تكون بين المستشفى والمريض، بل لا تخلو ولا تستغني أي مؤسسة استشفائية عمومية كانت أو خاصة عن الاتصال وعلى هذا الأساس تعد المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة إحدى أهم المؤسسات الاستشفائية الخاصة، ذات تنظيم اجتماعي ووحدة خدمتية بالدرجة الأولى تعمل وتسهر على تقديم الرعاية الصحية والاهتمام بالمريض وتعليمه وتلقيه الوقاية من الأمراض التي قد يتعرض لها، وهذا بالاعتماد على مختلف الوسائل والطرق الأنسب لتحقيق الرابط الاجتماعي بالمريض والعبور إلى احتياجاته، وذلك يتوقف على مدى فعالية الاتصال من خلال محاولة تجسيد العمل الجماعي داخل إدارة المستشفى معتمدة على جميع كوادرها.

وانطلاقاً مما سبق ذكره فإن طرحنا في هذه الدراسة يدور حول دور الاتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في استقطاب الجمهور الخارجي ألا وهو المريض، الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي تدور حوله اتصالات وخدمات المستشفى مرتكزة في ذلك على سياسة معينة لمواجهة الصعوبات مستقبلاً التي قد تشكل عائقاً في وجهها أو تشوش على مسار العلاقة الاجتماعية التي تربطها بالمريض، وعليه فإن الطرح التالي لإشكالية دراستنا هو التساؤل الرئيسي الذي يتمثل في:

هل للاتصال في المؤسسة الاستشفائية دور فعال في استقطاب الجمهور الخارجي (المريض)؟

وتندرج تحته تساؤلات فرعية هي:

1- ما هي أهمية استخدام الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة؟ وماهي أهم القنوات المستخدمة؟

- 2- كيف تساهم قنوات الاتصال المستخدمة في عملية تبادل المعلومات والأخبار بين المريض والمستشفى؟
- 3- هل حققت المستشفى أهدافها من خلال خدماتها الاتصالية؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

لكل بحث مبررات لها أهمية بالغة في اختياره سواء كانت موضوعية أم ذاتية تدفع الباحث لاختيار ذلك الموضوع دون غيره و لعل من جملة الأسباب أو دفعتنا إلى اختيار الموضوع ومزاولته ما يلي:

1- أسباب ذاتية:

1. اهتمام وميل شخصي لهذا النوع من الدراسات بحكم الاختصاص ألا وهو علم اجتماع الاتصال من جهة، وعملية الاتصال في حد ذاتها ودورها في المؤسسات الاستشفائية وعلاقة المريض بهذه المؤسسة الخدمائية الصحية من جهة أخرى .
2. بحكم العمل في المؤسسة الاستشفائية بورقلة ، وبكل ضمير مهني حفز بداخلي دراسة هذا الموضوع .
3. الرغبة في التعمق في هذا المجال مع العلم أن ارتباط العمل له علاقة بالاهتمام والميل الذاتي لدراسة هذا الموضوع .

2- أسباب موضوعية:

- 1/ تعد عملية الاتصال في المؤسسات الاستشفائية لها دور مهم وجد فعال في عملية التفاعل الاجتماعي من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- 2/ الوقوف والتعرف على أبعاد واتجاهات عملية التواصل و دورها بالنسبة للمؤسسات الاستشفائية الجزائرية بصفة عامة وبخاصة المستشفى التي نحن بصدد البحث فيها.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتناول هذه الدراسة موضوع جدير بأن يسלט الضوء عليه، وهو الدور الفعال الذي تلعبه للمؤسسات الاستشفائية في الجزائر، خاصة مما يضع المؤسسة في تحديات محورية في تسيير نظام الاتصال بالمريض وذلك من خلال الوصول الى نتائج تمكن من وضع استراتيجية جيدة و معينة لتحقيق الهدف الأسمى ألا وهو توفير الرعاية والاهتمام براحة المريض، ومحاوله

التوصل إلى نتائج علمية ودقيقة لهذه الدراسة كمحاولة متواضعة تساهم في العمل الجاد الذي يخص الإدارات الاستشفائية في التخطيط وحسن التسيير.

رابعاً: أهداف الدراسة:

نظراً لأهمية موضوع الاتصال في المؤسسات الاستشفائية ودوره في تحسين العلاقة وتقويتها مع المريض، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها هي:

1. المساهمة والمساعدة ولو بالقليل في توضيح العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة وتحسين سير التنظيم.

2. الوقوف على بعض العراقيل والصعوبات التي تواجهها المؤسسة في عملية التفاعل بينها وبين جمهورها الخارجي ألا وهم المرضى، ومحاولة كذلك مستقبلاً في التخلص منها أو القضاء عليها.

3. إبراز المكانة التي تحققها المؤسسة الاستشفائية مقارنة بالمؤسسات الاستشفائية الأخرى يعني (الميزة التنافسية).

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة:

أولاً الاتصال:

لغة: إن الاتصال في اللغة الإنجليزية يعني communication وهذه الكلمة مأخوذة من أصل لاتيني من كلمة

communis بمعنى آخر commun أي بمعنى عام، أما الترجمة العربية لها فيشير إلى الأفكار و المعلومات المبالغة و التي تنتقل بين الأطراف من خلال وسائل معينة وبطرق مختلفة سواء كانت مبالغة بصورة شفوية أو خطية أو سمعية أو بصرية، أو غير ذلك. (عبيد، مدخل الى الاتصال ، 2000، صفحة 208).

أما في اللغة فإن كلمة الاتصال تحمل نفس المعنى و المدلول لكلمة اتصال في اللغة الإنجليزية وما يقابلها في اللغة العربية الفعل يتصل أو يبلغ أو يفشي أو ينقل للآخرين، والاسم في اللغة العربية يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة أو الخطية، أو تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات.

اصطلاحا:

يعرف ميلر الاتصال: "يحدث الاتصال عندما توجد معلومات في مكان ما و لدى شخص ما يريد إيصال المعلومات إلى مكان آخر" (زرزواقي، 2008، صفحة 129)

أما علماء الاجتماع فينظرون إلى الاتصال على انه ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دور في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، أما محمد عبد الحميد فيرى بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة (ابراهيم و احمد، 2004).

أما في علم السياسة فقد أصبح الاتصال يتردد كثيرا باعتباره مفهوما محوري ولا يقتصر على مجرد وظيفة منظم السياسة . (سلاطنية و حسان، 2012) .

وفي الإعلام طرحت العديد من التعريفات المتباينة للاتصال منها: "يقول إبراهيم إما أن الاتصال هو بث وسائل واقعيه أو خياليه موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيها بين من النواحي الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية وينشرون في أماكن متفرقة ". (دليو، 2004)

التعريف الإجرائي من خلال التعاريف السابقة والتي اختلفت في تعريفها للاتصال يتضح أن الاتصال هو عملية تفاعل يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عبر قنوات معينة ومختلفة من اجل الوصول إلى الأهداف المنشودة .

ثانيا المؤسسات الاستشفائية:

أولا- المؤسسة:

• **التعريف اللغوي:**

إن كلمة مؤسسة عندما نبحت عن أصلها فهي في الواقع ترجمة للكلمة Entreprise، أما في اللغة العربية واستنادا إلى القاموس العربي "المورد" فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس يؤسس، مؤسس، مؤسسة .

وحسب القاموس "الشامل" فالمؤسس وجمعها مؤسسات تعني جمعية أو معهد، أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.

• **التعريف الاصطلاحي:**

- يعرفها ناصر داري عنون: على أنها كل هيكل تنظيمي، اقتصادي مستقل ماليا، وفي ضمن إطار قانوني اجتماعي معين، صدفه دمج عوامل الإنتاج (العالي، 2007).
- و يعرفها محمد سعيد أوكيل: من الناحية الاقتصادية بأنها مجموعة عناصر الإنتاج البشرية الفعالة. (الدين، 1997، صفحة 118)

التعريف الإجرائي:

إذن المؤسسة عبارة عن تجمع لمجموعة أشخاص يتم تشكيلها بطريقة مقصودة تقدم خدمات معينة، وفق برامج خاصة لغرض تحقيق أهدافها المنشودة، ويسودها التفاهم والانسجام المشترك بين أهدافها.

المشفى أو المستشفى:

- عرف قاموس إلياس العصري المستشفى Hospital بأنها دار للمعالجة .
- و عرف قاموس المورد المستشفى: أنها ملجأ خيري أو محل لإصلاح بعض الأدوات.
- كما عرفها أحد الكتاب: بأنها مكان لإيواء المرضى والمصابين حتى يتم شفائهم. (ابراهيم و احمد، 2004، صفحة 75)
- وعرفت لجنة خبراء إدارة المستشفيات لمنظمة الصحة العالمية المستشفى بأنها مؤسسة تكفل المريض المأوى، بحيث يتلقى فيه الرعاية الطبية و التمريض. (عليان و عدنان، 2006، صفحة 98)
- ويعرفه الدكتور أحمد محمد غنيم المستشفى: أنه نظام كلي مركب من مجموعة من النظم الفرعية، والتي تتميز كل منها بطبيعة مميزة وخصائص خاصة، بغية تحقيق الأهداف المسطرة. (غيث و آخرون، 1995، صفحة 392)
- كما تعرف منظمة الصحة العالمية أن المستشفى هي من المنظور الوصفي جزء أساسي في حسن التنظيم الاجتماعي و الطبي، وتتخلص وظيفتها في تقديم الرعاية الصحية للسكان سواء كانت علاجية أو وقائية. (صالح، 2003، صفحة 73)

التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابق ذكرها نستخلص، أن المستشفى أو المؤسسة الصحية هي بناء تنظيمي خاص يحتوي على مجموعة كبيرة و متنوعة من الكوادر البشرية بمختلف التخصصات تهدف إلى تقديم خدمات طبية بمختلف المستويات الأولية والثانوية والتأهيلية للمريض.

الاستقطاب :

يعرف الاستقطاب بعدة تعريفات ، وعلى حسب التخصصات أو المواضيع التي هو في صدد تناولها ، فمثلا نج مفهوم الاستقطاب الوظيفي في الموارد البشرية هو : عبارة عن عنصر من عناصر التوظيف، وهو البحث عن الأفراد القادرين على ملء الوظائف الشاغرة في المنظمة واستمالتهم وجذبهم والقيام بإختيار الأفضل منهم .

يعرف أيضا بأنه العملية التي يمكن بها جذب طالبي العمل للتقدم في المنظمة ، ويتم ذلك عن طريق الاعلان الموسع .

إذن الاستقطاب في المؤسسة الاستشفائية نقصد به محاولة استمالة وجذب أكبر عدد من المرضى من أجل العلاج فيها باستعمال كل الطرق والوسائل المغربية .

الجمهور الخارجي (المرضى):

المرضى: (الجمع: مرضى، مرضاء).

- المريض يعرف أنه أي شخص يتلقى العناية الطبية أو الرعاية أو العلاج الطبي، وهذا الشخص غالبا ما يكون عليلا أو

مجروحا، وفي حاجة للعلاج بواسطة طبيب أو أي مختص طبي آخر.

- أيضا يعرف المريض: يعتبر أي شخص يزور الطبيب من أجل الفحص الدوري بأنه مريض. (ابراهيم و احمد، 2004،

صفحة 32)

سابعا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة البوصلة التي توجه ريان السفينة إلى شاطئ الأمان، وإلى الطريق الصحيح، بل في اعتقادي الدراسات

السابقة هي المفتاح الحقيقي الذي يستخدمه الباحث لبناء دراسة بحثية ذات قيمة علمية، وكما يعرفها رشيد زرواتي: " هي تلك

الدراسات التي تتبع وتحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، سواء كانت مجالات، بحوث، كتب، مذكرات أو رسائل وأطروحات

جامعية، بشرط تكون أهداف الدراسة واضحة وقد توصلت إلى نتائج محددة، فالدراسات السابقة إما أن تكون مطابقة أو مشابهة " . (زرزواقي، 2008، صفحة 137)

الدراسة الأولى :

تمثلت في دراسة الباحثة خوالدية رميساء، بعنوان مهارات الاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الإستشفائية (دراسة حالة بمستشفى حكيم عقبي بقالة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 بقالة 2020-2021، حيث انطلقت فيها الباحثة من التساؤل الرئيسي الذي تمثل في:

- كيف تساهم مهارات الاتصال في تحسين جودة الخدمة الصحية؟

كما وضعت لهذا التساؤل تساؤلات فرعية تمثلت في:

1- ما مفهوم الاتصال و فيما تتمثل مهارة الاتصال؟

2- ما المقصود بجودة الخدمة الصحية، وما هي أهم معاييرها؟

3- هل لمهارات الاتصال دور في تحسين جودة الخدمة الصحية، وكيف ذلك؟

أما فيما يخص المنهج ، فقد اعتمدت هذه الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدمت أدوات جمع البيانات مثل المقابلة واستمارة استبيان، أما العينة فتمثلت في 30 عاملا من رؤساء وموظفين، وأطباء وأعاون، وممرضين.

توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج منها:

❖ عمال مستشفى الحكيم عقبي بقالة يمتلكون مهارات اتصال متنوعة، ويستغلونها بشكل جيد أثناء مهامهم اليومية.

❖ من خلال نتائج الدراسة احتلت مهارات السؤال المرتبة الأولى في مهارات الاتصال، ودورها في تحسين جودة الخدمة

الصحية، ثم تليها مهارة الملاحظة ثم مهارة الحديث، وأخيرا مهارة الاستماع.

❖ المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي تتمتع بإستراتيجية، وتظهر من خلال تطبيقها لأبعاد جودة الخدمة الصحية.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

أفادتنا هذه الدراسة في عدة أوجه منها:

- أمدتنا بالكثير من المعلومات خاصة في تعريف المفاهيم الخاصة بدراستنا.
- التعرف على طريقة عمل البحث بأسلوب و منهجية علمية صحيحة.
- اكتساب خبرة من خلال توجهات دراستها مع نفس موضوع دراستنا.

الدراسة الثانية:

هي دراسة الباحث أحمد عباس يوسف بوعباس، بعنوان أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المريض، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط بالكويت 2010.

انطلقت هذه الدراسة على عدة تساؤلات بنى عليها الباحث دراسته تمثلت في:

- مامستوى جودة الرعاية الصحية المدركة من وجهة نظر المرضى متلقي العلاج في المستشفى الحكومي و المستشفى الخاص في دولة الكويت ؟
- ما مستوى الاتصالات والمعلومات من وجهة نظر المرضى متلقي العلاج في المستشفى الحكومي والخاص في الكويت؟
- ما مستوى رضا المرضى عن جودة الرعاية الصحية المدركة في المستشفى الحكومي والخاص في الكويت ؟
- هل هناك أثر لجودة الرعاية الصحية المدركة في المستشفى الحكومي والمستشفى الخاص في الكويت ؟
- إلى أي مدى تؤثر جودة الرعاية الصحية المدركة على رضا المرضى في المستشفى الحكومي والمستشفى الخاص في دولة الكويت بوجود الاتصالات؟.

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختيار الفرضيات واعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، أما العينة فتمثلت في حوالي 500 مبحوث من المرضى الذين يرددون في المستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الخاص في الكويت والذين بلغ عددهم الإجمالي 1420، تم تحديدهم من سجل دخول المرضى لتلقي العلاج والذين تزيد أعمارهم عن 18 سنة ما فوق.

توصل الباحث في الأخير من خلال ما أظهرته نتائج التحليل أن ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية المدركة ورضا المريض في مستشفى السلام الخاص مقارنة مع المستشفى الحكومي، والذي تأكد من خلال معنوية الفرق الإحصائي ما بين المستشفيين.

أوجه الاستفادة من الدراسة :

أفادتنا هذه الدراسة بشكل كبير في تحديد وضبط بعض أسئلة الاستبيان، وكذلك صياغة التساؤلات الفرعية وفق ما تلميه دراستنا ومع مفاهيم تتماشى مع موضوع البحث.

أيضا استخلصنا منها بعض المفاهيم كالمستشفى، المرضى وتتبع نقاط الإستراتيجية الاتصالية التي اعتمد عليها الباحث ومحاولة إيقاعها على واقعنا هنا في المؤسسات الاستشفائية بالجزائر مع وضع مقارنة بين ذلك.

الدراسة الثالثة:

الدراسة الثالثة تمثلت في دراسة الباحثة بن قيط الجودي بعنوان استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية ، دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، بجامعة الجزائر 03 كلية العلوم السياسية الجزائر 2011 / 2012 .

انطلقت فيها الباحثة من مجموعة تساؤلات والتي يمكن ادراجها فيمايلي :

- أين تظهر +
- استراتيجية الاتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية من خلال الإدارة الاستشفائية بالأغواط ؟
- استراتيجية الاتصال لهذه الإدارة مطبقة أم لا ؟
- مامدى نجاح إستراتيجية الإتصال للإدارة الإستشفائية ؟

ولقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في تحليل البيانات وتفسير المعطيات ، أما بخصوص أدوات جمع البيانات فقد اعتمدت على المقابلة والملاحظة والسجلات والوثائق ، أما عينة الدراسة فكانت عينة قصدية وتمثل في الإدارة الاستشفائية بولاية الأغواط، والعاملين فيها ، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية السبعة لولاية الأغواط ، والمؤسستين العموميتين الاستشفائيتين (الأغواط وأفلو) .

ومن خلال البحث والدراسة توصلت الباحثة الى عدة استنتاجات وهي على العموم مايلي :

- الاستراتيجية الاتصالية في الحملات التحسيسية الخمسة للإدارة الاستشفائية لولاية الأغواط ، غير مطبقة

- التركيز على استراتيجية الاتصال في الحملات في أوقات معينة من السنة ثم بعدها تختفي .
- عدم استخدام المطويات بكثرة ، وبصفة دائمة ، وذلك في أغلب الحملات ، كأن توزع هذه المطويات بعد المحاضرات واللقاءات بأعداد معينة وقليلة ثم تنفذ الكمية ، فلا نجد هذه المطويات حتى عند القائمين على الإدارة الإستشفائية ، ناهيك عند الاشخاص العاديين الذين هم هدف هذه الحملات التحسيسية والإتصالية الأساسيتين .
- المصقات تكاد تنعدم في أغلب المؤسسات العمومية الإستشفائية والحوارية .
- قلة المحاضرات وإن نظمت ففي أماكن معدودة وغير مستمرة ، علما أن الولاية لها أربعة وعشرون بلدية ، فلا يمكن أن تقام في منطقة وأخرى وتهمل باقي المناطق .

أوجه الاستفادة من الدراسة:

تمثلت استفادتنا في الطريقة المنهجية المتبعة في هذه الدراسة وعلى ذلك الأساس ساعدتنا بشكل كبير جدا في إتباع طريقة أو منهجية نفسها التي استخدمتها الباحثين.

كذلك أفادتنا في تجنب العديد من التكرارات والأخطاء المنهجية وحتى المعرفية.

ثامنا: المقاربة النظرية للدراسة:

تعتبر المداخل النظرية والمنهجية التصور العام الذي يتبناه الباحث خلال مشواره البحثي، تعددت المداخل النظرية حسب طبيعة وأهداف الدراسة، ولا يمكن أن تقوم أي دراسة كانت إلا على أساس الارتكاز على نظرية علمية ممنهجة تحدد معالم وزوايا تلك الظاهرة المدروسة أو موضوع البحث، والنظرية حسب تعاريف العديد من العلماء هي: "بناء متكامل يضم مجموعة من التعريفات والافتراضات، وقضايا عامة تتصل بظاهرة معينة، تنشط منها منطقيا مجموعة من الفروض القابلة للاختبار بحيث تحقق التنبؤ و التفسير". (رشيد، 2002، صفحة 17)

وعليه فلقد تبنت دراسة بحثنا النظرية الوظيفية واتخذتها إطارا مرجعيا، لقدرتها على تفسير مختلف الظواهر الاجتماعية، باعتبارها أجزاء مترابطة تعمل على المحافظة على توازن واستقرار الكل وهو المجتمع .

والنظرية البنائية الوظيفية من أكثر النظريات شيوعاً، لها أكثر من معنى وتنظر للمجتمع نسق من الأفعال وكل نسق يقوم بوظيفة معينة مثله مثل أعضاء جسم الإنسان كل عضو يقوم بوظيفته وإذا أصاب أحدهم خلل أو مشكل أصاب الجسم كله.

إذن الفكرة الأساسية التي ينطلق منها هي أن المجتمع باعتباره نسقاً اجتماعياً مترابطاً، ويضم نظاماً متداخلة، بحيث ينجز كل منها وظيفة معينة، والعلاقة التي تربط بين الأجزاء والكل هي أهم ما يميز البنائية الوظيفية.

"وكما يقول العالم الاجتماعي هربرت سبنسر: "تنظر البنائية الوظيفية إلى المجتمع باعتباره نسق في حالة توازن، وهذا النسق هو بناء منظم مكون من عدة أجزاء مترابطة فيما بينها ولكل جزء وظيفة يؤديها للحفاظ على بقاء و توازن هذا النسق". (رشيد، 2002، صفحة 19)

من هذا المنظور يمكننا أن نطبق مفاهيم وقواعد نظرية البنائية الوظيفية على مؤسستنا التي نحن في صدد إجراء دراستنا فيها كونها هي أيضاً تعتبر شبكة من العلاقات الاجتماعية والخدمية كل جزء أو كل طرف فيها يؤدي دوره لاستمرار ذلك الكل وجوده بين أفراد المؤسسة، وعلى هذا الأساس فإن الأدوار التي تقوم بها المؤسسة الاستشفائية بطب العيون بورقلة هي بمثابة الجسر الذي يؤدي إلى التوازن والنظام ككل، من أجل تكوين علاقات إنسانية واجتماعية بدرجة أولى وللحصول على النتيجة ذلك من إبداع وتحديد في أنساقها من طرف أفراد المؤسسة الاستشفائية لاستمراريتها وتحقيق أهدافها. (عبيد، مدخل الى الاتصال ، 2000، صفحة 44).

خلاصة الفصل:

بعد أن تطرقنا في هذا الفصل في تحديد الإطار المنهجي للدراسة والذي احتوى على تحديد الإشكالية والتساؤل العام والتساؤلات الفرعية، وكذا أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة وأهميتها ، ومفاهيم الدراسة ، نتطرق في الفصل الثاني إلى كل المعلومات التي تخص الجانب الميداني والمنهجي للدراسة.

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

تعتمد العلوم الاجتماعية عند رصدها للظواهر الاجتماعية على دراسات وأبحاث أكاديمية ممنهجة، متبعة في ذلك على مجموعة من الأساليب العلمية المنتظمة، وقواعد علمية دقيقة مضبوطة وموضوعية، بحيث توصل في نهاية البحث الباحث إلى النتائج المرجوة والأكثر إثباتاً لموضوع الدراسة .

وبعدما تعرضنا في الفصل الأول إلى موضوع الدراسة وتحديد زوايا هذا الموضوع والمفاهيم المتعلقة به، سوف يعالج هذا الفصل تقنيات البحث من الوسائل وإجراءات المنهجية وكيفية استخدامها وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى الربط بين مجالات الدراسة بالإطار الميداني للدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة:**1-المجال المكاني:**

لقد تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، الواقعة في المنطقة الصناعية بورقلة والتي تم افتتاحها في 06 نوفمبر 2012 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 281/12، ويبلغ عدد الموظفين فيها حوالي 187 عامل من كلا الجنسين ، أما بخصوص الطاقم الطبي الأجنبي فيتمثل في 25 موظف كويتي من أطباء وممرضين ، الى جانبهم 04 أطباء جزائريين ،وتتوفر المستشفى على حوالي 50 سرير كما تقوم بالعديد من الخدمات ، كالفحوصات المتخصصة والعمليات الجراحية ، عمليات الليزر ، منح النظارات الطبية وخدمة الاستعجال الطارئة الطبية ، كما يوجد بالمستشفى عدة اقسام متخصصة ، قسم خاص بالأطفال من سن الشهر إلى 15 عام ، أما من سن 16 فما فوق فيعتبر شخص كبير ويعالج في الأقسام الأخرى (أ) (ب) (ج) ، وكل قسم يحتوي على تخصصات معينة فالقسم (أ) يشمل على فحوصات الماء الأبيض والقرنية وعملياتها ، تصحيح النظر وعملياتها ، والعمليات التجميلية .

أما القسم (ب) فيوجد فيه فحص شبكية العين وعملياتها ، ارتفاع ضغط الدم العين وفحوصات الأعصاب ، وأخيرا قسم (ج) وهو القسم الذي تجرى فيه الفحوصات الأولية للمريض والتي من خلالها يعث المريض إلى قسم (أ) و(ب) .

2-المجال الزمني:

يمثل المجال الزمني الفترة أو المدة الزمنية التي استغرقتها إجراءات الدراسة الميدانية، حيث انقسمت الدراسة إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى: كانت من بداية شهر نوفمبر من السنة الجارية 2022_2023 إلى غاية شهر فيفري تمت في هذه المرحلة

التعرف على المرضى الذين كانوا يتوافدون على المستشفى وجمع المعلومات وتدوين الملاحظات الأولية ، كما قمنا بإجراء بحث بيليوغرافي، إلى جانب ذلك قمنا بإجراء دراسة استطلاعية من اجل معرفة وجهتنا السليمة .

المرحلة الثانية : هي الانطلاقة الفعلية و العملية لبحثنا حيث قمنا بتحكييم استمارة الاستبيان في شهر مارس من طرف

الأستاذة الأفاضل، بعدها وزعنا الاستمارات ونظرا للظروف الصعبة التي اعترضت طريقنا والتي تمثلت في نقص المرضى المتوافدين على المؤسسة الاستشفائية بسبب حلول شهر رمضان وبعد المسافة ، كذلك درجة الحرارة للولاية استغرق منا وقت طويل في توزيع واسترجاع تلك الاستمارات أي حوالي شهر أفريل بأكمله وأسبوع من شهر ماي.

3-المجال البشري:

يعتبر المجال البشري للدراسة المجتمع الذي تطبق على أفراده مختلف الوسائل المعتمدة من قبل الباحث لجمع البيانات،

ويشير معنى مجتمع الدراسة إلى المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم إليها نتائج الدراسة.

وحتى تكون الدراسة علمية ونصل إلى نتائج قيمة تؤدي بنا إلى الطريق السليم والصحيح لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا واضحا ودقيقا، وبالتالي المجال البشري لدراستنا هو مستشفى طب العيون بورقلة ، والموظفين فيه إضافة الى المرضى مع مرافقيهم .

ثانيا مجتمع البحث (عينة الدراسة) :

مجتمع البحث أو الدراسة هو المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة ، وهو كذلك المجتمع الذي يرغب في تعميم النتائج عليه ، ويعتبر مجتمع البحث جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها ، فقد يكون هذا المجتمع مجموعة من الأشخاص أو جمع أعداد من صحف معينة أو برامج تليفزيونية إذاعية وغيرها ، أما مجتمع دراستنا فيتمثل في مستشفى طب العيون بورقلة ومايحتويه من عمال ومرضى .

عينة الدراسة :

العينة هي مجموعة جزئية من عناصر المجموعة الشاملة والتي تمثل مجتمع الدراسة، ويجب أن تكون العينة ممثلة تمثيلاً صحيحاً وصادقاً لأفراد المجتمع الكلي، إذ لا يمكننا إجراء أي دراسة دون التعرف أو تحديد مجتمع البحث، فالعينة إذن هي عنصر ضروري وجد مهم لإجراء البحوث الميدانية، كما أنها تختلف من مجتمع لآخر ومن مشكلة لأخرى باختلاف الزمان والمكان ونوع الدراسة، أما بخصوص طريقة اختيارنا للعينة فكانت تتمثل في العينات غير الاحتمالية التي لا تستخدم الطريقة العشوائية هي طريقة العينة الفرضية القصدية، وذلك لأنها الأنسب لدراستنا، وهذا لاختيار الباحث فيها العينة اختياراً صراغياً أساساً أنها تحقق غرض الدراسة، وبالتالي كان عدد العينة الإجمالي في دراستنا هو 100 مبحوث وذلك للوصول إلى درجة التشبع من الذين يتوافدون من المرضى على مستشفى طب العيون بورقلة.

ثالثاً: منهج الدراسة:

يعتمد اختيار الباحث على أحد المناهج المعروفة في البحوث العلمية، وخاصة منها الاجتماعية على تماثيه مع طبيعة موضوع بحثه، ويعتبر منهج البحث الوصفي من أكثر المناهج العلمية المناسبة للعلوم الاجتماعية خاصة، "وهذا ما اتفق عليه أكثر الباحثين والعلماء المنهجية، وهذا لصعوبة استخدام المنهج التدريبي (دراسة كيفية) في البحوث الاجتماعية فيعرف على أنه مجموعة من العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها الباحث بلوغ الحقائق المتوخاة والتأكد من صحتها". (زرزواتي، 2008، صفحة 12) وعلى هذا الأساس استدعت دراستنا الاعتماد على المنهج الوصفي كمنهج مناسب للتعرف على العملية الاتصالية في المستشفى وإبراز أهم خصائصها، "فأول خطوة يقوم بها الباحث هي وصف الظاهرة التي هو بصدد دراستها، وجمع كل المعطيات والمعلومات والحقائق عنها، فالمنهج الوصفي يدرس لنا الظاهرة كما توجد في الواقع ويصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً رقمياً". (بحوش و محمد، 2000، صفحة 129)

"كما يعرف أيضاً المنهج الوصفي، بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها وتحليلها تحليلاً دقيقاً، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميم هذه النتائج حول الظاهرة". (سلاطنية و حسان، 2012، صفحة 21).

وعليه قمنا بتوظيف المنهج الوصفي في دراستنا الاستطلاعية في اكتشاف مستشفى طب العيون بورقلة، وذلك بوصف عملية الاتصال في المؤسسة ودورها في كيفية استقطاب وجذب المرضى للعلاج، وكذلك جمع أكبر قدر ممكن من المعطيات والمعلومات والبيانات وتصنيفها وفق تساؤلات دراستنا، وكما استخدمناه كذلك في الشق التحليلي وتفسير ومناقشة بيانات الجداول التي توصلنا إليها عن طريق استمارة الاستبيان.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحثون على العديد من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم طبيعة الظاهرة الاجتماعية المطروحة، إلا أن طبيعة وخصوصية البحث وطبيعة تساؤلات وفرضيات الدراسة التي يقوم بها الباحث هي التي تفرض على الباحث اختيار الأداة أو الوسيلة المناسبة لذلك، ولهذا قد نجد موضوع ما يتطلب استخدام الملاحظة كأداة رئيسية، وموضوع آخر يعتمد على المقابلة، وهكذا يستخدم الباحث أكثر من أداة لجمع المعلومات و البيانات التي تخص دراسته. (دليو، مفاهيم الاتصال، 2004، صفحة 185) وبالنسبة لدراستنا أو بحثنا هذا فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1-الملاحظة:

تعتبر الملاحظة وسيلة جد مهمة من وسائل جمع البيانات في مختلف مجالات العلوم، فلا يقتصر استخدامها على علم دون الآخر، وتعرف الملاحظة على أنها مشاهدة دقيقة لظاهرة معينة مع الاستعانة بأساليب البحث، كما يعرفها طلعت عيسى: "على أنها الأداة الأولية لجمع المعلومات، وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية، والملاحظة في أبسط صورها هي النظر إلى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها كما هي". (رشيد، 2002، صفحة 138)

ولقد استخدمنا الملاحظة بالمشاركة من أجل فهم العملية الاتصالية، كذلك ركزنا على ردة فعل المرضى الذين يتوافدون على المستشفى عن التغيرات الطارئة والتقصير من جهة، الموظفين في تبليغ الأمر، أيضاً ركزنا على التوافد المتواصل والعدد الكبير للمؤسسة والذي هو في ازدياد يومياً لمعرفة سبب ذلك.

المشاكل الاتصالية بين المستشفى والمرضى وكيفية معالجها في حينها بالنسبة للمواعيد الطبية والعمليات الجراحية.

2-المقابلة:

للمقابلة أهمية قيمة لا تقل عن باقي الأدوات في جمع المعلومات للمقابلة عبارة عن حوار يجري بين شخصين، حيث يسعى القائم بالمقابلة إلى طرح مجموعة من الأسئلة، ويقوم الطرف الثاني بالإجابة عن تلك الأسئلة وتدعيم الباحث بالمعلومات. (غري، 2007، صفحة 95)

ولقد استخدمنا في دراستنا هذه المقابلة التي تعتمد كثيرا في الدراسات الاستطلاعية والاستكشافية.

الظروف التي أجريت فيها المقابلة:

بحكم العمل في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، بالإضافة إلى المنصب الذي أكمل فيه في خلية الاتصال في المستشفى، كانت لي هناك مقابلات مع بعض الزملاء في العمل بسلاسة ودون عراقيل، فكانت لي فرصة كبيرة في إجراء مقابلات معهم وطرح عليهم بعض الأسئلة المفتوحة ومعرفة الكثير من المعلومات، إلى جانب ذلك أجرينا مقابلة مع المدير العام السابق للمستشفى موهوبي عبد الجليل، والذي دعمنا معنويا وإداريا وحفزنا لتكملة المشوار لهذه الدراسة لأن فيها ربح و فائدة للمؤسسة من خلال النتائج التي سنوصل إليها في نهاية البحث ومحاولة تطبيقها في المؤسسة الاستشفائية.

محتوى دليل المقابلة:

تضمن دليل المقابلة التي أجريناها مجموعة من الأسئلة المفتوحة دارت حول أهم الخدمات المقدمة في المستشفى، وكيفية التعامل والتصرف في الأخذ والرد مع المريض بكل ما يخص العلاج، كذلك مدى رضا المرضى عما يحدث ويقدم من طرف المؤسسة الاستشفائية سواء كانت خدمات صحية علاجية أو إدارية تتعلق بتصرفات الموظفين في المستشفى.

3-الاستمارة:

من المؤكد أن الاستبيان يعتبر من الأدوات الجد المهمة في عملية جمع البيانات، بل يعد أكثرها أهمية مع باقي الأدوات الأخرى في البحوث الاجتماعية، خاصة في دراسة ميولات الأفراد وقياس اتجاهاتهم ودوافعهم، فالاستبيان هو وسيلة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للبحث، من خلال مجموعة من الأسئلة توزع على المبحوثين للإجابة عليها حتى يتمكن الباحث استخلاص النتائج. (بحوش و محمد، 2000، صفحة 129)

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد استعملنا الاستبيان كأداة أساسية في بحثنا محاولين بذلك أن نغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال

تعدد و تنوع أسئلة الاستبيان.

وضعت أسئلة الاستبيان لتضمن 30 سؤالاً جاءت موزعة على الشكل التالي:

المحور الأول : تمثل في أسئلة فرعية من 1 إلى 4، وهي أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية لوصف العينة ومعرفة سماتها، حيث شملت السن، الجنس، المستوى التعليمي، والدخل المادي.

المحور الثاني : والذي يتعلق باستخدام الاتصال في المؤسسة الاستشفائية وأهميته في إيصال المعلومات والأخبار للمرضى، تضمنت أسئلة من 5 إلى 11.

المحور الثالث: تضمن أسئلة خاصة بالتساؤل الثاني ، و التي مفادها مساهمة قنوات الاتصال في عملية التواصل بين المستشفى والمريض، وتضمن أسئلة من 12 إلى 20.

المحور الرابع: تضمن أسئلة خاصة بالتساؤل الثالث والتي مفادها من خلال العملية الاتصالية حققت المؤسسة الاستشفائية أهدافها رغم المعوقات والصعوبات التي واجهتها، وشملت على 21 إلى 30 .

و لقد مرت عملية إنجاز استمارة الاستبيان بمراحل أهمها:

أولاً: قدمت أسئلة الاستمارة إلى الأساتذة المشرفة، والتي أبدت ملاحظات حولها، و بناء على توجيهاتها وما أثير حولها من مناقشات، شملت الشكل والمضمون النهائي.

ثانياً: عرض الاستمارة الأولية على أساتذة استشاريين في الاختصاص على مستوى الجانب المنهجي والمضمون، ذوي خبرة، بهدف إفادتنا ببعض الملاحظات حول كفاءة وصدق الاستمارة.

ثالثاً: المدة المستغرقة في تطبيق وتوزيع الاستمارة تحددت ابتداء من 23 مارس إلى غاية 4 ماي 2023 وذلك بغية الحصول على المعلومات المطلوبة واسترجاع الاستثمارات وبداية تفرغها.

خامساً : الأساليب الإحصائية:

تستخدم في الأبحاث العلمية بعض الأساليب الإحصائية لإيجاد حلول وإجابات علمية دقيقة مثل:

1- التكرار : وهو تعداد كل الإجابات المتكررة لأسئلة الاستمارة وتلخيصها بالجداول. (سلاطنية و حسان، 2012، صفحة

(23

2- النسبة المئوية: هي الوسيلة الإحصائية التي اعتمدنا عليها لتفسير نتائج الاستمارة.

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{التكرار}}{2}$$

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تشمل على أولا مجالات الدراسة (المجال المكاني، الزماني والبشري) وهو المجال الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية، ثم تعرضنا إلى عينة البحث والتي طبقنا عليها استمارة الاستبيان، ولقد تمثلت في المرضى الذين كانوا يتوافدون على مستشفى طب العيون بورقلة، بعدها تناولنا المنهج الذي اعتمدنا عليه، وأخيرا أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان والأساليب الإحصائية.

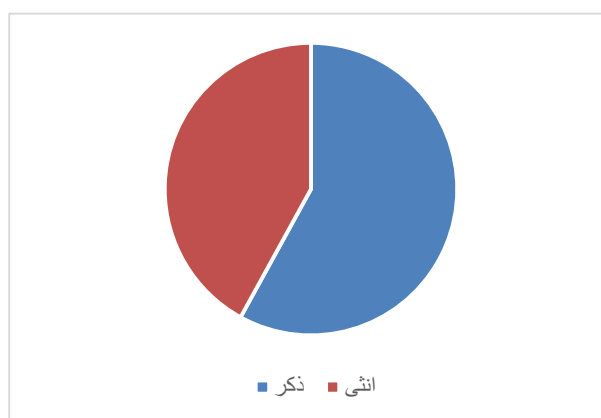
الفصل الثالث:

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

أولا جداول خاصة بالمحور الأول: البيانات الشخصية.

الجدول رقم 1: توزيع العينة حسب الجنس:

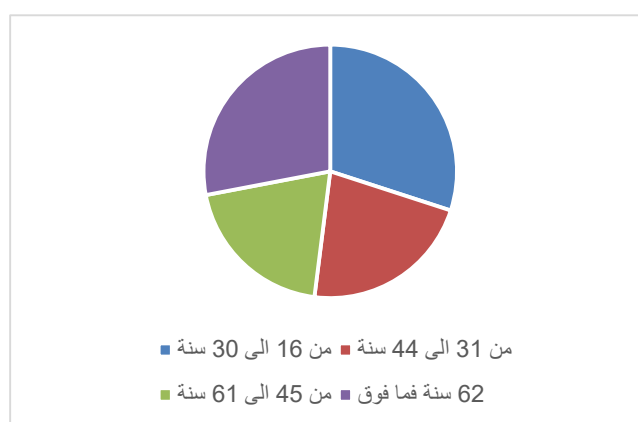
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
ذكر	58	58%
انثى	42	42%
المجموع	100	100%



يوضح لنا الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للجنس لأفراد العينة تمثلت في نسبة الذكور بـ 58% مقارنة مع نسبة الإناث والتي كانت 42%، وهذا يعني أن الذكور (الرجال) هم أكثر توافدا على المؤسسة الاستشفائية لطب العيون، بورقلة كوبا للعلاج ويمكن أن مرده كذلك إلى بعد المسافة لبعض الولايات المجاورة ففي هذه الحالة جنس الذكور هو أكثر تنقلا إلى المستشفى مقارنة بجنس الإناث .

الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب السن:

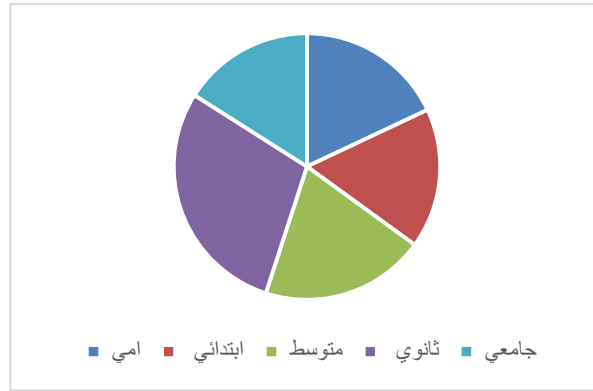
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
من 16 إلى 30 سنة	30	30%
من 31 إلى 44 سنة	22	22%
من 45 إلى 61 سنة	20	20%
62 سنة فما فوق	28	28%
مجموع	100	100%



من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي (من 16-30 سنة) بنسبة بلغت 30% تليها فئة (62 فما فوق) بالنسبة 28% بعدها تأتي فئة (31 إلى 44) سنة بنسبة 22% وآخرها الفئة العمرية من (45-61) سنة بنسبة 20%، وما يفسر هذا أن الجمهور الخارجي للمؤسسة الاستشفائية متنوع حسب الفئات العمرية ، وهذا ما يدل على أن المستشفى تستقبل مختلف الفئات العمرية دون استثناء .

الجدول رقم (03): حسب توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

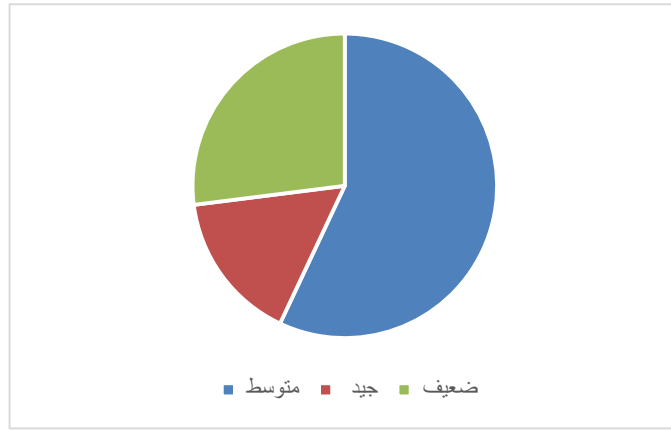
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
أمي	18	18%
ابتدائي	17	17%
متوسط	20	20%
ثانوي	29	29%
جامعي	16	16%
مجموع	100	100%



يمثل هذا الجدول المستوى التعليمي للأفراد العينة، حيث تحتل نسبة المستوى الثانوي الصدارة بنسبة 29%، تليها المستوى المتوسط بنسبة 20%، ثم يأتي المستوى الأمي بنسبة 18% وهذه نسبة معتبرة للأمية وأغلبية هذه الفئة متقدمين في السن، بعدها مستوى الابتدائي بالنسبة 17%، وآخرها المستوى الجامعي بنسبة 16% وهذا التباين يرجع إلى العلاقة بين السن والتعليم وهذا ما توصلنا إليه من خلال النتائج أن غالبية المفقودين المرضى الذين يتوافدون على المستشفى يدرجون تحت المستوى التعليمي المتوسط والثانوي .

الجدول رقم (4) : يبين توزيع العينة حسب الدخل المادي:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
متوسط	57	57%
جيد	16	16%
ضعيف	27	27%
مجموع	100	100%



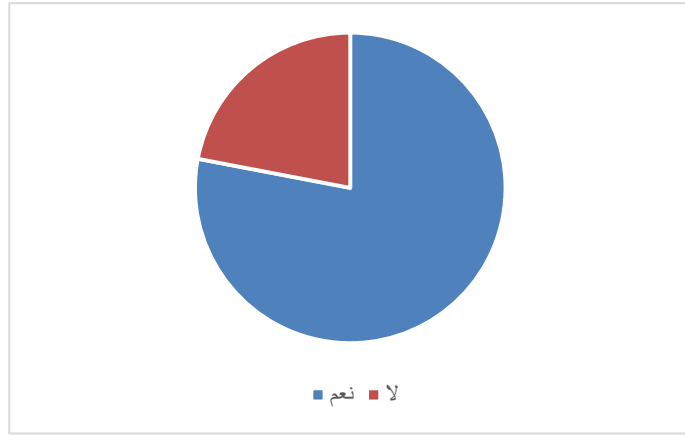
يوضح لنا الجدول التالي المستوى المعيشي للأفراد العينة من خلال الدخل المادي، حيث تحتل نسبة الدخل المتوسط الصدارة بنسبة 57% وهذا أمر واقعي، لأن الحالة المعيشية للمواطن بشكل عام في الجزائر متوسطة وميسورة ثم تليها نسبة 27% للحالة المعيشية ضعيفة، وأخيرا نسبة 16% للحالة معيشية جيدة وهذا الأخير له علاقة هامة بمدى تردد المرضى على المستشفى انطلاقا من المستوى المادي لديهم والذي نجده واضحا في الاختيار الأول.

ثانيا- جداول خاصة بالمحور الثاني: أهمية استخدام الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون

بورقلة

الجدول رقم (5) : توزيع العينة حسب تبسيط المستشفى الإجراءات والمعاملات لتسهيل التواصل معهم:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	78	%78
لا	22	%22
مجموع	100	%100



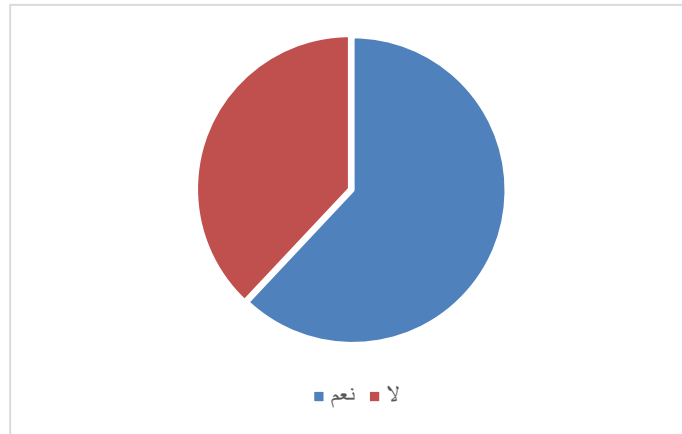
يوضح لنا الجدول تأييد المبحوثين (المرضى)، على أن هناك تسهيل وتبسيط في إجراء التعامل مع المستشفى من قبل

الإدارة بحيث بلغت أعلى نسبة قدرت بـ %78 وذلك يبين أن المستشفى تسعى جاهدة لإرضاء المرضى، ثم تليها نسبة

%25 لمجموعة من المبحوثين لا يرون أن هناك تعامل وسلاسة في التواصل مع المستشفى.

الجدول رقم (6): يمثل توزيع العينة حسب اعلام المستشفى المريض أثناء إلغاء المواعيد الطبية :

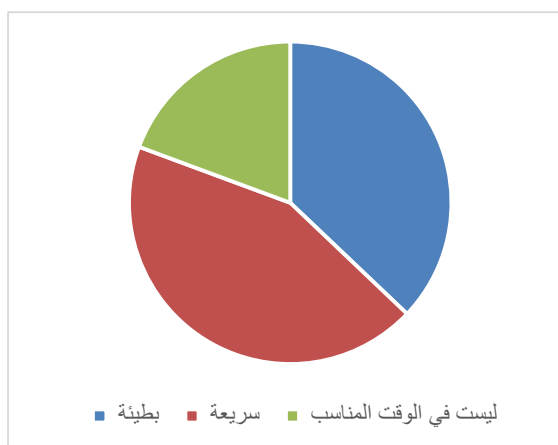
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	62	%62
لا	38	%38
مجموع	100	100



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة المئوية لأفراد العينة من المبحوثين الذين يتعالجون في المستشفى أقروا أن المستشفى تطلعهم بكل المستجدات والتغيرات الطارئة فيما يخص المواعيد الطبية، حيث قدرت نسبتها بـ %62 مما يفسر أن المستشفى تعمل على تزويد المريض بكل جديد، وبالأخص أولئك الذين يقطنون في أماكن بعيدة فيضطرون إلى قطع مسافات طويلة من أجل العلاج، وبالتالي، عندما تخبرهم بالتغيرات تجنّبهم مشقة السفر، تليها، نسبة %38، اللذين يرون أن المستشفى لا تخبرهم بالتغيرات، ونلاحظ هنا الفرق الشاسع بين الخيار الأول الذي يقر على أن المستشفى تتواصل معهم فيما يتعلق بمواعيد زيارتهم وبين النسبة التي ترى عدم اخبارهم لتعذر الاتصال .

الجدول رقم (7): يبين تقييم سرعة إخبار المرضى بتغيير المواعيد :

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
بطيئة	23	23%
سريعة	27	27%
ليست في الوقت المناسب	12	12%
مجموع	62	62%

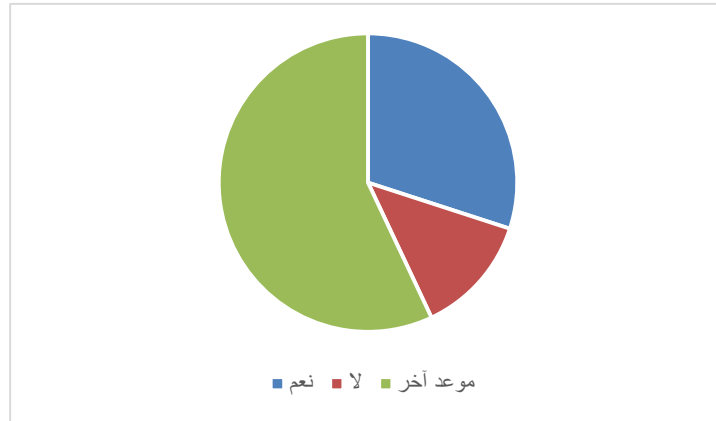


يتبين لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة تقيم لسرعة نقل وإيصال المعلومات والتغيرات سريعة بنسبة 27% تليها 23% من سرعة نقل المعلومات بصفة بطيئة، وآخر احتمال ليست في الوقت المناسب بنسبة 12%، وهذا ما يفسر احتمال المرتبة الأولى على أن المؤسسة تضع نصب عينيها المريض وتلبي حاجياته وبالتالي ضرورة إعلام المريض بكل شيء وتبليغه بأقصى سرعة معتمدة في ذلك على تكنولوجيات الاتصال إما عبر الهاتف أو الموقع الإلكتروني أو عبر الفاكس أو إعلانات عبر صفحاتها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، أما بالنسبة للخيار الأخير المتمثل في بطء إعلام المرضى فمرده بالدرجة الأولى في بعض النقص التي تتخلل المستشفى كأى مؤسسة صحية.

الجدول رقم (8) : يبين اذا كانت تراعي المستشفى ظروف المريض في حالة التأخير أو الغياب عن

الموعد:

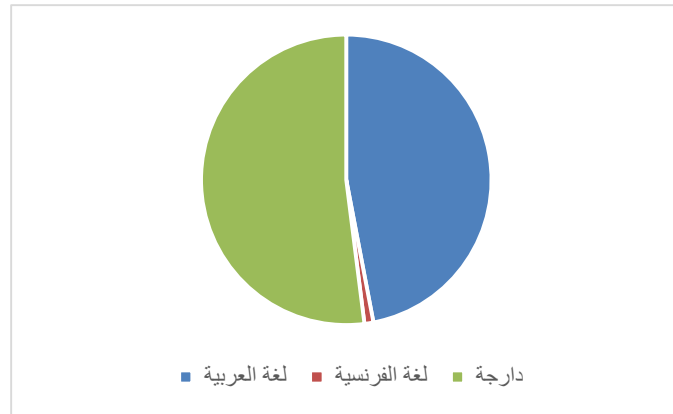
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	30	30%
لا	13	13%
أحيانا	57	57%
مجموع	100	100%



يوضح لنا الجدول بأن المستشفى تراعي إلى حد ما ظروف المريض أثناء التغيب أو التأخير عن الفحوصات، أو إعادة ترتيب موعد آخر بنسبة 57% لاختيار أحيانا، وتليها نسبة 30% لنعم، أما الخيار لا فتمثل بنسبة 13%، وإذا أردنا تحليل الجدول جيدا فإنه حتى نسبة الخيار الأخير (أحيانا) الذي هو أكبر نسبة تراعي فيها المستشفى ظروف المرضى، وبالتالي في كلا الحالتين هي لفائدة للمريض.

الجدول رقم (9): يبين اللغة التي يفضل أن تستعملها المستشفى مع المريض أثناء تداول المعلومات:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
اللغة العربية	47	47%
اللغة الفرنسية	1	1%
الدارجة	52	52%
مجموع	100	100%



يوضح الجدول أن ماهية اللغة المفضلة لدى أفراد العينة أثناء استخدامها للتواصل مع المستشفى انحصرت بالنسبة ما

بين 52% للغة الدارجة و47% للغة العربية، وهذا أمر طبيعي حيث نجد أن غالبية المرضى الذين يتوافدون إلى المؤسسة

الاستشفائية لطب عيون بورقلة يفضلون اللغة الدارجة، هذا على الرغم أن المستوى التعليمي الذي تحصلنا عليه في الجدول السابق

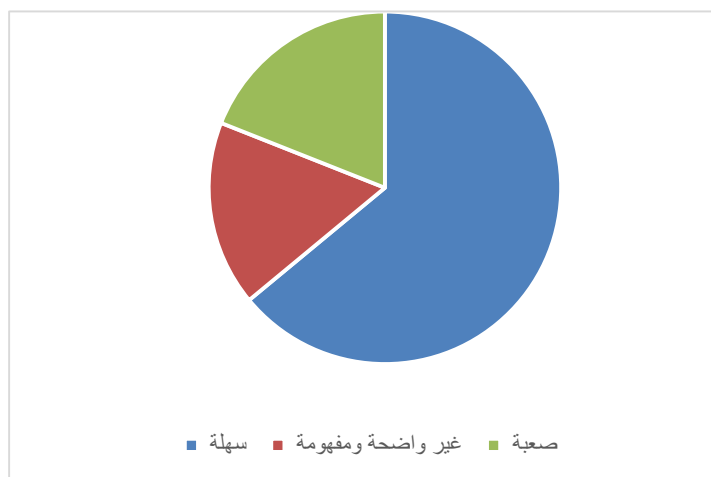
كان المستوى ثانوي، لكن بما أن المواطن الجزائري يتقن لغة التواصل والتخاطب، فهو يفضل الدارجة كأبسط وأسهل لغة أثناء

تجاوره حتى يفهم ويتفاعل مع الطرف الآخر أما اللغة الفرنسية فإننا نجدتها تكاد تكون منعدمة بنسبة 1% وذلك راجع لعدم

استخدامها وبخاصة في الأمور المتعلقة بالصحة.

الجدول رقم (10) - توزيع العينة حسب تقييم لغة التواصل المستعملة في المستشفى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
سهلة	64	64%
غير واضحة ومفهومة	17	17%
صعبة	19	19%
مجموع	100	100%



يبين لنا الجدول تقييم أفراد العينة (المبحوثين) لغة التواصل المستعملة في المستشفى من حيث السهولة والصعوبة، فكانت

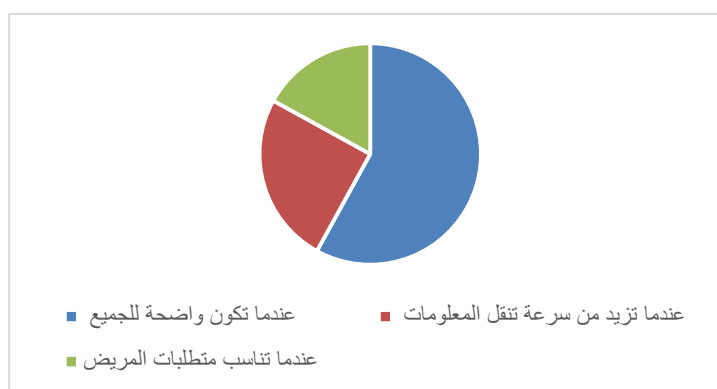
نسبة 64% هي النسبة الأكبر خصت الصفة السهلة، ثم تليها نسبة 19% كلغة صعبة، وأدناه 17% غير واضحة، إذا خلاصة

نتائجنا أن المبحوث يفضل اللغة العربية الدارجة، والسهلة حتى يتواصل ويتفاعل بشكل جيد مع الآخرين، وأيضا حتى تسهل

عليهم ومعاملات التبادل والتفاعل.

الجدول رقم (11) : يبين اللغة المناسبة في فاعلية العملية الاتصالية للمؤسسة في أداء وظيفتها:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
عندما تكون واضحة للجميع	58	%58
عندما تزيد من سرعة تنقل المعلومات	25	%25
عندما تناسب متطلبات المريض	17	%17
مجموع	100	%100

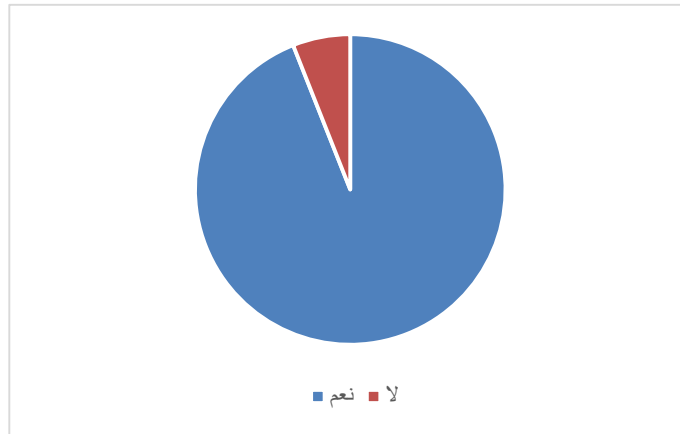


يعبر هذا الجدول على مدى فعالية ونجاح المؤسسة واعتمادها على لغة سهلة ومناسبة للجميع، حيث أن نجد أن نسبة 58% تعتمد على درجة وضوح ومفهوم اللغة في نجاح وظيفة المستشفى أما نسبة 25% ترى كلما كانت اللغة سريعة في نقل وإيصال المعلومات والأخبار، كلما زادت في نجاح وتيرة عمل المؤسسة، أما النسبة الأخيرة فقد تمثلت في 17%، وهي أيضا تتناسب مع اللغة المستخدمة مع متطلبات وحاجيات المريض بحيث تكون لغة سهلة وفعالة جدا بنجاح المؤسسة أي كان نوعها .

ثالثا- جداول الخاصة بالمحور الثالث: مساهمة قنوات الاتصال المستخدمة في عملية التواصل ونقل المعلومات بين المريض والمستشفى.

الجدول رقم (12) : جدول يبين رقمنة المستشفى لسجلات المرضى وحفظها بدقة :

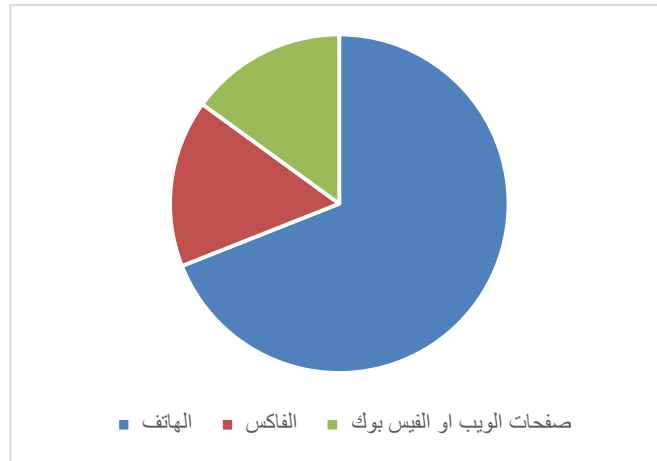
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	94	%94
لا	6	%6
مجموع	100	%100



يوضح الجدول أعلاه أنه نسبة استخدام المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وذلك من خلال رقمنة وحفظ السجلات والملفات الخاصة بالمرض في أجهزة كمبيوتر متطورة، تمثلت بنسبة 94% حيث كانت أجوبة المفحوصين بنعم، كأكبر نسبة في حفظ ورقمنة الملفات، أما الخيار الثاني فقد جاءت الإجابة عليه بنسبة 6%، مقارنة بالإجابة الأولى وهذا مؤشر جيد على حرص المستشفى تقديم خدمات أفضل.

الجدول رقم (13) : يبين أهم الوسائل التي تعتبر الأنسب في عملية التواصل مع المستشفى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
الهاتف	69	69%
الفاكس	16	16%
صفحات الويب او الفيس بوك	15	15%
مجموع	100	100%



يوضح هذا الجدول أهم الوسائل والأجهزة الاتصالية التي يراها المبحوث (المريض) الأنسب له في عملية نقل وإيصال

الأخبار والمعلومات التي تمثلت في 62% للهاتف تليها بنسبة 16% للفاكس، وأخيرا نسبة 15% لصفحات الويب أو

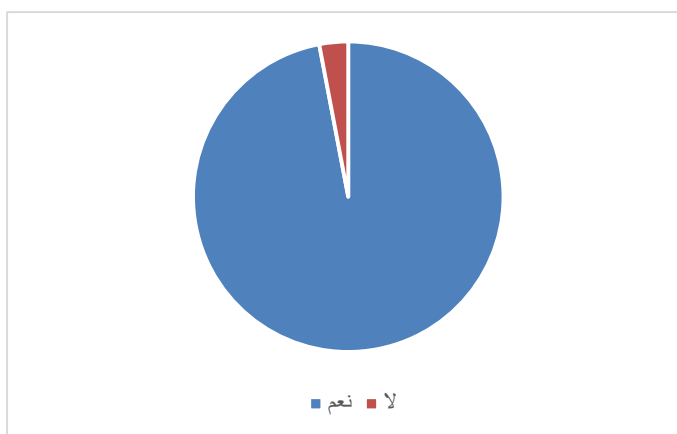
الفايسبوك، ما يفسر هذا الفرق الكبير هو سهولة إيصال المعلومات بالهاتف مباشرة دون عراقيل مع الشخص المريض نفسه،

كذلك قلة التكاليف بالنسبة للهاتف مقارنة مع الفاكس أو الإنترنت.

الجدول رقم (14) : يبين وضع المستشفى لافتات ولوحات إرشادية وتوجيهية تسهل على المريض

الوصول إلى مبعاه:

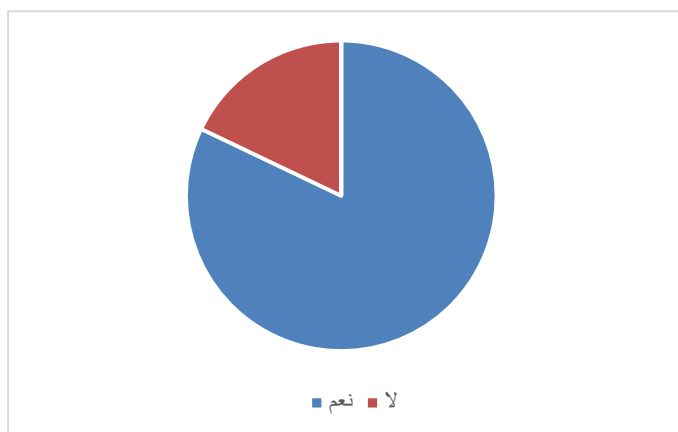
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	97	%97
لا	3	%3
مجموع	100	%100



يوضح هذا الجدول خدمة وضع اللافتات واللوحات الإرشادية في المستشفى، ودورها في توجيه وتوعية المريض لتلبية متطلباته، والوصول إلى مبعاه وقد فاقت نسبة الإجابة بنعم الـ 95% من إجابات المبحوثين، على أن المستشفى تضي على الأماكن ملصقات ولوحات ولافتات توجيهية إرشادية تسهل عملية البحث عن التخصصات والأماكن المطلوبة أما الإجابة بالخيار الثاني (لا) فقد قدرت نسبته بـ 3% وهذا يدل على أن هذه الخدمة أضفت سهولة في زيارة المستشفى وكيفية تحقيق الغاية منها .

الجدول رقم (15) : يبين إتقان المترجم في إيصال المعلومات وتوضيحها للمريض:

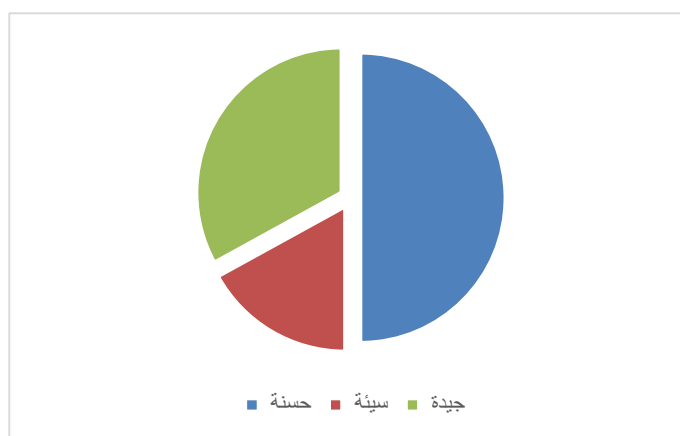
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	88	%88
لا	12	%12
مجموع	100	%100



يعبر لنا الجدول عن الأداء والوظيفة التي يقوم بها المترجم في إيصال المعلومات للمريض، وتوضيحات له، بحيث أثبتت نتائج تحليل وتفريغ الجدول أن المترجم يؤدي بإتقان وظيفته في توضيح الأمور للمبحوث بنسبة %88 من الذين أجابوا بنعم. تليها نسبة %12 فقط وإن دل هذا على شيء إنما يدل على تقدير المترجم لهذه الوظيفة باعتبارها خدمة إنسانية في المقام الأول وتسهل على المريض فهم واستيعاب التفاصيل المتعلقة بملف إصابته.

الجدول رقم (16) : يبين توزيع العينة حسب تصنيف معاملة المترجم للمريض أثناء تحاوره عن مرضه:

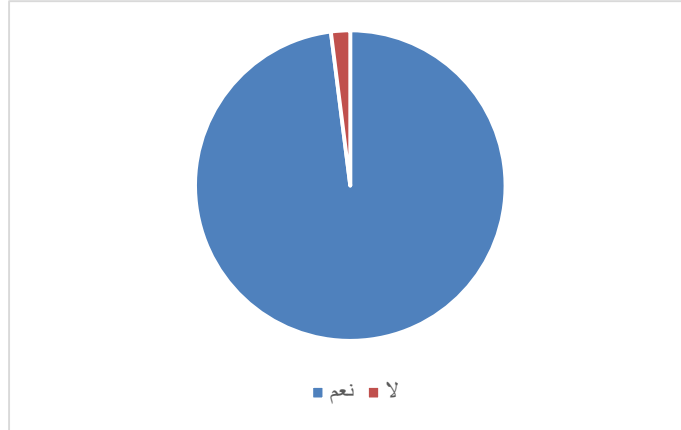
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
حسنة	50	50%
سيئة	17	17%
جيدة	33	33%
مجموع	100	100%



يتضح لنا من خلال هذا الجدول معاملة المترجم للمريض أثناء التحدث والتحاور معه عن المرض، قد بلغت أكبر نسبة فيها هي 50% من المبحوثين، لأجابوا بحسن معاملة المترجم بذلك، تليها نسبة المعاملة الجيدة التي بلغت 33% أما معاملة، بشكل سيء فقد بلغت 17% ما يعني هنا، أن المترجم هو الموظف في المستشفى، عليه التحلي بالأخلاق الحسنة والصورة الطيبة التي تعبر عن احترامه وتربيته في التعامل مع الآخرين، وهذا ما وجد لدى المترجمين الذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون. بورقلة وبالتالي فقد يساعد هذا النوع من التعامل على تحسين صورة المؤسسة في طريقة تعاملها مع زبائنها.

الجدول رقم (17): يبين استخدام المستشفى لأساليب وطرق حديثة مبتكرة في عملية التواصل مع المريض:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	98	98%
لا	2	2%
مجموع	100	100%

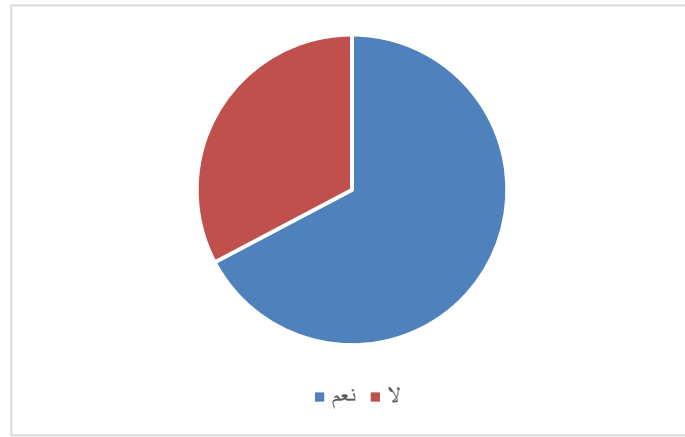


يوضح هذا الجدول أن الأغلبية الساحقة للمبحوثين يؤكدون على أن المستشفى تستخدم أساليب وطرق حديثة علمية مبتكرة في عملية التواصل، التي قدرت بنسبة 98%، مما يفسر هذا الأمر أن العملية الاتصالية في المؤسسة تمشي بأساليب وقنوات حديثة متطورة وفعالة في نقل الأخبار وفق إستراتيجية مخطط له أما النسبة الضئيلة من الخيارات والتي قدرت ب 2% من إجابات المرضى التي ترى بأن المستشفى لا تعتمد أساليب وطرق حديثة مبتكرة في عملية التواصل مع المريض، وهذا يعود إلى كون المرضى يجهلون هذه الأساليب... وبالتالي يجدون صعوبة في كيفية التواصل.

الجدول رقم (18) : يبين الصعوبات التي تصادف المرضى أثناء الاتصال بالمستشفى للاستفسار عن

المواعيد الطبية:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	82	%82
لا	18	%18
مجموع	100	%100



يوضح هذا الجدول، الصعوبات والمعوقات التي تواجه المريض في أن المبحوث، أثناء اتصاله بالمؤسسة الاستشفائية

وللاستفسار عن المواعيد الطبية والمستجدات، حيث بلغت نسبة وجود صعوبات أحيانا إلى 82%، وهي النسبة الأكبر في

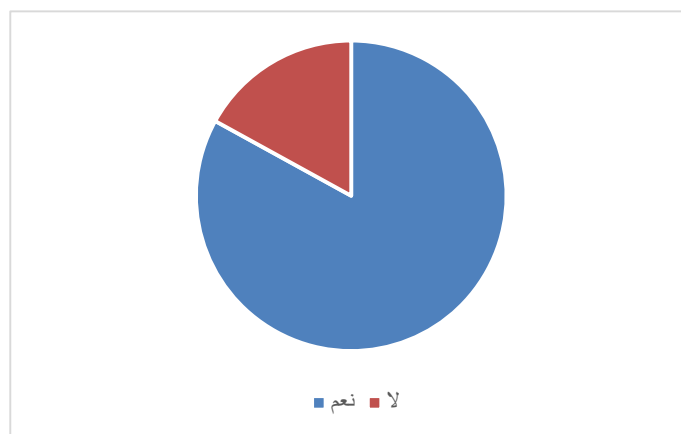
الجدول الموضح أعلاه، في حين بلغت الإجابة المبحوثين بوجود صعوبات في ذلك الأمر بنسبة للخيار الثاني (لا) ب 18%،

بحيث لا يرون أن هناك مشاكل في الاستفسار عن انشغالاتهم وهذه نسبة ضعيفة مقارنة بالأولى وهذا يدل أن المستشفى مثلها مثل

أي مؤسسة صحية أخرى تتخللها بعض النقائص والعراقيل.

الجدول رقم (19) : جدول يبين وضوح المعلومات التي يتلقاها المريض من قبل ادارة المستشفى :

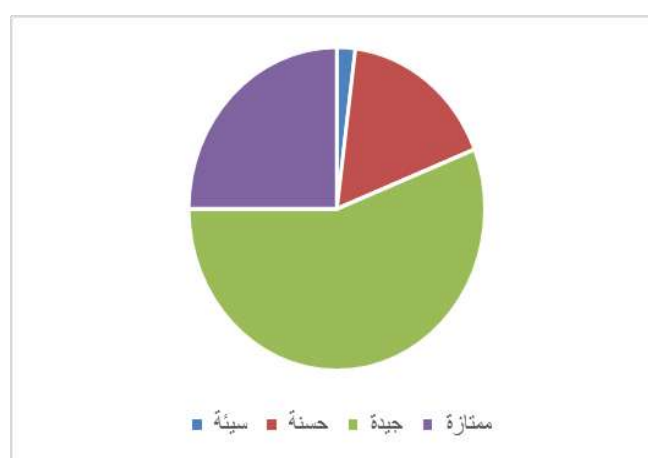
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	83	%83
لا	17	%17
مجموع	100	%100



من خلال الجدول أعلاه، يتبين أن غالبية أفراد العينة المقدرة نسبتها 83% لا يرون أن المعلومات والأخبار التي تصدر عن المستشفى وإدارتها واضحة ومفهومة حتى تضمن وصول كل المعلومات للمريض، وتمكنه من العلاج بأريحية في تلك المستشفى، أما فيما يخص الخيار الثاني فقد قدر بنسبة 17% مما يرون عكس ذلك...

الجدول رقم (20) : جدول يبين تقييم المجهودات والخدمات التي تقدمها المستشفى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
سيئة	2	2%
حسنة	17	17%
جيدة	56	56%
ممتازة	25	25%
مجموع	100	100%



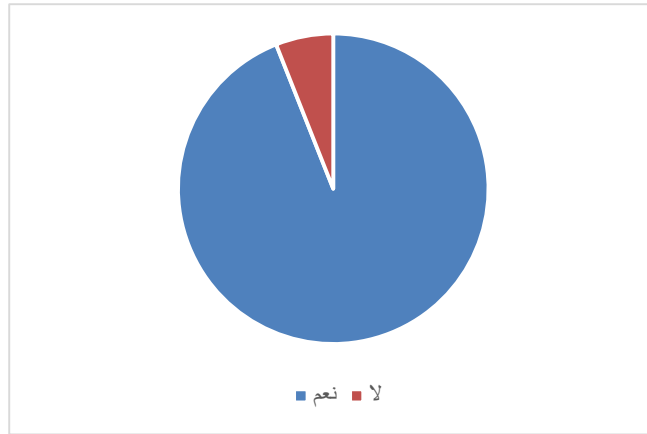
أظهرت نتائج الجدول السابق أن أكثر من نصف المبحوثين أدلوا بآرائهم وتقييمهم للخدمات والمجهودات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة جيدة بنسبة بلغت 56% في حين، بلغت نسبة أدنى فكرة كخدمات سيئة ب 2%، وإن دل هذا على شيء فإنه يدل على أن المؤسسة تعمل بكل جهد على توفير الرعاية الجيدة والخدمات الممتازة الصحية لعلاج المرضى، أما فيما يخص باقي النسب مثل الخيار الأول فقد قدر ب 17% ترى بأن الخدمات حسنة وأخرى ممتازة بنسبة 25%، وهذا ما يجعلنا نلاحظ بأن أغلب النسب التي تراوحت بين الخيارات الآتية (حسنة، جيدة وممتازة) بمقارنة بنسبة 2% ممن يرون عكس ذلك فهذا مؤشر إيجابي للمستشفى.

رابعا جداول خاصة بالمحور: الرابع تحقيق المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة وأهدافها في ظل

الصعوبات

الجدول رقم (21) : يبين شعور المريض بالارتياح مع إدارة المستشفى وطاقتها الطبي :

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	94	94%
لا	6	6%
مجموع	100	100%



يوضح هذا الجدول مدى الشعور بالارتياح من طرف أفراد العينة في تعاملاتهم مع المستشفى من عماله وإدارته، فقد كانت

النسبة الساحقة للمبحوثين الذين أقروا بالشعور بالراحة والطمأنينة في تعاملاتهم مع المستشفى التي قدرت بـ 94% من النسبة

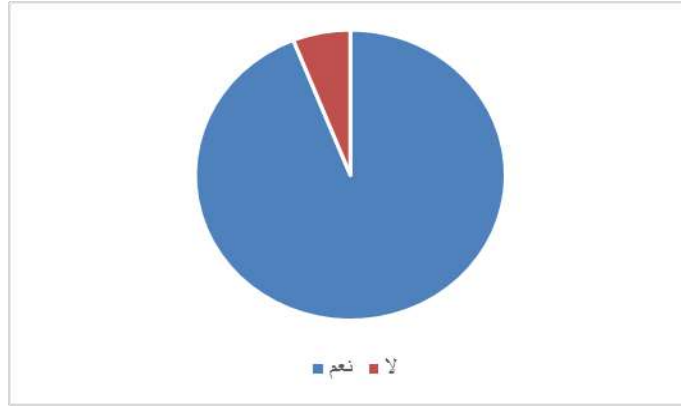
الكلية وهذا يوضح مدى اهتمام من مستشفى بالمريض، وتوفير كل الرعاية له مقارنة بالقللة القليلة التي أجابت على هذا السؤال

بنسبة 6% من الذين لا يرون أن المستشفى يقدم لهم الراحة التامة فيما يخص طريقة التعامل معهم... وهذه نسبة قليلة لا تمثل واقع

خدمات المستشفى.

الجدول رقم (22) : يبين إعطاء المستشفى الأولوية للحالات المستعجلة والطارئة للمرضى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	81	%81
لا	19	%19
مجموع	100	%100

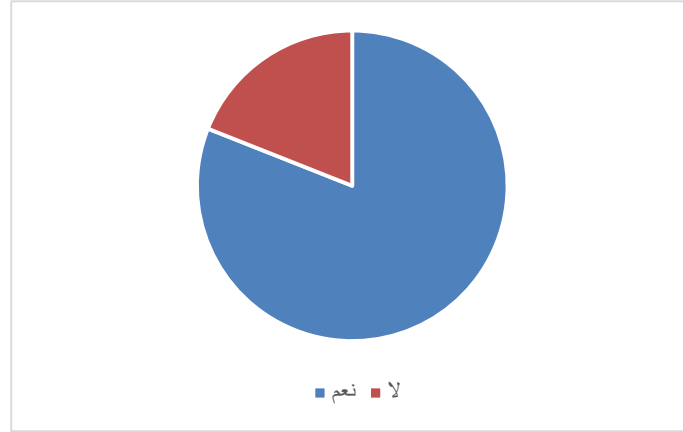


يوضح لنا الجدول بأن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة تعطي الأولوية في العلاج للحالات الطارئة والمستعجلة، وهذا ما أقر به أفراد العينة (المبحوثين) من خلال النتائج التي قدرت نسبتها بـ 81% الذين أجابوا بنعم، في حين بلغت نسبة الذين أفادوا بعدم مراعاة المستشفى للحالات المستعجلة بنسبة 19%، وهذا ما يفسر أن المستشفى كغيرها من

المؤسسات الخدمائية، الحالات الطارئة والمستعجلة لها الأولوية في كل شيء.

الجدول رقم (23) : يبين سهر الموظفون العاملون في المستشفى على تلبية حاجيات المريض:

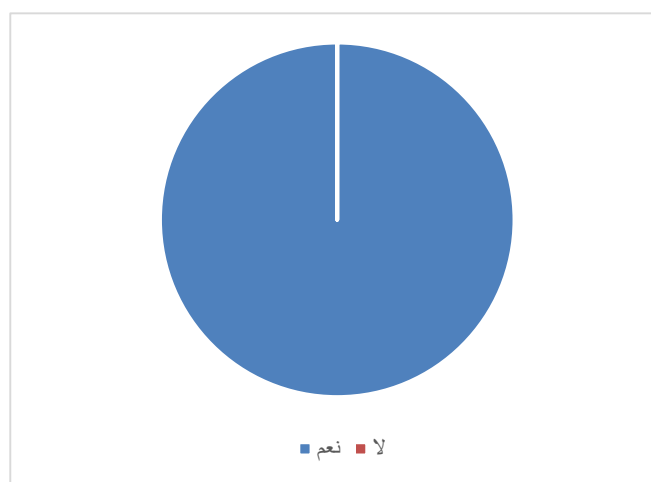
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	85	%85
لا	15	%15
مجموع	100	100



من خلال نتائج الجدول، تبين لنا أن كل عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة يؤدون وظائفهم على أحسن وجه، ويسهرون على تلبية حاجيات ورغبات المريض قدر المستطاع، وذلك من خلال النسب المئوية المتحصل عليها، والتي قدرت نسبة الذين أدلوا بالأمر الذي يسبق ذكره في البداية به 85%، على عكس الذين يعارضون الأمر بنسبة 15% ممن يرون عكس ذلك.

الجدول رقم (24) : يبين امتلاك المستشفى لأجهزة ومعدات طبية متطورة لمعالجة المرضى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	100	%100
لا	0	%00
مجموع	100	%100



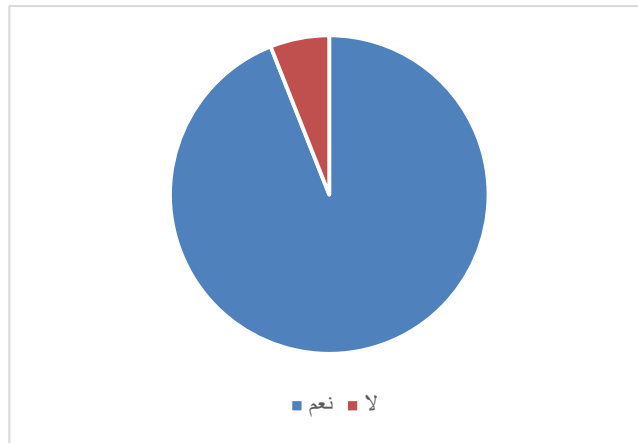
يوضح لنا الجدول التالي أن نسبة امتلاك المستشفى على معدات الطبية وأجهزة إلكترونية حديثة ومتطورة في معالجة

المرضى بلغت النسبة حدها نسبة 100% ما يعني أن هذه المستشفى متطورة فيما يخص التجهيز والمعدات التي تستخدمها

بتقنيات علمية متطورة عالية الجودة وبالدرجة الأولى مقارنة بالإجابات المتعلقة بالخيار السلبي لا والذي تمثل بـ 00%.

الجدول رقم (25) : يبين نصيحة المريض للأهل والأصدقاء العلاج في مستشفى طب العيون بورقلة

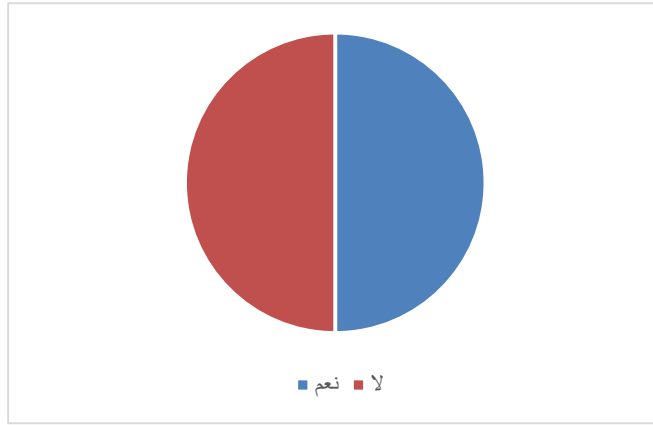
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	94	%94
لا	6	%6
مجموع	100	%100



في هذا الجدول يخص المتغير الجمهور الخارجي الذي له دور في نجاح أو فشل المؤسسة في تأدية وظيفتها، و يتضح من خلال شعور المريض بالأمان والراحة في هذه المستشفى، مما يدفعه إلى النصح كل الأصدقاء والأهل والأقارب بالعلاج فيها، حيث بلغت النسبة %94 ممن يرون أنه من واجبهم حث ذويهم مزاوله المستشفى وذلك بعدما رأوا ما فيه من حسن المعاملة مع المريض وكيفية علاجه، في حين تمثلت فئة قليلة جدا في رفضها بنسبة %6.

الجدول رقم (26) : يبين وجود صعوبة لدى المريض عند إيصال مشكلاته لإدارة المستشفى :

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	50	50%
لا	50	50%
مجموع	100	100%



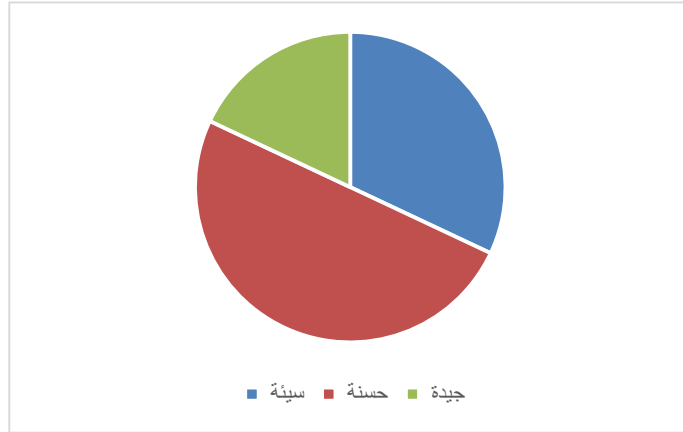
يوضع هذا الجدول الصعوبات التي يجدها المريض بإيصال انشغاله وشكواه للإدارة حيث بينت النتائج من خلال دراسة

أفراد العينة أن النتيجة تقاسمت مناصفة بين الذين أدلوا بإجاباتهم أنهم لا يجدون مشكلة أو صعوبة في إيصال انشغالهم

ومشاكلهم وخلافاتهم في المستشفى للإدارة، إذ قدرت النسبة بـ 50% مناصفة مع الذين أقروا بوجود صعوبة في الأمر. بـ 50%

كذلك. وتكتملة للسؤال السابق فإن الإجابة في هذه الحالة إذا كانت بنعم كيف تقيم استقبال المسؤول لك؟

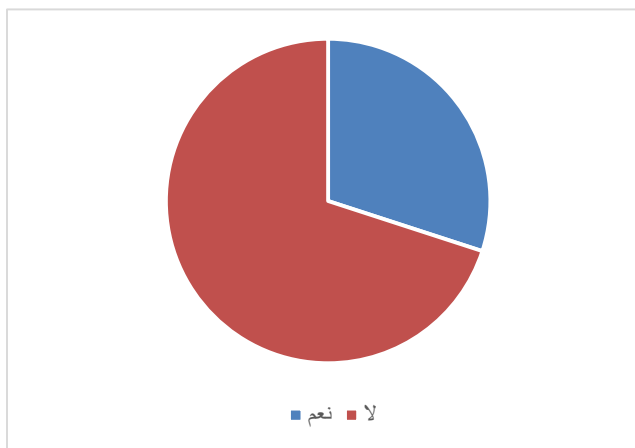
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
سيئة	16	16%
حسنة	25	25%
جيدة	9	9%
مجموع	50	50%



يمثل الجدول الموضح أعلاه كتملة للجدول رقم (26) في تقييم الباحثين لاستقبال المسؤول لهم خلال تقديم شكوى أو خلاف داخل المستشفى، حيث خلصت النتائج في الأخير إلى أن نسبة استقبال المسؤول الإداري المريض بصورة جيدة بـ 25%، وهي أكبر نسبة لذلك، في حين تليها نسبة 16% كصفة سيئة لاستقبال المسؤول، وأخيرا نسبة 19% لمعيار جيدة وهذا راجع ممكن لمستوى المريض في رؤيته الخاصة وتقييمه مدى إعطاء المسؤول الإداري أهمية لهذا الجانب بحيث أن انشغالات المرضى تدخل كذلك في إطار تحسين خدمات المستشفى وبالتالي نسبة 19% فقط من يرون بأن هذه الخدمة جيدة قليل جدا، وبالتالي توجب على المستشفى إدراك واستيعاب هذا التقصير سواء كان من طاقمها الإداري أو الطاقم العلاجي والمتمثل في الأطباء والممرضين.

الجدول رقم (27) : يبين وجود تمييز وخصوصية بين المرضى من قبل المستشفى :

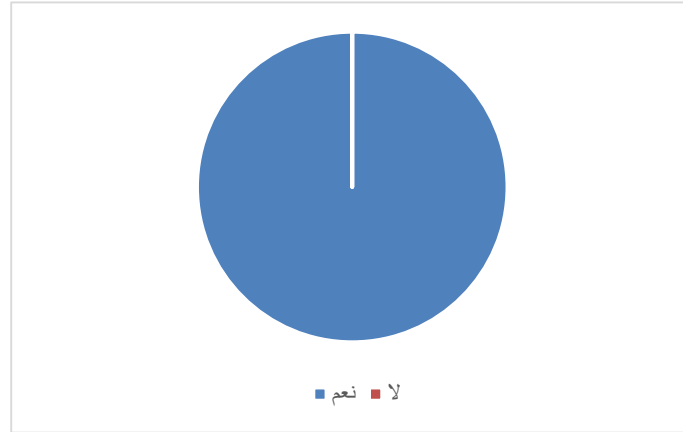
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	30	30%
لا	70	70%
مجموع	100	100%



من خلال النسب التي تضمنها الجدول الموضح أعلاه، نجد أن المبحوثين استخلصوا وجود بعض من الخصوصية والتميز في تعامل الموظفين والأطباء مع المرضى دون الآخرين، ولكن هذا لم يمنع من أن الآخرون عارضوا هذا الرأي لعدم وجود ذلك الأمر، بحيث بلغت نسبتهم 70%، على عكس نسبة الذين أقرروا بنعم والذين قدرت نسبة إجاباتهم بـ 30%.

الجدول رقم (28) : يبين تميز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى المرضى خاصة المجتمع ككل:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	100	%100
لا	00	%00
مجموع	100	%100

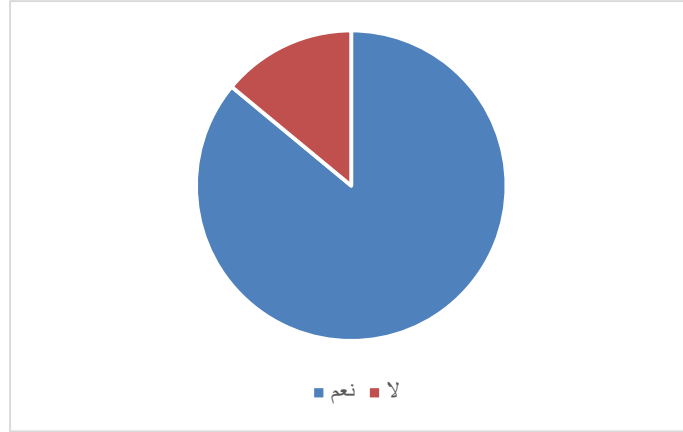


من خلال البيانات والنتائج المتحصل عليها من الجدول الموضح أعلاه، يتضح لنا جليا أن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة تحظى بسمعة جيدة ومكانة مهمة، لدى أفراد المجتمع، وهذا يظهر من خلال النسبة المئوية لأفراد العينة والتي وصلت نصابها الكلي إلى 100%، ويرجع السبب في ذلك إلى السهر والتعب الذي تسعى إليه المستشفى جاهدة بطاقتها الإداري والطبي ككل إلى إرضاء المريض، ومحاولة الوصول إلى هذه المكانة التي هي عليها الآن في حين أننا نجد الخيار الثاني سلبا لا يمثل حتى 1% بنسبة 1%.

الجدول رقم (29) : يبين اختيار أفراد العينة لأفضل و أحسن مؤسسة استشفائية من حيث الخدمات

مقارنة مع المستشفيات الأخرى:

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	86	%86
لا	14	%14
مجموع	100	%100



كذلك يتبين لنا من خلال الجدول كيفية ترتيب أو تصنيف المستشفى في نظر أفراد العينة، من حيث إذا كانت خدماتها

تعد الأفضل، مقارنة مع المستشفيات الأخرى من حيث جودة الرعاية الصحية مثلا أو هل هذه الخدمات والتعامل مع المرضى

تنال رضاهم؟، إذ تبين من خلال النسب أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة هي الأفضل

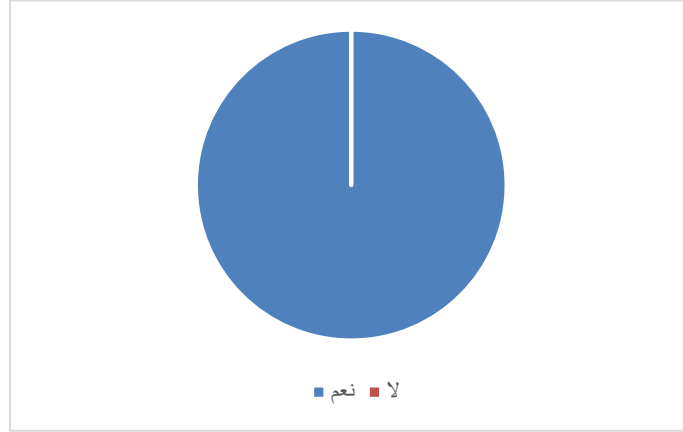
من حيث الخدمة والرعاية الصحية بلغت %86 مقارنة بـ %14 كنسبة المبحوثين الذين يرون عكس ذلك.

الجدول رقم (30) : يبين تقدير وشكر أفراد العينة للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة على

الخدمات المقدمة :

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
----------	-------	------------

%100	100	نعم
%00	00	لا
%100	100	مجموع



يتضمن هذا الجدول التعبير من قبل المبحوثين عن شكرهم وتقديرهم للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة على كل الجهود والخدمات المبذولة لإرضاء المريض واستحقاقها بجدارة المرتبة الأولى على مستو في القطر الجزائري إذ بلغت ذروتها بنسبة 100% في استحقاقها الثناء والشكر على ذلك مقارنة بنسبة سلبية فيما يخص الخيار الثاني والمتمثلة في نسبة 00% ممن يرون عكس ذلك.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

استخدام الاتصال في المستشفى يساعد على نقل وإيصال المعلومات والأخبار للمرضى بسرعة ودقة ومن خلال تحليلنا

للجداول التالية: من (5) إلى (11) تبين لنا أن هناك فعلا دور جد فعال وكبير للعملية الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة في نقل وإيصال المعلومات والأخبار للمرضى بكل وضوح وشفافية، وذلك باستخدامها لغة سهلة وواضحة يستطيع الجميع فهمها، وتناسب مع متطلبات وحاجات الجمهور الخارجي بالدرجة الأولى.

أيضا حسن التسيير من الجانب الإداري في تسهيل عمليات التبادل وتبسيط إجراءات حجز المواعيد الطبية، كان سبب قوي ومهم في زيادة التفاعل بين المستشفى والمريض.

ثالثا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

تساهم قنوات الاتصال المستخدمة في المستشفى في بناء جسر من التفاهم والانسجام مع المريض، كذلك هو الأمر مع الجداول التالية (13)، (14)، (15)، (17)، اتضح من خلالها أن القنوات والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها المستشفى عامل أساسي وفعال في تكوين رابطة أو سلسلة من التفاهم والانسجام بينها وبين المرضى، مثل الفاكس، الهاتف والاعتماد على تكنولوجيا الإنترنت فيما يخص الفيسبوك أو صفحات الويب في الإعلانات أو لافتات التي تصنعها المستشفى لتزويد الجمهور الخارجي بكل المستجدات التي تحدث فيها.

وبالتالي يمكن أن نقول أن شبكة الاتصال التي تستخدمها المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة كان لها دور فعال وإيجابي في عملية استقطاب وجذب ذلك الجمهور نحوها، فعلى الرغم من أن المستشفى تعتمد نسبة 60% على الطاقم الطبي الأجنبي الكووبي والذي يتكلم اللغة الكويبية أو الإسبانية تقريبا، إلا أنها عرفت كيف تستخدم مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية، وسخرت كل ما أمكن من أجل أن تصل المعلومة للمريض بكل وضوح وسهولة، فحتى المترجم الذي تعتمد عليه بشكل كبير جدا يعتبر أحد الوسائل الاتصالية المهمة.

رابعا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:

إن التحكم في المشكلات وتخطيها وتجاوز العراقيل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة في ظل العملية الاتصالية، ويتضح لنا من الجداول (19)، إلى (22) إلى غاية الجداول الأخيرة، أن رأي الجمهور الخارجي أو المريض بالمستشفى وإدارتها للجانب الاتصالات والمعاملات كانت محل الظن وجيدة، كما أن اهتمام المرضى بأدق التفاصيل في المستشفى ومحاولة دائما توجيه النصائح والتوجيهات النقدية البناءة لعمل وموظفي المستشفى، من أجل التقدم والتطور الأحسن أكثر مما هي عملية، نعتبرها نقطة إيجابية تحسب لصالح المستشفى، فرغم الانتقادات القاسية والإشاعات التي كانت تكتب وتصور لعقول المرضى من قبل المؤسسات المنافسة وتصورات المجتمع لتجارب فاشلة للبعض منه، إلا أن ذلك لم يمنع المؤسسة أو يوقفها في تحقيق ما تطمح إليه مستقبلا

وتحقيق الصدارة في شتى الجوانب والفخر والاعتزاز في نظر جمهورها الخارجي إذن من خلال تحليلنا ومناقشتنا التي تحصلنا عليها في مختلف الجداول توصلنا إلى صحة الفرضية العامة للدراسة والمتمثلة في " يلعب الاتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة دور كبير في استقطاب المرضى .

خامسا: النتائج العامة:

- لقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة التي قمنا بها في مستشفى طب العيون بورقلة صداقة كوبا، هو معرفة التوافد الكبير والمستمر دون انقطاع لجمهورها الخارجي (المرضى) من أجل العلاج، وهل هناك دخل للاتصال ودوره في تقوية هذه الحلقة من التواصل فيما بينهما وطبعاً كغيرها من المؤسسات الأخرى تسعى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة إلى تحقيق أهدافها الاجتماعي، والاقتصادية والإنسانية قبل كل شيء، وهذا ما يميزها ويجعلها نموذج للتنظيم المتعدد، وهذا خلصت إليه نتائج ومعطيات الدراسة ولعلنا أبرز النتائج وأهمها ما يلي:
- من خلال الرعاية الصحية والطبية والخدمات المتعددة المقدمة للمريض استطاعت المؤسسة الاستشفائية من تحقيق رضا المرضى وكسبه.
 - العمل على تلبية حاجيات ومتطلبات الجمهور الخارجي للمؤسسة من خلال توفر المستشفى على أحسن وأفضل الوسائل الاتصالية الفعالة.
 - يعتبر استخدام المؤسسة الاستشفائية للقنوات والوسائل الحديثة عامل رئيسي في كسب ثقة المريض وشعوره بأنه في أيدي أمنية سواء من ناحية العلاج أو من ناحية تبادل المعلومات والأخبار.
 - كذلك حسن معاملة الطاقم الطبي والإداري والصفة التي يتميز بها في التعامل والتعاطي مع الجمهور الخارجي للمؤسسة الاستشفائية كانت أحد مقومات نجاح المستشفى، فمن خلال السمعة الجيدة المستشفى جعلها **محط** أنظار الجميع.
 - حسن اختيار أو التوفيق في استخدام شبكة اتصالية جيدة، من أجل التواصل مع الجمهور الخارجي. أوصل المستشفى إلى المراتب الأولى، وذلك حسب رأي الجمهور الخارجي لها باعتبارها الأفضل من بين العديد من المؤسسات الاستشفائية.
 - إن التسيير الجيد والاستغلال الأمثل لوسائل الاتصال، والخدمات المتنوعة من الرعاية الطبية والتسهيلات الإدارية أدى إلى زيادة فاعلية العملية الاتصالية بين المستشفى والمريض واستمرارها.
 - من خلال النتائج تبين أن المريض انطبعت في ذهنه أن المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة -كوبا هي الأفضل وتستحق كل التقدير والاعتزاز بها، كذلك سمعتها الجيدة وطورتها الحسنة ساعدتها على الارتقاء إلى الأمام عام بعد عام.

- من خلال آخر ما توصلنا له في تحليلنا لهذه الدراسة ونتائجها خلصنا بنتيجة إيجابية وتعتبر الهدف الأسمى الذي تسعى إليه أي مؤسسة، ألا وهو المستشفى طب العيون بورقلة احتلت المرتبة الأولى من حيث التسيير والخدمات، النظافة والأمان واللباقة في التصرف والتعامل مع المريض مقارنة مع المستشفيات التي تسير في نفس تخصصها مثل: (مؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالجلفة، الوادي وبشار)، والدليل على ذلك أنه من خلال دراستنا وجدنا الكثير من المرضى الذين قاموا بتحويل ملفاتهم الشخصية من تلك المستشفيات السابقة والعلاج في هذه المستشفى.

خاتمة

خاتمة:

تعتبر هذه الدراسة التي قمنا بها حول دور الاتصال في المؤسسات الاستشفائية في جذب و استقطاب المريض للعلاج، ما هي إلا عبارة موضوع موجود في مكتبة عريضة و كبيرة تحتاج إلى من يزيل عنها الغبار، لمعرفة ما تحتويه هذه المكتبة من أفكار ومعلومات حتى نستفيد منه، خاصة وأن قطاع الصحة أو المنظومة الصحية بأكملها في الجزائر تحتاج إلى دراسة ومعالجة جذرية، هذا لأن مجال الصحة والاتصال عنصران جد فعالان ومهمان في حياة المواطن، بل أصبح اليوم يقاس ارتقاء وتقدم الدول والشعوب بتطور وتقدم قطاعها الصحي، فهو ليس كل شرائح المجتمع، ويساهم في عيش الإنسان بكرامة و حياة أفضل، تملأها الصحة الجيدة و العلاج الأفضل، والخدمة الأمثل، على هذا الأساس انطلقنا في دراستنا من التطرق إلى الاتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة، لان الاتصال هو شريان المؤسسة، يتم من خلاله نقل المعلومات والأفكار والأخبار بين أفرادها وبين المرضى الذين يتوافدون على المستشفى، كما له دور كبير في الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

وكغيرها من المؤسسات تسعى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة جاهدة في البحث عن كيفية جيدة ومناسبة للتعامل مع المرضى وحالاتهم الانفعالية أو الإجابة عن استفساراتهم وانشغالاتهم حول كل ما يتعلق بمرضهم وكيفية تلقي العلاج، وهذا ما يتوجب علينا نحن كعمال في قطاع الصحة إتقان أساسيات التواصل وتنمية مهارات الاتصال، أيضا الشيء الأسمى التحلي بروح الأخلاقيات الإنسانية والتعاليم الدينية في تعاملنا مع الآخرين، لان المقام الأول للمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة هو خدمة الإنسان بإنسانية قبل كل شيء، وتسعى لإرضاء المريض وتلبية حاجاته وتوفير كل الرعاية حتى يشعر بالأمان والطمأنينة أثناء تلقيه العلاج، فيجد نفسه ملزم ومرتبط تلك المؤسسة ولا يقبل العلاج في مكان آخر دونها، وهذا فعلا ما توصلنا له في نهاية نتائج دراستنا في دور الاتصال في استقطاب المريض.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قواميس ومعاجم :

1- إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004.

2- محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995.

كتب :

03- عمار بحوش، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية،

الجزائر، 2000.

04- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2008.

05- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، جامعة مسيلة، الجزائر 2002.

06- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004.

07- عاطف عدلي العبد عبيد، مدخل إلى الاتصال، مفاهيمه، مجالاته، أنواعه، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 2000.

08- حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 2004.

09- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، مطابع دار البحث، قسنطينة، 1999.

10- سلوى عبد المجيد الخطيب، نظرة معاصرة في علم الاجتماع المعاصر، القاهرة، مطبعة النيل للنشر، 2002.

11- بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني، أسس المناهج الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012.

12- علي غربي، علم الاجتماع والثنائيات النظرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.

المذكرات والرسائل الجامعية :

- 13-مذكرة مرتضى عبد الحى محمد أحمد، دور الأنظمة المعلومات والاتصال في تطوير خدمات وزارة الشؤون الإنسانية في السودان ، رسالة دكتوراه ، جامعة الزعيم الأزهرى ، السودان ، أكتوبر 2010.
- 14-مذكرة بن قيط الجودي ، إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية "دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط"، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،2012.
- 15-مذكرة أحمد عباس يوسف بوعباس، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى لدراسة تحليلية ومقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص، الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،2010.
- 17-مذكرة مبارك شيماء، تدريب القوى العاملة و تنمية المؤسسة الصناعية (مؤسسة الكوابل ببسكرة نموذجاً) رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2005-2006.

المواقع الالكترونية :

- 18-الموقع الالكتروني لوزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات . WEB MAKTER@Sante.DZ

ملاحق

جامعة قاصدي مباح - ورقلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

استمارة الاستبيان في إطار إعداد مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان :

**الاتصال في المؤسسات الاستشفائية ودوره في استقطاب
الجمهور الخارجي
- دراسة ميدانية لمستشفى طب العيون بورقلة - صداقة
كوبا-**

الأستاذة المشرف:

- مبارك شيماء

من إعداد الطالبة :

- مخرمش نصيرة

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر:.....

3- المستوى التعليمي : أمي ابتدائي متوسط

4- الدخل المادي : متوسط جيد ضعيف

المحور الثاني : ما أهمية استخدام الاتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة ؟

5- هل ترى أن المستشفى تبسط لكم الاجراءات و المعاملات لتسهيل عملية التواصل معهم؟

نعم لا

6- هل تحبركم المستشفى أثناء إلغاء المواعيد الطبية بتلك التغيرات ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف تقيم سرعة إخباركم بذلك التغيرات ؟

بطيئة سريعة ليست في الوقت المناسب

7- هل تراعي المستشفى ظروف المريض في حالة التأخر أو الغياب عن الموعد؟

نعم لا أحيانا

8- ماهي اللغة التي تفضل أن تستعملها المستشفى معك أثناء تداول المعلومات ؟

لغة عربية لغة فرنسية دارجة

9- كيف تقيم لغة التواصل المستعملة في المستشفى ؟

سهلة غير واضحة و مفهومة صعبة

10- متى تكون اللغة مناسبة و فعالة في نجاح أي مؤسسة في أداء وظيفتها ؟

- عندما تكون واضحة للجميع

- عندما تزيد من سرعة تنقل المعلومات

- عندما تناسب متطلبات المريض

11- هل تقوم المستشفى برقمنة و حفظ سجلات المرض بدقة ؟

نعم لا

المحور الثالث : هل تساهم قنوات الاتصال المستخدمة في عملية التواصل بين المستشفى و المريض ؟

12- ماهي أهم الوسائل التي ترى بأنها الأنسب في عملية تواصلك مع المستشفى ؟

الهاتف الفاكس صفحات الويب أو الفايس بوك

13- هل تضع المستشفى لافتات و لوحات إرشادية و توجيهية تسهل عليك الوصول إلى مبتغاك ؟

نعم لا

14- هل يؤدي المترجم دوره بإتقان في إيصال المعلومات و توضيحها لك ؟

نعم لا أحيانا

15- بما تصنف معاملة المترجم لك أثناء تحاوره عن مرضك ؟

حسنة سيئة جيدة

16- هل تستخدم المستشفى أساليب و طرق حديثة مبتكرة في عملية التواصل مع المريض ؟

17- هل تصادفك صعوبات أثناء الاتصال بالمستشفى للاستفسار عن المواعيد الطبية ؟

نعم لا أحيانا

18- هل المعلومات التي تتلقاها من المستشفى واضحة و مفهومة بالنسبة لك ؟

نعم لا

19- كيف تقيم المجهودات و الخدمات التي تقدمها هذه المستشفى ؟

سيئة حسنة جيدة ممتازة

المحور الرابع : هل حقق مستشفى لطب العيون بورقلة أهدافها في ظل المعوقات التي واجهتها ؟

20- هل تشعر بالارتياح في تعاملك مع المستشفى ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب لا لماذا ؟

21- هل تعطي المستشفى الأولوية للحالات المستعجلة و الطارئة للمرضى ؟

نعم لا

22- هل يسهر الموظفون العاملون في المستشفى على تلبية حاجيات المريض ؟

نعم لا

23- هل تملك المستشفى عل أجهزة و معدات طبية متطورة لمعالجة المرضى؟

نعم لا

24- هل تنصح أقرابك و أصدفائك العلاج بهذه المستشفى؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب لا لماذا؟

25- هل تجد صعوبة في إيصال شكواك واهتماماتك الإدارة المستشفى؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف تقييم استقبال المسؤول لك؟

سيئة حسنة جيدة

26- هل هناك تقييم و تعامل خاص بين المرضى في العلاج و التعاملات من طرف الإدارة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل هذا التعامل الخاص؟

27- هل يتميز المستشفى بسمعة و مكانة جيدة لدى أفراد المجتمع؟

نعم لا

28- هل تعتبر هذا المستشفى في الأحسن و الأفضل من حيث الخدمات الصحية و التعامل مقارنة مع المستشفيات الأخرى؟

نعم لا

29- في رأيك هل تستحق مستشفى طب العيون بورقلة الثناء و التقدير على ما تقدمه من خدمات و مجهودات لإرضاء المريض؟

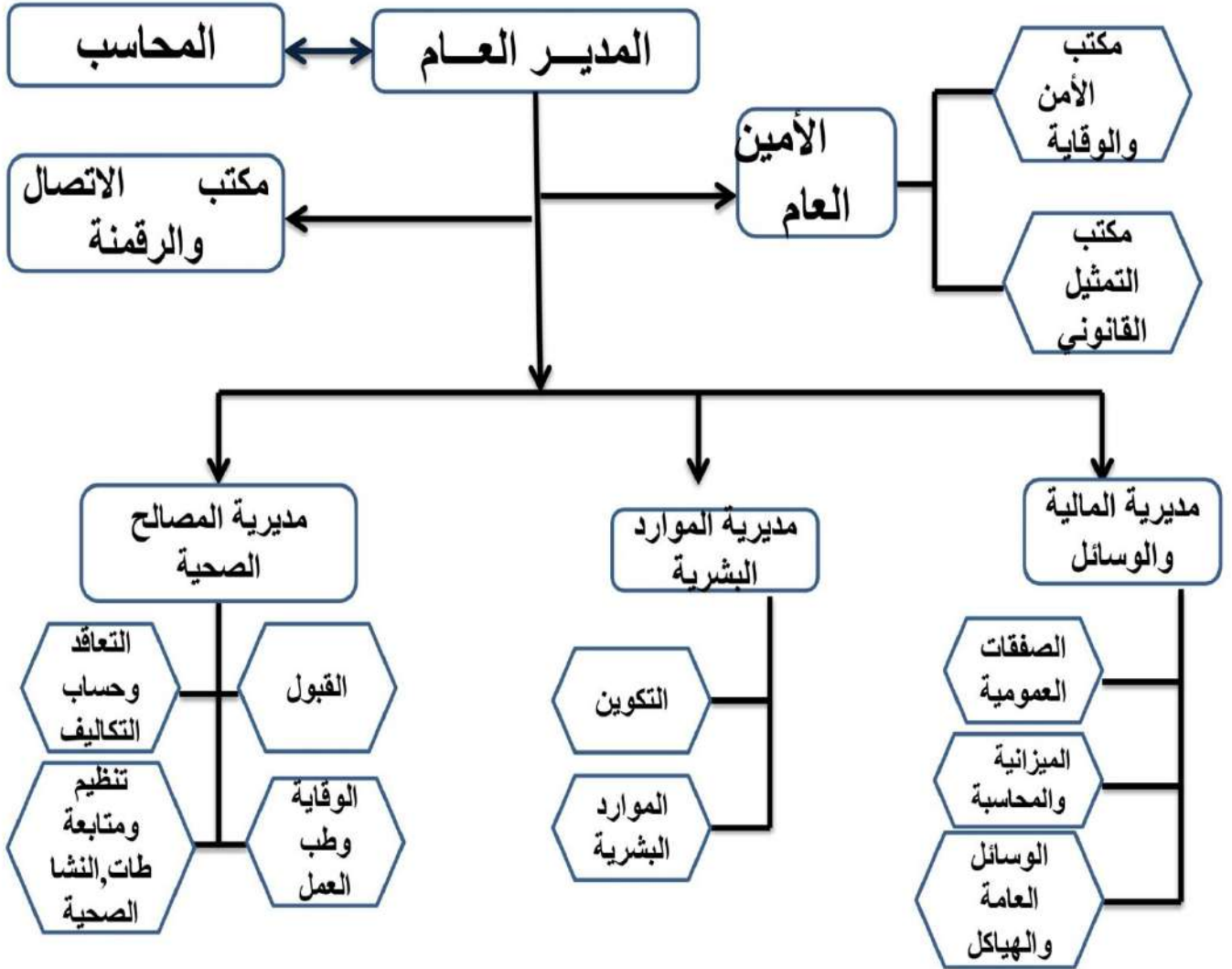
نعم لا

دليل المقابلة:

- 1- لماذا اخترت مستشفى طب العيون بورقلة مقارنة مع المستشفيات الأخر المماثلة لها؟
- 2- كم مرة أتيت إلى هذه المستشفى للعلاج؟
- 3- هل تنصح كل من تعرفهم من أصحاب وأهل وأقارب على العلاج بهذه المستشفى؟
- 4- ماهي في نظرك أهم الوسائل والأجهزة الاتصالية التي يجب على المستشفى توفيرها واستخدامها حتى تكون على دراسة بما يحدث في المستشفى؟
- 5- عندما تصطحب معك أحد تعرفه ويكون بحالة طارئة، هل تراعي المستشفى ذلك في اعطائه موعد فوري للعلاج؟
- 6- هل المعلومات والاحبار التي تصدر من المستشفى واضحة ومفهومة عندك؟
- 7- ماذا تستعمل هذه المؤسسة الاستشفائية في تخاطبها وتحاورها معك؟ وكيف تقيم اللغة المستخدمة للكلام؟
- 8- ماهو رأيك في الطاقم الطبي والإداري للمستشفى من الناحية العلمية والإتقان والنظافة؟
- 9- هل تواجه صعوبة أو مشكل عند حجزك موعد طبي؟ فيما تتمثل هذه المشاكل؟
- 10- هل أنت راضي عن الخدمات الصحية والرعاية المبذولة من طرف المستشفى؟ وهل تستحق أن تكون المستشفى هي الأفضل؟



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية لطب العيون بورقلة



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور الإتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة كوبا صداقة في استقطاب الجمهور الخارجي ، والذي نقصد به المريض ، ولقد اعتمدنا في دراستنا على عدد معين من المرضى الذين يتوافدون على المستشفى وكانت العينة حوالي 100 مبحوث ، و كان تساؤلنا الرئيسي يدور حول : هل للإتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة دور في استقطاب المرضى .

كما اتبعنا مجموعة من الاجراءات المنهجية في تحليل دراستنا ، مبتدئين بالمنهج الوصفي والذي يتناسب مع دراستنا ، أيضا استخدمنا في جمع البيانات استمارة الاستبيان والمقابلة الاستطلاعية ، والملاحظة كأداة لقياس أرضية الميدان ، أسفرت نتائج الدراسة على ان للاتصال في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بورقلة دور فعال ومهم في استقطاب وجذب المريض للعلاج فيها .

الكلمات المفتاحية : (الاتصال ، المؤسسة الإستشفائية ، الدور ، الستقطاب، المريض)

Summary :

This study aims to identify the role of telecommunications between the kobian ophthalmogy hospital in Ouargla and patients in all over the country. According to the survey that we did with some patients who usually visit the kobian hospital and they were about 100 patients . So, our mainquestion was: Has telecommunications in the kobian ophthalmogy hospital an effective role polarizing patients to visit the hospital?

We adapted some methodological procedures in analyzing our study starting by the descriptive method, we used also the surveydistribution and interviews to analyze data and to take notes about the field of our study. The result of our study insured the effectiveness of the telecommunications inpolarization of patients to visit the kobian hospital.

Keywords: Telecommunication, hospital,patient.