



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد اكلى محند أولحاج بالبويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم:

مشروع تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية

تخصص: اتصال

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات

الاستشفائية الجزائرية

(دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف البويرة)

إشراف الأستاذة:

- سليمان بورحلة.

من إعداد الطالبة:

- كراش خديجة.

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى عرفانا واعترافا. عرفانا؛ فلا

عطاء إلا بإذنه ولا مجد إلا بتقديره. واعترافا؛ فالكمال لله

والتواضع صفة النبلاء،

الشكر إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إنجاز العمل

محل الطرح؛ سواء بالعمل أو الدعاء،

الشكر إلى الأستاذ المشرف "سليمان بورحلة"؛ التي أفادنا

بأفكاره وتصويباته القيمة، ولجنة المناقشة التي سوف لن تبخل

علينا بتوصياتها وتصويباتها القيمة.

إهداء

نهدي ثمرة عملنا

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى إخواننا جميعا وأصدقائنا وأحببتنا

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

مع تحيات

خديجة

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
أ-ب	مقدمة
الجانب النظري	
23-5	الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة
6	الاشكالية
7	التساؤلات
8	أسباب اختيار الموضوع.
9	أهمية الدراسة وأهدافها.
10	نوع الدراسة ومنهجها.
11	أدوات الدراسة
12	مجتمع البحث وعينة الدراسة
15	الدراسات السابقة
19	تحديد مفاهيم الدراسة
41-24	الفصل الثاني: الاتصال الداخلي (مفهومه، وسائله وأهميته)

25	1- مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه
31	2- وسائل الاتصال الداخلي
34	3- أهداف الاتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة
38	4- عوائق الاتصال الداخلي في المؤسسة
61-42	الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)
45	1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية
53	2- أنواع المؤسسة الاستشفائية
58	3- خصائص ووظائف المؤسسة الاستشفائية
الجانب التطبيقي	
69-64	الفصل الرابع: بطاقة فنية عن المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة
65	_تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية.
65	_نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية.
68	_أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية.
70	الخاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
76	الملاحق: استمارة الاستبيان

مقدمة

يعد الاتصال عصب العصر، فهو ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها، باعتبار أن الإنسان لا يمكن له بأي حال من الأحوال أن يعيش منعزلاً عن باقي أفراد جماعته، حيث يتلقى المساعدات من الجماعة التي يعمل معها، لهذا فإننا نجد أنه يعمل على معرفة كل ما يقوم به غيره.

فالاتصال عملية يقضي على العزلة وتساعد على إدماج الفرد داخل الجماعة، بحيث يساهم في ربط العلاقات بين الأفراد في أي جماعة وينمي الشعور بالمسؤولية، كما يهدف أيضاً إلى خلق جو من التنظيم داخل الإطار الذي يعيش فيه الفرد بالإضافة إلى دورة الفعال في عملية الإنماء وذلك أنها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات و ذلك بوجود اتصال مستمر ودائم بحيث يسمح هذا الأخيرة بإقامة علاقات و روط تأخذ في مجملها صورة الأفعال والأقوال التي يقوم بها الإنسان.

لذا يعتبر الاتصال في عصرنا الحالي أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده ومع اختلاف المؤسسات وتعددتها وانتشارها في المجتمع الحديث اهتم الباحثين بدراسة الاتصال داخل البناء التنظيمي باعتبارها أحد الركائز الرئيسية.

والضرورة التي تركز عليها المؤسسات، حيث بشكل أرضية هامة بواسطتها تم توحيد الأنشطة والتعاون بين جميع وحدات المؤسسة ويحقق التكامل والانسجام القائم على علاقات اجتماعية وإنسانية فالالاتصال الداخلي يجعل المعلومات والأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب لذلك كان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محل دراستنا من خلال إجراء دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف حيث تم تقسم هذه الدراسة إلى أربعة فصول وهي كالآتي:

الجانب النظري ويظم ثلاث فصول، الفصل الأول تناولت فيه الجانب المنهجي للدراسة، والذي ينقسم إلى مجموعة محاور تضمنت إشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة صياغة التساؤلات وعرض أسباب اختيار الموضوع إضافة إلى أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة ثم الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال حدود الدراسة ومنهجها ومجتمع الدراسة وعينتها.

يتناول الفصل الثاني ماهية الاتصال الداخلي وأنواعه، وكذلك تناولنا أهمية وأنواعه، ثم تناولنا وسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته.

أما الفصل الثالث يتناول ماهية المؤسسات الاستشفائية، المفهوم والتطور التاريخي وأهدافها والهيكل التنظيمي لمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف وكذلك أنواع والخصائص والوظائف.

أما الجانب التطبيقي تناولت فيه بطاقة فنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمحتوى الدراسة والذي قسمته إلى ثلاث محاور: المحور الأول تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف البويرة، المحور الثاني: نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية، المحور الثالث أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية ثم قمت بعرض أهم النتائج العامة التي توصلت إليها وفي الأخير قمت بصياغة الخاتمة لموضوعي وقد قمت بالملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة.

_الاشكالية.

_التساؤلات.

_أسباب اختيار الموضوع.

_أهمية الدراسة وأهدافها.

_نوع الدراسة ومنهجها.

_أدوات الدراسة.

_مجتمع البحث وعينة الدراسة.

_الدراسات السابقة.

_تحديد مفاهيم الدراسة.

تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي مع المواضيع التي لها دور كبير داخل المؤسسات ،خاصة المؤسسة الاستشفائية ،حيث تمحورت دراستنا حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية و لقد قمنا في الإطار المنهجي من إشكالية الدراسة و التساؤلات الفرعية ،أسباب اختيار الموضوع و أهميتها و أهدافها ،نوع الدراسة و منهجها و ادواتها،مجتمع البحث و عينة الدراسة ،حدود الدراسة ،الدراسات السابقة و في الاخير قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة .

1- الاشكالية و التساؤلات الفرعية :

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي تنشأ علاقات إجتماعية بين الافراد و الجماعات من تنظيم و تنسيق الأعمال و النشاطات فيما بينهم من خلال تواصل و الاندماج مهما اختلفت أنواعهم

فالالاتصال يعتبر وسيلة رئيسية لتبادل المعلومات و الافكار التي تكون اولا و اخيرا و مضمون الاتصال بحيث تلعب دورا كبير و شاملا في جميع الميادين و خاصة فيما فيها المؤسسات على اختلاف مجالاتها و ذلك لتفعيل علاقات إجتماعية بين الافراد في مختلف المجتمعات و تسهل العملية الاتصالية و تكون مستمرة بين منظمة و الافراد العاملين فيها و ضخامة مواد مادية المستعملة مما يستدعي تقسيم المسؤوليات و مهام إلى عدة مناصب لسير المعلومات داخل بنائها التنظيمي و ذلك باستخدام قنوات الاتصال تفرضها العلاقات الوظيفية التي تربط أعضاء المؤسسة و بغرض التأثير و تغيير لتطوير العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية مؤسسات خدماتية رسمية تقدم خدمات علاجات و التي تحقق اشباع و رضا للمستفيد بحيث لم تعد دور مؤسسات الصحية مقتصر على مجرد تقديم خدمات صحية بل أصبحت في وقتنا الراهن تعد تنظيما كاملا و عليه فإن عملية الاتصال في المؤسسات الصحية ليست بعملية السهلة ،انطلاقا مما سبق سنحاول ان ندرس واق الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية من خلال «مستشفى محمد بوضياف البويرة» و بناءا على ما سبق نطرح السؤال الجوهرى المحورى كلما يلي :

ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

ضمن الإشكالية الرئيسية فقد قمنا بتسليط دراستنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي :

التساؤلات الفرعية؛

وذلك بطرح مجموعة من التساؤلات منها :

1_ ما هو مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف ؟

2_ ما هو أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية لمحمد بوضياف البويرة؟

3_ ماهي وسائل التي يعتمد الاتصال الداخلي للنجاح العملية الاتصالية بين الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

4_ ماهي عراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي مع الموظفين و العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

5_ كيف تقيم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

2_ أسباب اختيار الموضوع :

و يرجع اختياري لهذا موضوع لأسباب ذاتية و موضوعية كالآتي:

أسباب ذاتية

_ الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال الداخلي بصفة عامة و معرفة دوره في المؤسسة الاستشفائية

_ اهتمامي الشخصي بموضوع الاتصال الداخلي نظرا لأهميته على مستوى المؤسسة الاستشفائية التي لها نشاط اقتصادي

_ ميلي إلى هذا موضوع المتعلق بالاتصال و الرغبة في إجراء دراسة ميدانية تناول علاقة بين الإدارة و العمال

_ الرغبة في تنمية و إثراء المعلومات في هذا مجال بحكم التخصص

أسباب موضوعية:

_ معرفة دور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الاستشفائية

_ التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية كونها من الموضوعات الهامة ،انطلقت دراستنا من أهمية الاتصال و واقعه داخل اي مؤسسة بخصوص المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

_تفصيل العلاقة بين المدراء و العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية و مدى نجاحه هذا نوع من الاتصال في أحداث الانسجام و التعامل داخل المؤسسة

_معرفة أهم الوسائل داخل المؤسسة لتسهيل عملية الاتصال و نقل المعلومات و التفاعل بينهم

_الارتباط المباشر الموضوع الدراسة في مجال تخصصي

3أهمية الدراسة و أهدافها:

من معروف ان كل دراسة نستمد أهميتها من طبيعة الموضوع الذي نتناوله و من جملة و نوع المشكلات التي تتطرحها من جهة أخرى، و يمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي :

_الأهمية العلمية :

و تتجلى الأهمية العلمية لدراستنا لما سنثيره من معلومات حول الاتصال الداخلي و سعي لإبراز فائدة و جدوى استخداما لاتصال لتحسينالعلاقة داخل المستشفيات العمومية الجزائرية في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع الصحي .

الأهمية العملية:

النتائج التي ستواصل من خلال دراستنا كونها ستترصد واقع الاتصال الداخلي هذا من شأنه أن يخدم القائمين على المؤسسات الاستشفائية عامة و مؤسسة محمد بوضياف بصفة خاصة .

_إعطاء صورة واضحة لواقع الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

_قلة الدراسات التي تدرس عملية الاتصال في المؤسسات الاستشفائية الصحية الجزائرية بالخصوص.

يعتبر مجال البحث العلمي مجالاً واسعاً حيث تختلف أهدافه و تتعدد معطياته و يهدف إلى تبنى ان الباحث لموضوع معين لسد الفضول المعرفي الذي يلازمه الغموض عن بعض القضايا ،لذلك تهدف دراستنا إلى:

_محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

_تسليط الضوء على مكانة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

_محاولة إبراز أنواع الاتصال المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

_محاولة التعرف على وسائل الاتصال الداخلي المعتمدة في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

4_نوع الدراسة و منهجها و أدواتها:

باعتبار أن دراستنا تهدف إلى الكشف عن واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية فإننا نتدرج ضمن دراسات و الوصفية ،وتستخدمه العلوم الطبيعية و العلوم الاجتماعية ،ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة الى عمليات التصنيف و الاحصاء مع بيان و تفسير تلك العمليات:

و يأتي على مرحلتين هما :

المرحلة الأولى هي مرحلة الاستكشاف و الصياغة التي تحتوي بدورها على ثلاث خطوات و الاستناد إلى ذوي الخبرة العلمية و العملية .

و المرحلة الثانية فهي مرحلة التشخيص و الوصف و ذلك بتحليل البيانات و المعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات و التفسير

و يعرفه الآخر:

هي أحد أشكال تحليل و تفسير العلمي منظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة و تصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات و المعلومات المقننة عن الظاهرة و تحليلها و إخضاعها لدراسة دقيقة .

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي ،تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها ،يختلف باختلاف طبيعة الدراسة المراد إنجازها و المنهج هو الطريق المؤدي إلى كشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل و تحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء و يتم اتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على المعلومات و الحقائق العلمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف و التحصل على النتائج فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج

دراسة حالة:

تعرف على أنها البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه ، حيث تقوم هذه الدراسة كما ذكر محمد زيان عمر على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل معه .

خطوات دراسة حالة :

هي ظاهرة لمجموعة من الخطوات على النحو التالي :

1_تحديد الظاهرة أو المشكلة أو نوع السلوك المطلوب دراسته.

2_تحديد المفاهيم و الفروض العلمية .

3_اختبار العينة الممثلة للحالة التي يقوم دراستها.

4_جمع المعلومات من مصادرها بواسطة الوسائل التي تم تحديدها كالمقابلة و الملاحظة و الوسائل الشخصية.

5_تنظيم و عرض تحليل البيانات.

6_نتائج و التوصيات في هذه المرحلة يوضح الباحث نتائج التي تم توصل إليها.

_لقد قمنا في المرحلة الأولى بتحديد المشكلة و هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

_المرحلة الثانية تحديد المصطلحات و المفاهيم الدراسة لفك الغموض .

اختيار العينة الدراسة مكونة من 60مفردة.

_مرحلة جمع المصادر و المعلومات في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة باستخدام وسيلة استمارة استبيان تقوم بإعداد مجموعة من الأسئلة في كل محور تأتي مرحلة التحكيم لتعديلات بعض الاسئلة بناء على التحكيم.

_تنظيم و عرض البيانات و التحليل لجداول المتحصلة عليها.

عرض نتائج النهائية التي تحصلنا عليها من خلال التحليل

اعتمدت على هذا البحث على عدة وسائل من أجل إثراء موضوعنا بالمعلومات الكافية في الجانب النظري و التطبيقي تمثلت في جملة من المصادر و المراجع الآتي:

تلك الأدوات التي استندنا إليها في جمع المادة العلمية خاصة ،باعتبارها مجموع الوسائل استخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، و الاعداد هي الوسيلة التي تشكل نقطة الباحث و البحوث التي تمكن من جمع المعلومات.

_مجتمع الدراسة و عينتها :

يعتبر اختيار مجتمع البحث أو الدراسة و عينتها من أهم خطوات البحث العلمي الذي يساعد الباحث على دراسته و التواصل لنتائج المرغوب فيها بدقة .

مصطلح علمي منهجي يراد بيه كل ما يمكن أن تصمم عليه النتائج البحث سواء كانت مجموعة الافراد و كتب.....

و ذلك طبقا للمجال الموضوعي لمشكلة البحث .

وهو أيضا مجتمع البحث الذي يقوم اولا على تحديد مشكلة البحث الأصلي و ما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعريفا دقيقا و يشمل طبيعة وحداته من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية الدقيقة .

و تمثل مجتمع دراستنا في الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة من أطباء و معرضين و ادارين و مهنيين الذي يقدر عددهم 607 فردا .

نظرا لكبر حجم مجتمع البحث من وجهة و ارتباط بحثي قمتو بإختيار جزء صغير و يسمى هذا الجزء بالعينة الحصصية ،تعد اختيار العينة أهم خطوات البحث العلمي التي تعرف على أنها تمثل مجتمع الأصلي و تحقق أغراض البحث ،و تغني الباحث على مشتقات دراسة المجتمع الأصلي الكلي ، و إذا فإن العينة جزء من المجتمع الأصلي.

وهي أيضا نموذج يشمل جانبا أو جزءا من الوحدات المجتمع الأصلي المعنى بالدراسة ،تكون ممثلة له بحيث تحمل صفات المشتركة ، و هذا النموذج يغني الباحث عن دراسته كل وحدات و مفردات المجتمع الأصلي و على هذا الأساس اخترت 06مفردة من المجتمع الكلي 607 موظف و كون عرضي العينة الحصصية و تبين أنها من العينات الغير احتمالية

أساليب اختيار العينة:

يعتمد الباحث في اختيار العينة على جمع البيانات لمجموعة مختارة من المفردات المجتمع و دراستها،و قد اعتمدت في دراستي على عينة الموظفين داخل المؤسسة الصحية و ارتيانت بذلك الاعتماد على العينة الحصصية و هي العينة انسب لدراستنا و هي اختيار الفرد هذه العينة من بين الجماعات و الفئات ذات الخصائص المعنية نسبة إلى حجم العددي لهذه الجماعات و شروط محددة سابقا حيث يقسم المجتمع إلى مجموعات تتناسب و تتفق و الصفات التي قسم المجتمع بموجبها.

الدراسة السابقة :

تقتضي المنهجية العلمية وقوف البحث على ما يسمى بالدراسات السابقة التي تعد منطلقاً لأبحاث ودراسات فهي تساعد الباحث عن الكشف على الحقائق و تتبع تطورات الظاهرة محل الدراسة، فهي عامل ضروري في الأساس العلمي للدراسات اللاحقة حيث ان موضوع دراستنا يعتبر مجالاً مخصصاً للبحث العلمي فقد خصصنا عدد من الدراسات المشابهة لدراستنا و تحدد كالاتي:

الدراسة الأولى: محمد قادري:الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق،دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي مغنية ،حيث كان محور الإشكالية الدراسية الفعاليةالاتصال الداخلي في أغلب المؤسسات الجزائرية نظريا و تطبيقا ،و اعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي :هل يمكن اختيار الاتصال عمود فقري في سير المؤسسة و شريان ربك مختلف مصالحها ؟و إلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاحه و حسن سيرها؟

و تدرج الأسئلة الفرعية التالية:

_ما أهمية الاتصال الداخلي و تأثيره على تقسيم المؤسسة ؟

_كيف تصنع المؤسسات في مخططاتها إستراتيجية إتصالية؟و كيف تبنى ؟و ماهي أهميتها؟

_ماهي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي ؟

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر ملائمة خاصة فيما يتعلق بالتعريفاتو تطور بعض المفاهيم بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة حالة على اعتبار الباحث سيجري دراسة ميدانية ،و اعتمد على أداة الاستبيان لجمع البيانات و الملاحظة .

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

_عدم وجود خلية أو مديرية الاتصال ،و هو ما يوسع الهوة بين الافراد و الإدارة.

_وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لاتواكب التحولات الحاصلة .

_الاتصال النازل هو الذي يطغى من خلال الأوامر و القرارات و التوجيهات التي تأتي من أعلى الهرم .

_المسؤولون لا يعطون أهمية الاتصال و هو غير فعال بين الافراد و نقص الثقة اتجاه الإدارة.

الدراسة الثانية:حياة بلحجار:دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في

المؤسسة دراسة حالة وحدة غاز البترول المميعGpl

حيث تمحورت الدراسة كالأشكالية التالية :

_كيف يمكن الاتصال الداخلي أن تؤدي دورا فعالا في تحسين أداء العنصر البشري في

المؤسسة؟

أو التوضيح أو الإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة التساؤلات الفرعية التالية:

_هل يساعد الاتصال الداخلي الافراد العاملين على تحقيق التفاعل و التماسك فيما بينهم وبين مكونات المؤسسة؟ وكيف يتم ذلك؟

_ماهي المعايير الواجب استعمالها عند تقييم أداء العنصر البشري حتى تتطابق نتائجه مع الأهداف الموضوعية؟

_ماهو واقع الاتصال الداخلي لوحدة غاز البترول المميع؟ و ماهي إستراتيجية الاتصال الداخلي الواجب اتباعها من أجل تحسينه؟

منهج الدراسة :

أعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المناهج (الوصفي ،التحليلي ،التاريخي)الوصف في الجانب النظري ،أما التحليلي في الجانب التطبيقي وذلك بإظهار علاقات التأثير المختلفة من أجل استخلاص النتائج و التاريخي في عرض تطور الاتصال عبر مختلف مراحلها.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

_الاتصال الداخلي عملية حيوية تتم بين العاملين و متعلقة الديناميكية المؤسسة و حملها.

_تقنيات الاتصال الحديثة تساعد العمال في عملية الاتصال فيما بينهم .

_الاتصال الداخلي يساهم في نقل المعلومات بين العاملين من أجل تقيد الأعمال و المهام .

_تقييم العاملين و أدائهم في المؤسسة موضوعية و فعالة.

_الاتصال الداخلي له تأثير في أداء العاملين و تظهر من خلال مجموعة من العوامل التي تساهم في زيادة تدعيم و تحسين الأداء .

_التعقيب عن الدراسات السابقة:

1 أوجه التشابه: تشاركت دراستي من هذه الدراسات في:

_تعريف الاتصال الداخلي و إبراز أهميته بالنسبة للمؤسسة.

_إبراز أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة .

_المنهج المستخدم و هو المنهج الوصفي التحليلي و دراسة حالة.

_أدوات جمع البيانات الملاحظة و الاستبيان .

2أوجه الاختلاف: تختلف هذه الدراسات من حيث الإشكالية حيث ركزنا على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية بينما هي ركزت على الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة، استخدمت الدراسات التي تناولتها أداة المقابلة على اختلاف دراستي لم تعتمد عليها كأداة للدراسة فقد استخدمنا الاستبيان .

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في تطرق الباحثين إلى استخدام المنهج الوصفي عكس دراستي استخدمت منهج دراسة حالة .

_حدود الاستفادة :

قد افادنتي الدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للحصول على مراجع و إعداد الخطة و ترتيب عناصر الفصول كما اعتمدت عليها في الفهم و الإحاطة من كل الجوانب و كما

ساعدت في اختيار المنهج و الاعتماد على الأدوات جمع البيانات و كذلك ساعدتني في صياغة الاستبيان و تحديد مستوى عمقها و استندت من الدراسات السابقة لأنها مراجع و مصادر جد مهمة لكل باحث و خاصة معرفة كيفية إعداد مذكرة تخرج .

8 تحديد المفاهيم الدراسة:

الواقع: مشتق من الفعل الثلاثي وقع يقع وقوع و معناه الحاصل في الواقع أي الشخص الموصوف بالواقع بمعنى الحصول و الوجود.

عرف أنه "فهم أحوال الناس و الوقائع المعاصرة و الأحداث الجارية عامة أو خاصة لمعرفة حقيقتها وأساليبها و أسبابها و أثرها".

التعريف الإجرائي: هي معرفة مجريات الأحداث التي تقع بين الموظفين و التواصل بينهم من خلال المؤسسات الاستشفائية داخلها و التواصل مع الاخرين و معرفة الأسباب للأحداث الجارية في مؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

الاتصال: تعدد تعريفات حول الاتصال نذكر أهمها:

تعرفه سامية محمد على أنه عملية اشتراك في المعنى من خلال التفاعل الرمزي و لدى آخرون أنه تلك العملية التفاعلية بين المرسل و المستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة .

كما عرفه تشير العملاق الاتصال بأنه أحد الركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات و التعليمات و التوجيهات و الأوامر و القرارات على الفرد أو مجموعة من الافراد أو إلى مجموعات بغرض الإبلاغ و التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة .

التعريف الإجرائي: هي كل اتصال بين المرسل (الإدارة) و المستقبل (الوظفين) داخل المؤسسة الاستشفائية بغرض توصيل المعلومات و معرفة الأخبار أو التفاهم فيما بينهم .

التعريف الاتصال الداخلي :

اصطلاحا: يقصد تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تعميمها و نقلها في مختلف الاتجاهات "نازلة و صاعدة و أفقية "داخل الهيكل التنظيمي .

التعريف الإجرائي: فالالاتصال فيما يتم فقط في حدود المؤسسة و يمكن من خلاله تبادل الأفكار و التوجيهات من مختلف الأطراف المتفاعلة في المنظمة الاستشفائية.

تعريف المؤسسة :

لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس و الأسس و الأساس، كل مبتدأ الشيء .

اصطلاحا: المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الافراد الآخرين في المجتمع .

فالمؤسسة تشمل كل التنظيمات القائمة في المجتمع و الملكية و المشروع الاقتصادي و الهيئات الدينية و السياسية و القانونية ،كما تعرف بكونها صورة عقلانية النشاط يقوم به مجموعة بين الأشخاص من أجل تحقيق أهداف مشتركة و محددة الاعتماد على نظام تقسيم العمل تحت قيادة سلطة .

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مؤسسة تشمل التنظيمات داخلها من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة و تعتمد على التقسيمات التي تجري داخل مؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

تعريف المؤسسة الاستشفائية :

اصطلاحاً: يقصد بها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمة طبية وقائية أو علاجية ،و هذه الوحدات بأنها ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية و هي عبارة عن منشآت خدمة عامة أو قد يمتلكها أفراد أو مؤسسات و حينئذ تكون وحدة خاصة و تقدم خدماتها .

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن منشآت الهامة في المجتمع الحديث و البحثية و التي تساهم في رفع المستوى الصحي من أجل تحقيق رفاهية المجتمع، و هي عبارة عن وحدات علاجية تقدم خدمات لغرض علاجي ووقائي للبلاد و توفر الظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة و توضيح أهم التساؤلات و أسباب اختيار الموضوع و كذلك تعدد أهمية و أهداف الدراسة و تطرقت ايضاً إلى تحديد مجتمع الدراسة و المنهج المتبع و أدوات جمع البيانات و ذكرت الدراسات السابقة التي اعتمدت عليها و مدى تقاربهم من موضوع دراستنا و كما يتضح أن الأساليب المستخدمة قد وفرت مؤشرات و شواهد كافية على صدق و ثبات الدراسة .

الفصل الثاني:

الاتصال الداخلي (مفهومه، وسائله وأهميته)

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي (مفهومه، وسائله وأهميته)

- 1- مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه
- 2- وسائل الاتصال الداخلي
- 3- أهداف الاتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة
- 4- عوائق الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد:

يحظى موضوع الاتصال الداخلي بأهمية قصوى في المؤسسات الحديثة، مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها حيث يعتبر وظيفة رئيسية في تسيير حياة وعمل المنظمات نظرا للتفاعلات التي يحدثها من تبادل للمعلومات والأفكار ويعمل على تشجيع وتحفيز الأفراد على تحسين أدائهم، وبدونه يحدث خلل في التعامل بين العمال داخل المؤسسة وبين المدراء وبين العمال فيما بينهم.

لذا أصبح من الضروري الاهتمام بالاتصال والعمل على تحسينه وتطويره في المؤسسة وتبنيه كنظام ليساهم في تحقيق النجاح والفعالية.

وعليه سنتناول في هذا الفصل متغير الاتصال الداخلي في المؤسسة مفهومه وأنواعه، أهدافه وأهميته ومعوقاته.

1- مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه:

تعددت مفاهيم الاتصال الداخلي بتعدد الدراسات والأبحاث وعموما هو عملية الربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والأفكار.¹

كما تعرفه منال طلعت محمود الاتصال الداخلي هو دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.²

ويعرفه أيضا حنفي على أنه: "نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبين بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين أي هي شبكته تربط كل أعضاء التنظيم".³

كما عرفه آخر على انه الاتصال الذي يتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها، سواء أكان ذلك بين أقسامها المختلفة والعاملين في جميع مستوياتها، أي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط ونازل وأفقي، وذلك من أجل التنسيق والتشاور لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة).⁴

ومن هذه التعاريف نستنتج أن الاتصال الداخلي يدل على مجمل النشاطات والأعمال المسطرة ويهدف لبلوغ أهداف مشتركة ويعمل على تنسيق وتنظيم عمل المؤسسة، كما يسمح للأفراد التنظيم وبالتالي ضمان فعاليته في المنظمة.

¹ رضوان بلخير، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 72.

² منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22.

³ بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية، داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 137.

⁴ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط 1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 10.

1-1- أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة:

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار داخل التنظيم تتخذ نوعين وشكلين فقد تكون بشكل عمودي في اتجاهين الأعلى والأدنى، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات الإدارية التنظيمية من نفس المستوى.

وتنقسم إلى نوعين رئيسيين هما الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

1-1-1- الاتصال الرسمي:

هي نظام من الاتصال تخضع لقواعد وإجراءات محددة رسمياً ومبنية بصورة مكتوبة، وفيه تدفق المعلومات في المؤسسة، بما تتماشى والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات الوظيفية).¹

وهي أيضاً الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة، ولكن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار المؤسسة).²

وينقسم الاتصال الرسمي إلى ثلاث أنواع: الاتصال الصاعد، النازل الأفقي ويعرفها على النحو التالي:

1-1-2- الاتصال النازل:

¹ - باسل صوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط، [دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 27.

² - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 73.

هو عملية تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات من الإدارة العليا أي من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم وتوجيههم نحو العمل ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية.¹

وتظم أهم أنواع الرسائل النازلة الآتي:

- التعليمات الوظيفية التي تمثل توجيهات محددة عن المهمة؛
- الإجراءات والممارسات التي تحدد سياسات المنظمة، وهي معلومات خاصة بالمؤسسة؛
- التغذية العكسية عن أداء المرؤوسين؛
- تأصيل الأهداف وهي معلومات عن الطبيعية الإيديولوجية لغرض تنمية الإحساس بالمنظمة؛
- تحفيز العاملين والتعريف بثقافة المؤسسة ورسالتها وقيمتها.²

1-1-3 الاتصال الصاعد:

هو الاتصال الذي يتم بعكس الاتصال النازل، حيث يبدأ من أدنى المستويات الإدارية ليصل إلى أعلاها عبر المستويات الإدارية المختلفة من أسفل الهرم في الهيكل التنظيمي إلى أعلاه. والمعلومات التي يتم نقلها في صورة الاتصال الصاعد يمكن تقسيمها إلى:

- معلومات عن العمل نفسه وأدائه ومشاكله؛
- معلومات عن الآخرين ومشاكلهم؛
- معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية؛
- معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يتم ذلك.¹

¹ رويم فائزة، معوقات الاتصال الداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد، 7، 2012، الجزائر، ص 52.

² خليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 270.

1-1-4 الاتصال الأفقي:

يقصد به الاتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الإداري والعلمي، الذي يهدف إلى تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والأعمال التي يقومون بها، وفي كثير من الأحيان يحدث ويمارس على شكل اجتماعات اللجان والمجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة.²

هو أيضا الاتصال الذي يتضمن نقل الرسائل بحيث تناسب عبر مستوى هيكل واحد أي نفس المستوى الإداري في التنظيم مثل قيام مديري الإدارة العليا بالاتصال مع بعضهم البعض وهذا النوع من الاتصال ضروري لزيادة التنسيق بين العاملين والأنظمة الفرعية في المنظمة.³

يمثل الهيكل التنظيمي أساسا التنظيم الرسمي في المؤسسة وبالتالي الاتصالات الرسمية وتدفق البيانات، والشكلين الموليين يوضحان ذلك.

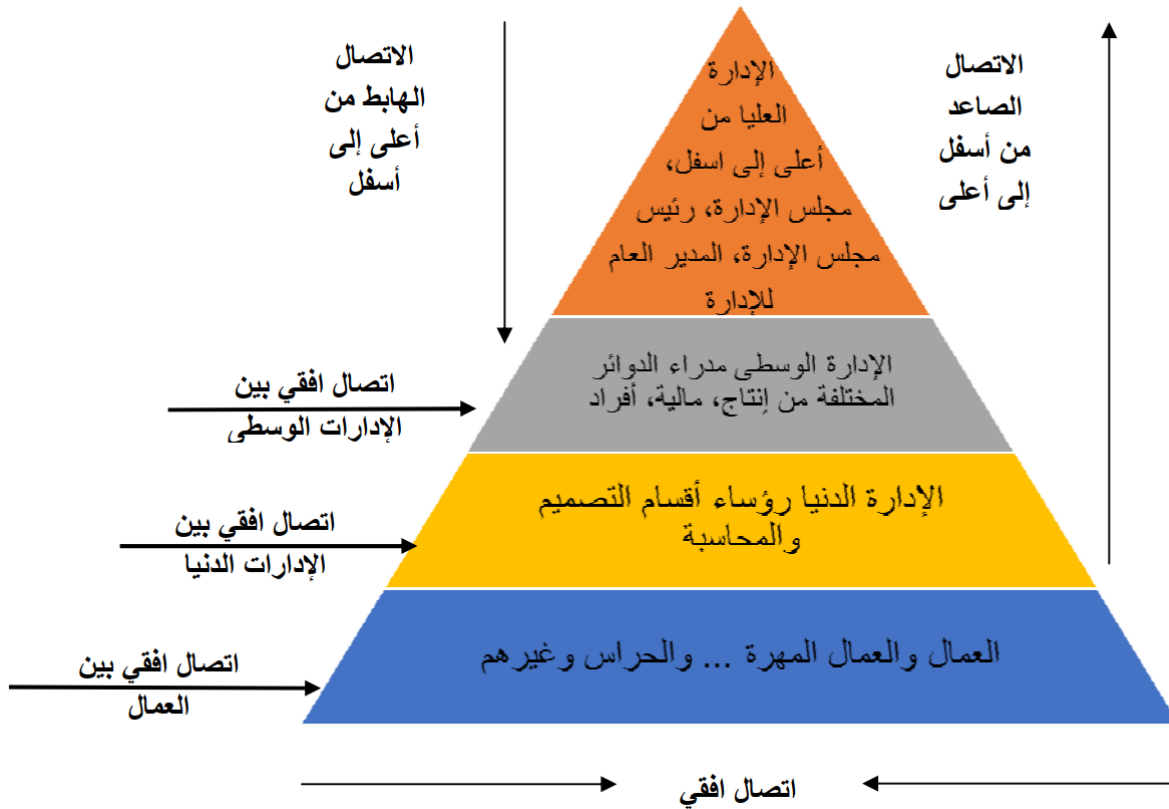
الشكل رقم (01): يمثل الهرم التنظيمي وأنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة⁴

¹ - محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والاعلامي، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 47.

² - ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 76.

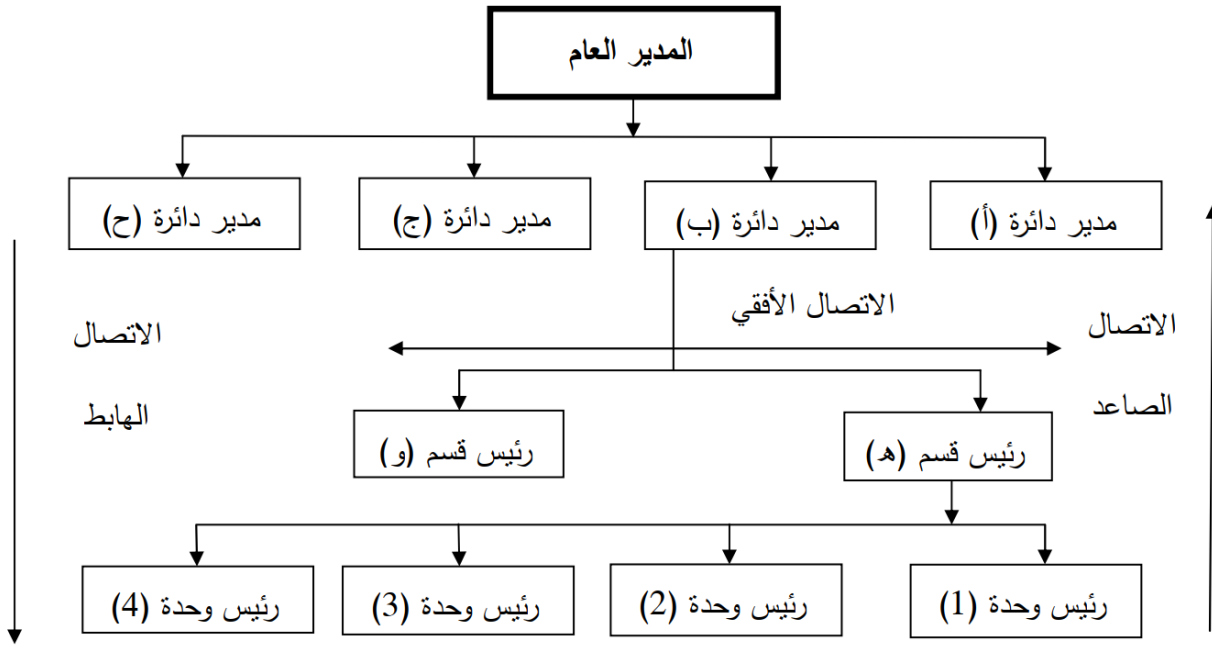
³ - بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 13.

⁴ - محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 53.



الشكل رقم (02): يمثل هيكل قنوات الاتصال الصاعدة والهابطة والأفقية في المنظمة¹

¹ - رضوان بلخير، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 85.



1-2 الاتصال الغير الرسمي:

هو ذلك الاتصال الذي يحدث في المنظمات والذي لا يتقيد بمراكز الأفراد وعلاقاتهم ورتبهم ويقوم على أساس العلاقات الشخصية ويرتكز حول الأهداف المسطرة.¹

تعرف أيضا على أنها تلك أو ذلك الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة رسمية، حيث تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية، أما وسائل الاتصال غير الرسمية فهي عديدة نذكر منها: الاتصالات المباشرة بغرض الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بنشاطات المنظمة.²

يمتاز الاتصال غير الرسمي بسرعة وسهولة الانتشار حيث أن الخبر قد ينشر قبل بثه في القنوات غير الرسمية ويتميز خصائصه بما يلي:

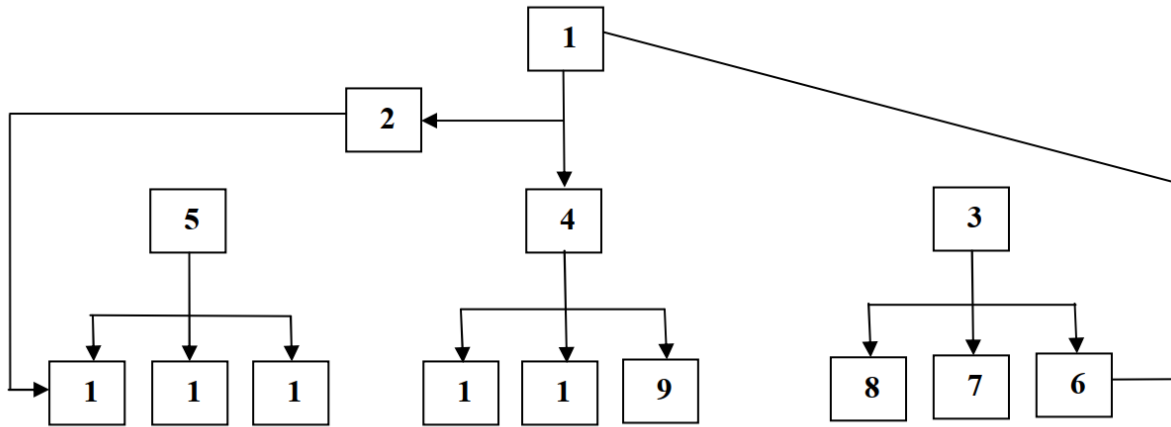
- انتشاره بسهولة في المنظمة؛

¹ - علي فلاح الزغبى، الاتصالات التسويقية، ط 1، مدخل منهجي تطبيقي، الاردن، 2010، ص 36.

² - شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 176.

- يتميز بالسرعة والمرونة في نقل البيانات وتبادلها بين عدد كبير من الموظفين؛
- يعتمد على الوسائل الشفوية في الاتصال؛
- يعتمد على تعزيز العلاقات بين العمال كما يخلق روح التعاون والتماسك فيما بينهم ويجعل العمل يتم بأكثر فعالية.

الشكل رقم (03): الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية¹



2- وسائل الاتصال الداخلي:

فيما سبق عرفنا الاتصال الداخلي على أنه عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر، وعلى هذا الأساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة للسير الحسن للعمل داخلها، وذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم المعلومات فمنها الوسائل المكتوبة والسمعية.

¹ - حنان جلوي، خيرة زاوي، أهمية التشخيص الداخلي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير، تخصص تسيير مؤسسة، 2017، ص 15.

1-2 وسائل الاتصال الكتابي:

الاتصال الكتابي هو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز للعاملين في المنظمة، ويتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمرسل إليه، أو عبر الفاكس أو البرقيات أو عبر شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، أو رسالة قصيرة على الهاتف الجوال، وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات كبيرة الحجم، وذات الاتساع في التنظيم والمستويات الإدارية الهرمية). ونذكر منها:

1-1-2 التقارير:

يزداد الاعتماد على التقارير في المنظمات الكبيرة أكثر منه في المنظمات الصغيرة، والتقارير قد تكون دورية تحوي إحصاءات وبيانات تقدم في فترات معينة أو تقارير عن موضوعات معينة ويجب أن تكون ملخصة ومختصرة لأن الكثير من الرؤساء لا يتسع وقتهم لقراءة التقارير المطولة).

2-1-2 المذكرة:

هي عبارة عن رسالة داخلية تحتوي مجموعة من التوصيات لتنظيم العمل، يقوم بكتابتها العاملين والمرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وذلك لتوضيح بعض المشكلات والجوانب التي تصادف العمل والتطبيق، وفي المقابل يمكن أن تقدم مذكرات المسؤولين إلى العاملين بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب، حيث يشجع المسئول هذا النوع من الاتصال خاصة لما له من أهمية في نقل المعلومات والاقتراحات لحل المشاكل التي توجد فيها.¹

3-1-2 الملصقات:

¹ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 90.

هي توفيق بين المعلومات البسيطة والمطلوبة داخل المؤسسة لمختلف العاملين فيها.¹

2-2 الوسائل الشفوية:

حيث يتم فيه استخدام وسائل بسيطة وتكون عن طريق الكلام، ويعتبر من الأساليب السهلة وأكثر إقناعاً مقارنة مع الأسلوب الكتابي، ويتحقق هذا النوع من خلال بعض الصور التالية:

1-2-2 التعليمات والأوامر:

تصدر التعليمات من الرئيس إلى مرؤوسيه في شكل أوامر وذلك لممارسة عملية الاتصال في مختلف المنظمات لتأدية عمل ما.

2-2-2 الاجتماعات والمؤتمرات:

هي إحدى وسائل الاتصال الشفهي وتتمثل في مواعيد دورية يلتقي فيها الأفراد ويتبادلون الأفكار والآراء والمعلومات، وفيها يناقش التقرير السنوي التي قامت داخل المنظمة.²

3-2 الوسائل السمعية البصرية:

تستعمل المؤسسة الأفلام والأشرطة السمعية البصرية في الاتصال لزيادة حجم المعلومات مثل التلفزيون والسينما والراديو.

تستعمل الوسائل السمعية البصرية لأغراض معينة مثل توجيه وتدريب الموظفين الجدد وشرح معايير وقواعد الأمن وأهمية التزام العاملين بهذه القواعد، وشرح تقدم أنشطة وانجازات

¹ - فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 167.

² - محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 73.

المنظمة، وتعريف العاملين بالهيئة الإدارية والهيكل التنظيمي. ومن بين هذه الوسائل السمعية البصرية نجد:

- الاتصال والاستماع؛

- الإذاعة؛

- التلفزيون؛

- التسجيلات؛

- مكبرات الصوت؛

- الشرائح المصورة.¹

3- أهداف الاتصال الداخلي وأهميته:

3-1 أهداف الاتصال الداخلي:

فكثير من الأحوال نجد أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق الأهداف فقد حاولنا ذكر أهمها التي يسعى الاتصال الداخلي إلى تحقيقها وهي كالتالي:

3-1-1 أهداف خاصة بالعاملين:

حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والتعاون كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بين العاملين. وتبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي للإشاعات داخل المؤسسة.²

¹ - مصعب اسماعيل طيس، دور النظم وتقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، تخصص ادارة أعمال، غزة، 2008، ص 27.

² - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 103 - 104.

3-1-2 أهداف خاصة بالقيادات الإدارية:

يهدف الاتصال الداخلي من خلالها على التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة والذي من شأنه المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات مما يسهل عملية التوجيه والإشراف على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق بين سلطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.¹

3-1-3 أهداف خاصة بالجمهور:

حيث تسعى المؤسسة إلى إقامة نظام اتصال داخلي خاص بها يمكنها من ترسيخ صورة المؤسسة وكذا طبيعة خدماتها ونشاطها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى، والاتصال الداخلي كذلك يساهم في رفع معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها.²

كما نجد الاتصال الداخلي في المؤسسة له أهداف أخرى تسعى لتحقيقها وهي كالاتي:

- إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط والمسؤوليات والسلطات...
- إلخ التي أقرتها وحددتها الإدارة الإعلام المرؤوسين بالتعليمات والتنظيمات التي تتعلق بتنفيذ أعمال محددة؛
- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات للأفراد والعاملين؛

¹- نفس المرجع، ص 105

²- حفيظة شريفي، عديدي عقال، أثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الاعمال، البويرة، 2015، ص 26.

- التعريف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجه المرؤوسين.¹

3-2 أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

يعد الاتصال وسيلة في غاية الأهمية في نجاح المنظمات، فبدون الاتصال يصبح التنسيق بين أعمال الأفراد مستحيلاً، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها، لكن في حال وجود اتصال داخلي فعال يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الفرد في التنظيم، وحصوله على رضا أكبر في العمل، فالاتصالات الداخلية في المؤسسة لها أهمية في تحقيق أهداف المؤسسة، وتبرز أهمية الاتصال الداخلي داخل المنظمة في المجالات الآتية:

3-2-1 الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات:

يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرارات، إذ عن طريقه يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الحقيقية والصحيحة التي تأتي من الخارج سواء كانت صاعدة أو هابطة التي تساعد على اختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالقرب أو الرشيد.

3-2-2 الاتصال الداخلي والتوجيه:

يعتمد المدير على توجيهه للعاملين على نظام الاتصالات حيث يستطيع من خلاله أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة ويشرح لهم الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها والإمكانيات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف.²

¹ - يمين يودهان، هل توجد استراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، الجزائر، بجاية، 2006، ص 09.

² - فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 150.

3-2-3 الاتصال الداخلي والتنسيق:

يقصد بالتنسيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة والجهود أي جماعات المؤسسة وذلك لمنع التقارب أو التعارض بين هذه الوحدات ويحدث تسييرا لجهود الجماعة في تجانس وانسجام لذلك التنسيق الفعال الداخلي في تحقيق التنسيق في مجالات الاتصالات الأفقية والعرضية.¹

وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال:

- يعمل على ربط أهداف الفرد والجماعات وأهداف المنظمة أيضا؛
- يمثل الضوء الذي من خلاله تتمكن الإدارة من معرفة مشاكل العمال وردود أفعالهم؛
- داخل المنظمة اتجاه سياسات الإدارة؛²
- تكمن أهمية الاتصال في التسيير الفعال للعمل في المنظمات لأن فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدة عوامل منها ظروف الموقف والغرض من الاتصال؛
- الاتصال أداة فعالة للتأثير على السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم، ويرفع الروح المعنوية لدى فريق العمل ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم؛³
- يحقق الاتصال الداخلي التفاعل والتكامل بين عناصر التنظيم فيما بينهم.
- تحسيس العاملين بأهميتهم ودورهم في نجاح المشاريع التي ترعاها المؤسسة.
- تكمن أهمية الاتصال أيضا في عملية تدفق المعلومات من العاملين إلى الرؤساء باعتبارها عملية ضرورية لدى المدير والمشرف الناجح من أجل معرفة مشاكل ورغبات العمال.⁴

¹ رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 94.

² فرح فراحي، الاتصال المؤسسي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة، 2015 - 2016، ص 29.

³ صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية، مجلة العلوم الانسانية، الجزائر، العدد 22، ديسمبر 2004، ص 117.

⁴ هشام محمد نور مجوم، سيكولوجية الادارة، د ط، دار ومكتبة الهلال، بيروت، ص 149.

نجد هناك فروع أخرى للأهمية بالنسبة للمؤسسة وهي مقسمة كالتالي:

أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد:

- تحقيق انتماء الفرد إلى المؤسسة واكتسابه هوية في محيط عمله، كما يسمح الاتصال برفع الروح المعنوية للأفراد؛
- كما يسمح للفرد اكتساب مهارات جديدة ونزيد من خبراته.

أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة:

للاتصال الداخلي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة بين أفراد التنظيم وبناء صورة موحدة وإيجابية عن المؤسسة.

أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة:

تعتمد كافة العمليات الإدارية على نظام الاتصال مما يسمح باتخاذ القرار، التوجيه والتنسيق، إذ عن طريق الاتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات والبيانات والوصول إلى قرار الذي يتصف بالرشد.¹

4- معوقات الاتصال الداخلي:

يواجه أي تنظيم مهما كانت طبيعته معوقات اتصالية ويعود ذلك إلى طبيعة النشاط التي تقوم به المؤسسة، أو التنسيق الداخلي أو معاً، وسنتطرق إلى بعض الصعوبات التالية والمتمثلة في:

¹ - بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2012، ص 62.

1-4 معوقات تنظيمية:

تتمثل في تشعب المستويات الإدارية واتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة وعدم وجود هيكل تنظيمي يوضح الاختصاصات في الصلاحيات وغياب السياسة الواضحة

النظام الاتصالات في المنظمة التي تبين أهدافها وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أيضا يؤثر على حصول المعلومات.¹

2-4 المعوقات النفسية والاجتماعية:

تتمثل في النقاط التالية:

- كثرة عدد الأفراد المشكلين للتنظيم، ووجود فروق نفسية واجتماعية بينهم؛
- الفهم السيئ لمبادئ وأبعاد العملية الاتصالية لدى الإدارة العليا، وهذا يظهر في نقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من الأسفل؛
- تدخل الجماعات غير الرسمية في العملية الاتصالية داخل التنظيم؛
- تميز بعض أطراف العملية الاتصالية بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية بصفة جديدة.²

3-4 المعوقات البيئية:

يقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال وسط مجموعة من العوامل التي توجد داخل المنظمة أو خارجها، وأيضا البيئة المهنية غير الملائمة أو غير

¹- رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 91.

²- رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 92.

العادلة بالمنظمة التي تتسم بالروتين والنمطية وبرتابة العمل والتي تشجع على التجديد والابتكار هي من العوامل المعرقة للاتصال في المنظمة.¹

4-4 المعوقات الفنية والتكنولوجية:

تتمثل في المشاكل الناجمة عن استخدام الأدوات التكنولوجية العالية ووسائل الاتصال الحديثة، حيث تتطلب العملية نقل الرسالة وتحويلها إلى رموز تستطيع بواسطة النقل فهمها وحملها بعد فك رموزها، وفي هذه الحالة تحدث معوقات كثيرة كانقطاع المكالمات الهاتفية والتشويش أو عدم خبرة الأفراد المسيرين للأجهزة خبرة كافية.²

¹ - العربي بن داود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008، ص 140.

² - علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، العلوم الادارية، نيف السعودية، 2004، ص 40.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الخاص بالتعريف بالاتصال الداخلي ثم الأنواع والأهداف الخاصة بالاتصال الداخلي ثم أهميته ووسائل الاتصال الداخلي وفي الأخير تطرقنا إلى معيقات الاتصال الداخلي، وتبرز أهمية وقيمة الاتصال في أنه يعتبر العمود الفقري لأي تنظيم مهما كان حجمها وأهدافها.

الفصل الثالث:

المؤسسات الاستشفائية في الجزائر
(مفهومها، أنواعها، خصائصها
ووظائفها)

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها

وظائفها)

1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية

2- أنواع المؤسسة الاستشفائية

3- خصائص ووظائف المؤسسة الاستشفائية

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الاستشفائية هي العنصر الأساسي في تقديم النشاطات والقلب النابض والعقل المدبر للخدمات الصحية والعلاجية، ويعتبر قطاع الصحة من بين أهم القطاعات بالدولة حيث أولته الحكومة الكثير من الاهتمام ورغم الإصلاحات الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة، وقد نال قطاع الصحة والمستشفيات اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين سواء في مجال الطب أو على مستوى الإدارة وهذا راجع لأهمية ودور المؤسسات الاستشفائية بالاهتمام لصحة الأفراد وسنتناول في هذا الفصل التعرف على مؤسسة استشفائية من خلال مفهومها والتطور التاريخي وأهدافها وهيكلها التنظيمي ومن ثم نتطرق في الأخير إلى أهم أنواع وخصائص ووظائف المؤسسة الاستشفائية.

1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية:

تعتبر المؤسسات الصحية وخاصة منها المستشفيات من المؤسسات ذات خدمة علاجية ووقائية، والمشاركة في كافة البرامج التي تكفل الوقاية والتوعية وأيضا الاهتمام بالنواحي الصحية وعليه نتطرق المفهوم المستشفيات ومع التطور التاريخي لها.

1-1- تعريف المستشفى:

باعتبار المستشفى هو "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي، فهو يقدم رعاية صحية كاملة للسكان، علاجية كانت أو وقائية". ويعتبر أيضا " مركز التدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية¹. فالمستشفى هو عبارة عن مركز للصحة ووقائي وهو أيضا يقوم بتدريب العاملين والقيام بالبحوث البيولوجية.

تعرف الجمعية الأمريكية المستشفى "هي مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات دائمة وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات تمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج للمرضى².

فالمستشفى يقوم بعدة وظائف بهدف تحقيق التخطيط الصحي لتقديم رعاية صحية ذات جودة عالية، ويعرف المستشفى بأنه عبارة عن منظمة اجتماعية وصحية تقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية وكما تعمل على تدريبهم وتأهيلهم بهدف تحقيق أهداف التخطيط الصحي³.

¹ منظمة الصحة العالمية، ادارة المستشفيات، ط، 1سلسلة التقارير الطبية، رقم 395، جنيف، 1980، ص 06.

² طلال بن عايد الأحمد، التنظيم في المنظمات الصحية، الرياض، 2011، ص 171.

³ بن قيط الجودي، مرجع سبق ذكره، ص 106.

ويعرف كل من جيرالد ماكهو G.Machogh وروبرت سايلول R.Sayuell المستشفى على أنها: بناء رسمي نظم خصيصا لتسهيل وإنجاز أهداف وغايات معينة تلك الأهداف والغايات تتعلق معظمها بنواحي الخدمات الطبية وتقديمها لمجموعة معينة من الناس وهم (المرضى).

1-2- التطور التاريخي للمستشفى:

اتخذت المستشفيات بمفهومها المعاصر أشكالاً متعددة عبر العصور المختلفة كما أطلق عليها مسميات متنوعة أيضاً، وقد كانت البداية عند الإغريق سنة 1200 قبل الميلاد حيث اتخذت المستشفيات شكل معابد خصصت لرعاية المرضى والمعابدة في وقت واحد، وكان كهنة المعابد يقومون بدور الأطباء، كما تشير الوثائق التاريخية المصرية إلى وجود ما يطلق عليه "معابد الشفاء" في مصر سنة 600 قبل الميلاد، وقد استخدم نفس المسمى في الهند سنة 273 قبل الميلاد حيث أطلق على الأماكن المخصصة التشخيص أمراض الإنسان وعلاجها اسم "السيكيستا"، وفي مطلع الديانة المسيحية أقيمت بيوت للكهنة كمستشفيات صغيرة تحت ضغط الكنيسة لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين وقد كانت الدوافع الرئيسية البناء هذه البيوت دوافع دينية إنسانية تتلخص فيما يلي:

- 1- علاج المرضى ورعايتهم بغض النظر عن مقدرتهم على الدفع.
- 2- الاهتمام بالجانب الروحي للمرضى وليس فقط تقديم العلاج لهم.
- 3- اعتبار هذه البيوت الملاذ الآمن لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين وتقديم الخدمات لهم.¹

¹ فتحي أحمد محمد علي، الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة، ط 1، دار الكتب الوثائق القومية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2015، ص 78.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

قد أطلق العرب على المستشفيات لفظ البيرمستانات أي دور المرض، والبيرمستان كان يعبر عنها في العهد الإسلامي إلى العصر الحاضر أي إلى إنشاء مستشفى أبي زعل بوضاحية القاهرة وهو أول مستشفى أنشئ على النظام الحديث في مصر 1825م. وكلمة البيرمستان كلمة فارسية مركبة من كلمتين بمعنى "بیمار" مرض أو عليل أو مصاب وستان" بمعنى مكان أو دار فهي تعالج جميع الأمراض والعلل من باطنية وجراحية وعقلية¹.

وأما في العصر الإسلامي كان الطب في العصر الجاهلي يعتمد على الكهنة والعرافة والزجر والتنجيم والسحر ومن مشاهير الأطباء: لقمان الحكيم، وزهير والحارث بن كلدة.²

أ- تطور المستشفيات في الفترة من 1860 - 1920: أنشئت أول مستشفى في أمريكا عام 1751 وأطلق عليه مستشفى بنسلفانيا، كما وافق الكونغرس عام 1798 على إنشاء المستشفى العسكري لسلاح البحرية ووصل عدد المستشفيات عام 1924 إلى 7370 مستشفى.

ب- خلال الفترة من 1920 إلى 1950: بداية القرن 20 إلى 7270 مستشفى عام 1924 ثم أضيف عدد آخر قدر بحوالي 6788 مستشفى عام 1950.

ت- مستشفيات خلال الفترة 1965-1985: التوسع في إنشاء المستشفيات في المناطق النائية بالقرى مع التوسع في عدد المستشفيات الحالية مع تجديد الأجهزة الطبية مع الاهتمام بالتأمين الصحي).

وبالرجوع إلى الجزائر فقد مر القطاع الصحي بمراحل وهي:

¹ عبد العزيز مخيمر، محمد طعمانة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، منشورات المنظمة العربي للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص ص 05 - 06.

² أحمد عيسى بك، البيرمستانات في الإسلام، ط2، دار الرائد العربي، بيروت، لبنان، 1981، ص ص 03 - 04.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

1- الرعاية الصحية في الفترة 1945-1965: تتميز بالتوسعات الاقتصادية بصفة عامة والسبب في ذلك راجع إلى ظهور الولايات المتحدة الأمريكية كقوة وكانت الصحة في تلك الفترة معتمدة على التوسع الاقتصادي.

2- الرعاية الصحية في الفترة 1968-1973: تقديم الرعاية الصحية إلى الاهتمام بتوزيع خدمات الرعاية الصحية بالتساوي مع بداية الستينات كان هناك اهتمام من جانب الحكومة بأن تتحمل كافة التكاليف من أجل تقديم خدمة صحية عالية.

3- الرعاية الصحية في الفترة من 1973-1983: امتازت بالاهتمام بالعدالة في توزيع الخدمات الصحية والسيطرة على التكاليف وكما بدأت المستشفيات الاستثمارية الخاصة في الانتشار فقد ظهرت منظمات الحفاظ على الصحة HMOS.¹

4- من سنة 1990 إلى سنة 2001: تميزت هذه المرحلة بإعادة هيكلة تدريجية للنظام الصحي الجزائري والعمل على القيام بعدة مشاريع من بينها مشروع الجهوية الصحية والذي شرع في الثمانينات كإطار لتجسيد القطاعية اللامركزية لتحقيق تنمية اجتماعية وصحية.²

وعلى حسب الدراسات التي تطرقنا فقد كانت دراستنا في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة كنموذج وقد قمنا بالتعريف بالمؤسسة كالتالي:

إضافة أن الخطوط الرأسية للهيكل التنظيمي لمستشفى مبنية على اتجاهات وخطوط السلطة الهرمية المباشرة ومتمثلة في العلاقات الرأسية والتي تفرض مرور الأوامر والتعليمات بنفس التسلسل نزولاً، كما تفرض سير التقارير والاستفسارات صعوداً على نفس الخط من الهيكل التنظيمي للمؤسسة. فمثلاً تبع للمخطط هيكل التنظيمي للمؤسسة فالمديرية الفرعية

¹- نور الدين حاروش، إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، الجزائر، 2008، ص 21.

²- فريد راغب النجار، إدارة المستشفيات وشركة الأدوية، دار الجامعية الإسكندرية، ص 26 - 27.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

للموارد والوسائل مكتب الميزانية والمحاسبة، وهو المسؤول المباشر أمام المديرية الفرعية للموارد والوسائل عن تنفيذ أعمال الفرع التابعة له.

* الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة:

- مدير؛

- سكرتارية؛

- مكتب التوجيه العام؛

- مكتب الثلاثية الاستشفائية.

1- صيانة التجهيزات طبية؛

2- صيانة تجهيزات الملحقة؛

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.

1- مكتب الدخول.

2- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

- المديرية الفرعية للموارد البشرية.

1- تسيير الموارد البشرية والمنازعات

2- مكتب التكوين

- المديرية الفرعية للموارد والوسائل

1- مكتب الميزانية والمحاسبة

2- مكتب التنظيم ومتابعة وتقييم النشاطات.

- الوسائل العامة والهياكل التحتية:

أما بالنسبة للهيكل التنظيمي للمستشفى فمن العرض السابق يتضح لنا أنها متعددة وشاملة لفروع وأن لكل منها مجال اختصاص وهيكله إدارية لها وطبيعتها ومتطلباتها التي تختلف بها عن غيرها فعلى سبيل المثال هيكله صيانة التجهيزات طبية تختلف عن هيكله الموارد الفرعية للمصالح الصحية وكذلك تختلف عن المديرية الفرعية للموارد البشرية فكل له وظائفه ومهامه.

- تحليل اتجاهات الاتصال الداخلي لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة:

كما سبق وأن فصلت في الجزء النظري لهذه الدراسة، فإن الاتصال داخل أي مؤسسة يأخذ أشكالاً واتجاهات عدة، وفي إطار دراستي لواقع الاتصال الداخلي في مؤسسة محمد بوضياف بالبويرة باعتبارها مؤسسة ذات طابع إداري، حيث الاتصال فيها تتميز بين شكلين من الاتصال:¹

اتصال رسمي: حيث اتصال رسمي تعتبر من أساسيات الممارسة في المؤسسة، ويتضح ذلك من خلال نقل مختلف التعليمات وتبليغ القرارات والأوامر، قصد الحفاظ على السير الحسن

¹ فتحي أحمد محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص ص 40 - 41.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

لمختلف الإدارات والفروع دخل المؤسسة واستقرارها، حيث يتخذ الاتصال فيه عدة اتجاهات منها:

الاتصال النازل: الاتصال الذي ينطلق من القمة نزولا إلى القاعدة، أي بدءا من المدير كأعلى سلطة الذي يصدر قرارات وأوامر إلى مختلف الموظفين داخل المؤسسة، من نواب مدراء الفروع والإداريين والعمال.

أما عن فحوى هذه التعليمات والأوامر الصادرة عن المدير، فتدور حول أمور مهنية تخص شؤون مؤسسة، وتهدف إلى ضبط العمل وتأدية المهام على أكمل وجه، بطرق رسمية ونظامية متمثلة في التعليمات وقرارات لكافة الإداريين والموظفين من طرف المدير.

الاتصال الصاعد: وهو عكس الاتصال النازل، لتكون الانطلاقة من القاعدة وصولا إلى القمة، وهنا يقوم الإداريين والموظفين، بإعداد تقارير حول وضعية العمل والعمال.

كما يمكن أن يكون الاتصال الصاعد عبارة عن انشغالات أو طلبات مثل تقديم طلب الإجازة أو طلبات متعلقة بالتجهيزات من طرف الإداريين أو الموظفين.

الاتصال الأفقي: وهي الاتصالات التي تتم بين مستويات الواحدة واي بين العمال أو الموظفين فيما بينهم بشكل مستوي ومتوافق.

اتصال غير رسمي: يتم خارج حدود الاتصالات الرسمية ولا يلتزم بقنواتها، فيلجا معظم الموظفين من الإداريين والموظفين إلى استعمال هذا الشكل من الاتصالات بحكم وجود علاقات ايجابية سبقت وجودهم في المؤسسة، كعلاقات الصداقة والتعارف أو بحكم المعاشرة والاحتكاك اليومي أثناء العمل، فهم يشعرون براحة أكبر أثناء استخدامهم للاتصال غير الرسمي بعيدا عن الروتين والرسميات التي اعتادها الموظفين، فهذا يشجعهم على تأدية

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

أعمالهم على أحسن وجه لكل مؤسسة وسائلها الاتصالية الخاصة بها والتي يعتمد عليها في نقل واستقبال مختلف المعلومات الداخلية رغبة في تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، ولقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية أن الوسائل المعتمدة عليها لتحقيق الاتصال الداخلي تسعى إلى تنظيم عملها وتحسين أنشطتها وعلاقاتها مع موظفيها. الوسائل الشفوية تتمثل في:

الاتصال الشخص: تعتبر من بين الوسائل التي يلجأ إليها الموظفين في مؤسسة، وتمثل بين المدير أو نائبه أو مع أحد الموظفين من الموظفين أو إداريين أو حتى بين الموظفين أنفسهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار سواء كان في وقت الراحة أو في أوقات العمل في كل ما يتطلبه من معلومات أو احتياجات سواء بينه وبين زملائه أو بينه وبين الإدارة أو المدير.

الاجتماعات: وعادة ما تجمع كل من المدير، نواب المدير والإداريين من خلال اجتماعات التي تقوم بها المؤسسة في عملية التقييم، وذلك لمناقشة بعض الأمور المتعلقة بالمستجدات حول العمل والعمال، وبعض انشغالات ومشاكل الموظفين، فبعد انعقاد هذه الاجتماعات يتم الوصول إلى نتائج يتم من خلالها العمل بها ويتم مراقبتها وتطرق إليها في اجتماع المقبل قصد الوقوف على خطة عملها ومدى سيرها في المؤسسة وتعد الاجتماعات على مستوى المؤسسة، كما تعقد في بعض الأحيان، اجتماعات غير مبرمجة، وبطريقة فجائية، إذا طرأ أمر يستدعي ذلك.

التقارير: فهو متعلق بالعمل أو بأوضاع العمل.

التعليمية: وعادة ما تتضمن عن العمل، الاستفادة من العطل الخاصة ببعض المناسبات الوطنية وتعليمات أخرى مثل الالتزام بأوقات العمل بالنسبة للعمال، ... الخ.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

تعد المؤسسة الاستشفائية من المؤسسات الصحية والتي تمارس نشاطات التشخيص والعلاج، إلى جانب مؤسسات عمومية في ميدان الصيدلية ومخابر التحليل وغيرها ونجد أيضا المؤسسات الاستشفائية تنوع مهامها وبذلك يمكن ذكر أنواع المؤسسات الصحية، حيث يمكن تصنيفها وتقسيمها وفق عديد من المعايير وهي كما يلي:

2- أنواع المؤسسات الاستشفائية:

تتكون المؤسسة الاستشفائية من مؤسسات استشفائية عمومية وخاصة التي تمارس نشاطا صحيا بغرض تقديم التشخيص والعلاج، إلى جانب مؤسسات عمومية ذات طابع طبي تعمل في ميدان مخابر الصيدلة والتحليل والتي تنتوع مهامها والتكفل بالمريض ومن خلال المؤسسات الاستشفائية في الجزائر المقدمة للخدمات الصحية بوظائف مختلفة، حيث يمكن تصنيف المستشفيات وتقسيمها وفق معايير عديدة وهي كالتالي:

1- تصنيف مستشفيات على أساس الملكية.

2- على أساس الحجم والواقع الجغرافي.

3- على أساس التخصص.

4- على أساس التعليم والتدريب.

أ- على أساس الملكية:

المستشفيات الحكومية: هي مستشفيات تمتلكها الدولة بغض النظر على أي دراسة أخرى كالحجم أو التخصص وهي تهدف إلى تقديم الخدمات الطبية بمختلف مستوياتها دون أن يكون لها أي أهداف ويطلق عليها مستشفيات غير ربحية وتسعى إلى نيل رضا المواطنين والمرضى.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

مستشفيات خاصة: هي خدمات طبية تهدف إلى الربح ويطلق عليها مستشفيات ربحية تسعى لتحقيق أقصى درجة من الربح في ظل المنافسة في السوق¹ ويرى بأن المستشفيات الخاصة تقوم الجامعات بإنشائها لأغراض تعليمية وبحثية تقدم خدمات صحية للمواطنين خدمات تدريبية وتعليمية لطلاب القطاع الطبي في الجامعات.²

هناك مستشفيات تصنف على أساس التخصص هناك المستشفيات العامة والمستشفيات التخصصية:

أ- المستشفى العام: تحتوي على التخصصات الأربعة الرئيسية في الطب والجراحة وهي خدمات القسم الجراحة والأطفال وخدمات الأمراض والنساء والولادة وكما يمكن أن يقسم الخدمات إلى طب الأنف والأذن والحنجرة وطب العيون وطب العظام والطب النفسي وغيرها من الخدمات... بالمستشفيات التخصصية: تتخصص هذه المستشفيات في علاج نوع واحد من الأمراض مثل التخصص في علاج أمراض العظام أو الأمراض المعدية أو هي تلك المستشفيات التي تتخصص أيضا في علاج فئة معينة من فئات المجتمع من علاج أمراض النساء أو علاج أمراض الأطفال إلخ....³

فبالنظر إلى المستشفى العام والمستشفيات التخصصية هما عبارة عن قطاعان صحيان يقدمان خدمات والعلاج للأفراد تبعا للتقسيمات وحسب التخصص المتبع فيها. على حسب الحجم: حيث يمكن تقسيم المستشفيات إلى:

¹- فريد عميري، مسؤولية المستشفيات في المجال الطبي، رسالة الماجستير، جامعة مولود معمريين الجزائر، 2011، ص 06.

²- صلاح محمد دياب، ادارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، 1ط منظور شامل، دار الفكر الأردن، عمان، 2009، ص ص 209، 211.

³- محمد سامي راضي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

أ- مستشفيات صغيرة الحجم: وهي التي تحتوي على 100 سرير فأقل.
ب- مستشفيات متوسطة الحجم: وهي المستشفيات التي تحتوي ما بين 100 إلى 500 سرير.¹

ت- مستشفيات كبيرة الحجم: تتراوح أسرتها ما بين 200 إلى 1000 سرير وهو ما يعرف بالمستشفى الإقليمي ويقدم عادة مزيج من خدمات الرعاية الثانوية والمتخصصة.²

كما تقسم حسب معيار التعليم والتدريب إلى مستشفيات تعليمية ومستشفيات غير تعليمية.

أ- **مستشفيات تعليمية:** هي المستشفيات الجامعية التابعة لكليات الطب أو المرتبطة معها حسب ترتيبات معينة لتعليم وتدريب طلبة الطب والتمريض وطلبة الدراسات الطبية العليا.

ب- **أما المستشفيات غير التعليمية:** فهي التي لا تدير برامج التعليم وتدريب طلبة الطب. إلا أنه لا يجب أن نفهم من ذلك أنها لا تمارس أنشطة التعليم والتدريب للأطباء والمرضى والمهنيين والصحفيين الآخرين.³

وهناك نوع من المستشفيات حسب الهدف:

أ- **مستشفيات ووحدات علاجية غير ساعية لتحقيق الربح:** وهذا النوع يقدم الخدمة الوقائية والعلاجية مجانا أو أحيانا بسعر رمزي عن التكلفة يسمى السعر الاجتماعي وهذه المستشفيات تمتلكها الدولة.⁴

¹ - فريد توفيق نصيرات، ادارة ومنظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، الأردن، 2008، ص 122.

² - فتحي أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 80.

³ - نور الدين حاروش، مرجع سبق ذكره، ص 39.

⁴ - فري - د توفيق نصيرات، المرجع نفسه، ص 124.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

ب- الوحدات العلاجية أو المستوصفات: مستشفيات صغيرة الحجم ولا تحتوي على غرف لإيواء المرضى وتنتشر في القرى والمناطق الريفية المختلفة وتهدف إلى خدمة المواطنين التابعين لها مقابل رسوم محدودة نسبيا وغالبا ما تكون فيها على الكشف الطبي ووصف العلاج للمريض.

ج- مستشفيات ووحدات ساعية لتحقيق الربح: هي مستشفيات خاصة يمتلكها أفراد أو مؤسسات وتقدم الخدمة الوقائية والعلاجية بمقابل مادي أو سعر يزيد التكلفة تحقيقا للربح.¹

هناك الكثير من الخصائص والسمات تمتاز بها المؤسسة الاستشفائية عن غيرها من المؤسسات خلال الدراسة والشيء الذي أدى إلى تناوله لتسهيل على الباحثين والدارسين فهم طبيعة العمل الموجود فيها ومعالجة الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسة الاستشفائية وتذكر أهمها:

3- خصائص ووظائف المؤسسة الاستشفائية:

نتطرق إلى أهم الخصائص التي تعتمد عليها المستشفيات وهي كالتالي:

3-1 خصائص المستشفى: هناك عدد من الخصائص التي تميز المستشفى عن غيره من المنظمات الاجتماعية والتي يمكن أن نذكر منها:

أ- تعدد الوظائف التي يقوم بها المستشفى وتعدد تخصصاتها: يرى أحد خبراء الإدارة أن المستشفيات أكثر المنظمات تعقيدا.

¹- فري - د توفيق نصيرات، المرجع نفسه، ص 124.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

ب- تعدد الفئات العاملة بالمستشفى: هناك الأطباء والإداريون وأعضاء هيئة التمريض والمساعدون الفنيون وغير الفنيين. ج- ازدواج خطوط السلطة: تتميز بتعدد الفئات وتعدد الوظائف الفنية وغير فنية بازدواج خطوط السلطة.¹

د- صعوبة التنبؤ بحجم العمل: في المستشفى نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرض المتوقعة ولذلك على المستشفى أن يكون جاهزا بصفة مستمرة لاستقبال الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.

هـ - صعوبة تقييم نشاط المستشفى، بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية الخدمة العلاجية والوقائية بجانب صعوبة تقييم الخدمات بصفة عامة.²

و- العمل على مدار 24 ساعة يوميا: يؤدي العديد إلى العديد من المشاكل المتصلة بالجدولة والتكاليف.

ي- الخدمة الصحية غير قابلة للتأجيل: ترتبط الخدمات الصحية في غالبيتها بالسرعة في تقديمها كالإصابة بمرض معين).

ن - صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين: تعدد الفئات العاملة في المستشفى وتنوع وظائفهم يؤدي إلى صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين).

م - المستشفى نظام مفتوح: يحتوي على أنظمة جزئية كثيرة تتفاعل مع بعضها البعض كما تتفاعل مع المحيط الخارجي وتنشأ بينهما صلات ذات تأثير متبادل.

¹ محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، مرجع سبق ذكره، ص 14.

² عبد العزيز مخيمر، محمد الطعمنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، مرجع سبق ذكره، ص 13.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

ك- المستشفى نظام متعدد الأهداف: يجب إتباعها في وقت واحد مثل هدف تقديم الرعاية الطبية والعلاجية، التعليم والتدريب والبحث والتطوير، خدمات وقائية.¹

هناك وظائف أخرى عديدة ذات أهمية داخل المؤسسة الاستشفائية والتي تركز حولها كافة الأنشطة والمهام والتي من شأنها تحسين الرعاية الصحية للمرضى ورفع مستوى مجهودات المستشفى ومنه يمكن أن نذكر من بين هذه الوظائف ما يلي:

2-3 وظائف المؤسسة الاستشفائية:

تعتمد في دراستنا على معرفة وظائف المستشفيات وهي متعددة ومختلفة بأنواع المؤسسات الصحية وتدرج كالتالي:

أ- تقديم الرعاية الطبية والصحية:

هي عبارة عن الخدمات الشخصية والعلاجية والتأهيلية والاجتماعية والنفسية والتي تقدمها الأقسام العلاجية وهي كالتالي:²

- تقديم الخدمات الفندقية: هذه الوظيفة تتمثل في خدمات موجهة بطبيعتها لمرضى العيادة الداخلية وتدرج ضمن خدمات الغرف، والوحدات الغذائية والمشروبات الغسيل والاستقبال.

ب - الوظيفة الوقائية: هي عبارة عن وحدات علاجية للمرضى ومصابي الحوادث، تجمع الكتب والمراجع العلمية في مجال إدارة المستشفى على وجوب قيام المستشفى الوقائي جزء

¹- طلال بن عايد الأحمدى، مرجع سبق ذكره، ص 173.

²- فوزي مذكور، تسويق الخدمات الصحية، ط، إدار الاتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص 18.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

من أخلاقيات المستشفى للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقه كمؤسسة اجتماعية.

ج- **الوظيفة العلاجية:** تقديم خدمات للمرضى ومصابي الحوادث حيث يركز المستشفى على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضى الداخليين ومرضى العيادات الخارجية والحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات.¹

د- **تقديم جميع مستويات الخدمة الطبية:** وتضم خدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية بالإضافة إلى خدمات الرعاية الطويلة الأمد والخدمات الطبية المساندة كالمختبر والأشعة والصيدلية، ومن خلال أحدث التكنولوجيا الطبية والاهتمام بالأحوال الاجتماعية والنفسية للمريض توفير أسباب الراحة للمريض أثناء علاجه.²

هـ - **الوظيفة الوقائية:** هي وظيفة أساسية ومهمة للمستشفى في الوقت الراهن حيث تحقق التطور الذي تم في دور المستشفيات من حيث ازدواجية دورها اتجاه المجتمع بضرورة العمل على الوقاية من الأمراض وليس فقط علاجها بعد ظهورها. وتتم هذه الوظيفة من خلال إسهام المستشفى في الوقاية من الأمراض ومنع انتشار العدوى والتبليغ عن الحالات المعدية والتعاون مع الهيئات العاملة في ميدان الصحة العامة.

و- **الوظيفة التعليمية والتدريبية:** يمثل المستشفى المكان الطبيعي والملائم لتعليم وتدريب الفئات الطبية والإدارية، إذ أنه يمتلك الإمكانيات التعليمية والتدريبية بدرجة أو بأخرى متمثلة

¹ - محمد جاد الرب، مراجع إدارة الأعمال الإتجاهات الحديثة الصحية، التجارة، الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، القاهرة، 2008، ص 42.

² - طلال بن عايد الأحمدى، مرجع سبق ذكره، ص 173.

الفصل الثالث: المؤسسات الاستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

في الموارد البشرية والمادية التي توجد فيه، إذ تعد مجال أو مدرسة الخبرة العملية في نواحي التدريب والتعليم الطبي.¹

ي- الوظيفة التأهيلية: تخصص المستشفيات الكبيرة خاصة العسكرية قسما خاصا لعلاج التشويه والعلاج الطبيعي وذلك لتدريب أصحاب هذه الحالات على مزاولة مهامهم الأصلية أو تدريبهم على أعمال جديدة تتناسب وحالتهم الجديدة ويمكن أن يمس التأهيل حتى العوامل النفسية والمعنوية التي يعاني منها المريض سواء قبل المرض أو بعده وأيضا العوامل البيئية والأسرية التي تحيط بالمريض على الشفاء الكامل بأقصى سرعة.²

¹ - سنونسي علي، أثر المتغيرات البيئية والفعالية التنظيمي على كفاءة أداء المستشفيات، مجلة الحقيقة، العدد 24 جامعة أدرار، الجزائر، ص ص 133 - 134.

² - وسيم إسماعيل الهابيل، تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير المنظمة الصحة العالمية، دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، مذكرة الماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2016، ص 65.

خلاصة الفصل:

تناولنا في فصل المؤسسات الاستشفائية حيث تطرقنا من خلالها إلى مفاهيم حول المؤسسات الاستشفائية وتقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية التي تقدمها للأفراد و ثم تطرقنا إلى التطور التاريخي للمؤسسات الاستشفائية وكما أن هناك أهداف تسعى إلى تحقيقها واعتمادها على الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهم السمات البارزة في المؤسسات الصحية لمواكبة وتطوير الطب وأيضا تطرقنا إلى أنواع المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة وذكرنا أيضا الوظائف التي تقوم بها داخل المؤسسة من أجل تحقيق حاجاتهم الصحية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

بطاقة فنية عن المؤسسة الاستشفائية
لمحمد بوضيف البويرة

الفصل الرابع : بطاقة فنية عن المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة.

_تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية.

_نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية.

_أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية.

تمهيد :

بعد دراستنا الجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصد المعرفي الخاص بموضوع البحث و الذي يضم فصلين و منه تنقل إلى الجانب التطبيقي تم الاعتماد على اداة الاستبيان كالاداة رئيسية في جمع البيانات و ثم توزيعها على عينة حصصية مكونة من 60 مفردة و بعد توزيع و استرجاع الاستبيان نقوم ضمن هذا الفصل بتحليل و قراءة النتائج المتحصلة عليها.

تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية EPH بالبويرة محمد بوضياف :

المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف البويرة هي مؤسسة عمومية كان طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و توضح تحت وصاية الوالي، لتغطي سكان بلدية البويرة أو مجموعة بلديات المجاورة تحدد المشتملات المادية للمؤسسة الاستشفائية العمومية البويرة بقرار من الوزير المكلف بالصحة، كما تحتوي المؤسسة الاستشفائية على 316 سرير، و كما تحتوي على نشأة المؤسسة الصحية التي سنطرق لها .

نشأة المؤسسة الاستشفائية :

عملت الحكومة على تدشين العديد من المستشفيات عبر مختلف ربوع الوطن للتخفيف من الضغط المتزايد من أبرزها "مستشفى محمد بوضياف حركات البويرة".

تقع بناية المؤسسة الاستشفائية بحركات التي بنيت فترة التسعينات و قد تم تدشينه من طرف وزير النقل السيد أسليفي 26 جوان 1994 الموافق ل16 محرم 1415 هـ المرسوم رقم 82/03 المؤرخ في 20 ماي 1984 و المتضمن إنشاء المستشفى و المحدد لقانونه الأساسي و قد تم إنشائه إبتداء من 01/01/2008م.

جاء بناء المستشفى بطلب من مديرية القطاع الصحي بولاية البويرة و ذلك راجع إلى الاكتظاظ الذي عرفه المستشفى القديم "قاصدي مرياح" الواقع في إحدى الأحياء القديمة العائدة لفترة الاستعمار الفرنسي، كما يعتبر مستشفى محمد بوضياف أكبر مستشفى في ولاية البويرة .

يضم المستشفى خمسة أجنحة لاستقبال المرضى:

_جناح الاستعجالات .

_جناح الطب العام.

_جناح الجراحة العامة.

_جناح الولادة.

_جناح أكبر مخصص لإدارة و مكتب المدير .

و المصالح الاستشفائية التي تضم 17 مصلحة .

و نجد أيضا يعتمد على تقسيم عدد المصالح حسب القرار الوزاري لسنة 2007م المتضمن

إنشاء المصالح الاستشفائية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالبويرة 17مصلحة:

_مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية .

_مصلحة طب الأطفال.

_مصلحة تصفية الدم .

_مصلحة التوليد و أمراض النساء.

_مصلحة الطب الداخلي "نساء و رجال".

_مصلحة طب العظام.

_مصلحة طب الأنف و الحنجرة ORL

_قسم التشريع الباطني.

_مصلحة الجراحة العامة "نساء و رجال".

_مصلحة الصيدلية .

_مصلحة الراديو.

_مصلحة الإنعاش.

_مصلحة مركز نقل دم Cts

_مصلحة أورام السرطان .

_مصلحة طب العيون .

_مصلحة المخبر الروتيني.

_مصلحة الفحص الطبي .

أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف البويرة:

تتمثل أهداف المؤسسة الاستشفائية العمومية EHP البويرة في التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان و في هذا الإطار تتولي على الخصوص المهام التالية:

_ضمان تنظيم و برمجة التوزيع الشفائي و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء.

_تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

_ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الاضرار و الافات الاجتماعية .

_ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معرفهم.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع و استنادا للمعطيات السابقة للدراسة و بالتركيز على الاستمارة الموجهة للعاملين في المؤسسة الاستشفائية توصلنا الى النتائج عديدة أهمها .

_الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية يحظى بأهمية و مكانة لدى المسؤولين و العاملين داخل المؤسسة.

_الاعتماد على الوسائل البسيطة كالهاتفو الاتصال الشخصي و غياب الوسائل الحديثة كالانترنت.

الخاتمة

في ختام هذا البحث انطلقت هذه الدراسة حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية، فمن خلال هذه الدراسة التي تضمنت جانب نظري و آخر تطبيقي حاولنا ابراز اهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة بصفة عامة و الاستشفائية بصفة خاصة فتطبيق الاتصال الداخلي للمؤسسات الاستشفائية يؤثر على اداء سواء المؤسسة و العمال، حيث توصلنا فيها الى ان الاتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة الاستشفائية وانها تولى اهتماما كبيرا بالاتصال حيث ان هناك ترابط في علاقة بين الموظفين و رؤسائهم وثيقة اتجاه الادارة اد انه كلما كان هناك اتصال جيد بين الاطراف العاملة بها (من المدير والموظفين) مستمر كلما حققت نجاحا اكبر. فلمؤسسة لاستطيع الوصول الى تحقيق اهدافها سواء كانت داخلية او خارجية و انه بغياب الاتصال الداخلي يصبح التنظيم عديم الجدوى فهو ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات في المؤسسة.

يمكن القول ان الاتصال في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة حسنة و مع هذا يجب محاولة الدائمة على تحسينه ووضع استراتيجية اتصال داخلية فعالة لذا يجب مراعاة الاقتراحات التي من شأنها زيادة من فعالية الاتصال اكثر مما تساعد على تحسين سمعة وصورة المؤسسة وتطويرها و في الاخير يمكن الوصول الى التوصيات و الاقتراحات التالية

- تطوير وسائل الاتصال الداخلي و الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة خاصة الانترنت لتدعيم و ترقية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية.
- يجب على المؤسسة الاستشفائية القيام بتكوينات في المجال الاتصال و عيانة و اهمية كبرى.
- الاعتراف و الاهتمام بشكاوي و مشاكل العمال و اخدها بعين الاعتبار.

- تفعيل خلية الاتصال اكثر و اعطاء صلاحيات و مهام اكثر بحيث تكون تسيورها من طرف متخصصين في مجال الاتصال الداخلي حتى تستطيع ات تقدم خدمات اكثر للمؤسسة الاستشفائية.
- احداث توازن بين الاتصال الرسمي و غير رسمي .
- تنوع اساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

اولا القواميس و المعاجم

1_ بسام عبد الرحمان مشاقبة.معجم مصطلحات العلاقات العامة .ط1.دار اسامة للنشر و التوزيع .الاردن

2_ المنجد في اللغة و الاعلام .دار المشرق للنشر و التوزيع .بيروت .2000

ثانيا الكتب

3_ ابراهيم عبد العزيز الدعياج .مناهج و طرق البحث .ط 1 .دار الصفاء للنشر و التوزيع .عمان .2010.

4_ احمد بن مرسلي .مناهج و طرق البحث .ط1.دار الصفاء للنشر و التوزيع .عمان .2010.

5_ باسل رضوان .مهارات الاتصال و التعلم .ط1.دار الثقافة للنشر و التوزيع .عمان .الاردن .2014.

6_ بشير العلاق .الاتصال في المنظمات العامة و بين النظرية و الممارسة .دار اليازوري لنشر و التوزيع .عمان .2009

7_ خليل محمد الشماع .مبادئ الادارة مع التركيز على الادارة الاعمال .ط1 .دار المسيرة للنشر و التوزيع .عمان الاردن .2011.

8_ رشيد زرواتي .مناهج و ادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية .ط1.جسور للنشر و التوزيع .الجزائر 2013.

9_ عمار بوحوش حسين القرشي .المدخل النظرية لعلم الاجتماع .ط1 .دار الصفاء للنشر و التوزيع و الطباعة .2005.

10_ مروان العيد عبد المجيد ابراهيم .اسس البحث العلمي .ط1.مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع .الاردن 2000.

ثانيا الرسائل و المذكرات

ا الماجستير

11_ بن قيط الجودي .استراتيجية الاتصال لادارة الاستشفائية .الجزائرية .دراسة وصفية لادارة الاستشفائية بالاغواط .رسالة ماجستير في علوم الصحية في ضوء سياسات الخصخصة .ط1 .دار الكتب .الوثائق القومية .مكتب جامعي حديث .اسكندرية . 2015 .

12_ مصعب اسماعيل طيس ,دولر النظم و التقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات ,مذكرة الماجستير ,كلية التجارة ,تخصص ادارة اعمال ,غزة , 2008

13_ جمال الدين عاشوري ,الاتصال التنظيمي و السلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير,تنظيم و عمل ,سطيف ,2015.

خامسا التقارير

14_ منظمة الصحة العالمية ,ادارة المستشفيات ,ط1,سلسلة التقارير الطبية ,رقم 395,جنيف 1980.

الملاحق

الملاحق

المحور الاول البيانات الشخصية

الجنس

ذكر

انثى

السن

من 21 الى 30 سنة

من 31 الى 40 سنة

من 41 الى 50 سنة

المستوى الوظيفي

طبيب

ممرض

اداري

عامل مهني

الاقدمية في المؤسسة

اقل من 5 سنوات

من 5 الى 10 سنوات

من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوظياف البويرة

1_ هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل ضروري في المؤسسة الاستشفائية ؟

مهم جدا مهم غير مهم

2_ هل تقوم المؤسسات بعملية مراجعة في مجال الاتصال من تعميم فكرة اهمية الاتصال

داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بو ضياف البويرة ؟

دائماً احيانا نادرا

3_ ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الاستشفائية من حيث الملائمة ؟

الاتصال الشخصي

البريد الالكتروني

الهاتف

ادا كانت ادكرها

4_ هل توجد خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية؟

نعم لا

5_ ماهي انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية ؟

الاتصال الرسمي الاتصال الغير رسمي

6_ مانوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية ؟

صاعد نازل افقي جمعي

المحور الثالث العراقيل التي يواجهها الموظفين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف
البويرة

7_ ماهي طبيعة المشاكل التي يواجهها؟

مشاكل متعلقة بالادارة

مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال

مشاكل متعلقة بظروف العمل

اذا كانت اذكرها

8_ هل واجهتك مشاكل بسبب سوء الاتصال بينك و بين الادارة ؟

لا

نعم

9_ هل تواجه صعوبات عند تقديم شكاوى للادارة ؟

لا

نعم

10_ هل تجد صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

لا

نعم

11_ هل تواجهك صعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة الاستشفائية ؟

نادرا

احيانا

دائما

المحور الرابع تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف
البويرى

12 _ هل يوجد اتصال بينك و بين الادارة

نعم لا

13 _ هل يعتبر الاتصال الداخلي دو مكانة في عملك داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بو
ضياف البويرة ؟

دائماً احيانا

14 _ بما تمتاز العملية الاتصالية بين الادارة و الموظفين ؟

فعالة فعالة نوعا ما تنقصه الفعالية

15 _ هل يساعد الاتصال الداخلي للحصول على معلومات في المؤسسة الاستشفائية محمد
بوضياف البويرة ؟

نعم لا

16 _ الاتصال في الادارة يحقق الرضى للعمال ؟

نعم لا

ادا كانت اجابتك بنعم علل

18 _ ماهي اقتراحات لتحسين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

.....
.....

المخلص

الملخص

ترتكز اشكالية دراستنا على الواقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية من خلال دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف البويرة ,حيث تطرقنا الى فصلين نظرين فصل خاص بالاتصال الداخلي و فصل خاص بالمؤسسات الاستشفائية و فصل تطبيقي واعتمدت على اداة منهج دراسة حالة ,و كعينة للدراسة فقد اخذنا 60مفردة من المجتمع الكلي 607موظف و لقد تم الاعتماد على اداة الاستبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين ,حيث تم تقسيم الاستمارة الى ثلاث محاور المحور الاول يمثل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة و المحور الثاني يتعلق بالعراقيل التي يواجهها الموظفين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف امافي المحور الثالث هو تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف .