

الملخص

واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية
واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد

زينات مسك

إشراف

د. راتب الجعبري

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها وذلك من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في هذه المستشفيات.

لذلك فقد هدف هذا البحث إلى التعرف على آراء أفراد عينة البحث نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مراحلها المختلفة في هذه المستشفيات ومدى وجود استراتيجيات متبعة في التعامل مع الأزمات أيضاً.

كذلك سعى البحث إلى تبيان تأثير العوامل الديمغرافية (الفئة الوظيفية، مدة الخدمة، العمر، الجنس، المؤهل العلمي) على آراء أفراد العينة حول مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات. وتبيان العلاقة بين واقع نظام لإدارة الأزمات في المستشفيات وبين المعوقات وعناصر البرنامج الفعّال والاستراتيجيات.

تمّ تصميم استبانته من أجل جمع المعلومات من أفراد عينة البحث اختيرت بالعينة العشوائية الطبقية، وكان مجتمع البحث عبارة عن المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في المستشفيات الحكومية في الضقة الغربية والبالغ عددهم 351 فرداً إذ تم أخذ عينة بمقدار 61% من المجتمع، وتمّ توزيع 216 استبانته تم استردادها جميعها.

وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات.

كذلك بيّن هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً. وتوصل البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي). بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام تعزى إلى متغير (المسمى الوظيفي، العمر، مكان المستشفى، مدة الخدمة)

كذلك بيّن البحث وجود معوقات تحدّ من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة. وتتوفّر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى. كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في (الجانب الاستراتيجي، جانب الثقافة التنظيمية، الجانب التنظيمي).

كما أوصت الباحثة بضرورة اتباع نموذج لإدارة الأزمات، حيث قامت الباحثة بتطوير نموذج يساعد الإدارات في هذه المستشفيات بالتغلب على الأزمات باتباع أسلوب علمي ومنهجي، وبالتالي الحدّ من الأضرار أو التقليل منها ما أمكن.