

الفهرس

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	الفهرس
ح	قائمة الجداول
ل	ملخص باللغة العربية
ن	ملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
2	المقدمة
4	مشكلة البحث وأسئلته
4	أهمية البحث
5	أهداف البحث
5	فرضيات البحث
7	حدود البحث
8	محددات البحث
8	نموذج البحث
9	التعريفات الإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
	المبحث الأول: الإطار النظري الفرع الأول: الأزمة
13	1/1 مفهوم الأزمة
15	2/1 أنواع الأزمة
16	3/1 أسباب الأزمات
18	4/1 خصائص الأزمات

18	5/1 مراحل الأزمة
21	6/1 آثار الأزمة
22	7/1 مناهج تشخيص الأزمات
	الفرع الثاني: إدارة الأزمات
24	1/2 نشأة إدارة الأزمات وتطورها
24	2/2 تعريف إدارة الأزمة
26	3/2 مراحل إدارة الأزمة ونماذجها
32	4/2 المنهج المتكامل لإدارة الأزمة
34	5/2 عناصر البرنامج الفعّال لإدارة الأزمة
35	6/2 مقومات إدارة الأزمات
36	7/2 فريق إدارة الأزمة
39	8/2 سيناريو إدارة الأزمة
41	9/2 التخطيط لإدارة الأزمة
43	10/2 استراتيجيات إدارة الأزمة
46	11/2 أساليب التعامل مع الأزمة
48	12/2 معوقات إدارة الأزمة
	الفرع الثالث: الإدارة بالأزمات
51	1/3 مفهوم الإدارة بالأزمات
51	2/3 شروط نجاح الإدارة بالأزمات
52	3/3 أهداف الإدارة بالأزمات
	الفرع الرابع: واقع المستشفيات الحكومية في الضفّة الغربيّة
53	1/4 نبذة تاريخية
54	2//4 التحديات التي تواجه المستشفيات الحكومية
	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته	
74	منهج البحث
74	مجتمع البحث
74	عيّنة البحث

75	خصائص العينة
77	أسلوب جمع البيانات وأداته
77	وصف أداة البحث
78	صدق أداة البحث
80	المعالجة الإحصائية
الفصل الرابع: تحليل نتائج البحث	
	المبحث الأول: تحليل الأسئلة
83	السؤال الأول: واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية
91	السؤال الثاني: المعوقات التي تحول دون وجود نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية
93	السؤال الثالث: مدى وجود استراتيجيات متبعة في إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية
95	السؤال الرابع: عناصر البرنامج الفعال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية
	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات
100	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
115	اختبار لفرضية الرئيسية الثانية
121	اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
122	اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
125	المبحث الأول: النتائج
128	المبحث الثاني: التوصيات وآليات تنفيذها
134	المراجع
140	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
75	خصائص العينة الديمغرافية	.1
78	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات البحث مع الدرجة الكلية للأداة	.2
80	نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة البحث بأبعادها المختلفة	.3
81	مفتاح المتوسطات الحسابية لسلم الإجابة الخماسي	.4
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية من وجهة نظر عينة البحث في أبعاد البحث والدرجة الكلية	.5
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين في محور مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	.6
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين في محور مرحلة الوقاية والاستعداد.	.7
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين في محور مرحلة احتواء الأضرار.	.8
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية من وجهة نظر المبحوثين في محور استعادة النشاط.	.9
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية من وجهة نظر	.10

	المبحوثين في محور مرحلة التعلّم واتخاذ العبر.	
91	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تحول دون وجود نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة من وجهة نظر المبحوثين.	.11
93	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستراتيجيات المتّبعة في إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة من وجهة نظر المبحوثين.	.12
95	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر البرنامج الفعّال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة من وجهة نظر المبحوثين في محور الجانب الاستراتيجي.	.13
97	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر البرنامج الفعّال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة من وجهة نظر المبحوثين في محور الجانب التنظيمي.	.14
98	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر البرنامج الفعّال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة من وجهة نظر المبحوثين في محور الثقافة التنظيمية.	.15
100	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر الجنس	.16
102	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر العمر.	.17
103	نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر العمر	.18
104	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر العمر	.19

105	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي	.20
106	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي	.21
108	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي	.22
109	نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في واقع إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي	.23
110	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي	.24
112	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة	.25
113	نتائج اختبار (tukey test) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة	.26
114	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضقة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة	.27
115	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام	.28

	العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر المحافظة التي يقع فيها المستشفى	
116	نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر المحافظة التي يقع فيها المستشفى	.29
118	المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لواقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تُعزى إلى متغيّر المحافظة التي يقع فيها المستشفى	.30
121	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين عناصر البرنامج الفعال لإدارة الأزمات وواقع إدارتها في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة	.31
122	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين معوّقات إدارة الأزمات وواقع إدارتها في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفّة الغربيّة	.32