دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية

أ.عواطف عمر المجبري – كلية الآداب – جامعة طرابلس

الملخص

تضمن هذا البحث دراسة دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسة الطبية وما حققته هذه الوسائل من تطوير وحداته في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية قد اصبحت البيانات التي لها علاقة بالمريض تحول إلى أرقام بين المستشفيات، كما أنها تمكن العاملين من استرجاع أي معلومة خاصة بالعمل في أسرع وقت بالاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية من خلال تسليط الضوء على أهمية وسائل الحديثة خاصة في المؤسسة الطبية والوصول إلى معرفة دور هذه الوسائل في تحسين الخدمات الصحية التي تقدم داخل المؤسسات الطبية .

الكلمات المفتاحية الدور: وسائل الاتصال – تحسين الخدمات + المؤسسات الطبية.

Summary

This research included a study of the role of modern means of communication in improving services in medical institutions and what these means have achieved in terms of developing its units in improving services in medical institutions. Data related to the patient has become transformed into numbers between hospitals, and it also enables workers to retrieve any work-related information quickly. Time to rely on modern means of communication to improve services in medical institutions by highlighting the importance of modern means, especially in the medical institution, and reaching knowledge of the role of these means in improving the health services provided within medical institutions.

Role keywords: means of communication - improving services + medical institutions.

تحديد مشكلة البحث

يشهد العالم اليوم تحول غير مسبوق في مجال الاتصال الحديثة، بل ما يحدث الآن هو ثورة حقيقية في مجال التكنولوجية التي جعلت العالم أكثر قرباً واندماجاً وتأثراً ببعضه البعض فهي التي سهلت وعجلت حركة الأفراد والمنتجات والمعلومات والخدمات إذا أصبحت وسائل الاتصال الحديثة أحد سمات المجتمع الإنساني الحديث فمن يملك المعلومات الصحيحة يكون قد ملك كل عوامل القوة والسيطرة في عالم متغير يستند على العلم في كل مناحي الحياة ولا يسمح بالارتجال والعشوائية.

وتعد ثورة الاتصالات المعلومات اليوم من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الدول خصوصاً في فرض ونشر سياساتها وأضحى اليوم الذي يحكم العالم هو قوة المعرفة والمعلوماتية حيث تعتبر التطورات الاتصالية الحديثة من الظواهر الرئيسية المرفقة للعولمة، ومثل هذه الظواهر تستدعي عقلية عالية المهارة تمتلك القدرات العلمية والمهارات التطبيقية والاتجاهات المهنية السليمة للتعامل مع هذه التطورات والتقنيات مما يضع عبئاً على كاهل نظم قيمة الموارد البشرية وصولاً إلى تحسين الخدمات في كافة المجالات (كردي: 2011، ص60) .

ولقد لعبت وسائل الاتصال دوراً هاماً في دعم المجتمع بعد أن وقفت الوسائل التقليدية عاجزة أمام التسارع في الإنتاج مما دعا بكافة المؤسسات ومنها المؤسسات الطبية أن تغير نشاطها وتتطبع بوسائل الاتصال الحديثة من أجل الاندماج في المجتمع لتقديم أفضل الخدمات في كافة ميادين الحياة وكباقي المؤسسات وجدت المؤسسات الطبية نفسها في دائرة هذا التغيير وضرورة ادخال وسائل الاتصال الحديثة لتحسين خدماتها وموالية مستجدات العصر هذا ومن وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة اجهزة الهاتف ذات لمسجل الصوتي، الهاتف الجوال، آلات تصوير المستندات، أجهزة الفاكس، الانترنت، والبريد الإلكتروني، كل جهاز من هذه الأجهزة إذ ما أحسن استخدامه فإنه يفيد ويفعل ويحسن الخدمات ومستواها بالمؤسسات الطبية .

والخدمة الاجتماعية في المجال الطبي لها أهمية بالغة في العالم اليوم الذي تعقد فيه أساليب إجراءات الخدمات الصحية، لذلك فإن استخدام العاملين بالمؤسسات الطبية وخاصة الاخصائي الاجتماعي لوسائل الاتصال الحديثة أصبح أمراً مهماً، إذ إن برامج وخدمات فاعلية الخدمة الاجتماعية الطبية التي تمارس بالمؤسسات الطبية شهدت تطوراً ملحوظاً ومتنامياً وسيكون هناك نوعاً من التكامل والانسجام بين الخدمات الطبية التي تقدم وبين الاستخدام الصحيح لوسائل الاتصال الحديثة ساعية منها إلى تقديم خدمات جيدة من خلال تحسينها، وإدراكاً منها بأهمية ذلك في تحقيق مبدأ الجودة الذي تحرص عليه المؤسسات الطبية من خلال تقديم خدمات صحية جيدة بأفضل الطرق وبكفاءة أحسن وأفضل (النحاس، 2000، ص45) .

وانطلاقاً مما سبق يمكننا الخروج بالتساؤل الرئيسي لمشكلة البحث الراهن في.. ما دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية؟

أهمية البحث:

1. تعتبر المؤسسات الطبية من اهم المؤسسات الحيوية في المجتمع وذلك تبعاً لما تقدمه من خدمات صحية للأفراد في المجتمع.

2. ما يحتله القطاع الصحي من مكانة ودور كبير في تحقيق برامج الرعاية الاجتماعية لكل فئات المجتمع وبالتالي فإن نتيجة هذا القطاع باستخدام أحدث وسائل الاتصال هو ما يساعده على تحقيق أهدافه وخدمة المواطنين للنهوض بالمجتمع.
3. تطور الخدمات بالمؤسسات الطبية من شكلها التقليدي إلى شكل حديث يواكب ثورة الاتصالات والتي أوجدتها وسائل الاتصال والتي ظهرت في المجتمع.
4. إن قطاع المؤسسات الطبية في تنامي مستمر وكل يسعى داخل هذه المؤسسات إلى تقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية من خلال استخدامهم لبرامج وسائل الاتصال الحديثة بالطرق العلمية.
5. ما تقدمه المؤسسات الطبية من مهام ومسؤوليات في تحقيق التنمية الصحية والاجتماعية لذا كان من الضروري تسليط الضوء حول القضايا التي من شأنها إذا لم تراعي بالاهتمام والبحث أن تؤثر على أداء هذه المؤسسات مثل قضية استخدام وسائل الاتصال الحديثة.

أهداف البحث:

يعمل هذا البحث التحقق من هدف رئيسي الذي مفاده:

التعرف على دور وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية

ويتفق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أهمية وسائل الاتصال الحديثة.
2. الكشف عن دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدامات بالمؤسسات الطبية.

تساؤلات البحث:

ينطلق هذا البحث من تساؤل رئيسي مفاده " ما دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية؟ ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة تساؤلات فرعية هي :

1. ما أهمية استخدام وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسات الطبية؟
2. ما دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمستشفيات الطبية؟

مفاهيم البحث:

عالج البحث عدة مفاهيم هي:

1. مفهوم الدور: –

هو الحقوق والواجبات المنوطة بكل فرد ومكانه في المجتمع، وهو نتائج الثقافة التي تنظم السلوك المتعلم أو السلوك المشترك والمتداول وإذ تتبعنا هذا السلوك فإنه أفعال مطلوبة من الاشخاص للوصول إلى الهدف المطلوب (خاطر، 2003، ص154)

ويقصد بالدور إجرائياً بأنه مجموعة الجهود والمساعدات التي تقوم بها وسائل الاتصال الحديثة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة وتهدف هذه الجهود إلى تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية

2. مفهوم وسائل الاتصال الحديثة: –

هي عبارة عن وسائل وأساليب تعمل على نقل الاشارات والمعلومات بين الناس والتبادلات الفكرية والوجدانية بين الناس كما أنها عملية نقل مجموعة من الرسائل من شخص مرسل إلى شخص مستقبل أما عملية الاتصال نفسها فهي عبارة عن النمط الذي يتم بين شخصين أو أكثر من أجل الوصول إلى أهداف معينة مفادها نقل وسائل واضحة بين الناس (الجميلي: 2005، ص26).

ويقصد بوسائل الاتصال اجرائياً:

الوسائل والأساليب التي تساعد في نقل المعلومات والتبادل الفكري بين العاملين في المؤسسات الطبية بشكل سريع.

وهذه الوسائل هي: الانترنت – البريد الإلكتروني الهواتف الذكية– الحواسيب– الآلات المستخدمة في الطباعة والتصوير –الفاكس= استخدام الفيس بوك.

تلك الوسائل إذا ما أحسن استخدامها فإن لها دور فعال في تحسين الخدمات المقدمة وتسهم أيضاً في ارتفاع معدلات الأداء والانجاز داخل المؤسسات الطبية والتخفيف من اخطاء وضغوط العمل.

3. مفهوم الخدمات: –

هي الجهود المبذولة التي تقدم بالمؤسسات الطبية بهدف مساعدة المريض للاستفادة من الفرص العلاجية المتاحة وصولاً به إلى أقصى درجات التكيف (يثير: 1998، ص26) وتعرف الخدمات إجرائياً بأنها الرعاية التي يتلقاها المرضى والاسر والمجتمع من قبل المهنيين الطبية والاخصائيين والاجتماعيين بالمؤسسات الطبية.

4. مفهوم المؤسسات الطبية:

تعرف بأنها كل هيئة طبية تستهدف رعاية صحية للأفراد سواء كانت هذه الرعاية وقائية أم علاجية أم انسانية وسواء كانت عامة أم متخصصة وتقدم خدماتها للجميع بلا استثناء (يوسف، 1997، ص35)

وتعرف اجرائياً بأنها كل منشأة يشغلها طبيب أو مجموعة أطباء لعلاج المرضى ولها هيكل إداري يتكون من أطباء وممرضين واخصائيين اجتماعيين يعملون بصفة مستمرة لتقديم خدمات علاجية ووقائية للمرضى.

الاطار النظري

1. أهمية وسائل الاتصال: –

إن أهمية وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسات يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور السريع وهذا مرتبط بدرجة كبيرة بمدى توفر هذه الوسائل داخل المؤسسات خاصة المؤسسات الطبية والتي إذا ما استخدمت ستتأثر كثيراً بهذه الوسائل، وكذلك العاملين بها وقدرة استخدامها بصورة صحيحة التي تجعل مؤسساتهم هادفة وفعالة.

هذا وقد اسهمت التكنولوجيا الحديثة على اختلاف مجالاتها في تقديم سبل الراحة البشرية وكذلك تقديم حلول جذرية للمشاكل التي كان يعاني منها الإنسان ولعل من أبرز هذه النقلات التكنولوجية هي ما يتعلق بعالم الاتصالات الحديثة، حيث انتشرت العديد من التقنيات والوسائل التي اثرت على عالم الاتصالات وجعلته سبباً في اختصار الجهد والوقت على الجميع (العلاق، 2007: ص132).

وبفضل الثورة المعلوماتية الحديثة في جميع وسائل الاتصال أصبح إنسان اليوم يتلقى سيلاً غير منقطع من المعلومات والأخبار المختلفة بحيث يكون على إطلاع دائم بما حوله.

ولوسائل الاتصال الحديثة أهمية كبيرة في حياتنا اليومية والعملية فهي وسيلة فهامة للتعبير عن الحقائق والآراء وتقل المعلومات والأرقام، كما أنها تستخدم في بيئات العمل من أجل تحفيز الموظفين وتنظيم طريقة سير العمل والأنشطة المختلفة بين أقسام المؤسسة، بالإضافة إلى أنها تحقق الكفاءة في إنجاز الأعمال وتساهم في تثقيف الأفراد وتوسيع مداركهم وأفاقهم وتعمل على مواكبة أحدث التقنيات والاكتشافات الجديدة.

عليه فإن وسائل الاتصال تساعد على انتشار المعرفة والمعلومات بين الناس والمؤسسات من خلال تبادل الأفكار وتقديم الخدمات مع العملاء، كما أنها تساعد في معرفة الاختيار والأحداث في نفس اللحظة من حدوثها وهذا ما حققته شبكة الانترنت وجميع برامج التواصل الاجتماعي.

وسوف تزداد أهمية وسائل الاتصال الحديثة عندما يتم الاتصال الالكتروني مع المكتبات وعندما تحدق ثورة أكبر في مجال الشاشات بحيث يستطيع الجميع التعامل معها دون قيود لذلك فإن بالإضافة إلى ذلك من يتخلف اليوم عن المتابعة والاستفادة من المستجدات التقنية الحديثة سوف يجد نفسه من زمر المتخلفين عن ركب الحضارة.

اما بالنسبة للوسائل التقنية الحديثة والتي اسهمت في تطوير قطاع الاتصالات فهي متعددة كتقنية الهاتف سواء الهاتف السلكي أو اللاسلكي تبعاً لتوعية الناقل لخدمة الاتصال، فالهاتف السلكي هو الأقدم في عالم الاتصالات حيث يتم ربط الهاتف المستخدم لديك في المنزل أو العمل من خلال شبكة الاتصالات الأرضية، وكذلك الهاتف اللاسلكي أو الخلوي الذي يقوم بخدمة الاتصال الصوتي من خلال مشغلات الهواتف الخلوية والشبكات اللاسلكية (ياسين، 2005: ص65).

ومن أهم الوسائل التقنية والتي تعتبر القوة الضاربة في عالم الاتصالات الحديثة هو تقنية شبكة الانترنت، وهي شبكة المعلومات الدولية التي من خلالها استطاع العالم أن يتواصل بلا حدود حيث أصبح من الممكن الوصول إلى أي معلومة من خلال المواقع الالكترونية التي توفرها هذه الشبكة، وكذلك تمكن الشبكة مستخدميها من التواصل مع بعضهم، من خلال العديد من البرامج والتطبيقات التي تدعمها الشبكة، سواء عن طريق أجهزة الحواسيب أو أجهزة الهواتف الذكية، حيث يستطيع المستخدمون للشبكة التواصل فيما بينهم ولكن بشرط توافر التطبيقات المعنية بالتواصل الاجتماعي .

إن أهمية وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسات يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور السريع وهذا مرتبط بدرجة كبيرة بمدى توفر هذه الوسائل داخل المؤسسات خاصة المؤسسات الطبية والتي إذا ما استخدمت ستتأثر كثيراً بهذه الوسائل، وكذلك العاملين بها وقدرة استخدامها بصورة صحيحة التي تجعل مؤسساتهم هادفة وفعالة.

هذا وقد اسهمت التكنولوجيا الحديثة على اختلاف مجالاتها هفي تقديم سبل الراحة للبشرية وكذلك تقديم حلول جذرية للمشاكل التي كان بها في فصل الإنسان، ولعل من أبرز هذه النقلات التكنولوجية هي ما يتعلق بعالم الاتصالات الحديثة، حيث انتشرت العديد من التقنيات والوسائل

التي اثرت على عالم الاتصالات وجعلته سبباً في اختصار الجهد والوقت على الجميع (الهادي، 2007: ص82)

وبفض الثورة المعلوماتية الحديثة في جميع وسائل الاتصال أصبح إنسان اليوم يتلقى سيلاً غير منقطع من المعلومات والاخبار المختلفة بحيث يكون على إطلاع دائم بما حوله.

هذا وتضح أن وسائل الاتصال الحديثة باختلاف انواعها من حاسبات ألية وأجهزة الهاتف ذات المسجل الصوتي والهاتف الجوال آلات تصوير المستندات وأجهزة الفاكس والانترنت والبريد الالكتروني، كل جهاز من هذه الأجهزة إن احسن استخدامه فإنه تفيد ويفعل عملية تحسين الخدمات في كافة المؤسسات وخاصة المؤسسات الطبية.

كما تكمن أهمية وسائل الاتصال الحديثة في ارتفاع معدلات تقديم الخدمات وتساهم في بقاء الموظف في مكتبه لساعة طويلة مما يزيد من مستوى ادائه وكفاءته، بالإضافة إلى أنها ترفع من مستوى مهارته وامكانياته في تنظيم أعماله بما يجعله يركز في العمل المحدد ويقوم به على الوجه الأمثل تسهم أيضاً في تقليل عدد الخطاء الممكن ارتكابها داخل العمل مع تحسن من الأداء وبالتالي الوصول لنتائج أفضل في العمل، وتسهم في عدم ضياع الوقت واهداره مع الوضع في الاعتبار مناسبة وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسات الطبية مع ظروف المستشفى وطبيعة الخدمات المقدمة مما يساهم في تحسين الأداء فيها (أبو خليفة: 2013، ص52) .

ثانياً: أثر وسائل الاتصال الحديثة على الخدمات الصحية بالمؤسسات الطبية

إدخال وسائل الحديثة إلى القطاع الصحي له أثر كبير على مختلف جوانب تقديم الخدمات الصحية من تحسين الجودة إلى تحقيق الفعالية وسهولة الوصول لها هذا غير المنافع التي تعود على المؤسسة والمواطن.

حيث تتمثل الأثار المرتبطة بوسائل الاتصال الحديثة على الخدمات الصحية في سهولة وصول الخدمات الصحية لمستحقتها أو للمستفيدين منها، إذ ترتبط سهولة الوصول إلى جميع مستويات الرعاية الصحية في رفع مستوى الخدمات المقدمة.

كذلك معالجة ارتفاع تكاليف الخدمات الصحية والذي قد لا يكون مقبولاً في بعض المناطق وهنا يظهر أثر ودور وسائل الاتصال الحديثة في تقليل التكاليف من خلال تحقيق اللامركزية في الخدمات الصحية تسهم وسائل الاتصال من خلال عملية الرقابة والرعاية عن بعد في تقليل

تكاليف الخدمات الصحية لها وكذلك بإمكان المريض نقل بياناته عن طريق الهاتف الخلوي إلى المركز الطبي وتقييمها من قبل الطبيب (ذياب، 2012: ص215).

بالإضافة أيضاً إلى إن وسائل الاتصال الحديثة وما توفره من ادوات وأجهزة يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات الصحية وذلك بتحسين إدارة المعلومات المرتبطة بنظم الرعاية الصحية وتحسين تقديم الخدمات الصحية من خلال التشخيص الجيد وتدريب العاملين وتبادل المعرفة في كيفية استخدام وسائل الاتصال الحديثة في مجال الصحة.

ولا ننسى مسألة تحسن الاتصالات عن طريق تحسين تدفق المعلومات بين العاملين في مجال الصحة والمستفيدين من الخدمات الصحية وتقديم أفضل الفرص لتعزيز الصحة.

أما عن مزيات التطبيق وسائل الاتصال الحديثة على الخدمات الصحية بالمؤسسات الطبية فهي عديدة ومن أبرزها:

تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة – تحسين عملية اتخاذ القرارات– تقليل التكاليف = تقليل الأخطاء الطبية – التقليل من تكرار المعلومات – تحسين البحوث الطبية تحسين العمليات الإدارية – تعزيز التعاون وتحسين العلاقة بين الشركاء في الخدمة الصحية.

إن ادخال وسائل الاتصال الحديثة على نطاق واسع في مجال الرعاية الصحية جزء لا يتجزأ من إدارة المعلومات الصحية، ومع التزايد المتسارع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات الخاصة فالتحدي الرئيسي في هذا المجال هو التأكد من أن خيارات الصحة الالكترونية تستعمل على الوجه الأكمل وبطريقة منسقة، بغية التحقق من الحصول على الاثار المرجوة، ومن أن الموارد لا توجه بعيداً عن الاحتياجات الاساسية (الهادي، 1989: ص102).

ان نشر الوعي بأهمية وسائل الاتصال الحديثة تلعب دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية، واستكشاف الاتجاهات الحديثة للصحة الإلكترونية وأحدث تقنياتها، كما يهدف نشر الوعي بالصحة الالكترونية إلى اتاحة الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات واستعراض التجارب وقصص النجاح في مجال التقنيات المعلوماتية.

يرتبط علم المعلوماتية الطبية ارتباطاً وثيقاً بتطور علوم تقنية المعلومات أكثر العلوم البشرية تقدماً واسرعها تطوراً وأعظمها تأثيراً على حياة الأفراد والشعوب والمجتمعات ونحن ندرك من خلال معاصرتنا للتطور الهائل التي تمر به التقنية في العالم بأسره حجم التقدم الذي تحققه

وسائل الاتصال من اتصالات ومعالجة بيانات وأنظمة حاسبات ذكية تساعد الإنسان في تحديد القرار الأمثل وتوجهه إلى المزيد من النجاح في الاكتشاف والاختراع (جواد، 2008، ص95) .

الإجراءات المنهجية:

1. نوع البحث:

تماشياً مع مشكلة البحث وانساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع البحث الحالي في البحوث الوصفية التي تهدف إلى تقرير خصائص الظاهرة المدروسة كما وكيفا.

2. منهج البحث:

المنهج المناسب لهذا البحث هو المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لمشكلة وطبيعة ظروف البحث والذي يمثل الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين كما أنه يحاول الكشف عن الأوضاع القائمة بهدف النهوض بها ووضع مقترحات أو برنامج الاصلاح الاجتماعي (عبد العال: 1991، ص24)

وقد اعتمد هذا البحث على المسح الاجتماعي بالعينة باعتباره المنهج المناسب وبذلك يدخل هذا البحث ضمن الدراسات الوصفية التي تحول الوصول إلى مجموعة من الحقائق عن طبيعة الظاهرة بأسلوب علمي.

3. **مجتمع البحث:** يتكون من مجتمع البحث من الاخصائيين الاجتماعيين والموظفين والأطباء بمستشفى طرابلس المركزي.

4. **عينة البحث:** اشتملت عينة البحث على العاملين بمستشفى طرابلس المركزي (طباء وممرضين واخصائيين اجتماعيين)

5. مجالات البحث:

1. المجال المكاني: سيطبق البحث الحالي على مستشفى طرابلس المركزي.
2. المجال البشري: عينة من الأطباء والممرضين والاخصائيين الاجتماعي العاملين بمستشفى طرابلس المركزي والبالغ عددهم (40) مفردة.
3. المجال الزمني: تم جمع البيانات من مفردات مجتمع البحث خلال الفترة 2024/1/15م حتى 2024/2/15 الدراسة الميدانية.
4. ادوات البحث: استمارة استبيان مطبقة على بعض الأطباء والممرضين والاخصائيين الاجتماعيين بمستشفى طرابلس المركزي بمدينة طرابلس.

5. المعالجة الاحصائية: قامت الباحثة باستخدام أساليب التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. حساب الأوزان المرجحة والنسب المرجحة لترتيب العبارات.
3. النسبة العامة لكل بعد من أبعاد الاستمارة.

عرض البيانات وتفسيرها:

جدول رقم (1) يوضح خصائص مجتمع البحث

الخصائص	المتغيرات	العدد	النسبة
1. النوع	ذكر	11	%27.5
	انثى	29	%72.5
المجموع		40	%100
2. السن	من 25 لأقل من 30	15	%37.5
	من 30 لأقل من 40	25	%62.5
	من 40 فأكثر		
المجموع		40	%100
3. المؤهل العلمي	تعليم المتوسط	15	%37.5
	تعليم جامعي	20	%50.0
	تعليم عالي	5	%12.5
المجموع		40	%100
4. الوظيفة الحالية	طبيب	3	%7.5
	اخصائي اجتماعي	7	%17.7
	ممرض	15	%37.5
	موظف إداري	15	%37.5
المجموع		40	%100
5. سنوات العمل في المؤسسة الحالية	أقل من 5 سنوات	7	%17.7
	10 سنوات	25	%62.5
	15 سنة فأكثر	8	%20
المجموع		40	%100

أوضحت بيانات البحث الميدانية بالجدول رقم (1) أن (72.5%) من اجمالي مفردات البحث من الاناث مقابل (27.5%) من الذكور إما فيما يتعلق بالسن فقد تبين إن الفئة العمرية من (40 سنة فأكثر) بلغت أعلى نسبة حوالي (62.5%) كما كشفت نتائج البحث إن أغلب

المبحوثين من حاملي المؤهل العلمي (تعليم جامعي) بنسبة بلغت (50%) وأن أغلبهم موظفين إداريين وممرضين إذا بلغت نسبتهم (75%) إما سنوات الخبرة بالمؤسسة فقد بلغت (10 سنوات) بنسبة (62.5%).

جدول رقم (2) يوضح اسهامات أهمية وسائل الاتصال

	الفقرة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
1	يساعد العاملين على القيام بأعمالهم بسرعة	32	4	4	104	2.7	39.2	3
2	تسهم الات تصوير المستندات في توفير الوقت الضائع في الطباعة	28	2	10	96	2.4	36.7	4
3	يتمكن العاملين من استرجاع أي معلومة خاصة بالعمل في اسرع وقت بالاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة	14	4	2	108	2.5	40.5	2
4	برامج المتابعة والعلاج وتوثيق السجلات عن القيام بها عن طريق وسائل الاتصال	29	1	10	98	2.4	36.1	5
5	يمكن الحصول على العديد من الخدمات الطبية والاستشارات عبر وسائل الاتصال دون الذهاب للخدمة	32	4	4	104	2.7	39.2	3 مكرر
6	تسهم الهواتف الذكية في القيام بالعمل عن بعد بما يوفر كثير من الوقت والجهد	35	–	5	110	2.9	41.2	1

النسبة العامة للجدول = 86.72%

يتضح من بيانات جدول رقم (2) والخاص بأهمية وسائل الاتصال الحديثة إن النسبة العامة للجدول قد بلغت (86.72%) وهي نسبة تدل على أهمية وسائل الاتصال الحديثة وضرورة استخدامها في المؤسسات الطبية.

وباستقراء الجدول يتضح لنا ما يلي:

جاء في الترتيب الأول عبارة (تسهم الهواتف الذكية في القيام بالعمل عن بعد بما يوفر كثير من الوقت والجهد) بنسبة مرجحة بلغت (41.2%) يليها في الترتيب الثاني (يتمكن العاملين من استرجاع أي معلومة خاصة بالعمل في أسرع وقت) بنسبة مرجحة بلغت (40.55%) اما الترتيب الثالث جاء تلعب وكان (يساعد العاملين على القيام بأعمالهم بسرعة)، يمكن الحصول على العديد من الخدمات والاستشارات عبر وسائل الاتصال دون الذهاب للخدمة بنسبة مرجح بلغت (39.2%) أما الترتيب الرابع والخامس جاءت العبارة (تسهم آلات تصوير المستندات في توفير الوقت الضائع في الطباعة) (وبرامج المتابعة والعلاج يمكن القيام بها عن طريق وسائل الاتصال) بنسبة مرجحة بلغت (36.1%) .

ويرجع ذلك إلى حرص المؤسسات الطبية الدائم على الاعتماد على وسائل الاتصال لما لها من أهمية في العمل حيث انه لا يمكن الاهتمام بوسيلة دون أخرى فجميعهم يسهم في توفير الخدمات بالإضافة وإن أغلبية المؤسسات الطبية أصبحت تعتمد على هذه الوسائل لتحقيق اهدافها.

جدول رقم (3) يوضح دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية

	الفقرة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
1	تقلل وسائل الاتصال من ضغوط العمل مما يحسن من مستوى الخدمات وتقديمها	34	4	2	108	2.5	40.8	1
2	تساعد وسائل الاتصال العاملين على البقاء في فاعليتهم الساعات طويلة بما ينعكس على تحسين الخدمات	32	4	4	104	2.7	39.2	3
3	تحقق تقنيات التواصل البشري الدقة في العمل وحسن الخدمات	34	4	2	100	2.5	40.5	2
4	تسهم وسائل الاتصال في زيادة فاعلية العمل ورفع مستوى الخدمات المقدمة	28	2	10	96	2.1	36.1	5
5	تسهم شبكة الاتصال في الخبرات بين العاملين مما	30	6	4	100	3.3	37.5	4

	ينعكس على مستوى الخدمات							
6	نقل وسائل الاتصال من الجهد المبذول داخل بيئة العمل بما ينعكس على الخدمات	34	4	4	104	2.7	39.2	3 مكرر

النسبة العامة للجدول = 67.64%

يتضح من الجدول رقم (3) والخاص بدور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية إن النسبة العامة للجدول بلغت (67.64%) وهي نسبة جيدة مما يؤكد على مدى حرص المؤسسات الطبية على الأخذ بوسائل الاتصال لما لها دور هام في تحسين أداء العاملين بها.

وبترتيب لعبارات ترتيباً تنازلياً يتضح لنا الآتي:

جاء في الترتيب الأول عبارة (تقلل وسائل الاتصال من ضغوط العمل بما يحسن من مستوى خدماتها وتقدمها) بنسبة مرجحة بلغت (40.8%) بينما جاء في الترتيب الثاني عبارة (تحقق تقنيات التواصل البشري الدقة في العمل وحسن الخدمات) بنسبة مرجحة بلغت (40.5%) أما الترتيب الثالث والرابع فقد جاءت العبارات التالية (تساعد وسائل الاتصال العاملين على البقاء في مكاتبهم لساعات طويلة مما ينعكس على تحسين الخدمات)، (تقلل وسائل الاتصال من الجهد المبذول داخل بيئة العمل لما ينعكس على الأداء) (وتسهم شبكة الاتصال في تبادل الخبرات بين العاملين مما ينعكس على مستوى الخدمات) مرجحة بكتب (39.2%، 37.5%) وأخيراً جاء في الترتيب الأخير عبارة (تسهم وسائل الاتصال في زيادة فاعلية العمل ورفع مستوى الخدمات المقدمة) بنسبة مرجحة بلغت (36.1%) .

ولعل ذلك يرجع إلى إن تحسين خدمات المؤسسات الطيبة يحتاج إلى عدة مقومات منها ادخال وسائل الاتصال الحديثة لما لها دور في تحسين أداء العاملين ومساعدتهم على العمل بدقة وتركيز أكبر لما توفره من جهد ووقت يكرس كله للعمل والأداء المتميز للاستفادة من الخبرات المختلفة في تحسين مستوى الخدمات خاصة في المؤسسات الطيبة.

نتائج البحث

في إطار المعاملات الاحصائية التي تم الاستعانة بها بالإضافة إلى الإطار النظري والمنهجي الذي تم الاستناد عليه فقد امكن للباحثة استخلاص النتائج التالية:

1. فيما يتعلق بأهمية وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسات الطبية فإن النتائج التي تم التوصل اليها اشارت لوسائل الاتصال الحديثة أهمية كبيرة بالمؤسسات الطبية تمثلت في اسهام الهاتف الذكية بالعمل عن بعد بما يوفر الكثير من الوقت والجهد، بالإضافة إلى تمكن العاملين من استرجاع أي معلومة خاصة بالعمل في أسرع وقت بالاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة، كما إن وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسات الطبية تمكن العاملين من الحصول على الخدمات والاستشارات الطبية عبر وسائل الاتصال دون الذهاب للخدمة، كما انه يمكن من خلالها القيام ببرامج المتابعة والعلاج وتوثيق السجلات عن طريق وسائل الاتصال، هذا بالإضافة إلى إن وسائل الاتصال الحديثة تساعد العاملين على القيام بأعمالهم بسرعة .
2. فيما يتعلق بدور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطبية فإن النتائج اشارت إلى إن دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالمؤسسات الطيبة تكمن في أن وسائل الاتصال الحديثة تقلل من ضغوط العمل مما يحسن من مستوى الخدمات وتقديمها، كما أنها تحقيق الدقة في العمل بالإضافة إلى أنها تساعد العاملين على البقاء في مكاتبهم لساعات طويلة مما ينعكس على تحسين الخدمات هذا بالإضافة إلى إن وسائل الاتصال الحديثة تسهم في زيادة فاعلية العمل ورفع مستوى الخدمات المقدمة بالمؤسسات الطبية وتقلل من الجهد المبذول داخل بيئة العمل مما ينعكس على الخدمات ومستواها .

التوصيات

1. تطوير نظام الاتصال الحديثة بين مختلف الاقسام بالمؤسسات الطبية.
2. ضرورة ادراج قوانين ولوائح تضبط استخدام وسائل الاتصال الحديثة من أجل الحفاظ على سرية المعلومات.
3. تفعيل التواصل بين المواطن والمؤسسات الصحية من خلال تطوير المواقع والشبكات الإلكترونية.
4. التدريب المستمر على كيفية استخدام وسائل الاتصال في العمل لتخفيف من ضغوطه بما ينعكس جيداً على الأداء.
5. قيام المؤسسات الطبية بدورات تدريبية حول مختلف تطبيقات وسائل الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها.

6. إعداد قاعدة بيانات بالمؤسسات الطبية عن وسائل الاتصال لاسترجاع أي معلومة خاصة بها لسلامة استخدامها ومعرفة ما يتعلق بها.

7. **المراجع**

1. كردي أحمد، أهمية الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في العمل عن بعد، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
2. النحاس احمد، الخدمة الاجتماعية الطبية، بيروت دار النهضة العربية، 2000.
3. خاطر أحمد، الخدمة الاجتماعية مناهج الممارسة ومجالات العمل، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003.
4. الجميلي عبد الله، تكنولوجيا المعلومات، عمان، مؤسسة عمان للنشر والتوزيع، 2005.
5. بشير واقبال، الخدمة الاجتماعية والمجال الطبي، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1998م.
6. يوسف أميرة، المدخل الاجتماعي للمجالات الصحية والطبية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعي، 1997.
7. العلاق بشير، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها، عمان، المنظمة العربية للتنمية، 2007.
8. ياسين سعد، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المنهج، 2005.
9. الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، القاهرة، دار الشرق، 2007.
10. ابو خليفة أشرف، أثر الجودة في الرعاية الصحية، القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة، 2013.
11. ذياب صلاح، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية من منظور المرضى والموظفين، الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية، 2012.
12. الهادي محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المؤسسات الطبية، القاهرة، دار الشروق، 1989.
13. جواد شوقي، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، اثراء للنشر والتوزيع، 2008.
14. عبد العال عبد الحليم، البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، 1991.