

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



تحت عنوان:

الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية أثناء فترة كوفيد
دراسة على عينة من الجمهور الخارجي لمستشفى رزيق البشير - بوسعادة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

غزال عبد الرزاق

من إعداد الطالبان:

عبير بشيري

شريك سهيلة

السنة الجامعية: 2021/2020



العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضى أدناه :

السيد(ة): مستريح سحيليت

الصفة: طالب، استاذ باحث، باحث دأمر، طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1199 4 10 1 400 305000 3

الصادرة بتاريخ: 03.08.2018 عن دائرة: مسيلة

المسجل بكلية: علوم إنسانية واجتماعية قسم: علوم الإعلام والإعلام

تخصص: إحصاء وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 161635090106

والمكلف بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)

عنوانها: العبارة الذهبية المؤسسة العمومية الإستشفائية أثناء فترة

كوفيد 19

مستريح سحيليت

أصرح بشرفي بأنني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

المسيلة في: 2021.06.09

امضاء المعني (ة): CH

المرجع: القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): الشيخ ربيع عيسى

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200339720

الصادرة بتاريخ: 24-04-2016 عن دائرة: المسجل

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إعلام وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 161635099707

والمكاف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: المؤسسة الوطنية للموسيقى الجزائرية خلال فترة

الاحتلال 19

عبد المولى زكريا العيسى

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/06/19

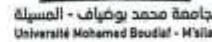
امضاء المعني (ة): [Signature]

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University Mohamed Boudiaf of M'sila



*Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues*

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
 نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الموضوع:

الاصالة والافتخار بالدين الاسلامي
والسنة النبوية والالتزام بالقيم
الاسلامية والالتزام بالقيم

إعداد الطلبة:

1- شرح حالات رقم التسجيل: 16 16 3 5 0 9 0 1 0 6

2- رقم التسجيل: 161635099707

القسم: الإعلام والإتصال الشعبة: علوم الإعلام والاتصال التخصص: إقتصاد وعلوم إدارية عامة
إشراف: عزال عبد المزايا الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طويلة الموسم الجامعي: 2020-2021 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس فريق الاختصاص

اور عبدالرزاق

رئيس القسم



إهداء

إلى نبراس حياتي وبلسم أُملي..... التي جعلت للحياة معنى ووزعت في القلب
بسمة..... وبعثت في الفؤاد بهجة..... إلى بر الأمان..... رمز العطاء..... أُمي
الحنونة.

إلى أغلى واعز ما في الوجود..... إلى من رعاني بالكلمات والأفعال ورادني بنور
الدعاء..... إلى الذي خطى درب الصعاب من اجلنا..... فبعث في روح الحياة
وقوة الدفاع..... أُمي الغالي.

إلى أمراء وأميرات مملكة الأخوة والأخوات : مريم وأولادها حنان وأولادها
أمباركة وأولادها فاطنة وابنتها الوحيدة رزان. زينب..... إلى الكتاكيت مأمون
وعادل إلى أنبل الأخوات. صديقتي "فاطمة الزهراء مسعودة رميصاء سهام
حنان خولة اسية فتيحة وصال وسام سعاد..... والقائمة طويلة.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

عبير





إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا وصلى الله وسلم على
الحبيب المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم
الى حب ذاتي الذي يقف امام كل قوى الهيام
الى التي جعل الله الجنة تحت اقدامها ريحانة حياتي وسلطانة قلبي، وسر نجاحي
"وتوفيقي بعد الله أُمي" وردة
الى من فتح لي نوافذ العلم وشق لي جسور العبور، من اجل اسمه بكل افتخار،
"....." الى أبي الغالي
"....."، "الى إخوتي وأخواتي "هارون"، "نور هان"
إلى أعز ما أملك من الصداقة صديقاتي "نور الهدى"
،، "عبير"، "رميصاء"، "سهام"، "آسيا"، "فتيحة"، "الغالية"... والقائمة طويلة
إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع والذي أسأل الله أن يكون خالصا
لوجه الكريم.

سهيلة





كلمة شكر

قال تعالى:

«ربي أوزعني أن اشكر نعمتك على وعلى والدي وأن اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين».

سورة النمل الآية 19

نشكر الله سبحانه وتعالى على نعمته التي لا تعد ولا تحصى فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك فلك الحمد من قبل ومن بعد على توفيقك لنا في إتمام هذا العمل.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى من تكرم بقبول الإشراف على هذا العمل المتواضع الأستاذ غزال عبد الرزاق وما أبداه من توجيهات قيمة ومعلومات نيرة لإتمام المشروع إلى النور.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا الأستاذ عبد المالك صاولي الأستاذ عباس بومامي الأستاذة بورحلي وفاء على مساعدتهم لنا.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والخاص إلى مدير مستشفى رزق البشير السيد عمار زيتوني الذي استقبلنا ورحب بنا وساعدنا لمواصلة وإتمام الدراسة.

كما نشكر رئيس جمعية سواعد الخير بوسعادة السيد خير الدين شوية الذي ساعدنا أيضا في جمع المادة العلمية المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة وكذا التقرب من هذه المؤسسة.

إلى كل من كانت له يد في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

إلى هؤلاء جميعا.....

نتقدم إليهم مرة أخرى بالشكر الجزيل وجميل العرفان.





ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي لمستشفى رزيق البشير ببوسعادة أثناء فترة لكوفيد19, ولوقوف على أهم العوامل المشكلة لها وأهم الوسائل الاتصالية المساهمة في بناءها, وتعتبر دراسة وصفية تستند على المنهج المسحي, وقد شملت ثلاث إطارات أساسية تتمثل في: الإطار المنهجي الذي تضمن مختلف الإجراءات المنهجية بداية بتحديد الإشكالية المتمحورة في تساؤل عام – ما هو واقع الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية العمومية (مستشفى رزيق البشير) خلال فترة كوفيد 19. أما الإطار النظري وتتضمن ثلاث فصول الأول تتطرق إلى الصورة الذهنية وأهم أساسياتها, أما الثاني تناول المؤسسة العمومية الاستشفائية وأهم العناصر المتعلقة بها, أما الثالث فتناول فيروس كورونا المستجد وأهم العناصر المتعلقة بها, أما الإطار التطبيقي فقد شمل التعريف بمستشفى رزيق البشير, عرض وتحليل بيانات نتائج الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى أن اغلب المبحوثين راضون بشكل حسن على خدمات مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19, وان التعامل المباشر مع المستشفى أهم عوامل تشكيل الصورة الذهنية, إضافة إلى الإذاعة ومواقع التواصل الاجتماعي, ويرى الجمهور ضرورة تحسين خدمات مستشفى رزيق البشير أكثر خصوصاً في فترة كوفيد19, وبناء وتحسين صورته الذهنية الداخلية أي ما يتم تقديمه إلى المستشفى من خدمات للجمهور الخارجي.

الكلمات المفتاحية : الصورة الذهنية – المؤسسة العمومية الاستشفائية – مستشفى رزيق البشير – وسائل الإعلام – سمعة المؤسسة – كوفيد 19.

Summary:

This study aims to know the reality of the mental image of the external public of Raziq Al-Bashir Hospital in Bousaada during the period of Covid 19, and to find out the most important problem factors for it and the most important communication means contributing to its construction. It is considered a descriptive study based on the survey method, and it included three basic frameworks represented in: The methodological framework Which included various methodological procedures, beginning with defining the problem centered in a general question - what is the reality of the mental image of the public hospital public institution (Rizek Al-Bashir Hospital) during the period of Covid 19?. As for the theoretical framework, it includes three chapters, the first deals with the mental image and its most important basics, while the second dealt with The public hospital institution and the most important elements related to it, while the third dealt with the emerging corona virus and the most important elements related to it. As for the applied framework, it included the definition of Raziq Al-Bashir Hospital, presentation and analysis of data from the results of the study.

The study concluded that most of the respondents are well satisfied with the services of Raziq Al-Bashir Hospital during the Covid 19 period, and that direct interaction with the hospital is the most important factor in shaping the mental image, in addition to radio and social networking sites, and the public sees the need to improve the services of Raziq Al-Bashir Hospital more, especially during the Covid 19 period. Building and improving its internal mental image, i.e. the services provided to the hospital for the external public.

Keywords : mental image - public hospital institution - Raziq al-Bashir Hospital - media - reputation of the institution - Covid 19.

مَقْرَمَةٌ



مقدمة :

تعد الصورة الذهنية من الموضوعات التي تهتم المؤسسات بدراساتها ووضعها في سلم أولوياتها عند رسم خططها وتنفيذ قراراتها لدورها في تشكيل السلوك المجتمعي، والذي بناءً عليه تقوم المؤسسات، فالصورة الذهنية الإيجابية لدى الآخرين تعد هدفاً أساسياً يسعى الجميع لتحقيقه على أي مستوى من المستويات حتى على مستوى الأفراد، وهذا ما أدركته المؤسسات والمنظمات والقيادات السياسية أهميته ورسمت الخطط الموجهة لتكوين الصورة الذهنية للجمهور المستهدف على النحو الذي يحقق لها أهدافها، وينطبق ذلك على جميع الأصعدة حتى على المستوى الدولي في تهيئة المناخ الملائم لتحقيق أهداف الدولة ونجاح سياستها الداخلية والخارجية والمؤسسات والشركات الربحية والغير الربحية خاصة الخدمية منها، تبرز أهمية دراسة الصورة الذهنية بشكل ملح وضروري لأنها تعد من رأس مالها الذي تستثمر به وتروج لأنشطتها من خلاله. وعليه أولت البحوث والدراسات في مجال الإعلام والإدارة والاجتماع وعلم النفس والسياسة وغيرها من المجالات العلمية اهتماماً واضحاً للصورة الذهنية.

ولعل من أهم المؤسسات التي يجب أن تولي اهتماماً خاصاً بصورتها الذهنية لدى الجمهور بشكل عام والجمهور الخارجي بشكل خاص هي المؤسسات العمومية الاستشفائية باعتبارها نواة أساسية في المجتمع وقطاع حساس فهي تتعامل مع صحة وأرواح الأفراد وهذا ما بحاجة إلى التواصل مع جمهورها لتقريب الفهم وتحقيق الدعم والتعاون في الحفاظ على المجتمع، وخصوصاً مع ظهور الأوبئة والفيروسات التي ما فتئت تفتك بأرواح الناس بالإضافة إلى الأعباء والأثقال التي رمتها على عاتق المؤسسات الاستشفائية والتي بدورها أثرت على عمل تلك المؤسسات، وهذا ما جعل سمعتها في مواجهة مع مختلف الانتقادات.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة التركيز عن قطاع هام وحساس ألا وهو قطاع الصحة وهذا قصد الوصول إلى معرفة واقع الصورة الذهنية لمستشفى رزق البشير ببوسعادة أثناء فترة كوفيد 19 وذلك من خلال رصد آراء

و انطباعات جمهوره الخارجي عنه، وهو الهدف الأساسي المرجو من هذا البحث الذي يحتوي الذي احتوى على: الإطار المنهجي للدراسة: من خلال طرح الإشكالية حول الموضوع والتساؤلات الفرعية، وأهمية الدراسة

وأهدافها, بالإضافة إلى منهج الدراسة, المدخل النظري للدراسة, والمصطلحات وضبط المفاهيم, الدراسات السابقة.

الإطار النظري: وتضمن ثلاث فصول:

__ فصل يتعلق بالصورة الذهنية وتطرقنا من خلاله إلى: نشأتها, خصائصها, أنواعها, عوامل تشكيلها, دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية.

__ اما الفصل الثاني فتناولنا فيه المؤسسة العمومية الاستشفائية من حيث التطور التاريخي لها, خصائصها, أنواعها, صورة المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية.

__ الفصل الثالث يتعلق بفيروس كورونا المستجد من حيث نشأته وتطوره, خصائص الإصابة بفيروس كورونا المستجد, أعراض وعلامات فيروس كورونا المستجد, خيارات علاجية لكورونا قيد التجربة, طرق الوقاية من فيروس كورونا المستجد.

__ الإطار التطبيقي: يضم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة, وعرض وتحليل البيانات, نتائج الدراسة, النتائج والتوصيات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي



الدراسة

الاتصال ظاهرة اجتماعية معقدة نظرا لضرورة كافة العلاقات التبادلية الممتلئة في التفاعل الحتمي بين عناصره المختلفة لضمان فعاليته وذلك من منطلق عملية ديناميكية تتطلب الاستمرارية في مزاولتها مع إظهار علاقات التأثير والتأثر ، بين طرفي الاتصال ويستمد الاتصال الخارجي أهمية في المؤسسة من الدور الذي يلعبه بصدد مزاوله كافة العمليات الإدارية كالتنظيم ، التنسيق ، المتابعة ، الرقابة واتخاذ القرارات هذه المستويات والأصعدة لأنها تعتبر من أهم العناصر وأكثرها أثرا على عمل الأفراد والمؤسسات على حد سواء بشتى أنواعها واختصاصاتها ، وذلك راجع لكونها عملية لازمة لكل أعمال الإنسان وتصرفاته سواء على مستوى حياته الخاصة أو على مستوى الوظائف والمهام الموكلة إليه في عمله اليومي كالإدارة ، القيادة...

فالالاتصال الخارجي باعتباره عملية حيوية ومهمة في المؤسسة لضمان وصول صورة حسنة ومكانة في الوسط التنافسي لأداء المؤسسة العمومية الاستشفائية وهذا باعتبار أن عملية تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور هي جوهر العملية الإدارية.

إن الحديث عن الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة يجعلنا نتطرق إلى مدى اهتمام مسؤول المؤسسة بهذا الموضوع ، مما يتعين على الإدارة أن تضع الاتصال ضمن أولوياتها داخل المؤسسة ، ومنها نجد أن أهمية الاتصال داخل المؤسسة لا ترتبط فقط بذلك النشاط الإداري الذي يهدف إلى تنظيم مجموع المعاملات التي تحدث بين القمة والقاعدة ، وإنما أيضا مرتبط بتكوين مناخ من الاحتكاك والتقارب فيما بين الموظفين بهدف تفريز العمل الجماعي وتوجيه كل الطاقات نحو خدمة المؤسسة.

مما لا شك فيه أن الصورة الذهنية أصبحت تحظى باهتمام متزايد من طرف المؤسسات حظوظا تلك التي تمارس نشاط أو خدمة لها ارتباط مباشر مع الجمهور ، وهذا نظرا لدورها الكبير في رسم الانطباعات السلبية أو الإيجابية ، التي تعد سبب فشلها أو نجاحها ، ويقترن نجاح المؤسسة في وقتنا الراهن بمدى تفاعل بينهما وبين محيطها ، بحيث يعد الجمهور الخارجي أحد أهم الفاعلين ، في الوقت الذي تعمل فيه المؤسسات في وسط مليء بالمتغيرات بالأخص تلك التي يتعلق نشاطها بقطاعات حساسة كقطاع الصحة ، نجد أن الدول المتطورة اهتمت بهذا الجانب ، وعملت على توفير كافة الظروف لتحقيق خدمات عالية قصد رسم صورة جيدة عنها.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وعلى صعيد آخر يعتبر قطاع الصحة في الجزائر يعد من أهم القطاعات التي تتعامل مباشرة مع الجماهير باختلاف أنواعها، حيث تعد المؤسسات الاستشفائية وخصوصا العمومية منها ذات أهمية كبيرة في المجتمع، خصوصا مع ظهور هذا الفيروس المستجد " كوفيد 19 " إذ تسهر على تقديم الرعاية الصحية للأفراد، من خلال توفير طواقم طبية، تمريضية، إدارية ، تقنية ، تعمل من أجل ضمان علاج المرضى.

وعلى غرار ذلك تعيش المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة " مستشفى رزيق البشير " خلال فترة كوفيد 19 ، وسط تفاعل بينها وبين جمهورها الخارجي الذي يتلقى منها الخدمات الصحية ، وبالتالي تشكل لديه انطباعات وآراء تكون صورة ذهنية معينة عنها ، ومن ما سنحاول رصد من خلال معرفة واقع الصورة الذهنية لمستشفى رزيق البشير ببوسعادة خلال فترة كوفيد 19 لدى جمهورها الخارجي ، وللولوج إلى هذا الموضوع نطرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم استخدام الجماهير للمؤسسة العمومية الاستشفائية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة خلال فترة كوفيد 19 ؟

و تندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات:

- ما هو انطباع الجمهور الخارجي للخدمات الصحية المقدمة من طرف مستشفى رزيق البشير ببوسعادة خلال فترة كوفيد 19 ؟

- ما نوع الصورة الذهنية المكونة لدى الجمهور الخارجي حول مستشفى رزيق البشير؟

- ما هي عوامل تشكل هذه الصورة الذهنية والوسائل الاتصالية المستخدمة؟

- ما هي أساليب تحسين الصورة الذهنية لمستشفى رزيق البشير من وجه نظر الجمهور الخارجي؟

2/ أهمية الدراسة:

إن هذه الدراسة تلقى الضوء على أهمية الصورة الذهنية للمؤسسة الاستشفائية العمومية لدى جماهيرها الخارجية ، وتعتبر من الدراسات التي تسعى إلى وضع إطار محددة وفهم واضح وجلي لمختلف المتغيرات المكونة للموضوع من خلال ما يلي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تعد الصورة الذهنية من المواضيع ذات الاهتمام البالغ لدى المؤسسات في مختلف القطاعات ، تقوم عليها أبحاث وتصمم لها برامج وترسم لها استراتيجيات وترصد لها ميزانيات قصد بناءها بشكل يحقق التفاعل الإيجابي بين المؤسسة وجمهورها ويضمن بقاءها واستمرارها في ظل المنافسة والانفتاح.
- أهمية قطاع الصحة والمستشفيات خصوصا في فترة كوفيد19 التي أصبح عليها عبئ كبير .
- دور الصورة الذهنية في تحسين الخدمات نتيجة الطلبات المتزايدة للجمهور على ضرورة تقديم المؤسسات أبعاد الخدمات ، وتحقيق رغباته وحاجياته خصوصا في فترة كوفيد19.
- يمكن من خلال هذه الدراسة المساهمة في تحسيس مسيري المؤسسة محل الدراسة بأهمية تحسين والارتقاء بالصورة الذهنية لمؤسستهم من خلال تطوير العوامل التنظيمية (سياسة المستشفى وطريقة تقديمها للخدمات).

3/ أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:
- التعرف على الصورة الذهنية لمستشفى رزق البشير ببوسعادة لدى جمهوره الخارجي في فترة كوفيد 19.
 - الوقوف على أهم العوامل المشكلة للصورة الذهنية في مستشفى رزق البشير ببوسعادة خلال فترة كوفيد 19
 - إبراز أهمية الصورة الذهنية الداخلية بمختلف مكوناتها في بناء صورة ذهنية خارجية قوية.
 - الوقوف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالصورة الذهنية والمؤسسات العمومية الاستشفائية وأهم الدراسات حول ذلك.

4/ أسباب اختيار الموضوع:

- هناك نوعين من أسباب اختيار الموضوع ، فمنها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي ومن بين أهم الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع دون غيره تتمثل في:
- التعرف على الصورة الذهنية " مستشفى رزق البشير ببوسعادة " خلال فترة كوفيد 19
 - ندرة الدراسات في مجال الصورة الذهنية التي تتعلق بالمؤسسات الاستشفائية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- الاهتمام الشخصي بموضوع الصورة الذهنية ومحاولة فهم كل أبعادها بحكم التخصص ، حيث تتغير الصورة الذهنية أحد أهداف العلاقات العامة.

- محاولة تطبيق ما درسنا ، نظريا على الجانب الميداني.

- الاهتمام البالغ بموضوع كوفيد19 باعتباره موضوع جديد وجدير بالدراسة.

- فضولنا للتقرب إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية (رزيق البشير ببوسعادة) والتعرف على صورتها الذهنية خلال فترة كوفيد19.

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة حول موضوع الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية اثناء فترة كوفيد19.

5/ المدخل النظري للدراسة:

* نظرية المعرفة الإدراكية:

ترى هذه النظرية أن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي والمعرفي الذي كونه على العالم المحيط به ، والأفراد ينظمون إدراكهم ومعتقداتهم وأفكارهم في أشكال ذات معنى ، ويدركون العالم الخارجي في إطار هذا المعنى ، ويأتي سلوكهم متأثرا بهذه المعاني التي يكونها الفرد عن الأشياء المحيطة به ، بالإضافة إلى النظام الإدراكي الذي يؤثر على رؤية الفرد للأشياء المحيطة به ، فإنه يفرض بيئة معينة للمظاهر الأخرى في العالم ، ويفسر الأفراد ما يلاحظونه ويصدرون أحكامهم ويحاولون أن يفسروا مشاعرهم ومشاعر الآخرين وهذه كلها تؤثر في الموقف السلوكي والاستجابة له. (عبد الحميد ، 2004 ، ص 94)

وهذا يوضح عدم تطابق التفسير بين كل الأفراد للرسالة الواحدة ، التباين المعرفة الإدراكية ونظام عملها بين كل فرد وآخر بتأثير التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي الذي قد يختلف من فرد لآخر ، كما يتغير النظام الإدراكي بين فرد وآخر فإنه يتغير أيضا بالنسبة للفرد بتغير الأدوار وتغير الخصائص والخدمات العامة والاجتماعية للفرد ، وتركز هذه النظرية على مفاهيم التوازن أو التآلف أو التباين المعرفي وتهتم بالأساليب التي نلجأ إليها لإعادة ترتيب معارف حتى تصبح متألّفة ومنسقة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

* أهم روادها:

- فيستنجر (Festinger) التنافر المعرفي: يرى فيستنجر أن الصورة الذهنية تنشأ نتيجة أفكار

واتجاهات التي يملكها الفرد بحيث تحقق حلقة متوازنة.

- هايدر (Heider) التوازن المعرفي: يرى هايدر أنه لا يمكن تفسير الصورة الذهنية فقط من خلال

العمليات المعرفية وإنما من خلال نوعين من العلاقات بين الأفراد هما: أولاً العلاقات المتصلة بالمشاعر، الثانية علاقات بالوحدة النفسية ، حيث يسعى الفرد للوصول إلى مستوى من الرضا المعنوي، يحقق له التوازن الداخلي. (بركات، 2017، ص 99) .

* نظرية التفاعلية الرمزية:

تعد من أهم النظريات التي ركزت على كيفية بناء الفرد والتفسيرات والصور وتشكل المدركات

و الانطباعات ، ومن المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية تبدأ بوحداث صغرى لفهم الوحدات الكبرى ويعتبر إدراك الرمز وتحديد المعنى هو العملية العقلية التي ينظر الأفراد من خلالها إلى الأشخاص والأشياء في المواقف المختلفة.

تهتم نظرية التفاعلية الرمزية بطبيعة اللغة والرموز في شرح عملية الاتصال في إطارها الاجتماعي حيث تحدث الاستجابات من خلال نظام الرموز والمعاني التي يستمدّها الفرد عن الآخرين وزيادة توقع استجاباتهم، فالأفراد يرسمون صور للواقع من خلال نظام الرموز والمعاني المكتسبة في العمليات الاتصالية المحددة ، فالأفراد لا يستجيبون للمفهوم في حد ذاته ولكن للصور الذهنية التي تتشكل في عقول الأفراد حول هذا المفهوم.

(عبد الحميد ، مرجع سابق ، ص 316)

* أهم روادها:

- جورج ميد (George Mead): باحث وأستاذ في مدرسة شيكاغو ومن مؤسسي التفاعلية الرمزية

وأهم روادها.

- هربرت بلومر (H. Blumer): يتفق مع جورج ميد في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل

البشري من خلال ترجمة رموز وأحداث الأفراد وأفعالهم المتبادلة وأجز فرضياته في النقاط التالية:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء بالنسبة لهم.
- هذه المعاني هي نتائج التفاعل الاجتماعي.
- هذه المعاني تتغير وتعدل ويتم تداولها عبر عمليات تأويل يستفيد منها كل فرد في تعامله مع إشارات التي يواجهها.
- فيكتور تيرنر: ألف كتاب بعنوان غابة الرموز يرى أننا محاطون بمئات الأشياء المادية وغير المادية تختبر ويتم تجريبيها لتحول إلى رموز إيجابية أو سلبية والرموز هو الذي يحدد صورة التفاعل.

* مصطلحات النظرية:

- التفاعل: هي سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد مع جماعة أو جمهور مع مؤسسة.
- المرونة: هي مقدرة الفرد على التصرف في مجموعة من الظروف بطريقة واحدة في وقت واحد وبطريقة مختلفة في وقت آخر.
- الرموز: هي مجموعة من الإشارات التي يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل وهي عند جورج ميد: اللغة ، عند بلومر: المعاني.
- الوعي الذاتي: هي مقدرة الفرد على تمثل الدور ، فالتوقعات التي تكون لدى الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة هي عبارة عن نصوص يجب أن نعيناها حتى نمثلها.

* إسقاط المدخل النظري على الدراسة:

- بالنسبة لنظرية المعرفة الإدراكية تفيد في تفسير اختلاف الصورة الذهنية للمؤسسة محل الدراسة لاختلاف المعارف الإدراكية للمبحوثين ومدى تأثير العوامل الاجتماعية (النشأة الاجتماعية ، الأسرة...)
- و الاتصالية في تكوين الصورة.
- بالنسبة لنظرية التفاعلية الرمزية فتقدم لنا فهم مختلف التفاعلات الحاصلة بين المؤسسة العمومية الاستشفائية (مستشفى رزيق البشير) وجمهورها الخارجي خلال فترة كوفيد 19 ومعرفة نوع الرموز المتبادلة والمعاني

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

و الصور التي تتضمنها وبالتالي القدرة على فهم الصورة الذهنية للمشكلة وأساليب التواصل المستخدمة بين المستشفى وجمهوره.

6/ المصطلحات وضبط المفاهيم:

* مفهوم الصورة الذهنية:

* التعريف اللغوي:

يتكون مصطلح الصورة الذهنية في اللغة العربي من كلمتين الصورة ، الذهنية ، فالصورة تعني ظاهر الشيء وحقيقته وشكله الذي يتميز به ، أما كلمة الذهنية فهي تشير إلى الذهن أي العقل والفهم ، وبمعنى فهم الشيء وتصوره ويعادل مصطلح الصورة الذهنية في اللغة الإنجليزية كاملة وهي من أصل لاتيني هو المتصل بالفعل يحاكي ويمثل. (فاضل زيدان الجواري ، 2016 ، ص 15)

وفي معنى آخر هي صورة أو انطباع ذهن ، وهو وصف يعكس الصورة ، وهي ذات المعنى الذي يشير إليه المعجم ويتسم (تصور عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة نحو شخص أو شيء معين)

* التعريف الاصطلاحي:

هي تلك الآراء والأفكار والاتجاهات التي يحملها ذهن الفرد عن فرد آخر أو جماعة ما أو هيئة أو نظام أو منشأة معينة قد تحمل الصواب أو الخطأ وهي قد تتشكل في صورة عقلية قد تكون إيجابية جيدة أو سلبية سيئة ، لذلك نجد أن هذه العبارة قد عرفت من قبل العديد من الباحثين والمفكرين ومن هذه التعاريف نذكر

يرى حسين محمد علي أن الصورة الذهنية هي صورة رمزية تتجمع فيها احتياجات الجماهير ومطالبها

واهتمامها وتطلعاتها والرغبة القادرة على الوفاء للجماهير بكل هذا وأكثر منه وهذه الصورة لا يمكن أن تتشكل بين يوم وليلة ، إذ أن مادتها ترسب في العقول قطرة ، قطرة كما أنها ليست ترجمة لأفعال وسلوك أي منظمة أو مؤسسة ، وأقوال المسؤولين عنها بقدر ما هي ترجمة لردود الفعل التي تحدثها الأفعال وتلك الأقوال (شبية ، 2008 ، ص 269) .

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

كما أعطى الدكتور علي عجوة تعريف الصورة الذهنية كان أكثر تحديدا وإحاطة إذ أشار إلى أنها الناتج النهائي لانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد والجماعات إزاء شخص معين أو نظام معين يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان وتتكون هذه الانطباعات في ضوء التجارب المباشرة والغير مباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم ، وبغض النظر عن صحة وعدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل لأصحابها واقعا صادقا ينظرون في ضوءه إلى ما حولهم ويفهمون و يقدرون على أساسها. (عجوة، 2003، ص 109)

* التعريف الإجرائي:

هي التصورات التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حوله بمكوناته المختلفة ، وتعد الصورة نتاجا لجميع خيارات الأفراد المباشرة والغير مباشرة التي يتلقونها عبر تفاعلاتهم الاتصالية المختلفة ، ولا شك أن سهولة التغير أو صعوبته يعتمد على رسوخ الصورة الذهنية لدى الجمهور أو عدم رسوخها.

* مفهوم المؤسسة العمومية الاستشفائية:

* التعريف اللغوي:

يتضمن مفهوم المؤسسة العمومية الاستشفائية ثلاث كلمات (مؤسسة ، عمومي ، استشفاء) :

مؤسسة: من الفعل أسس ، وهي منشأة تؤسس لغرض معين أو منفعة معينة.

عمومية: عام لجميع المواطنين وهي عكس خاصة أي مرفق عمومي. (مختار عمر ، 2002 ، ص 93)

استشفاء: مشتقة من كلمة شفاء.

* التعريف الاصطلاحي:

* أولا تعريف منظمة الصحة العالمية: إن المفهوم الحديث للمستشفى ودوره في صحة المجتمع الذي يتواجد فيه قد تم التأكيد عليه من قبل منظمة الصحة العالمية (لجنة خبراء تنظيم الرعاية الطبية) (التقرير الطبي لمنظمة الصحة العالمية رقم 122-1957) حيث عرفت هذه اللجنة المستشفى على أنه جزء من النظام الاجتماعي الطبي وظيفته تقديم خدمات رعاية صحية كاملة تشمل الخدمات العلاجية والوقائية وتمتد خدماته

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الصحة الخارجية إلى العائلات في بيوتهم وكذلك مركز لتدوين القوى العاملة الصحية والبحوث الطبية.(روان ، 2014 ، ص 53)

* **ثانيا تعريف جمعية المستشفيات الأمريكية:** عرفت المؤسسات الصحية بأنها مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتجهيزات طبية دائمة تشمل على أسرة للمرضى الداخليين، وخدمات طبية وخدمات التمريض مستمرة وذلك لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج. (روان، 2014، ص 52)

* **التعريف الإجرائي:**

هي عبارة عن منشأ ما هام في المجتمع ، والتي تساهم في رفع المستوى الصحي من أجل تحقيق رفاهية المجتمع ، وهي عبارة عن وحدات علاجية تقدم خدمات لغرض علاجي وقائي للبلاد وتتوفر الظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الاستشفائية.

* **مفهوم فيروس كورونا المستجد:**

فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) سلالة جديدة من فيروس كورونا ، يتسبب في إصابة البشر بعدوى تنفسية ، ظهر الفيروس للمرة الأولى في الصين في ديسمبر 2019 ثم انتشر على نطاق واسع من حول العالم ، وعادة ما تظهر لدى الأشخاص المصابون أعراضا خفيفة في حين تظهر أعراض أكثر خطورة لدى فئات أخرى أيضا.

فيروس كورونا المستجد من سلالة كورونا وهو مرض سريع الانتشار وقد تم التعرف عليه للمرة الأولى في عدد من المصابين بأعراض الالتهاب الرئوي في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي بالصين. (عبد العالي، 2020 ، ص 5)

* **التعريف الإجرائي:**

فيروس كورونا هو فيروس ينتقل من الإنسان لآخر بواسطة القطرات واللمس ، وتتم العدوى عن طريق الهواء بعد الاتصال المباشر والمطول بحامل الفيروس ، أو لمس العين أو الأنف أو الفم بأيدي ملوثة ، تظهر أعراض العدوى بفيروس ' كوفيد 19 ' بعد فترة حضانة تتراوح بين 5-6 أيام وعادة ما تكون الأعراض السريرية تشبه أعراض الأنفلونزا.

7/ منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات علمية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج ما يتناسب مع طبيعة الدراسة التي نتطرق إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية خلال فترة كوفيد 19

ومنه فإن المنهج الملائم لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي وتحديد المسح بالعينة الذي يعتمد على وصف الظاهرة وتحليلها ، ويعرف بأنه الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطلحة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك. (بن مرسل، 2007 ، ص 287)

8/ مجتمع البحث:

يعرف على أنه جمع المفردات والأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها وقد تكون أعداد كما في حالة تقييم مضمون وسائل الإعلام فإن المجتمع هو جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة. (أنجس، 2006، ص62)

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا

و التي تركز عليها الملاحظات. (أنجس، 2006، ص 298)

ويعد تحديد مجتمع البحث من أهم الإجراءات المنهجية في البحث العلمي وفي دراستنا يتمثل مجتمع البحث في الجمهور الخارجي للمؤسسة العمومية الاستشفائية (مستشفى رزق البشير ببوسعادة)

مستخدمي المستشفى ونظرا لتعذر إجراء مسح كلي كبير حجم مجتمع البحث وعدم تجانسه فقد اخترنا عينة ممثلة للمجتمع الكلي.

9/ عينة الدراسة:

* **تعريف العينة:** هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث والدراسة ويتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها تم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع البحث الأصلي للدراسة.

(عبيدات وآخرون ، 1999 ، ص 84)

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

و يمكن تعريفها كذلك: بأنها مجموعة من مفردات مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة بحسب أنواع العينات حيث تكون المفردات المختارة تحمل نفس خصائص المجتمع الأصلي للدراسة متمثلة تمثيلاً كاملاً.

(عاطف ، غرمي ، 1993 ، ص 140-141)

وقد اعتمدنا على العينة العشوائية التي يتم تشكيلها على أساس أن يكون هناك احتمال متساوي أمام جميع العناصر في مجتمع الدراسة لاختبارها ، بمعنى أن فرص اختيار عنصر من مجتمع الدراسة متساوية لجميع أفراد المجتمع ، وفي نفس الوقت فإن اختبار أي عنصر من عناصر مجتمع الدراسة لا يؤثر على اختيار العناصر الأخرى. (دشلي ، 2012 ، ص 133)

وفي دراستنا هذه اخترنا هذه العينة لأن جمهورنا غير محدود ن وغير متماثل ، ولأن جميع الفئات محفوظة بهذا الأمر ، وقد شملت العينة 80 مفردة.

10/ أدوات جمع البيانات:

* الاستبيان: هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث معين عن طريق استمارة

* الاستمارة: تعتبر الاستمارة أكثر وأهم أدوات جمع المعلومات والبيانات إستخداماً في البحوث الإجتماعية وذلك نظراً لقلّة تكلفة إستخدامها من الجهة وسهولة إستخدامها ومعالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى وهي ببساطة قائمة على أسئلة توجه للقراء ويتم الإجابة عليها وهذا بغرض الحصول على المعلومات حول الموضوع المدروس

هي أحد وسائل جمع بيانات المعلومات المدونة على أسئلة محددة معدة من قبل الباحث حول موضوع محدد من قبل جهات أو أفراد معينين أي أنه يمكن تعريف الإستبانة على أنها أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتجنيبها. (دشلي ، 2012 ، ص 97)

وقد تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة كأداة أساسية لجمع البيانات الميدانية وحاولنا قدر الإمكان أن تكون أسئلة الاستبيان واضحة بعيدة عن الغموض تعطي الجانب النظري مع الحرص على تنوع أسئلة الاستبيان ، أسئلة معرفية وأسئلة رأي كما شمل الاستبيان أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة وقد قمنا بصياغة الاستمارة انطلاقاً من مشكلة الدراسة والأسئلة التي أثارها والأهداف التي ترمى إلى تحقيقها ، وقبل تجريب

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الاستبيان عرضت الاستمارة على أساتذة محكمين من داخل الجامعة ومنهم من قدم مجموعة من الملاحظات حول شكل ومضمون الاستمارة ، ومنهم من قدم ملاحظات تتعلق بتقليص عدد الأسئلة منهم من قدم ملاحظات تتعلق بإعادة صياغة الأسئلة ، كما تمت مراجعة الاستمارة وإعادة صياغتها من جديد مع الأستاذ المشرف وبذلك أصبحت في شكلها النهائي تضم 23 سؤال وقد قسمت الاستمارة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: انطباعات الجمهور الخارجي حول الخدمات الصحية المقدمة من طرف مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19 ويضم 10 أسئلة.

المحور الثاني: طبيعة الصورة الذهنية المكونة لدى الجمهور الخارجي حول مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19 ويضم 5 أسئلة.

المحور الثالث: عوامل تشكيل هذه الصورة الذهنية والوسائل الاتصالية المستخدمة ويضم 4 أسئلة.

المحور الرابع: أساليب تحسين الصورة الذهنية لمستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19 ويضم 4 أسئلة.

بالإضافة إلى صفات العينة والمتمثلة في البيانات الشخصية للمبحوثين الجنس ، السن، المستوى التعليمي ، الإقامة ، لما لهذه البيانات من تأثير على إجابة المبحوثين وعلى فهم وتفسير البيانات الأخرى.

* **المقابلة:** هي محادثة موجهة بين الباحث والمبحوث بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين قصد التعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، وتعتبر وسيلة فعالة في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية. (وحيد دويري ، 2000 ، ص 323)

اعتمدنا في دراستنا على أداة المقابلة للحصول على معلومات الخاصة بمستشفى رزيق البشير وجاءت الأسئلة مفتوحة قصد فهم سير العمل فيه.

- **إجراء المقابلة:** مع السيد " عمار زيتوني " مدير المستشفى يوم 21-03-2020

- **التسجيلات والوثائق:** تمثلت في وثائق خاصة بالتعريف بالمؤسسة ونشاطها.

11/ الدراسات السابقة:

* الدراسة الأولى:

من إعداد خلف لافي الحلب بعنوان الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني - دراسة ميدانية - رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الصحافة والإعلام - جامعة البترا - الأردن 2014.

* ملخص الدراسة:

- التساؤل الرئيسي: ما الصورة الذهنية لرجل الأمن عند الرأي العام الأردني ؟ وما العوامل المؤثرة في تشكيل هذه الصورة ؟

- التساؤلات:

- ما اتجاهات الرأي العام الأردني نحو رجل الأمن ؟
- ما مصادر الصورة الذهنية السائدة لدى الرأي العام الأردني عند رجل الأمن ؟
- ما السمات العامة لرجل الأمن في وجهة نظر الرأي العام الأردني ؟
- إلى أي مدى ساهمت البنية الاجتماعية في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني ؟
- تهدف الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية السائدة لدى الرأي العام الأردني حول رجل الأمن بغية تدعيمها أو تغييرها أو تعديلها.

المدخل النظري:

نظرية المعرفة الإدراكية.

نظرية التوازن المعرفي.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي المسحي.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أداة الدراسة:

الاستبيان.

* نتائج الدراسة:

- الرأي العام الأردني يحمل اتجاهًا إيجابيًا نحو رجل الأمن العام.
- أهم مصادر الصورة الذهنية هي التعامل المباشر ، التلفزيون ، الأصدقاء ، شبكات التواصل الاجتماعي.
- التشريعات القانونية تساهم في تشكيل صورة ذهنية إيجابية بشكل إيجابي.
- تساهم وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية بشكل إيجابي.
- تساهم البيئة في تشكيل الصورة الذهنية بشكل إيجابي.

* نقد الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية لرجل المن العام لدى الرأي العام الأردني ، وتعتبر من الدراسات القيمة التي استوفت كافة إجراءات المنهجية المعمول بها في مجال البحث العلمي كما أنها شملت عدد كبير من المبحوثين للإجابة على الإشكالية المطروحة ، وتتفق هذه الدراسة مع جوانب كثيرة من دراستنا الحالية التي تهدف إلى معرفة الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية وكذلك في عدة إجراءات منهجية مثل المن النظري ، المنهج المتبع ، المفاهيم والمعلومات النظرية ، واختلف في بعض النقاط كحجم العينة ، المجال الزمني والمكاني.

* الدراسة الثانية:

من إعداد هدى غرسي بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية - دراسة مسحية على القائمين بالعلاقات العامة بجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - 2014.

* ملخص الدراسة:

- التساؤل الرئيسي: هل يساهم جهاز العلاقات العامة في تحسين صورة الجامعة ؟

- التساؤلات:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

* هل تعمل العلاقات العامة على تنظيم تظاهرات علمية بالجامعة ؟

* ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها العلاقات العامة في علاقتها مع الجمهور الداخلي في الجامعة ؟

* المدخل النظري:

النظرية الوظيفية

* منهج الدراسة:

المنهج الوصفي

* أداة الدراسة:

الملاحظة ، الاستمارة

* نتائج الدراسة:

- قيام العلاقات العامة بتنظيم تظاهرات علمية وبصفة دائمة على مستوى الجامعة بمساهمة من قبل خلية الاتصال والإعلام وأن هذه الأخيرة تلعب دورا فعالا في تحريك الأنشطة العلمية داخل الجامعة وإثراء موسوعاتها المعرفية.

- مساهمة هذه التظاهرات في تكوين صورة حسنة عن المؤسسة وتعزيز شهرتهما لدى جماهيرها الداخلية.

- اعتماد العلاقات العامة على مختلف الوسائل الاتصالية الكتابية والشفوية وحتى الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة لجماهيرها الداخلية حول كل النشاطات والتظاهرات العلمية المقامة داخل الجامعة.

* نقد الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمانية وتعتبر من الدراسات القيمة التي استوفت كافة الإجراءات المنهجية المعمول بها في مجال البحث العلمي وتتفق هذه الدراسة مع جوانب كثيرة من دراستنا الحالية التي تهدف إلى معرفة الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية خلال فترة كوفيد 19 وكذلك عدة إجراءات منهجية مثل المفاهيم المنهج والمعلومات النظرية واختلاف في بعض النقاط كحجم العينة والمجال الزمني والمكاني.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

* حدود الاستفادة من الدراسة:

من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة استفدنا من الجوانب التالية:

- ضبط عنوان الدراسة
- التعرف على أهم النتائج والأساليب المستخدمة وكذا الأساليب المستخدمة وكذا الأدوات المستعملة في جمع البيانات.
- الإطلاع على الاستمارات وكيفية صياغتها.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في التعرف على المراجع المستعملة وأهم المعلومات النظرية.

الفصل الثاني: الإطار النظري



للدراسة

1/ الصورة الذهنية للمؤسسة :

1/1/ نشأة وتطور الصورة الذهنية للمؤسسة :

عرف مفهوم الصورة الذهنية اهتمام واسع عند العلماء والباحثين باختلاف تخصصاتهم وتوجهاتهم وامتدت جذوره إلى فترات قديمة وثقافات مختلفة, فعند قدماء العرب يعتبر العالم العربي ابن سينا أن الأشياء لها وجودان وجود خارج الذهن يسمى الأعيان ووجود في الذهن يسمى التصور, وعليه فهو يسمى صور الأشياء الموجودة في عقل الإنسان بالتصور, أما شريف الجرجاني يعتبر الصورة نوعان الصورة جسمية خارجية تعبر عن صورة الشيء عند تواجدها في الخارج, وصورة نوعية وهي ذهنية تمثل كيفية تصور الشيء في الذهن.

أما حديثاً فقد ظهر مصطلح الصورة الذهنية سنة 1908 على يد العالم Graham wallas والذي أشار في كتابه الطبيعة البشرية والسياسية إلى أن الناخبين في حاجة إلى شيء مبسط ومنظم عند الثقة في مرشح ما. وفي سنة 1958 قام مركز بحوث الرأي العام في برنستون بالولايات المتحدة الأمريكية بدراسة عن صورة المؤسسة واحتمالات تطورها أو التغيرات التي تطرأ عنها وبالتالي زاد الاهتمام بمفهوم الصورة الذهنية لدى المؤسسات منذ عام 1959.

وبدا استخدام مصطلح الصورة الذهنية عندما أصبحت لمهنة العلاقات العامة تأثير كبير على الحياة الأمريكية مع بداية النصف الثاني من هذا القرن, وقد كان لظهور كتاب (تطوير صورة المؤسسة) للكاتب الأمريكي "لي بريستول" 1960 الأثر البالغ في نشر مفهوم صورة المنشأة بين رجال الأعمال. وما لبث هذا المصطلح أن تزايد استخدامه في المجالات السياسية والإعلامية والمهنية, وقد تبلور هذا المصطلح في مجال العلاقات الدولية بشكل واضح في عام 1965 حيث ظهر كتاب (السلوك الدولي) تأليف Harbert klimane, مع مجموعة من علماء النفس والباحثين في مجال العلاقات الدولية. (حجاب, 2007, ص 166)

ولقد اهتمت الدراسات السياسية والإعلامية بصورة القيادات السياسية في بعض الشعوب وتأثيرها على صورة الشعب الذي تنتمي إليه من ناحية, وتأثيرها على السلوك الجماهيري إزاء هذه القيادات داخل شعوبها من ناحية أخرى, كما اهتمت الأبحاث الإعلامية بدراسة صورة قطاعات المجتمع من خلال ما يقدم من مضامين إعلامية, وكذا صورة وسائل الاتصال الجماهيري لدى الجماهير وانطباعاتهم عنها, أما في مجال العلاقات العامة فاهتمت هذه الأخيرة بدراسة صورة الشخصيات القيادية وكذا المؤسسات المختلفة للتعرف على نظرة الجمهور اتجاهها والوقوف على مواطن القوة والضعف, وكذا دراسة العوامل المؤثرة في دراسة الصورة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

الذهنية وتطورها في ضل وسائل الاتصال الجماهيري وتعدد الرسائل التي يتعرض لها الإنسان في النصف الثاني من القرن العشرين.

وتعد وسائل الإعلام أهم القنوات التي تساهم في تشكيل وتكوين الصورة الذهنية في أذهان الناس وتكتسب هذه الوسائل أهمية كبرى في تكوين الصورة الذهنية في حياتنا المعاصرة بسبب قدرتها البالغة على الإبحار والاستقطاب. (عليوة, 2001, ص79)

1/2/ العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة :

أشار العديد من الباحثين في مجال الاتصال والاجتماع منهم Kazobas Kim.et moffet garbert الى ان الصورة الذهنية للمنظمة تتأثر بعدة عوامل بعضها يتعلق بالمنظمة نفسها والبعض الآخر يتعلق بالفرد المستقبل للمعلومات عن المنظمة, وكلاهما يتأثر بالخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع الذي تعمل فيه هذه المنظمة ويمكن اجمال العناصر التي تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة فيما يلي:

-عوامل شخصية:

- السمات الشخصية الذاتية للمستقبل للمعلومات (التعليم الثقافة القيم) .
- الاتصالات الذاتية للفرد وقدرته على امتصاص وتفسير للمعلومات الخاصة بالمنظمة وتكوين ملامح الصورة الذهنية.
- درجة دافعية الفرد واهتمامه بالمعلومات المقدمة عن المنظمة.

-عوامل اجتماعية :

- تأثير الجماعات الأولية (الاسرة والأصدقاء) على الفرد المستقبل للمعلومات اثناء تبادلهم للمعلومات في اتصالاتهم الشخصية حول المنظمة.
- تأثير قادة الراي على اتجاهات الجماهير (الاقناع على مرحلتين) .
- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الافراد والقيم السائدة فيه.

-عوامل تنظيمية:

- استراتيجية إدارة المنظمة التي تعكس فلسفة وثقافة المؤسسة.
- الاعمال الحقيقية للمنظمة نفسها وسياساتها ومنتجاتها.
- شبكة الاتصالات الكلية للمنظمة وهي تشمل كل الاتصالات الداخلية والخارجية للمنظمة مع جماهيرها.
- الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمنظمة والجماهير.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- الرسائل الاتصالية عن المنظمة المنقولة عبر وسائل الاعلام الجماهيرية.
- الاعمال الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة لخدمة المجتمع.

عوامل إعلامية :

- الجهود الإعلامية للشركات المنافسة وتأثيرها على صورة المنظمة.
- التغطية الإعلامية لاجداث خاصة بالمنظمة في وسائل الاعلام الجماهيرية ومدى سلبيتها او ايجابيتها (السؤولية الاجتماعية للصحافة).
- حجم الاهتمام الذي توليه وسائل الاعلام الجماهيرية لاجبار المنظمة (عجوة, وكريمان, 2008, ص140, 139)

1 / 3 / أنواع الصورة الذهنية للمؤسسة:

ان تحديد نوع الصورة الذهنية يمكن أن يساعد على الاقتراب منها وفهمها ومعرفة جوانبها بشكل أفضل, ومن ثم تحديد مسارات التعامل معها باتجاه صحيح وهذا ما تسعى المؤسسات الرامية إلى تكوين أفضل صورة ذهنية لها, ومن هذا المنطلق فقد صنف الكثير من الباحثين الصورة الذهنية كل حسب نظريته لها وذلك نظرا لتعدد الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع ومن بين هذه التصنيفات نذكر :

• تصنيف حفكينز (حسب المنشئ) وتضم الأنواع التالية :

- **الصورة المرآة :** وهي الصورة التي ترى المنشأة نفسها من خلالها. (لافي الحلبي الحماد, 2017, ص29)
- **الصورة الحالية :** وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة. (عجوة, 2003, ص9)
- **الصورة المرغوبة :** وهي التي تود المنشأة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير.
- **الصورة المثلى :** وهي امثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى, ووجودها في التأثير على الجماهير لذلك يمكن أن تسمى بالصورة المتوقعة.
- **الصورة المتعددة :** وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمنشأة يعطي كل فرد انطباعا مختلفا عنها, ومن الطبيعي ألا يستمر هذا التعدد طويلا فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو صورة سلبية, تبعا لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد. (عجوة, وعتران, 2008, ص9, 8)

- تصنيف موريل وتنقسم إلى الأنواع التالية :
 - الصورة المؤسساتية : وتكون على المستوى الوطني.
 - الصورة المهنية : وترتبط بطبيعة نشاط المنظمة.
 - الصورة العلائقية : وترتبط في ضوء التواصل مع الجمهور.
 - الصورة العاطفية : التي تقوم على أساس الود والتعاطف بين المؤسسة والجمهور. (غربي, 2014, ص89)
- تصنيف اخر للصورة الذهنية التي تدخل في مجال العلاقات العامة بما

يأتي :

- الصورة الذهنية النمطية : هي مجموعة من الصور الذهنية تحتوي تجمعاً من الأنماط والسمات المستخدمة لتعريف شخص أو جماعة أو ظاهرة دون الإشارة الى فروق أو مزايا أو سمات خاصة خاصة او فرعية, وتبنى هذه الصورة على أساس التجربة المحدودة والأفكار البسيطة العامة والثابتة والمشوهة والمتحيزة في بعض الأحيان والمستخلصة من مصادر معرفية تاريخية وراثة وهي بمجملها تراكمية.
- الصورة الذهنية القومية : يحدد مفهوم الصورة الذهنية القومية بأنه منظومة من الانطباعات والأفكار والاتجاهات التي تكون تمثيلاً عاماً أو سائداً, فهي عبارة عن وصف موجز أو تصور موحد لشعب دولة ما أو حكومة, وأحياناً قد تأخذ الصورة القومية شكل قوالب القومية وهي السمات الشائعة الثابتة التي تسبغ على شعب ما من جانب شعب اخر والتي تأخذ شكل العقيدة العامة الجماعية وتصاغ على أساس غير علمي او موضوعي.
- الصورة الذهنية المقبولة : وهي تعني الاحكام والصفات والتقديرية العامة الإيجابية او السلبية النابعة من الانطباعات الذاتية والمستندة الى خلفية الإرث الثقافي والبعد الأيديولوجي, والتراكم المعرفي, والتي تطلقها جماعة بشرية على جماعة أخرى او كيان جماعي نتيجة الاحكام المسبقة التي تحملها حولها
- الصورة الذهنية المتخيلة : ويقصد بها العمليات العقلية التي يقوم بها عقل الانسان حينما يتعرض الى استشارة الوحدات المعرفية كالمواقف, والانطباعات, والحقائق والأفكار المتعلقة برموز تلك الإشارات, وما يصاحب تلك العمليات من تذكر وتفكير بدون اطلاق للاحكام, بشرط الغياب المادي للمثير المتخيل وهذا يعني انه عندما تترابط الأفكار طبيعياً او منطقياً, حيث يعمل الفرد على إقامة علاقات غير معقولة بين تلك الأفكار وعن طريق تلك الترابطات المتكررة يتوصل الفرد الى نتائج عديدة في التفكير معظمها تحمل الخطأ او التعامل او التهويل او التضخم.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

– **الصورة الذهنية الوافدة :** وهي مجموعة من المعلومات والمدخلات الجديدة التي تصل الى الذهن ومن ثم الى الصورة الذهنية المخزونة والتي يمكن ان تؤثر فيها (غربي, 2014, ص94,93)

والصورة الذهنية الوافدة هي احدى أنواع الصور الذهنية تتولد في ضوءها وعلى أساسها صور جديدة او صور قديمة او مستحدثة او تحذف صوراً بشكل نهائي لتحل محلها, وقد تحمل الصور الذهنية الوافدة ذاتها لعدم تلائمها او لتكرارها في الذهن دون الفائدة منها.

– **الصورة الذهنية التذكيرية :** وتعني استرجاع الصور الذهنية المخزنة للمعلومات والبيانات الحسية حينما يتعرض الفرد الى مثير يتمثل في صور ذهنية مشابهة, والصور الذهنية المخزنة ذاتها اذ يعاود الفرد استدراكها مرة أخرى في ضوء مقارنة هذه الصور وتطابقها مع الصور المسترجعة.

ويقوم الذهن بعد ان يتسلم المعلومات والبيانات بالتغيير الذي يحدث في الصور ومن ثم تفسر وتحلل لتصبح هذه التغيرات على قدر من قوة التأثير بمستوى يمكننا ان تصبح موضع انتباه ووعي الفرد حينما ستدخل الذاكرة قصيرة المدى.

– **الصورة الذهنية المكونة للاتجاه:** يعرف الاتجاه بأنه الميل او الاستعداد الذي يوجه السلوك ويصفي عليه معايير موجبة او سالبة بالنسبة لبعض ظواهر البيئة تبعاً لانجذابه ونفوره عنها. ويتكون الاتجاه اما بالتعرض لموضوع الاتجاه او بالتفاعل مع الآخرين الذين يتمسكون بهذا الاتجاه, او بوجود استعدادات فردية اما اهم الطرق التي يكتسب بها الفرد اتجاهاته فهي تعميم الخبرات لان الاتجاهات نتاج للمواقف التي واجهت الفرد والخبرات التي مرت به واستجاباته نحوها.

وعلى هذا الأساس فان الصورة الذهنية التي يمتلكها الفرد تحدد الاطار المرجعي للتعامل مع مكونات الاتجاه اذ أشار عدد من باحثي علم النفس, الى ان مكونات الاتجاه تقترب الى حد كبير من مكونات الصورة الذهنية ومن ثم فان محددات ومرجعيات الاتجاه تتضمن وتحتوي مرجعيات ومصادر تكوين الصورة الذهنية.

(باقر, 2014, ص62-71)

4/1/ خصائص الصورة الذهنية للمؤسسة :

تتميز الصورة الذهنية بمجموعة من الخصائص تتمثل في :

– **الجزئية :** لا تمثل الكل تمثيلاً دقيقاً ولكنها جزءاً من الواقع الكلي ولذلك فقد يأخذ البعض عليها انها تحتل بعض النقائص منها : انه قد توجد صعوبة في ان يعبر الجزء عن الكل بوضوح كامل, وقد يقفز الانسان من خلالها الى استنتاجات خاطئة ولكن عندما يجد رجل العلاقات العامة التعبير بهذه الصورة فان الامر يختلف وتتلاشى هذه النقائص.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- **التلون :** قد تتعرض الرسالة الى الأساليب المضادة التي تهدف الى تغيير معالم الصورة فتشوه الصورة وتأتي بافتراءات تقلب الحقائق.

- **عدم الدقة :** ان عدم الدقة في عرض الرسالة يجعلها قابلة للتشويه وعدم اليقين ولذلك فان على رجل العلاقات العامة ان يتحرى الدقة في صياغة رسالته، وهذه الدقة تأتي من الاستعمال الصحيح للغة بعد معرفة اختلاف التعبيرات او اللهجات او الاصطلاحات لمستقبلي الرسالة. (عبد المجيد، 2000، ص113، 114)

- **ان الصورة عملية :** وتعني ذلك انها ليست ظاهرة استاتيكية جامدة ولكنها ظاهرة ديناميكية متفاعلة تمر بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما سبقها وتؤثر فيما يلحق بها.

- **سلبية او إيجابية :** معتمدة على الكيفية التي وضع بها الفرد او الجماعات تقييمه لها.

- **تعتمد على التعميم :** فالعمومية تعتبر ان كل افراد المجموعات متشابهون فمثلا كل اليهود ماكرون وكل السود كسالى أي يتم تصنيف الناس في اشكال نمطية معمة.

- **تتسم بالتغيير :** وتأخذ اشكالا عديدة وقوالب مختلفة. (لافي الحلبي الحماد، 2014، ص25)

- **انعكاس للاتجاهات :** الصورة الذهنية هي انعكاس للاتجاهات النابعة من العادات وترتبط للاتجاهات نحو الافراد والجماعات الأخرى بالطريقة التي يتم بها تصور الافراد الاخرين.

- **مكتسبة ومتعلمة :** من سمات الصورة الذهنية انها مكتسبة ومتعلمة فهي توجد داخل جماعة موحدة ومتجانسة من الناس وتتشابه مع إحدى الثقافات (حسني، 2015، ص118)

- **التخطي لحدود الزمان والمكان :** يتمتع الانسان بصورة ذهنية تتخطى حدود المكان فهو يحطم الحدود ليكون صورا ذهنية عن المكان الذي يعيش فيه والعالم كما يستطيع ان يكون صورا عن الماضي والمستقبل.

- **غير عادلة :** لأنها تركز على الخصائص الجزئية للأشخاص والجماعات مما يؤدي الى تعميمها.

5/1 دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة :

تلعب وسائل الاتصال دور كبير في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة واهم هذه الوسائل هي :

1/5/1 وسائل الاتصال العامة : كل وسائل الاتصال الجماهيري وهي:

- **الصحف :** تتميز بالقدرة على عرض تفاصيل الدقيقة عن المؤسسة.

- **الإذاعة :** تتخطى حواجز الأمية ويعمل على التعريف بالمؤسسة ونشاطاتها.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- **التلفزيون :** يعتبر من احسن الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في اتصالاتها التسويقية خصوصا في بناء وتكوين الصورة الجيدة عن المؤسسة.

- **السينما :** من اكثر وسائل الاتصال فعالية في نقل الأفكار وتكوين الادراكات حول المجتمعات والدول والمؤسسات والشخصيات ويكون الهدف منها بناء صورة ذهنية معينة.

- **العلاقات العامة :** عنصر فعال في تكوين الصورة الذهنية من خلال الفعاليات التي تقوم بها المؤسسة وأهدافها المتمثلة أساسا في ربط علاقة طيبة بين الجمهور والمؤسسة وتحسين الصورة (قاشي, وبودرجة, 2018, ص160).

1/5/2 وسائل الاتصال الخاصة :

- **الاحداث الخاصة :** كالمعارض الزيارات الى المؤسسة.

- **الاتصال الشخصي :** تتخذ الصور التالية: الخطب الرسمية, المناقشات المفتوحة.

- **مجلة المؤسسة :** تعبر عن شخصيتها وتعرض أهدافها وسياستها ودورها في المجتمع.

- **النشریات والكتيبات :** تشرح فيها المؤسسة برامجها وخدماتها ويمكن ان تترك انطبعا جيدا لدى الجماهير.

- **التقارير السنوية :** تضم إنجازات المؤسسة السنوية وما تم تحقيقه وتعطي شفافية ومصادقية للمؤسسة.

- **شبكة الانترنت وخدماتها :** تقوم المؤسسات بنشر معلومات وبيانات عبر مواقعها الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك, تويتر, يوتيوب.....) وتتمكن من خلالها من ربط صلة مع جماهيرها, وهي وسيلة فعالة للتفاعل والنقاش (قاشي, وبودرجة, 2018, ص163).

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2/ المؤسسة العمومية الاستشفائية.

1/2 التطور التاريخي للمؤسسة العمومية الاستشفائية في الجزائر:

عرفت المؤسسات الاستشفائية العمومية في الجزائر عدة تطورات عبر مراحل متلاحقة من تاريخها، تغيرت فيها منظومتها الصحية تبعاً لتغير الظروف والأوضاع وأهم هذه المراحل تتمثل في :

• **مرحلة الاحتلال الفرنسي:** بعد احتلال فرنسا للجزائر عام 1830 مارست سياسة القمع وانتشرت الأمراض والأوبئة وكانت توجد خمسة مستشفيات بالجزائر بأكملها (الداي بالحامة، الدويرة، قلمة، مستغانم، وهران)

- في الفترة من 1830-1850 كانت هناك هياكل استشفائية تعالج الفرنسيين والأوربيين وبعض الجزائريين العاملين.

- في الفترة ما بين 1850-1945 تم إنشاء مقاطعات بعد المصادقة على القانون الخاص بالمستشفيات المدنية والعسكرية وأصبحت هذه المقاطعات مؤسسة عمومية.

- في الفترة ما بين 1945-1962 أدخلت بعض التحسينات على النظام الصحي القائم لصالح الجيش الفرنسي والمستوطنين الأوربيين وكذا العامل الجزائريين لدى المستعمرين وبالتوازي مع المستعمر كان هناك تنظيم صحي لجبهة التحرير الوطني تميز بالعشوائية وعدم التنظيم ما بين 1954-1956.

• **مرحلة ما بعد الاستقلال:** ورثت الجزائر غداة الاستقلال وضعية متدهورة في قطاع الصحة القائم سواء فيما يخص الهياكل أو التوزيع غير المتوازن للمؤسسات الاستشفائية وتمركزها في المدن الكبرى، وكذا النقص الكبير في الموارد البشرية (أطباء، ممرضين....) ويمكن تقسيمها على الفترات التالية :

- فترة ما بين 1962-1965 تم وضع مخطط لتكوين كوادر في الصحة وبناء مراكز علاجية وشبكة توزيع الأدوية وكذا إعادة تأهيل البنيات التي خلفها الاستعمار.

- فترة ما بين 1965-1979 بدأ نشاط المعهد الوطني للصحة العمومية الذي انشأ سنة 1964 وتميزت هذه الفترة ببناء هياكل قاعدية وإعطاء العلاج أولوية عن طريق توفير قطاعات العلاج والمراكز الصحية على مستوى البلديات إضافة إلى مجانية العلاج.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

-فترة ما بين 1979-2007 عرف قطاع الصحة في هذه الفترة تطور وصدور القرارات والقوانين والمراسيم المنفذة للقطاعات الصحية والمؤسسات الاستشفائية منها:

-قرار رقم 22 المؤرخ في 1981/09/5 القاضي بتنظيم وتسيير القطاعات الصحية.

-تم إنشاء هياكل صحية جديدة سنة 1986 وهي المراكز الاستشفائية الجامعية.

-المرسوم التنفيذي رقم 97-995 المؤرخ في 1997/12/02 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية وتنظيم سيرها, وبهذا أصبحت المؤسسات الصحية عبر الوطن تنقسم إلى المراكز الاستشفائية الجامعية القطاعات الصحية المؤسسات الاستشفائية المتخصصة.

-تم تسمية الوزارة الخاصة بالخدمات الصحية في الجزائر سنة 2002 بوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.

-صدر المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 2007/05/19 القاضي بإنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية الجوارية وتنظيم سيرها.

2/2/ أنواع المؤسسات الاستشفائية :

2/2/1/ تصنيف المؤسسات الاستشفائية من حيث الملكية في منظومة الصحة في الجزائر:

-المؤسسات العمومية الاستشفائية : وتضم عدة أنواع تتمثل في :

•المراكز الاستشفائية الجامعية : عرفت " المادة 02 " من المرسوم التنفيذي رقم 97-467 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 والذي يحدد قواعد إنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية وتنظيمها وسيرها على أنها :

مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنشئ بمرسوم تنفيذي بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي وتوضع تحت وصاية والي الولاية الموجودة بها مقر المؤسسة.

•المؤسسات الاستشفائية المتخصصة : عرفت " المادة 02 " من المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 02 شعبان عام 1418 الموافق 02 ديسمبر سنة 1997 يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها على أنها :

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنشئ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي وتوضع تحت وصاية والي الولاية الموجود بها مقر المؤسسة.

• **المؤسسة العمومية للصحة الجوارية :** حسب نص " المادة 06 " المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي, وتوضع تحت وصاية الوالي حيث تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان, كما تحدد المشتريات المالية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية والحيز الجغرافي الصحي الذي يغطي مجموعة من السكان بقرار من الوزير الأول المكلف بالصحة.

2/2/2 تصنيف المؤسسات الاستشفائية العمومية على أساس الحجم :

- **مستشفيات صغيرة الحجم:** وهي تحتوي على 100 سرير فأقل.
 - **مستشفيات كبيرة الحجم :** وهي التي تتراوح أسرتها ما بين 200 إلى 1000 سرير وهو ما يعرف بالمستشفى الإقليمي ويقدم لكم عادة مزيج من خدمات الرعاية الثانوية والمتخصصة.
 - **مستشفيات متوسطة الحجم :** وهي المستشفيات التي تحتوي ما بين 105 إلى 500 سرير.
- (حاروش, 2008, ص 39).

2/3 خصائص المؤسسات العمومية الاستشفائية :

- 1- تتميز خدمات المستشفى بكونها عامة للجمهور وتسعى من تقديمها الى تحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد أو منظمات أو هيئات أخرى (بكري, 2005, ص 59).
- 2- كثرة القوانين والأنظمة والتعليمات التي يطبقها المستشفى أثناء تأدية العمل.
- 3- وجود عدة أطراف للمستشفى والمركز الصحي مثل تقديم الخدمات واستخدام التكنولوجيا الطبية وتدريب العاملين والبحث العلمي.
- 4- إن المستشفى هو تنظيم إنساني أكثر منه تنظيم آلة فاهم مدخلاته هو الإنسان (المرضى العاملون فيه).
- 5- ظروف العمل غير العادلة في المستشفى حيث انه يتعامل مع قضايا الحياة والموت والصحة والمرض مما يضع عبئا وإرهاقا ماديا ونفسيا على العاملين فيه (نصيرات, 2014, ص 55-59).

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

6- المستشفى نظام يصعب فيه التنبؤ بحجم الطلب المستقبلي على خدماته لان العلاج مسالة تحكمها عوامل شخصية والأولوية تعطى للحالات المستعجلة.

7- المستشفى نظام متعدد الأهداف يجب إشباعها في وقت واحد مثل هدف تقييم الرعاية الطبية والعلاجية التعليم والتدريب والتطوير خدمات وقائية.

8- صعوبة تقييم الخدمات الطبية المقدمة بحيث يصعب إيجاد قيم كمية للخدمات الطبية التي يقدمها المستشفى.

9- المستشفى نظام مفتوح يحتوي أنظمة جزئية كثيرة تتفاعل مع بعضها البعض, كما تتفاعل مع المحيط الخارجي وتنشأ بينهما صلات ذات تأثير متبادل ويعتمد نجاحه في أداء وظيفته على درجة التكيف والتكامل مع البيئة الخارجية.

10- المستشفى نظام معقد حيث يعتمد على عدد كبير من الأفراد إضافة إلى التخصص الدقيق في أقسامه المختلفة وأساليب التكنولوجيا المستخدمة في الوقاية والعلاج.

إن جملة هذه الخصائص المميزة للمؤسسات الاستشفائية من غير المحتمل أن تتغير بل ستزداد على الأرجح تعمقا وحدة مع التقدم المستمر والسريع للعلوم الطبية وما تقوم عليه من تكنولوجيا طبية معقدة.

4/2/ الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية في الجزائر :

• الصورة الذهنية النابعة من الجانب القانوني والتنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية :

- في الجانب القانوني : تعتبر هذه المؤسسة من المرافق العامة للمنشأة من طرف الدولة والخاصة لسلطة القانون الذي ينظم تسييرها ويتجلى هذا في مبادئها.

*مبدأ المساواة : حيث نصت المادة 54 من دستور 1996 " تكون الهياكل الصحية في متناول الجميع " لكن في الممارسة العملية لا تخلو من تدخلات بيروقراطية واستمارات جهوية تشكل صورة سيئة لها في أذهان جماهيرها الداخلية والخارجية كما انه عند احترام مبدأ المساواة تكون الصورة إيجابية.

*مبدأ المجانية : نصت المادة 67 من دستور 1976 "لكل المواطنين الحق في الرعاية الصحية وهذا الحق مضمون عن طريق توفير خدمات صحية مجانية".

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

*مبدأ الاستمرارية : نصت المادة 115 من قانون الصحة 85-05 يتعين على جميع الوحدات الصحية الاستعجالية أن تقدم العلاج الطبي المستعجل في أي ساعة من ساعات النهار أو الليل إلى أي مريض بغض النظر عن مكان سكناه.

- في الجانب التنظيمي :

تتبع المؤسسة العمومية الاستشفائية التنظيم الإداري التقليدي الذي يركز على وحدة السلطة الهرمية وخضوع الموظفين للأوامر دون إعطائهم الفرصة للمشاركة في القرارات وتحديد الاستراتيجيات والأهداف, وهذا يؤدي إلى الروتين وغياب التحفيز خاصة المعنوي وكذا قتل روح المبادرة والإبداع.

• الصورة الذهنية الناتجة عن الممارسات الأخلاقية وغير الأخلاقية :

إن الممارسات الأخلاقية داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية من طرف القائمين عليه المساواة حسن المعاملة التعاون.... تشكل انطباع إيجابي في أذهان الجماهير ولكن بعض الممارسات التي يلجئ إليها بعض الموظفين مثل: إجراء بعض الفحوصات والعمليات الجراحية مقابل مبالغ مالية في الخفاء أو حجز غرف جيدة للمعارف والأقرباء وغيرهم أو التعامل السيئ والاحتقار وغير ذلك من الممارسات غير الأخلاقية والامهنية التي ترسم صورة ذهنية سلبية في أذهان الجمهور الخارجي (حجو, 2018, ص 10).

• الصورة الذهنية الناتجة عن الأخطاء الطبية :

تؤدي الأخطاء الطبية المتكررة إلى عدم رضى الجمهور الخارجي على الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية, وكذا انخفاض درجة الثقة وتسجيل وزارة العدل أعداد كبيرة من الشكاوى المقدمة لدى المحاكم ومجالس القضاء ضد الأطباء والمؤسسات العمومية الاستشفائية نتيجة الأخطاء الطبية, وتتناول وسائل الإعلام المختلفة هذا الموضوع وهو ما يؤثر على الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية لدى المجتمع الجزائري.

3/ فيروس كورونا المستجد:

1/3/ نشأة وتطور كوفيد 19 (طريقة انتقال الفيروس) :

كان قد حدد مبدئيا في منتصف ديسمبر 2019 في مدينة ووهان وسط الصين حيث حددت في مجموعة من الأشخاص المصابين بالتهاب رئوي (ذات الرئة) مجهول السبب ،وارتبطت أساسا بالأفراد الذين يعملون في سوق هوانان للمأكولات البحرية والذي تباع أيضا الحيوانات الحية ،قام علماء صينيون بعد ذلك بعزل فيروس كورونا جديد وأطلق عليه اسم nCoV-2019 ،ولكن لم يثبت أنه بنفس حدة أو قدرة القتل لدى فيروس سارس ،وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 كوباء عالمي (جائحة).

يستطيع الفيروس أن ينتشر بين البشر مباشرة ،ويبدو أن معدل انتقاله (معدل الإصابة) قد ارتفع في منتصف يناير 2020 ،أبلغت عدة بلدان في أوروبا وأمريكا الشمالية وآسيا والمحيط الهادي عن وصول إصابات إلى أراضيها ،تتراوح فترة الحضانة حوالي 5 أيام أو أكثر،وهناك أدلة مبدئية على أنه قد يكون معديا قبل ظهور الأعراض. (الأكادوري ، 2020 ، د ص) .

اعتبارا من 31 كانون الثاني يناير 2020 تأكد وجود ما يقارب 75.775 حالة بما في ذلك كامل مقاطعات الصين ،من بين الأشخاص الـ 41 الأوائل الذين تأكد إصابتهم بالعدوى ،ثبت أن ثلثيهم مرتبطون بسوق الجملة للمأكولات البحرية في ووهان حدثت أول حالة وفاة مؤكدة من الإصابة بالفيروس يوم 9 يناير ومنذ ذلك الحين تأكدت وفاة 315 شخصا.

تقدر الدراسات أن عددا أكبر من الأشخاص قد يكون مصابا ولكن لم يكشف عنهم طبيا ،أول انتشار للفيروس خارج الصين ولا يشمل أفراد الأسرة الواحدة ،قد حدثت في ألمانيا في 22 يناير عندما أصيب رجل ألماني بالمرض من رجل أعمال صيني زائر في اجتماع في ولايته بافاريا الألمانية.

وكرد صيني أولي ،قامت حكومات ووهان و 15 مدينة في محيط مقاطعة حموي بعمل حظر تنقل شمل أكثر من 57 مليون شخص ،انطوى ذلك على إيقاف جميع وسائل النقل العام في المناطق الحضرية والنقل على الخارج عن طريق القطار ،الطيران والحافلات ذات المسافات الطويلة ن كما تم إغلاق العديد من أحداث المرتبطة بالسنة الجديدة ومناطق الجذب السياحي خوفا من انتقال العدوى.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

كما رفعت هونغ كونغ مستوى الاستجابة للأمراض المعدية إلى أعلى مستوى وأعلنت حالة الطوارئ وأغلقت مدارسها حتى منتصف فبراير وألغت احتفالاتها بالعام الجديد أصدرت عدد من حكومات الدول تحذيرات من السفر على مقاطعتي ووهان وخوبي وطلب من المسافرين الذين زاروا البر الرئيسي للصين مراقبة وضعهم الصحي لمدة أسبوعين على الأقل والاتصال بمزود الرعاية الصحية لديهم للإبلاغ عن أي أعراض للفيروس بارتداء قناع واقى وطلب المشورة الطبية من خلال الاتصال بالطبيب بدلا من زيارة العيادة شخصا بشكل مباشر.

استطاع العلماء الصينيون عزل وتحديد التسلسل الجيني للفيروس وأتاحوه بسرعة حيث يتمكن الآخرون من تطوير اختبارات تفاعل البوليميراز المتسلسل PCR بشكل مستقل للكشف عن المرض، وأعلن عن أن تسلسل جينوم nCoV 2019 يطابق ما بين 75 إلى 80 في المائة من تسلسل السارس، وأكثر من 85 في المائة من فيروسات كورونا الخفافيش، ولكن لم يتضح إذ ما كان هذا الفيروس ينحدر من نفس سلسلة السارس القاتلة. (الأكادوري، 2020، د ص).

اكتشفت في عقد 1960، أول الفيروسات المكتشفة كانت تسبب التهاب القصبات المعدي في الطيور وخاصة الدجاج، وتوجد أصناف تصيب البشر ممكن تلخيصها كالآتي:

1960: H COV-22, E, H COV-OC43

2003: SARS-COV

2004: H COV-NL63

2005: H COV-HKU1

2012: MERS-COV

2019: (B nCoV-2019) (الأكادوري، 2020، د ص).

2/3 / خصائص الإصابة بفيروس كورونا المستجد:

بحلول الثاني من يناير 2020، تأكد من إصابة 41 مريضا ممن أدخلوا في مستشفى ووهان بعدوى فيروس nCoV-2019 وإن معظم المرضى المصابين كانوا من الرجال (30 [73%] من 41)، وكان

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

أقل من نصفهم يعانون من الأمراض المزمنة (13[32%] من 41) ، بما في ذلك مرضى السكري (ثمانية [20%]) ، وارتفاع ضغط الدم (ستة [15%]) ، وأمراض القلب والأوعية الدموية (ستة [15%]) .

كان متوسط العمر 49 ، ولقد تواجد 27 مريضاً (66%) من 41 مريضاً في سوق المأكولات البحرية ، ومن بينهم عائلة كاملة كانت الأعراض الشائعة عند ظهور المرض الحمى (40[98%]) ، والسعال (31 [76%]) والم عضلي أو التعب (18 [44%]) وكانت الأعراض الأقل شيوعاً هي إنتاج البلغم (11 [28%]) ، والصداع (ثلاثة (8%) من 38%) ، ونفث الدم (اثنان (5%) من 39%) والإسهال

(واحد (3%) من 38%) ضيق التنفس ظهر لدى 22 (55%) من 40 مريضاً متوسط الوقت من بداية المرض إلى ضيق التنفس 8 أيام (26 (63%) من 41 مريضاً لديهم ليمفوبيا ، وعانى جميع المرضى من التهاب رئوي مع نتائج غير طبيعية ظهرت على صور ستاتي سكان الصدر وشملت المضاعفات متلازمة الضائقة التنفسية الحادة (12 (29%)) (إصابة القلب الحادة (خمسة (12%)) أو العدوى الثانوية (أربعة (10%)) .

أدخل 13 مريضاً (32%) من المرضى على وحدة العناية المركزة وتوفي ستة منهم (15%) مقارنة مع المرضى من غير وحدة العناية المركزة ، كان لدى مرضى وحدة العناية المركزة مستويات بلازما أعلى من L2 ، L7 ، L10 ، GSCF ، P10 ، MCP1 ، MIP1A ، TNFA . (الأكادوري ، مرجع سابق)

3/3/ أعراض وعلامات فيروس كورونا المستجد:

قد يكون الأشخاص المصابون غير عرضيين أو قد يطورون أعراض سريرية مثل الحمى والسعال ، وضيق التنفس ، والتعب والألم العضلي ، أشارت مراجعة منظمة الصحة العالمية (55.924 حالة مؤكدة مخبرياً في الصين إلى الأعراض والعلامات النموذجية التالية: الحمى (87.9%) والسعال الجاف (67.7%) ، والتعب (38.1%) ، وإنتاج القشع (33.4%) ، وضيق التنفس (18.6%) ، والتهاب الحلق ،

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

(13.9%) ، والصداع (13.6%) ، والألم العضلي والمفصلي (14.8%) والقشعريرة (11.4%) والغثيان والاقياء (5.0%) ، واحتقان الأنف (4.8%) ، والإسهال (3.7%) ، ونفث الدم (0.9%) ، واحتقان الملتحمة (0.8%) .

قد يؤدي تطور المرض بعد ذلك إلى رئة شديدة ، ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة ، والإنتان (خمج الدم)

و الصدمة الإنتانية ، والموت ، قد يكون البعض المصابين غير عرضيين ، أي نتائج الفحص تؤكد الإصابة لكنهم لا يظهرون أعراضا لذلك ينصح الباحثون بمراقبة الأفراد الذين هم على تماس مع المرضى المؤكدة إصابتهم واستبعاد الإصابة.

تتراوح فترة الحضانة (الفترة بين الإصابة وظهور الأعراض) من يوم إلى 14 يوم ، إلا أن أغلب الحالات كانت فترة حضانتها خمس أيام ، على أي حال سجلت حالة واحدة بلغت فترة حضانتها 27 يوما . (مصطفى الأكادوري ، 2020 ، د ص) .

و بناء على الحالات المكتشفة حتى الآن فقد تشمل أعراضه ما يلي :

1- حمى (39 درجة مئوية) مع سعال وعطاس مع التهاب وانسداد الجيوب الأنفية وإفرازات مخاطية.

2- إسهال مع استفراغ.

3- ضيق مع صعوبة في التنفس.

4- قد يتطور إلى التهاب الرئة والقصبات الحاد وقد يؤدي إلى الوفاة.

5- اضطراب وفشل كلوي يؤدي للوفاة. (إيناس عبد المجيد رشيد ، د تاريخ ، د ص)

6- ارتفاع درجة الحرارة.

7- سعال.

8- ضيق في التنفس.

9- التهاب رئوي - قىء وفي الحالات المتقدمة يصاب المريض بمضاعفات خطيرة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

10- التهاب رئوي حاد وفشل كلوي. (وزارة الصحة 2020)

4/3/ خيارات علاجية لكورونا قيد التجربة: (عبد العالي ، 2020 ، 30-43)

يعيش العالم هاجسا شديدا من أجل البحث عن لقاح وعلاج لفيروس كورونا الذي اجتاحت العالم بأسره وتتبارى الجامعات والمعاهد العالمية في مئات الدراسات والأبحاث والتجارب من أجل تحقيق هذه الخطوة ومن أبرز هذه الأبحاث وما توصلت إليه.

* **دواء قديم عاد للحياة:** منذ إعلان الصين وفرنسا وأخيرا الرئيس الأمريكي ترامب عن فاعليته ضد فيروس كورونا المستجد حتى أصبح عقار الهيدروكسي كلوروكين والمعروف تجاريا بالبلانجيل حديث الساعة هذه الأيام ، فما هو هذا العقار وما هي آليات عمله وفيما يستخدم ؟

كانت البداية لاستخدام هذا العقار عام 1955 للوقاية والعلاج من مرض البرد أو الملاريا ، وفي أمراض المناعة الذاتية مثل الذئبة الحمراء والتهاب المفاصل الروماتويديا طويل المدى الآلية التي يعمل بها الهيدروكسي كلوروكين ليست معلومة بالشكل الكامل ولكن نظريا يتطلب دخول الفيروسات المخلفة في الخلايا اندماج الغشاء المحيط بالفيروس مع غشاء الخلية COVID-19 المصابة للسماح بإطلاق الجينوم الفيروسي في السيتوبلازم.

وفي حالة على سطح الخلايا ثم (ACE2) فالفيروس يرتبط بمستقبلات للإنزيم المحول للأنجيوتنسين 2 يدخل الخلية مكملا رحلته المرضية حيث يستغل الخلية لتكون مصنع لاستنساخ ومضاعفة محتواه من الزنا الفيروسي خطوة اندماج الأغشية الفيروسية والخلوية تحتاج إلى خفض الأس الهيدروجين وبالتالي يمنع الاندماج ودخول الفيروس للخلية كما بضبط من إنتاج وتحرر السيتوكينات الصنارة بالخلايا.

* **هل يمكن لأي شخص أن يتناول هذا العقار من تلقاء نفسه ودون أن يكون قيد الرعاية الصحية في إحدى المستشفيات ؟**

بالطبع لا فلازال الدواء قيد التجريب حتى الآن إضافة إلى أعراضه الجانبية الضارة في حالة تجاوز الجرعات الآمنة منه ومن هذه الأعراض صعوبات الرؤية والقراءة واعتلال شبكية العين المرتبط بالجرعة حتى بعد التوقف عن استخدامه لذلك ينبغي فحص العينين بشكل دوري مع استخدامه إلا بعد انتهاء الاختبارات السريرية من

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

جانب الهيئات البحثية لحساب الجرعة العلاجية المعطاة في حالات الإصابة بفيروس كورونا الجديد حتى لا يؤدي إلى إضرار جسيمة ثم إقراره بشكل كامل من جهة الجهات الصحية المعنية.

* هل ينجح دواء الضغط الشهير في التصدي لمضاعفات كورونا ؟

يمثل فيروس كورونا تحديا على جميع الأصعدة ومنها البحث عن علاج جديد له وهو الأمر الذي قد يستغرق وقتا وبموجب مقال عالم الأحياء " نيفان كروغان " فإن الفيروس التاجي الجديد لا يعطي العالم هذا النوع من الوقت ، ومع إغلاق معظم دول العالم والتهديد بوفاة الملايين حول العالم يحتاج الباحثون إلى البحث عن دواء فعال وبشكل سريع لاحتواء هذه الأزمة ، لذلك كان البحث في الأدوية القديمة والمتاحة عن خيارات تستطيع أن تحارب الفيروس التاجي وتعطيل مساره.

تجري جامعة مينيسوتا تجربتين على دواء ضغط الدم " بوسارتان " للوقوف على مدى فعاليته في تقليل من خطر فشل الأعضاء لمرضى كورونا بالمستشفيات وإذا ما كان بإمكانه أن يقلل من الحاجة لدخول المستشفى.

* فما هو لوسارتان وما هي فاعليته ؟

التي استخدمت لأول مرة هو أحد الأدوية التابعة لمجموعة مضادات مستقبلات أنجيوتنسين في أوائل الثمانينات في علاج ارتفاع ضغط الدم وفي قصور القلب واعتلال الأعصاب السكري ولأن (ACE2) بمستقبل الإنزيم المحول للأنجيوتنسين SARS-COV-22 ونظرا لارتباط اللوسارتان قد يمنع تلك المستقبلات ، فقد يمنع الفيروس من إصابة الخلايا وهو ما يعني دور محتمل لحماية الرئة من التلف الناجم عن فيروس كورونا ، كما قد يعمل اللوسارتان على حماية وهو عامل النمو المتحول بيتا الذي يفرز TGF-B1 الرئة من التلف عبر آليات جزيئية منها البروتين وهو نوع خلوي يلعب دورا في المناعة من تلف الرئة وهي فرضيات تحتاج المزيد من الدراسات.

ولكن المخاوف من أن مثبطات الإنزيم المحول للأنجيوتنسين وما يسمى حاصرات مستقبلات ACE2 الأنجيوتنستين 2 ، والتي تشمل اللوسارتان ، قد تحفز الجسم على صنع المزيد بحسب بعض الدراسات ، وبالتالي زيادة قدرة الفيروس على التسلسل إلى الخلايا.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

وقد وجدت دراسة إيطالية أجريت على 355 مريضا مصابين بكوفيد في إيطاليا أن ثلاثة أرباع المرضى الذين ماتوا يعانون من ارتفاع ضغط الدم وأن هذا أحد أسباب زيادة قابليتهم للإصابة، وبالتالي فحيز المخاطر والفوائد من استخدام هذا الدواء لا زال تحت التجريب والاختبار.

* هل يتجول دواء التهاب البنكرياس القديم إلى طاقة أمل ؟

تعتبر الفيروسات والتي لا نراها بأعيننا المجردة من أكثر التهديدات التي واجهتها البشرية فهي تنتقل عبر الهواء والماء والتربة والقطرات مسببة أكثر الأوبئة المدمرة على الإطلاق والتي حصدت ملايين البشر حول العالم وحتى مع التقدم الكبير الذي حققه العلم لم نستطع سوى أن نقضي على فيروس واحد هو الجدري والذي تطلب جهودا من التحصين على مدى عقود طويلة.

وتقع أسباب عديدة خلف الصعوبة في علاج الفيروسات ومنها أن الفيروسات تتكاثر في خلايانا وبالتالي من الصعب إيجاد أدوية تستهدف الفيروسات دون الإضرار بالخلايا كما أن الفيروسات قادرة على التحول السريع مما يفقد الأدوية المخصصة واللقاحات لفاعليتها بمضي الوقت كما أن دراسة كيفية تعامل جهازنا المناعي مع الفيروسات يحتاج وقتا في الدراسة.

واليوم يواجه العالم فيروس كوفيد-19 وهو الأشد فتكا بالبشر والأسرع انتشارا حول العالم مما أدخل العلماء في سباق مع الزمن من اجل العثور على علاج يوقف هذا السيل المتدفق من الوفيات والإصابات اليومية بكل دول العالم.

لذلك فالبحث عن خيارات علاجية بين الأدوية القديمة الآمنة والمرخصة من هيئات الغذاء والدواء الأمريكية والأوروبية هو بلا شك استراتيجية محمودة العواقب لتخفيف وطأة وباء يصيب الجميع دون تمييز ومن التجارب المنتظر نتائجها تجربة يقوم بها باحثون من جامعة طوكيو على دواء وهو دواء ياباني قديم يستخدم في علاج (نافاموستات ميسيلات Nafamostat mesylate) التهاب البنكرياس الحاد وكمضاد للتخثر قصير المدى وله بعض الخصائص المضادة للفيروسات والسرطان كما يستخدم أثناء الغسيل الكلوي لمنع تحلل البروتين من الفيبرينوجين إلى الفيبرين وبحسب جونيشيرو إنوي وكذا ميزوكي ياماموتو فإن نافاموستات ميسيلات قادر بشكل فعال على منع فيروس كوفيد-19 من دخول الخلايا ومن ثم التكاثر داخلها ولذلك من خلال تثبيط اندماج الفيروس مع أغشية سطح الخلية المضيفة وهي الخطوة الأولى في رحلة الإصابة بكورونا

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

وقد احرز هذا العقار نتائج فعالة من قبل مع متلازمة الشرق الوسط التنفسية كما أشار باحثون ألمان إلى فعالية محتملة (عقار ياباني آخر يسمى MERS-COV) يستخدم لعلاج التهاب البنكرياس المزمن والتهاب المريء (كاموستات camostat) الارتجاعي بعد العمليات الجراحية.

ومن المتوقع بدء التجارب السريرية للعقارين مع إمكانية دمجها بمضادات للفيروسات يمكنها وقف نسخ محتوى الرنا الفيروسي لكوفيد 19 أو بناء البروتين له مع توقع الدراسات لفاعلية أكبر ل نافاموستات.

* عقار التهاب المفاصل وفيروس كورونا ؟

يرى الباحثون أن الجهاز المناعي للإنسان قد يكون هو السبب وراء ذلك فهي مسعاه للتغلب على الفيروس ،ينتج كميات مفرطة من مادة السيتوكين وهي مادة كيميائية تتصدى للفيروس فيما يسمى ب " عاصفة السيتوكين " وفي هذه الحالة يصبح ضرر الجهاز المناعي أكثر من نفعه حيث تضرر السيتوكين الزائدة بالرئتين والقلب على حد سواء.

وتزداد هذه الحالة خطورة لدى كبار السن والمصابين بأمراض مزمنة مما يجعل مضاعفات الفيروس من أكثر وطأة عليهم ،وهذا فقد دخلت العديد من العقاقير المستخدمة في تثبيط المناعة في سباق الحرب ضد فيروس كورونا المستجد إلا أنها مازالت قيد التجارب السريرية في مستشفيات العالم.

وقد اكتشفت الصين عقارا شهيرا لالتهاب المفاصل المزمن يمكنه التصدي لهذا الفيروس والذي تتجه شركة روش السويسرية (Tocilizumab توسيليزوماب) المرعب وهو عقار وقد أشار الأطباء الصينيون إلى دور هذا العقار الذي يعطي (Actemra أكتيمرا) تحت اسم عن طريق الحقن الوريدي للمرضى الذين يعانون التهابات رئوية نتيجة الإصابة بكورونا في مكافحة رد الفعل المفرط للجهاز المناعي المتمثل في السيتوكين المفرط في الدم لدى المصابين والذي يتسبب في فشل أعضاء جسم الإنسان انتهاء بالوفاة وتجري مستشفى فيرست بيول التابع لجامعة العلوم والتكنولوجيا في الصين تجربة سريرية للكشف عن سلامة وفاعلية هذا العقار ،وفي الوقت نفسه تأمل التجارب السريرية الإيطالية بمستشفى " باسكال " في أن يسهم هذا العقار في مكافحة الحالات المستعصية من كورونا بشكل كبير.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

FDA وقد دخل توسيليز وماب مؤخرًا المرحلة الثالثة من التجارب الإكلينيكية بموافقة Monoclonal توسيليز وماب هو من الأجسام المضادة وحيدة النسيلة لمونوكلونال المنتجة في المختبر ويمتاز المحلول المضاد الوحيد النسيلة بكونه يعمل ضد antibody ويمكن إنتاجه بكميات كبيرة على عكس الأجسام المضادة (antigen الأنتيجين) مستضد معين الطبيعية في الدم والتي تشكل خليط من عدة أجسام مضادة تتفاعل مع كثير من المستضدات ومن الداسات الصينية التي ينتظر نتائجها بشغف في الفترة المقبلة هو اختبار فاعلية وسلامة والديا (فافيرير أفير) استخدام توسيليز وماب مع مضاد الفيروسات الياباني سبق واعلنت الصين في وقت سابق عن نتائج مبشرة له في علاج مرض فيروس كورونا 2019.

* مضاد الطفيليات والكورونا: (الأكادوي، 2020، د ص)

في دراسة أسترالية طريفة قدمها معهد موناش للطب الحيوي ومعهد بيتر دهرتي للعدوى قادر على كبح جماع فيروس كورونا (ivermectin إيفرمكتين) والمناعة أكدت أن دواء مختبريا في غضون 48 ساعة.

يستخدم منذ (FDA منظمة الغذاء والدواء) هو من الأدوية المضادة للطفيليات والمعتمدة من السبعينيات من القرن الماضي في علاج عدوى قمل الرأس والجرب والإسكارس وداء الفيل وغيرها ومن أعراضه الجانبية الدوار والنعاس والتعب وفقدان الطاقة وآلام المعدة والغثيان وآلام المفاصل وتضخم الغدد اللمفاوية والحكة ويمنع استخدام الإيفرمكتين للأطفال دون سن الخامسة أو الذين يقل وزهم عن 15 كلف، والسيدات الحوامل، والأشخاص المصابين بأمراض الكبد والكلى.

نعود إلى الدراسة الأسترالية في فحص الرنا الفيروسي RT-PCR وطبقا للدراسة والتي اعتمدت على استخدام جهاز كورونا فقد استطاع إيفرمكتين أن يحدث انخفاضا في المحتوى الوراثي الفيروسي بنسبة 93 بالمائة.

وفي الوقت نفسه استطاع أن ينال من قدرة الفيروس على التكاثر داخل الخلية بنسبة 99.8 بالمائة ولقد أشارت دراسات سابقة لامتلاك إيفرمكتين لتأثير مثبط للفيروسات مثل دوره الفعال في علاج سارس المنتمي لنفس عائلة كورونا وكذلك فيروس نقص المناعة المكتسبة وحمى الفتك وتعتمد آلية عمل إيفرمكتين مع الفيروسات ذات محتوى الرنا على كبح وهو مسار يحكم على جدوى هذا العقار من عدمه على التجارب

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

السريية عليه وتحديد الجرعة البشرية المناسبة لذلك فينبغي الحرص وعدم المسارعة لشراء هذا الدواء حتى تكتمل الدراسات حوله والتجارب السريية ويحصل على الاعتماد من الجهات الصحية المختصة ويكون تحت إشراف طبي كامل.

* منظمة الغذاء والدواء الأمريكية FDA توافق على استخدام الريمديسيفير:

لمرضى كورونا في حالة الطوارئ وهي الحالات التي يعاني فيها المرضى من انخفاض مستويات الأكسجين في الدم أو بحاجة لجهاز التنفس الصناعي، والريمديسيفير من مضادات الفيروسات نظيرة النوكليوتيدات مما يعرقل قدرة الفيروس ذو المحتوى من الرنا على الاستنساخ والتكاثر ويستخدم عن طريق الحقن بالوريد، فشل العلاج في السابق مع فيروس أيولا إلا أنه أثبت فاعلية ضد سارس وفيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الوسط التنفسية، ولا تزال قدرة العلاج الجديد على إحداث نتائج مع كورونا المستجد على الرغم من هذه الموافقة الخيرة محل شك فقد اعتبر المعهد الوطني الأمريكي للأمراض المعدية أن نتائجه متواضعة على الرغم من إيجابياتها كما أن التجارب الصينية مع هذا العقار في البداية أثبتت فشله، ومن الأعراض الجانبية له زيادة مستويات إنزيمات الكبد وانخفاض ضغط الدم والغثيان والقيء والتعرق والرعشة.

* فيتامين الشمس وكورونا:

في دراسة أمريكية أولية بجامعة نورث ويسترن وجدت علاقة بين مستوى فيتامين (د) ومعدلات الوفيات جراء كوفيد 19 وبحسب الدراسة فالأشخاص الذين لديهم مستويات أعلى من فيتامين (د) كانت فرصهم في النجاة من مضاعفات كوفيد 19 أكثر وغرة بالمقارنة بمن لديهم مستوى منخفض من فيتامين (د) والذين كانوا أكثر عرضة للوفاة ب كوفيد 19 ويربط الباحثون بين مستويات فيتامين (د) وعاصفة السيتوكين جراء نشاط الجهاز المناعي الزائد للمصابين بكوفيد 19 والتي تلحق ضررا بالغاً بالرئتين والموت، قد تبدو الدراسات في هذا الصدد غير كافية إلا أنه من المفيد أن نحافظ على نظام صحي يحتوي على فيتامين (د) والذي يتواجد في الأغذية الطبيعية مثل اللحوم والبيض والفطر والأسماك كالسلمون والسردين والماكريل بالإضافة إلى منتجات الألبان المدعومة بفيتامين (د) فضلا عن أهمية التعرض لضوء الشمس باعتدال حيث تصبح أجسام معظم فيتامين (د) من أشعة الشمس المباشرة على الجلد. (الأكادوي، 2020، د ص)

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

* هرمونات الأنوثة قد تعالج كورونا:

كانت ملاحظة العلماء أن السيدات هن الأقل عرضة لكورونا والأقل وفاة بسببه كما أن السيدات الحوامل المصابات كان لديهن حالة متوسطة من الفيروس هي البداية لحالة من الدهشة انتابت العلماء حول السبب في هذا.

- **الهرمونات كلمة السر:** وجد الباحثون أن النساء لديهن جهاز مناعي أقوى والسبب هو الهرمونات قد تقلل من عدد مستقبلات ACE2 على أسطح الخلايا التي يستخدمها كوفيد-19 كما يمكنها منع عواصف السيتوكين والسيتوكين هي مادة كيميائية تنسق عمل الجهاز المناعي للتصدي للفيروسات لكنها عندما تتجاوز الحد ، تضر بالرئتين والقلب وتؤدي إلى الموت ، كما يحدث مع بعض مرضى كوفيد 19.

وتعتمد هذه الفرضيات حول دور الهرمونات دراسات سابقة توصلت إلى ان الرجال أكثر عرضة للإصابة بالأنفلونزا من النساء والسبب الهرمونات الأنثوية التي تمثل الحماية الربانية للنساء.

- **أفكار خارج الصندوق:** يحاول الباحثون نقل هذه الحساسية الأنثوية الطبيعية للرجال عبر حقن الرجال المصابين بكورونا بالهرمونات الأنثوية.

ووفقا لصحيفة نيويورك تايمز سوي تجري كلية رينيسانس للطب في نيويورك تجارب إعطاء الرجال هرمون الأستروجين فيما يبدأ الباحثون تجارب مماثلة في لوس أنجلوس فيما يتعلق بمرمون البروجسترون ، وربما يخرج علينا العلم بنتائج خيارات علاجية غير تقليدية لجائحة العصر كورونا. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

5/3/ خيارات علاجية قيد التجربة: . (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

1/ أفيجان الدواء الواعد:

كانت المحطة الأولى لتجربة هذا العقار على كوفيد 19 في الصين ووافقت على استخدامه في التجارب السريرية حيث أحدثت نجاحا في تحول نتائج مرضى كورونا من إيجابي لسلي في غضون أربعة أيام وبحسب الدراسة التي أجريت عليه في ووهان الصينية ونشرت بمجلة medrsciv العلمية فقد تضمنت نجاح العقار الياباني في تحقيق أعراض مرضى كورونا في فترة وجيزة: الحمى في 2.5 يوما والسعال في غضون 4.6 يوما.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

يعمل (فافيبير أفير Favipir avir) بشكل انتقائي على منع إنزيم بلمرة الرنا الفيروسي (RNA dependent RNA polymeraseviral) دون المساس بالخلايا البشرية ويذهب البعض إلى قدرة الفافيبير المفسفر وهي صورة النشطة على إحداث طفرة عن طريق اندماجه بالخطأ باعتباره نيكلوتيده في الشريط المنسوخ من المحتوى الفيروسي مما يمنع دمج النيوكليوتيدات وبالتالي تعطل تضاعف الرنا الفيروسي ، أما فيما يخص الآثار الجانبية فلا يوجد معلومات كثيرة في هذا الصدد بحكم حداثة الدواء ولكن يحظر استخدامه تماما أثناء الحمل لإحداثه تشوهات على الأجنة بحسب بعض الدراسات التي أجريت على الحيوانات كما أنه قد يسبب أعراضا طفيفة مثل ارتفاع حمض اليوريك في الدم والإسهال وارتفاع إنزيمات الكبد.

الغريب أن اليابان اقتصرت على الاحتفاظ بعقار أفيجان دون توزيعه في الصيدليات والمستشفيات وذلك منذ إنتاجه الأول عام 2014 كعقار للأفلونزا ووضعت يودا حول استخدامه ليكون غيارا أخيرا في حالات تفشي العدوى الشديدة والتي تعجز الأدوية الأخرى في التصدي لها وربما كان ذلك راجعا للخشية من أعراض جانبية محتملة إضافة إلى عدم كفاية الأبحاث حوله وقد استخدم العقار في غرب إفريقيا لمكافحة فيروس إيبولا لكن فاعليته لم تكن على القدر المنشود ففي تجربة سريرية للتحقق من فاعليته ضد مرض فيروس إيبولا في غويكيد وغينيا. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

خلال ديسمبر 2014 أظهرت النتائج الأولية انخفاضاً في معدل الوفيات في المرضى الذين يعانون من مستويات منخفضة إلى معتدلة من فيروس إيبولا في الدم ولكن خلى الدواء من التأثير على المرضى الذين يعانون من مستويات عالية من الفيروس وهم الأكثر عرضة لخطر الوفاة. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

كما أبدى (فافيبير أفير) فاعلية محدودة ضد فيروس زيكا في الدراسات على الحيوانات ومع إعلان اليابان على لسان وزير خارجيتها (توشيميتسو موتيجي) تقديم عقار أفيجان إلى عشرين دولة حول العالم لتوسيع نطاق الأبحاث السريرية لعلاج مرضى كوفيد 19 وقد حصلت مصر على عينات منه وهي بصدد تعيينه وبالتالي ينبغي أننا بصدد علاجاً تجريبياً واننا بالموافقة على استخدامه لا يعني أن العلاج سيكون آمن وفعال 100 بالمئة فقد تكون هناك آثار جانبية متوقعة وردات فعل سيئة وغير متوقعة لهذه التجارب السريرية وقد تكون التجارب السريرية فعالة كما هو متوقع ومخطط لها وقد لا تكون كذلك ولربما كانت القدرة المقبلة محدودة وحاسمة في هذا الصدد. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2/ التعديل الجيني... مستقبل مرتقب لنهاية الفيروسات التاجية:

لقد بانّت أدواتنا في مواجهة الفيروسات وعلى رأسها الفيروسات التاجية ومنها صاحبها الشرسة COVID-19 شديدة القدم فالحجر الصحي يعود إلى عهد النبوة والأدوية إلى القرن السابع عشر والتلقيح والتطعيم إلى القرن الثامن عشر لذا أصبح من الضروري أن نضيف إلى مصفوفة أدواتنا في المواجهة تقنيات جديدة أكثر ذكاء واستهدافا ومنها استثمار الثورة الهائلة في التعديل الجيني.

- **تقنية كريسبر:** تعتبر تقنية تحرير الجينات (كريسبر كاس9, CRISPR-CAS9) من التقنيات الواعدة في مجال العلاج الجيني فهي أداة جزيئية شديدة الدقة والذكاء في تعديل الجينات فباستطاعتها تحديد الجزء المراد تعديله في مكان معين من الشفرة الوراثية لكائن ما والتعرف عليه بدقة وتتكون كريسبر من عنصرين:

دليل كريسبر الجزيئي الذي يعثر ويرتبط بالجين المستهدف ،والمقص الجزيئي " كاس9 " الذي يرافقه ويقوم بقص سلسلة الحمض النووي المستهدفة وإجراء التعديل المطلوب

- **بداية الاكتشاف:** كان التعرف على هذه التقنية لأول مرة في البكتيريا حيث اكتشف العلماء اليابانيون وجودها في بكتيريا E.coli حيث تؤدي دورا هاما في الجهاز المناعي لدى البكتيريا يحميها من الفيروسات.

استطاع العلماء أن يوظفوا هذا النظام لخدمة البشرية والمساهمة في علاج أمراض السرطان وفقر الدم المنجلي والتليف الكيسي وفي مكافحة فيروس نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) ويقوم نظام كريسبر بأربعة مهام رئيسية هي حذف الجينات غير المرغوب فيها من الجينوم أو إضافة جينات مرغوب فيها إلى الجينوم أو تفعيل الجينات الغير عاملة والضرورية لأداء وظائف داخل الخلايا أو تعطيل نشاط الجينات الزائد عن المعتاد.

يعول الكثير من العلماء على كريسبر فهي التقنية التي نعيد بها تشكيل وظائف كثيرة على شكل جديد مغاير لما ألفاه عنها ومن ذلك أن تطور كريسبر ليكون سلاحا يستهدف بكتيريا محددة وقتلها فضلا عن إيقاف عمل الفيروسات وربما تصبح في المستقبل بديلا للمضادات الحيوية ومضادات الفيروسات التقليدية وعلى الرغم من الإمكانيات الهائلة لهذه التقنية ومنها اختبار أدوية ولقاحات جديدة إلا أن مخاطرة جمة وغير متوقعة قد تصاحب الاستخدام العشوي عبر التجريب على البشر ،وفي عام 2018 أعلن عالم الفيزياء الحيوية الصيني (خه جياكوا) عن ولادة توأمين معدلين جينيا ،يدعوان لولا وانا في أول تجربة للتعديل الجيني على

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

البشر عبر إزالة جينينا يسمى 'سياسي أره' وحتى يكسب تجربته يعد أخلاقيا فقد زعم أن تجربته كانت بقصد حماية البشر ووقاية التوأمين من نقص المناعة المكتسبة (الإيدز)، فحكمت محكمة الشعب بمقاطعة نانشان الصينية بسجنه لمدة ثلاث سنوات وتغريمه 430 ألف دولار فيما حكمت بالسجن على اثنين من مساعديه أيضا.

- كريسر وكوفيد:

استطاع العلماء إحداث تطوير في كريسر فكانت مؤخرًا (CRISPR-CAS13D) وهي تستهدف الحمض النووي الرنا على عكس CRISPR-CAS9 والتي تستهدف الحمض النووي الرنا ولأن كوفيد-19 من الفيروسات ذات المحتوى النووي الرنا فإن تقنية CRISPR-CAS13D قد تكون حلا سحريا مهيئا لاستهداف الرنا داخل الفيروس المستجد وتفكيكه حيث يعمل CAS13D على الالتصاق بمنطقتين جينيتين هما الهم في جينوم الفيروس المستجد يساهمان في تكاثره ويغلفانه ويمنعان الخلية التائية في الجهاز المناعي من التعرف عليه وعبر قص المنطقتين يمكن القضاء على قدرة الفيروس على التكاثر داخل الخلايا وبحسب الدراسة المقدمة من الباحث " تيم ابوت " بقسم الهندسة الحيوية بجامعة ستانفورد وفريقه والتي نشرت بموقع بيواركايف فاستطاعة التقنية أن تفكك تسلسل المحتوى الجيني للفيروسات التاجية معمليا بنسبة 90 بالمئة.

* ولكن هل تحقيق هذا الحلم على ارض الواقع قريبا ؟

بالطبع لا فالأمر لا يعدو كونه ورقة بحثية لا تقدم حلا عاجلا أو حتى في الغد القريب ولكنها ترسم ملامح علاج ناجح نجني ثماره مستقبلا.

3/ هل يغدو أكسيد النيتريك طوق النجاة لتعويض النقص في أجهزة التنفس الصناعي؟

في خضم محاولات وتجارب لا تنتهي لإيجاد علاج فعال لفيروس كورونا فقد أجري أطباء في الولايات المتحدة وأوروبا تجربة حول استخدام غاز أكسيد النيتريك ليكون عوضا عن أجهزة التنفس الصناعي التي تلامي تزايد في الطلب عليها مما حدا بشركة لميدترونيك العالمية والرائدة في أجهزة التنفس الصناعي للتنازل عن حقوق الملكية الفكرية الخاصة بأجهزتها كما شاركت التصميمات مع الدول الأخرى للبدء في تصنيعها فورا. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

فغاز أكسيد النيتريك هو غاز عديم اللون وعند استنشاقه يعمل على توسيع الأوعية الدموية خاصة في الرئتين مما يؤدي إلى زيادة كمية الأكسجين المتدفقة إليها والجميع أنحاء الجسم ويستخدم مع جهاز التنفس الصناعي للحيلولة دون فشل الجهاز التنفسي لدى الأطفال حديثي الولادة ، كما تشير بعض الدراسات إلى امتلاك غاز أكسيد النيتريك قريب لحياتنا العادية فعقار الفياجرا والمستخدم في علاج الضعف الجنسي لدى الرجال يمارس عمله عبر أكسيد النيتريك ذلك أن السيلدينافيل وهو المادة الفعالة في الفياجرا تعمل على تثبيط إنزيم فوسفودايستراز 5 مما يؤدي إلى إطلاق أكسيد النيتريك والذي يعمل على توسيع الأوعية الدموية وتدفق الدم إلى العضو الذكري فضلا عن تدفق الدم والأكسجين في الرئتين لذا فالفيياجرا ليست علاجاً للضعف الجنسي فحسب بل تستخدم أيضا في علاج ضغط الدم الرئوي ، وفي بعض حالات الانسداد الرئوي المزمن (COPD) (المصاحبة له.

كما أن الدور نفسه للفيياجرا مع أكسيد النيتريك يلعبه الحمض الأميني (الأرجينين) داخل الجسم وكذلك السيترولين (متوفر بالبطيخ) فضلا عن الجينسينج والبيكنوجينول وهو مستخلص نباتي من شجرة الصنوبر .

وفي بحث متواضع وشيق قدمه مهندسين صينيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والمعلوماتية الحيوية وتحليل وظيفة بروتينات فيروس كورونا عن طريق الحاسوب تبين أن بروتينات الفيروس تهاجم الهيموجلوبين أو خضاب الدم وهو بروتين محمول داخل خلايا الدم الحمراء ويحتوي على ذرات الحديد ، يلتقط الأكسجين في الرئتين ويسلمه إلى الأنسجة للحفاظ على حياة الجسم وما يفعله كوفيد بحسب الدراسة لعرقته دور الهيموجلوبين هو أن ينزع عنه جزيئ الحديد الموجود في شق (الهيم) به وبالتالي يفقده القدرة على حمل الأكسجين إلى باقي أجزاء الجسم وهو ما يفسر الفشل التام لأعضاء الجسم وهو سبب الوفاة بفيروس كورونا ، كما فسرت الدراسة تلف الرئة أنه نتيجة للحديد الذي أصبح طليقا بالدورة الدموية وقد حاولت الدراسة أن تجعل هذا السيناريو هو السبب في قدرة الكلوروكين على التصدي لكورونا عبر منعها من إصابة الهيموغلوبين كما يفعل مع طفيليات الملاريا سواء بسواء ، ولكن يبقى البحث نظريا وبآليات شديدة التواضع لذلك لا بد من التريث لفهم هذا الفيروس الذي يتحدى العلم الحديث بإصرار وتحدي كبيرين.

6/3 طرق الوقاية من فيروس كورونا المستجد:

* تدابير الحماية للجميع:

عليك الحفاظ على صحتك وحماية الآخرين بإتباع ما يلي:

- نظف يديك جيدا بانتظام بفركها بمطهر كحولي لليدين أو يغسلهما بالماء والصابون ،إن تنظيف يديك بالماء والصابون أو فركهما بمطهر كحولي من شأنه أن يقتل الفيروسات التي قد تكون على يديك.

- احتفظ بمسافة لا تقل عن متر واحد (3 أقدام) بينك وبين أي شخص يسعل أو يعطس لأنه عندما يسعل الشخص أو يعطس ، تتأثر من أنفه أو فمه قطيرات سائلة صغيرة قد تحتوي على الفيروس ، فإذا كنت شديد الاقتراب منه يمكن أن تتنفس هذه القطيرات ،بما في ذلك الفيروس المسبب لمرض كوفيد-19 ،إذا كان الشخص مصابا به تجنب لمس عينيك وأنفك وفمك لأن تلمس اليدين العديد من الأسطح ويمكنها أن تلتقط الفيروسات ،وإذا تلوثت اليدين فإنهما قد تنقلان الفيروس إلى العينين أو الأنف أو الفم ويمكن للفيروس أن يدخل الجسم عن طريق هذه المنافذ ويصيبك بالمرض.

- تأكد من إتباعك أنت والمحيطين بك لممارسات النظافة الشخصية الجيدة ويعني ذلك أن تغطي فمك وأنفك بكوعك المثنى أو بمنديل ورقي عند السعال أو العطس ،ثم التخلص من المنديل المستعمل على الفور.

- إن القطيرات تنشر الفيروس ،وإتباع ممارسات النظافة التنفسية الجيدة تحمي الأشخاص من حولك من الفيروسات مثل فيروسات البرد والأنفلونزا وكوفيد-19.

- الزم المنزل إذا شعرت بالمرض ،إذا كنت مصابا بالحمى والسعال وصعوبة التنفس.

- التمس الرعاية الطبية واتصل بمقدم الرعاية قبل التوجه إليه ،واتبع توجيهات السلطات الصحية المحلية لأن توفر للسلطات الوطنية والمحلية أحدث المعلومات عن الوضع في منطقتك واتصالك المسبق بمقدم الرعاية الصحية سيسمح له بتوجيهك سريعا إلى مرفق الرعاية الصحية المناسب ،وسيسهم ذلك في حمايتك ومنع انتشار الفيروسات وسائر أنواع العدوى

- الزم المنزل إذا بدأت تشعر بالتوعك إلى أن تتعافى ،حتى وإن كانت الأعراض التي تشكو منها خفيفة مثل الصداع أو الرشح الطفيف سيسمح تجنبك لمخالطة الآخرين وزيارتك للمرافق الطبية بأن تعمل هذه المرافق

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

بمزيد من الفعالية ،وسيساعدان على حمايتك أنت والآخرين من الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 وسائر الفيروسات.

- وإذا كنت تعاني من الحمى والسعال وصعوبة التنفس ، لتمس المشورة الطبية على الفور ،فقد تكون مصابا بعدوى الجهاز التنفسي أو حالة مرضية وخيمة أخرى واتصل قبل الذهاب إلى مقدم الرعاية وأخبره إن كنت قد سافرت أو خالطت أي مسافرين مؤخرا ،إن اتصالك المسبق بمقدم الرعاية سيسمح له بتوجيهك سريعا إلى مرفق الرعاية الصحية المناسب وسيساعدك ذلك أيضا على منع أي انتشار محتمل للفيروس المسبب لمرض كوفيد-19 ،وغیره من الفيروسات. (ناصر محي الدين، ص198, 199)

- تتفاوت طرق الوقاية من العدوى تبعا لاحتمال قيام الأفراد المعرضين للإصابة بالاتصال الفعال والاختلافات العامة في الفلسفة الطبية بين الثقافات كانت المشورة الرسمية تقتصر عموما على الدعوات إلى النظافة الشخصية الجيدة وغسل اليدين بانتظام ،ويطلب من الذين يشكون في إصابتهم ارتداء أقنعة جراحية واستدعاء طبيب للحصول على المشورة الطبية ،أصدر عدد كبير من البلدان نصائح تحذر فيها من السفر إلى البر الرئيسي للصين أو مقاطعة خوبي إلى ووهان فقط.

- كثيرا ما يتخذ الجمهور تدابير وقائية تتجاوز ما تنصح به السلطات الصحية. (الأكادوري 2020 ، د ص)
- هناك استخدام كبير للأقنعة الجراحية من أشخاص أصحاء في هونغ كونغ واليابان وسنغافورة وماليزيا ،تشير التقارير إلى أن الناس يشترون منتجات صحية مثل مطهرات اليد حيث يفضلون إبقاء أيديهم وغسيل الملابس ' نظيفا ' بالمنتجات المعقمة.

- كما أن الناس يتجنبون الاتصال مع الشعب الصيني في البر الرئيسي في أماكن بعيدة عن الولايات المتحدة ،أبلغ عن أن اليابانيين ارتدوا أقنعة جراحية ورشوا أنفسهم بمطهرات الهواء في مناطق تواجد الأجانب خصوصا.
- تطلب حكومة هونغ كونغ من الناس الحفاظ على نظافة شخصية جيدة والحفاظ على نظافة اليدين ،كما يحذر كل من يسافر خارج المدينة من عدم لمس الحيوانات ،وعدم أكل لحوم الطرائد وتجنب زيارة الأسواق الرطبة أو أسواق الدواجن الحية أو المزارع ،يطلب من كل من يشك في إصابته ارتداء قناع جراحي والاتصال بطبيب.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- تطلب وزارة الصحة في سنغافورة من الناس الحفاظ على مستوى جيد من النظافة الصحية ،مثل غسل اليدين بشكل منتظم ،كما وينبغي على الأشخاص الذين لا يشعرون أنهم بخير ارتداء قناع ورؤية طبيب فوراً.
 - بناء المستشفيات: يوم 29 يناير افتتحت الحكومة الصينية مستشفى مخصص لعلاج الفيروس وذلك بعد خمسة أيام من تعهدها بأنها ستبني مستشفى بسعة 1000 سرير في غضون 10 أيام حيث قضى حوالي 500 عامل ومتطوع 48 ساعة لتجهيز المبنى الفارغ بخدمات الكهرباء ،التكييف ،المياه والأنترنت.
 - المداومة على غسل اليدين جيداً بالماء والصابون أو المواد المطهرة الأخرى التي تستخدم لغسيل اليدين ،خصوصاً بعد السعال أو العطس واستخدام دورات المياه ،غسيل اليدين قبل وبعد التعامل مع الأطعمة وإعدادها.
 - استخدام المحارم الورقية المناديل عند السعال أو العطس وتغطية الفم والأنف بها ،ثم التخلص منها في سلة النفايات ،وإذا لم تتوفر فيفضل السعال أو العطس على أعلى الذراع وليس على اليدين.
 - حاول قدر المستطاع تجنب ملامسة العينين والأنف والفم باليد ،فمن المحتمل انتقال العدوى عن طريق اليدين بعد ملامستها للأسطح الملوثة بالفيروس.
 - لا توجد حاجة إلى ارتداء الكمامة الواقية، وذلك بحسب إجماع الأطباء ،إلا في حال زيارة المريض.
 - المحافظة على العادات الصحية الأخرى كالتوازن الغذائي والنشاط البدني وأخذ قسط كاف من النوم.
 - المحافظة على النظافة الشخصية.
 - تجنب الاختلاط مع أشخاص مصابين.
 - ضرورة مراجعة الطبيب عند الضرورة ،ومتابعة ما يستجد من معلومات حول المرض ،من قبل وزارة الصحة.
- (وزارة الصحة 2020)

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي



المقدمة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

1/ التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية (مستشفى رزيق البشير) ببوسعادة.

• نبذة عن مستشفى رزيق البشير :

أنشأ مستشفى بوسعادة سنة 1987، وكان مدرج ضمن القطاعات الصحية صنف (ب)، أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987 وسمي باسم الشهيد " رزيق البشير السوفي " بتاريخ 25 أكتوبر 1995، و بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 أنشئت المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، و يضع تحت وصاية الوالي ويقوم بإدارته مجلس إدارة، ويسيره مدير ويزود بجهاز طبي استشاري يسمى المجلس الطبي.

• الموقع الجغرافي :

المستشفى يغطي مساحة شاسعة تقدر ب 10.000 م² ويبعد عن العاصمة ب 250 كلم، و 200 كلم عن ولاية سطيف ويحده :

- شمالا مستشفى المسيلة (70 كلم)، ومستشفى سيدي عيسى (90 كلم).

- جنوبا مستشفى عين ملح، (50 كلم)، و مستشفى أولاد جلال (154 كلم).

- شرقا مستشفى بركة (120 كلم).

- غربا مستشفى عين وسارة (140 كلم).

ويتوفر المستشفى على 308 سرير منها، 279 مستغلة، و يؤمن العلاج والاستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة على 07 دوائر و 17 بلدية.

__ المهام الأساسية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة :

* ضمان العلاج والاستفتاء وإعادة التأهيل الطبي.

* ضمان تقديم الإسعافات الأولية وبرمجتها.

* تطبيق البرامج الوطنية والجهوية الخاصة بترقية صحة المواطن.

* ضمان تكوين ورسكلة الموظفين في جميع الأسلاك وإعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

• الموارد البشرية: تضم المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة 580 موظف موزعين على الرتب التالية:

*العمال المهنيون: 30 عامل مهني.

*العمال المتعاقدون: 85 عامل متقاعد.

*الشبه طبيون: 315 عامل شبه طبي.

*الإداريون: 60 إداري.

*الممارسون الأخصائيون: 40 أخصائي.

*الممارسون العاملون: 50 عامل.

حيث تتوفر على 07 مصالح طبية، 03 مصالح للجراحة، و10 مصلحة للاستعجالات الطبية والجراحية.

جدول 1: تعداد المصالح الاستشفائية والأسرة المشغلة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية –

رزيق البشير – ببوسعادة.

عدد الأسرة المشغلة	المصالح الاستشفائية
100	الطب الداخلي
80	الجراحة العامة
60	طب الأطفال
20	مصلحة حديثي الولادة
40	مصلحة أمراض النساء
60	مصلحة الأمومة
19	مصلحة الإنعاش
379	المجموع

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المصدر: بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف مكتب التكوين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

—رزيق البشير—

• تنظيم المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة: تضم أربعة مديريات فرعية تتوزع كآآي:

*المديرية الفرعية للموارد البشرية: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على مكتبين:

— مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

— مكتب التكوين.

*المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على 03 مكاتب:

— مكتب الميزانية والمحاسبة.

— مكتب الصفقات العمومية.

— مكتب الوسائل العامة والمصالح.

* المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على 03 مكاتب:

— مكتب القبول.

— مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

— مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

* المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من مكتبين:

— مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

— مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

2/ عرض وتحليل البيانات:

تحليل بيانات المحور الأول: البيانات الشخصية.

1_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 2: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	54	67,5%
أنثى	26	32,5%
المجموع	80	100%

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 80 فرداً، نلاحظ إن 54 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة قدرت بـ 67,5%، أما حجم الإناث فقد بلغ 26 فرداً يمثلون بنسبة 32,5%، وهذا راجع إلى نوع العينة المستخدمة وهي العينة العشوائية كما يوضح أن مستشفى رزق البشر يقدم خدماته إلى الجنسين سواء تعلق الأمر بالعلاج، الاستشفاء، الزيارات.... فهي متاحة للذكور والإناث. وعليه فإن أغلب أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

2_ توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 3: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
71,3%	57	قبل الثانوي
28,7%	23	بعد الثانوي
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 80 فرداً، نلاحظ أن 57 فرداً لديهم مستوى أقل من الثانوي بنسبة بلغت 71,30%، ويتعلق الأمر بالفئات العمرية المختلفة خصوصاً فئة الشباب والكهول والتي توقف تحصيلها الدراسي قبل الثانوي، وتمثل نسبة عالية من سكان مدينة بوسعادة، ثم الأفراد ذوي مستوى التعليمي فوق الثانوي الذي بلغ عددهم 23 فرداً بنسبة قدرت بـ 28,30%، وهي نسبة متوسطة وهذا يفسر أن مستشفى رزيق البشير يقدم خدماته لمختلف المستويات التعليمية، وعليه فإن أغلب أفراد العينة من مستوى التعليمي أقل من الثانوي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

3_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الإقامة: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 4: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الإقامة

النسبة %	التكرار	الإقامة
82,5%	66	داخل المدينة
17,5%	14	خارج المدينة
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 80 فرداً، نلاحظ أن 66 فرداً لديهم إقامة داخلية بنسبة بلغت 82,50%، وبالتالي يتلقون الخدمات الصحية المتنوعة على مستوى مستشفى رزق البشير ببوسعادة، ويقدم كذلك خدمات صحية للأفراد ذوي الإقامة خارج المدينة الذي بلغ عددهم 14 فرداً بنسبة قدرت بـ 17,50%، وهذا راجع لتوفره على خدمات غير متاحة في المؤسسات الصحية الجوارية خارج المدينة، وعليه فإن أغلب أفراد العينة من ذوي إقامة داخلية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

4_ توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 5: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير العمر.

النسبة %	التكرار	السن
11,3%	9	سن 20-30
18,8%	15	سنة 31-40
70,0%	56	سنة 41-50
00%	00	أكثر من 50 سنة
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 80 فرداً، نلاحظ وجود تفاوت في النسب الخاصة بالمبحوثين حيث شكلت الفئة العمرية من 41-50 أعلى نسبة 70,0% ثم تليها الفئتين (31-40)، (20-30) تقدر نسبتهم بـ 18,8%، 11,3% وتمثل الفئات السابقة من الشباب والكهول والتي تكثر فيها دواعي الذهاب للمستشفى، فبالإضافة إلى العلاج والاستشفاء والزيارات سواء تعلق الأمر بمرافقة الأقارب، أو مرافقة الأطفال من طرف الآباء والأمهات خصوصاً. وأما الذين بلغت أعمارهم أكبر من 50 سنة فقدر حجمهم بـ 00 ونسبته 00,00% منعدمة، وهذا راجع إلى خوف كبار السن من الإصابة بالفيروس أو صعوبة التنقل، وهذا ما يوحي أن أغلب أفراد العينة من ذوي السن 41-50 سنة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل نتائج المحور الثاني: انطباع الجمهور الخارجي حول الخدمات الصحية لمستشفى رزيق البشير ببوسعادة خلال فترة كوفيد 19:

5_ توزيع أفراد العينة حسب متغير التعامل المبحوثين مع مستشفى رزيق البشير في فترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 6: يبين توزيع المبحوثين حسب تعامل مع مستشفى رزيق البشير

النسبة %	التكرار	البدائل
35,0%	28	دائما
51,2%	41	أحيانا
13,8%	11	نادرا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (06) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا 80 يتضح أن اغلب المبحوثين الذين شملتهم الدراسة يتعاملون أحيانا مع المستشفى والبالغ عددهم (41) بنسبة مئوية قدرت بـ 51,20%، مما يعني زيارتهم له بشكل متوسط ولدواعي مختلفة سواء من اجل العلاج او زيارة المرضى وهو ما يمكنهم من التفاعل مع مختلف المستويات داخل المستشفى، وبالتالي تكوين الانطباع حوله ورسم صورة معينة، في حين نلاحظ أن ما نسبته 35,0% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " دائما" والبالغ عددهم (28)، وهذا لوجود عدة أسباب مختلفة، تسمح أيضا بتشكيل صورة ذهنية واضحة حوله. أما النسبة الأقل والمتمثلة في 13,8% من المبحوثين تتعامل نادرا مع المستشفى وما يؤدي إلى عدم اخذ انطباع كلي حوله، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يتعاملون " أحيانا " مع مستشفى رزيق البشير في فترة كوفيد 19.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

6_ توزيع أفراد العينة حسب متغير دواعي زيارة المستشفى خلال هذه الفترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 7: يبين توزيع المبحوثين حسب تعامل مع مستشفى رزيق البشير

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
92,5%	74	من أجل فحص طبي
7,5%	6	من أجل عيادة مريض
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 80 فرداً، على السؤال " ما هي دواعي زيارة المستشفى خلال هذه الفترة كوفيد 19" تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبدل " من أجل فحص طبي " وقد بلغ عددهم (74) فرداً بنسبة مئوية بلغت 92,50%، حيث توفر هذه الخدمة للمريض إمكانية تلقي العلاج والمبيت في المستشفى لفترة معينة حسب الحاجة تمكنه من اخذ انطباع حول الخدمات المقدمة وكذا نظافة المكان.....

ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبدل " من أجل عيادة مريض " والبالغ عددهم (06) بنسبة مئوية قدرت بـ 07,50%، وهو ما يجعلها على احتكاك مباشر بالطاقم الإداري وكذا تنظيم اللوحات والإشارات. وعليه فإن أغلب أفراد العينة أقرروا بأن دواعي زيارة المستشفى خلال هذه الفترة كوفيد 19 هي من أجل فحص طبي.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

7_ توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 8: يبين توزيع المبحوثين حسب عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس.

النسبة %	التكرار	البدائل
15,0%	12	مرة واحدة
12,5%	10	مرتان
72,5%	58	ثلاث مرات فأكثر
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس كوفيد 19 ؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " مرة واحدة " وقد بلغ عددهم (12) فرداً بنسبة مئوية بلغت 15,00%، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " مرتان " والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 12,50%، وهذا راجع للتخوف من الإصابة بهذا الفيروس، أو الا مبالاة الأفراد بصحتهم ووجود هذا الفيروس، بالإضافة إلى أسباب أخرى، في حين نلاحظ أن ما نسبته 72,50% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " ثلاث مرات فأكثر " والبالغ عددهم (58)، وهذا يعود للصورة الحسنة التي اكتسبتها المؤسسة خلال هذه الفترة، وزيادة وعي الجمهور الخارجي بالثقافة الصحية، يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس كوفيد 19 أكثر من ثلاث مرات.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

8_ توزيع أفراد العينة حسب متغير فعالية الخدمات المستشفى خلال تفشي فيروس: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 9: يبين توزيع المبحوثين حسب فعالية الخدمات التي يقدمها المستشفى خلال تفشي فيروس.

النسبة %	التكرار	البدائل
26,3%	21	دائما
71,3%	57	أحيانا
2,5%	2	نادرا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا 80 فردا ، على السؤال " هل يقدم مستشفى رزقك البشير الخدمات الصحية بفعالية خلال هذه الفترة (كوفيد 19)؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " دائما " وقد بلغ عددهم (21) فردا بنسبة مئوية بلغت 26,30%، وهذا راجع الى ووجود عاملين ذوي كفاءة عالية، وكذلك تخوف الطاقم الطبي والإداري من زيادة نسبة الإصابة بهذا الفيروس، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " أحيانا " والبالغ عددهم (57) بنسبة مئوية قدرت بـ 71,30%، وهذا يعود لتخوف المؤسسة اثناء وجود رقابة في فترات معينة لذلك تعمل بفعالية في حين نلاحظ في فترات أخرى تعمل بشكل غير فعال، بالإضافة الى أسباب أخرى أن ما نسبته 2,50% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " نادرا " والبالغ عددهم (02)، وهذا راجع لصورة الحسنة التي تمتلكها المؤسسة، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الخدمات التي يقدمها المستشفى أحيانا تكون بشكل فعال خلال تفشي فيروس كوفيد 19.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

9_ توزيع أفراد العينة حسب متغير مدى امتلاك المستشفى لأجهزة التنفس اللازمة للمرضى: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 10: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير مدى امتلاك المستشفى لأجهزة التنفس اللازمة للمرضى

النسبة %	التكرار	في حالة الإجابة بعم	النسبة	التكرار	البدائل
05,0%	04	كافية	16,25	13	نعم
8,75%	07	غير كافية			
2,50%	02	لا ادري			
%83,75	67				لا
%100	80				المجموع

التحليل الكيفي

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل يمتلك المستشفى أجهزة التنفس الاصطناعي اللازمة لمرضى فيروس كورونا؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (13) فرداً بنسبة مئوية بلغت 16,30%، وتوزعت إجاباتهم إذا كانت إجاباتهم بنعم على البديل " كافية " والبالغ عددهم (30) وبنسبة قدرت (35,71%)، على اعتبار أن هذا هو الهدف من وجودها والمستشفى قادر على تغطية حاجياتها وتلبية طلبات جماهيرها، في حين جاءت إجابات الأفراد على البديل " غير كافية " والبالغ عددهم (34) وبنسبة بلغت بـ 22,66%، أما البديل "اسم شيء مادي" فتكراره 15 ونسبته 17.85%، ثم البديل "قول أو حكمة" بتكرار 05 وبنسبة 03,33%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (67) بنسبة مئوية قدرت بـ 83,80%، وذلك حسب الضرورة على اعتبار إن هذا المستشفى يستقبل أعداد كبيرة من المرضى في هذه الفترة تفوق أحياناً إمكانيته وطاقته، مما جعل هذه الأجهزة غير كافية، أو ان هذه الأجهزة تخضع للمحسوبية وسوء التسيير، مما يعني أن أغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى لا يمتلك أجهزة التنفس اللازمة لمرضى فيروس كوفيد 19 وهي غير كافية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

10_ توزيع أفراد العينة حسب متغير التزام المستشفى بالإجراءات الوقائية خلال هذه الفترة (كوفيد 19): بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 11: يبين توزيع المبحوثين حسب التزام المستشفى بالإجراءات الوقائية خلال هذه الفترة (كوفيد 19):

النسبة %	التكرار	البدائل
10,0%	8	بشكل جيد
61,3%	49	متوسط
28,7%	23	ضعيف
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل يلتزم المستشفى بالإجراءات الوقائية خلال هذه الفترة (كوفيد 19)؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبدل " بشكل جيد " وقد بلغ عددهم (08) فرداً بنسبة مئوية بلغت 10,00%، وهذا راجع لصورتها الذهنية الجيدة، التي تحملها في هذه الفترة، في حين نلاحظ أن ما نسبته 28,70% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبدل " ضعيف " والبالغ عددهم (23)، وذلك راجع الى إيجاد المؤسسة صعوبات في تطبيق الإجراءات الوقائية على كل الشرائح المتعاملة مع المستشفى في هذه الفترة، في حين نلاحظ ان نسبة 61,3% يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى يلتزم بالإجراءات الوقائية خلال تفشي فيروس كوفيد 19 بمستوى متوسط.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

11_ توزيع أفراد العينة حسب متغير مدى امتلاك المستشفى لأجهزة الكشف عن الكوفيد19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 12: يبين توزيع المبحوثين حسب مدى امتلاك المستشفى لأجهزة الكشف عن الكوفيد19.

النسبة %	التكرار	البدائل
42,5%	34	نعم
57,5%	46	لا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل يمتلك المستشفى أجهزة الكشف عن مرض فيروس كورونا؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (34) فرداً بنسبة مئوية بلغت 42,50%، وهذا راجع لاهتمام الدولة بهذا القطاع في هذه الفترة، وتوفير هذه الأجهزة اللازمة من أجل تجنب انتشار العدوى، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (46) بنسبة مئوية قدرت بـ 57,50%، وهذا ما يؤدي إلى تقديم خدمات صحية غير كاملة، مما يجعل الفرد يبحث عن البدائل في القطاع الخاص ويتحمل التكاليف المالية مثل التحاليل الطبية الخاصة بكوفيد19.... مما يعني أن أغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بأن المستشفى لا يمتلك أجهزة الكشف اللازمة لمرضى فيروس كوفيد 19.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

12_ توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 13: يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19:

النسبة %	التكرار	البدائل
36,3%	29	جيدة
7,5%	6	متوسطة
50,0%	40	حسنة
6,3%	5	سيئة
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (80) فرداً ، على السؤال " كيف ترى مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " جيدة " وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 36,30%، باعتبار ذلك من أولوياتها للحفاظ على الصحة وتجنب انتشار المرض والعدوى ، ووجود عمال نظافة يعملون بجد وإتقان وقد يكون ذلك عند حدوث الرقابة والتفتيش من بعض المسؤولين، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " متوسطة " والبالغ عددهم (06) بنسبة مئوية قدرت بـ 7,50%، لأنه من الضروري القيام بذلك في هذه الفترة للمحافظة على صحة المواطنين والعاملين فيه وعدم الإصابة بهذا الفيروس، في حين نلاحظ أن ما نسبته 50,00% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " حسنة " والبالغ عددهم (40)، وهذا راجع لاعتبار النظافة من أولوياتها في هذه الفترة، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " سيئة " والبالغ عددهم (05) بنسبة مئوية قدرت بـ 6,30%، فهو يعاني من إهمال كبير في هذا الجانب في هذه الفترة (كوفيد19)، ويتقاعس اغلب عمال النظافة على أداء مهامهم بكفاءة، وقيامهم بالتنظيف في أوقات العمل مما يسبب فوضى وإزعاج للمرضى والزوار وحتى الأطباء.... والأماكن في هذه الفترة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

لا تخلو من النفايات الطبية (الكمامات, الحقن,) وأغلبية دورات المياه غير صحية وغير نظيفة, مما يجعل الكثير من المرضى والمرافقين القيام بعمليات التنظيف لتهيئة المكان للشعور بقليل من الراحة, مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بأن مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19 بمستوى حسنة.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل نتائج المحور الثاني: طبيعة الصورة الذهنية المكونة لدى الجمهور الخارجي حول مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19

13_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الانطباعات التي تحملها عن الأطباء في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 14: يبين توزيع المبحوثين حسب الانطباعات التي تحملها عن الأطباء في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19:

النسبة %	التكرار	البدائل
10,0 %	8	جيدة
61,3 %	49	حسنة
28,7 %	23	سيئة
100 %	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) يتضح ان اغلبية افراد العينة بنسبة 61,3 % يحملون صورة حسنة على الطاقم الطبي بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة فهو يقوم بواجبه وعلاج المرضى وظيفته الإنسانية.

ويحمل 10,0 % من المبحوثين صورة ذهنية جيدة على الطاقم الطبي بالمستشفى وهذا راجع لدورها في المحافظة على سلامة وصحة الافراد إضافة الى ان الطبيب رمز الصدق والإنسانية, فهو يحظى بشعبية كبيرة لدى غالبية الجمهور.

ويحمل 28,7 % من افراد العينة صورة ذهنية سيئة حول الطاقم الطبي حيث يتصف بعض الأطباء بالتكبر وسوء التعامل مع المرضى.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

14_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الانطباعات التي تحملها عن الطاقم الإداري في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 15: يبين توزيع المبحوثين حسب الانطباعات التي تحملها عن الطاقم الإداري في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19:

النسبة %	التكرار	البدائل
60,0%	48	جيدة
12,5%	10	حسنة
27,5%	22	سيئة
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نجد ان 60,0% من افراد العينة تكون صورة ذهنية جيدة حول الطاقم الادراي فهو يعمل بفعالية لتقديم خدمات صحية جيدة في فترة كوفيد19 ويضم كفاءات واطارات مؤهلة علميا, في حين نجد ان 27,5% من أفراد العينة أن صورتهم الذهنية حسنة على الطاقم الإداري فهم يقومون بوظائفهم التنظيمية في الإدارة بعيدا عن الاحتكاك بالأقسام الاستشفائية. في حين يرى 27,5% من أفراد العينة ان صورتهم الذهنية سيئة على الطاقم الإداري. على اعتبار ان المستشفى يعاني من سوء التنظيم والتسيير الادراي داخل الإدارة والإهمال الإداري.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

15_ توزيع أفراد العينة حسب متغير يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 16: يبين توزيع المبحوثين حسب يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى:

النسبة %	التكرار	البدائل
33,8%	27	جيد
46,3%	37	متوسط
20,0%	16	ضعيف
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " جيد " وقد بلغ عددهم (27) فرداً بنسبة مئوية بلغت 33,80%، وهذا راجع الى طبيعة العمال وكيفية تنظيمهم لسير العمل. ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " متوسط " والبالغ عددهم (37) بنسبة مئوية قدرت بـ 46,30%، وذلك راجع لعدم قدرة العمال على تلبية الطلبات المتزايدة والمتواصلة على الخدمات الصحية، في حين نلاحظ أن ما نسبته 20,00% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " ضعيف " والبالغ عددهم (16)، يؤكدون على ان هذا راجع للصورة السيئة التي يحملها الجمهور الخارجي حول المؤسسة، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19 بمستوى متوسط.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

16_ توزيع أفراد العينة حسب متغير درجة تفضيلك لمستشفى رزيق البشير: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 17: يبين توزيع المبحوثين حسب درجة تفضيلك لمستشفى رزيق البشير.

النسبة %	التكرار	البدائل
13,8%	11	لا أفضل إطلاقاً
32,5%	26	لا أفضله
30,0%	24	محايد
23,8	19	أفضله
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " ما درجة تفضيلك لمستشفى رزيق البشير ؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " لا أفضل إطلاقاً " وقد بلغ عددهم (11) فرداً بنسبة مئوية بلغت 13,80%، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا أفضله " والبالغ عددهم (26) بنسبة مئوية قدرت بـ 32,50%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 30,00% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " محايد " والبالغ عددهم (24)، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " أفضله " والبالغ عددهم (19) بنسبة مئوية قدرت بـ 23,80%، تدل هذه النتائج ان الجمهور الخارجي يحمل صورته ذهنية طيبة عن المؤسسة باعتبار إجابات المبحوثين تركزت على الفئتين "لا أفضله" و "محايد"، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان درجة تفضيلك لمستشفى رزيق البشير بدرجة لا أفضله.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

17_ توزيع أفراد العينة حسب متغير انطباعك حول المستشفى قبل تفشي فيروس كورونا وكيف

أصبحت: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 18: يبين توزيع المبحوثين حسب انطباعك حول المستشفى قبل تفشي فيروس كورونا وكيف

أصبحت:

النسبة %	التكرار	البدائل
52,5%	42	نحو الأفضل
21,3%	17	تتراوح مكانته
26,3%	21	نحو الاسوأ
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " ما انطباعك حول المستشفى قبل تفشي فيروس كورونا وكيف أصبحت ؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نحو الأفضل " وقد بلغ عددهم (42) فرداً بنسبة مئوية بلغت 52,50%، وهذا راجع الى تفانيها في العمل وادراكها لخطورة تفشي هذا الوباء، ومحاولتهم تقديم ما هو افضل، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " تتراوح مكانته " والبالغ عددهم (17) بنسبة مئوية قدرت بـ 21,30%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 26,30% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " نحو الاسوأ " والبالغ عددهم (21)، وهذا راجع الى ان المستشفى يواجه مشكلات جديدة في هذه الفترة (ارتفاع في عدد الإصابات، سوء التنظيم والتسيير....)، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19 بمستوى متوسط.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل نتائج المحور الثالث: عوامل تشكيل هذه الصورة الذهنية والوسائل الاتصالية المستخدمة.

18_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الجهات التي تساعد في تشكيل صورة الذهنية المستشفى: بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول 19: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجهات التي تساعد في تشكيل صورة الذهنية المستشفى.

الجهات	التكرار	النسبة
العائلة	22	27,5%
الأصدقاء	35	43,8%
التعامل المباشر مع المستشفى	23	28,7%
المجموع	80	100%

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (19) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (80) فرداً ، على السؤال " ما هي الجهات التي تساعدك في تشكيل صورتك الذهنية حول المستشفى خلال تفشي فيروس كورونا؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الاصدقاء" وقد بلغ عددهم (35) فرداً بنسبة مئوية بلغت 43,8 %، وهذا يدل على درجة الثقة والتأثير على المدركات والتصورات.

ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " التعامل المباشر مع المستشفى "التعامل مع المستشفى والبالغ عددهم (23) بنسبة مئوية قدرت بـ 28,7 %، وذلك من خلال مختلف مكوناتها مثل: المظهر الخارجي، إدارة المؤسسة، كفاءة عاملاتها، جودة خدماتها، الشعار والرمز، اللغة المستخدمة، كلها رموز تترجم الى معاني فتشكل الانطباعات والصور الذهنية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

في حين نلاحظ أن ما نسبته 27,5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " العائلة " من العائلة والبالغ عددهم (22)، وهو ما يدل على تأثيرهم على البناءات المعرفية والادراكية لأفراد من خلال نقل تجاربهم الخاصة، مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بأن الجهات التي تساعدك في تشكيل صورتك الذهنية حول المستشفى خلال تفشي فيروس كورونا من الاصدقاء.

19_ توزيع أفراد العينة حسب متغير توزيع المبحوثين حسب متغير أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19

جدول 20: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19

النسبة %	التكرار	الجهات
42,5%	34	الإذاعة
35,0%	28	الإنترنت
22,5%	18	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (20) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (80) فرداً ، على السؤال " ما هي أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19 ؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الإذاعة " وقد بلغ عددهم (34) فرداً بنسبة مئوية بلغت 42,5 %، وذلك بسبب قدرتها في استقطاب الجمهور والتأثير وكذا تعامل المستشفى بصورة دائمة خلال هذه الفترة (كوفيد19) من أجل توصيل الرسائل الاتصالية الخاصة به (إحصائيات كوفيد19، الإعلانات، تغطية الفعاليات الخاصة مثل حملات التحسيس بخطورة الفيروس....) كما تقدم الإذاعة برامج تعنى بالمرض وانشغالات المواطنين حوله، بحيث يلعب كل هذا في إبراز الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة والبعد الانساني لها، كما يرصد واقع قطاع الصحة في الولاية والمشاكل. ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " الإنترنت " والبالغ عددهم (28) بنسبة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

مئوية قدرت ب 35,0%، وذلك من خلال المحتويات الإعلامية المقدمة عبر شبكة الانترنت حول الفيروس (التقارير، تحقيق،....). في حين نلاحظ أن ما نسبته 22,5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل "مواقع التواصل الاجتماعي" والبالغ عددهم (18)، وهذا راجع لاستخدام الواسع لهذه المواقع من طرف شرائح مختلفة من المجتمع خصوصا -الفيسبوك، اليوتيوب - حيث يتم نشر صور و مقاطع فيديو تصور واقع المستشفى وعاليا ما تكون في الجانب السلبي كالاهمال....واحيانا في الجانب الإيجابي من خلال صور التعاون والتكافل في هذه الفترة، وهو ما يؤثر على صورتهم الذهنية. مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان... أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19 هي الإذاعة.

20_ توزيع أفراد العينة حسب متغير توزيع المبحوثين حسب الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن

الجمهور حول مستشفى رزيق البشير خلال تفشي فيروس كورونا

جدول 21: يبين توزيع المبحوثين حسب الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول

مستشفى رزيق البشير خلال تفشي فيروس كورونا

النسبة %	التكرار	البدائل
40,0%	32	تأثير سلبي
60,0%	48	تأثير إيجابي
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (80) فردا ، على السؤال " ما الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول مستشفى رزيق البشير خلال تفشي فيروس كورونا ؟" وقد بلغ عددهم الاستجابات بالتأثير الإيجابي (48) فردا بنسبة مئوية بلغت 60%، من خلال تغطية نشاطاتها المختلفة والتعرف بخدماتها الصحية وكفاءة عاملها في هذه الفترة (كوفيد19) مما يشكل صورة إيجابية عنها لدى جمهورها الخارجي.

الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " التأثير السلبي " والبالغ عددهم (32) بنسبة مئوية قدرت ب 60%، من خلال عرض النقائص والسلوكيات السلبية للعاملين فيها اثناء فترة

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

كوفيد19 مما يشكل صورة سيئة عنها لدى جماهيرها, مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول مستشفى رزق البشير خلال تفشي فيروس كورونا من التأثير الإيجابي.

21_ توزيع أفراد العينة حسب متغير توزيع المبحوثين حسب الأولوية للصورة الداخلية أم الصورة الخارجية

جدول 22: يبين توزيع المبحوثين حسب الأولوية للصورة الداخلية أم الصورة الخارجية

الجهات	التكرار	النسبة %
الصورة الداخلية	28	35,0%
الصورة الخارجية	51	63,7%
الصورة الداخلية والخارجية معا	1	1,3%
المجموع	80	100%

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل ترى أن الأولوية للصورة الداخلية أم الصورة الخارجية؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الصورة الخارجية "وقد بلغ عددهم (51) فرداً بنسبة مئوية بلغت 63,7 %، وذلك باعتبار الجمهور الخارجي المعني بتلقي الخدمات الصحية والمهم تحقيق رضاه في هذه الفترة بغض النظر عن البيئة الداخلية للمؤسسة. ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " صورة الداخلية " والبالغ عددهم (28) بنسبة مئوية قدرت بـ 35,0 %، وذلك باعتبار ان الصورة تبدأ من الداخل, وإذا كان المحيط الداخلي للمستشفى سليم ينعكس إيجاباً عن الصورة الذهنية الخارجية والعكس صحيح.

في حين نلاحظ أن ما نسبته 1.3 % تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " الصورة الداخلية والخارجية معا " والبالغ عددهم (1)، لان الصورة الذهنية الداخلية والخارجية متكاملتان اذا تأثرت

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الصورة الداخلية تأثرت الصورة الخارجية والعكس، على اعتبار أن مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بأن الأولوية للصورة الخارجية.

نتائج المحور الرابع: أساليب تحسين الصورة الذهنية لمستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد

19

22_ توزيع أفراد العينة حسب متغير توزيع المبحوثين حسب إعادة بناء سمعة المستشفى لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19.

جدول 23: توزيع المبحوثين حسب إعادة بناء سمعة المستشفى لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19.

النسبة %	التكرار	البدائل
37,5%	30	نعم
62,5%	50	لا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي

من خلال الجدول أعلاه رقم (23) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (80) فرداً ، على السؤال " هل ترى أنه لابد للمستشفى من إعادة بناء سمعته لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19؟

" الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبدل " لا " والبالغ عددهم (50) بنسبة مئوية قدرت بـ 62,50% ، وتمثل هذه النسبة الفئة التي تفضل المستشفى وراضية على خدماته.

ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بيل " نعم " والبالغ عددهم (30) بنسبة مئوية قدرت بـ 37.50% ، لان صورته الحالية سيئة ولا بد من إعادة تشكيلها وتسخير كافة الإمكانيات البشرية والمادية للوصول الى صورة جيدة، تعكس هذه النسبة المرتفعة عدم رضى الجمهور الخارجي على الصورة الحالية. وتمثل هذه النسبة الفئة التي تفضل المستشفى وراضية على خدماته. مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بأن المستشفى لا يمكن إعادة بناء سمعته لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

23_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا

جدول 24: يبين توزيع المبحوثين الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا

النسبة %	التكرار	البدائل
12,5%	10	الاهتمام بالطابع البشري
40,0%	32	من خلال تحسين الخدمات وتطور مهارات عامليه
27,5%	22	من خلال تحسين أسلوب تسييره
20,0%	16	من خلال تفعيل قنوات التواصل مع الجمهور
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " ما الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " من خلال تحسين الخدمات وتطور مهارات عامليه " وقد بلغ عددهم (32) فرداً بنسبة مئوية بلغت 40.0%، باعتبارها عامل أساسي في تحقيق رضى الجمهور وترك انطباع إيجابي لديه.

ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " من خلال تحسين أسلوب تسييره " والبالغ عددهم (22) بنسبة مئوية قدرت بـ 27.50%، وذلك وفق خطط واستراتيجيات جديدة تحقق التطلعات المطلوبة.

ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " من خلال تفعيل قنوات التواصل مع الجمهور " والبالغ عددهم (16) بنسبة مئوية قدرت بـ 20.00%، لان لهم متطلبات وحاجات، وخلق تفاعل مشترك وفهم متبادل.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " الاهتمام بالطابع البشري " والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 12.5% , لأنه عنصر مهم تسعى المؤسسة لتلبية حاجاته ورغباته, مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون ان الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا من خلال تحسين الخدمات وتطوير مهارات عامله.

24_ توزيع أفراد العينة حسب متغير لعب مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

جدول 25: يبين توزيع المبحوثين حسب لعب مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

النسبة %	التكرار	البدائل
45,0%	36	نعم
55,0%	44	لا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (25) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل لعبت مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا ؟" الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (44) بنسبة مئوية قدرت بـ 55.00% ، وهذا راجع لعدة اعتبارات منها غياب الثقافة الاتصالية لدى القائمين على إدارة المستشفى في هذه الفترة, وعدم وجود قسم خاص بالعلاقات العامة ينظم النشاطات الاتصالية, اما الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " نعم " والبالغ عددهم (36) بنسبة مئوية قدرت بـ 45.00%، وذلك من خلال فتح قنوات الحوار ومناقشة المشكلات الموجودة ومعرفة حاجات وتطلعات الجماهير وتحقيق التفاهم المتبادل بينهم في ظل الجائحة, مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون مواقع التواصل الاجتماعي ليس لها دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

25_ توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

جدول 26: يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

النسبة %	التكرار	البدائل
56,3%	45	نعم
43,8%	35	لا
100%	80	المجموع

التحليل الكيفي:

من خلال الجدول أعلاه رقم (26) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 80 فرداً ، على السؤال " هل لطبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا؟ الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبدل " نعم " والبالغ عددهم (45) بنسبة مئوية قدرت بـ 56.30% ، من خلال إرساء الأخلاقيات وتوفير المناخ المناسب للعمل مما يساهم في تحسين الخدمات ورضى الجمهور.

ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبدل " لا " والبالغ عددهم (35) بنسبة مئوية قدرت بـ 43.80% ، وقد يرجع ذلك الى عدم فهم هؤلاء المبحوثين بطبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى , وعدم وعيهم بها , مما يعني أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بنعم لطبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

3/ نتائج الدراسة:

نتائج المحور الأول: البيانات الشخصية:

- اغلب أفراد عينة الدراسة من جنس الذكور.
- اغلب أفراد العينة من مستوى التعليمي اقل من الثانوي ثانية ماستر.
- اغلب أفراد العينة من ذوي إقامة داخلية.
- اغلب أفراد العينة من ذوي السن 41-50 سنة.

نتائج المحور الثاني: انطباع الجمهور الخارجي حول الخدمات الصحية المقدمة من طرف مستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19

- اغلب إجابات أفراد العينة يتعاملون مع مستشفى رزيق البشير في فترة كوفيد 19.
- اغلب أفراد العينة اقروا بان دواعي زيارة المستشفى خلال هذه الفترة كوفيد 19 هي من أجل فحص طبي.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس كوفيد 19 أكثر من ثلاث مرات.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الخدمات التي يقدمها المستشفى بفعالية خلال تفشي فيروس كوفيد 19 أحيانا.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى لا يمتلك أجهزة التنفس اللازمة لمرضى فيروس كوفيد 19.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى يلتزم بالإجراءات الوقائية خلال تفشي فيروس كوفيد 19 بمستوى متوسط.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى لا يمتلك أجهزة الكشف اللازمة لمرضى فيروس كوفيد 19 بمستوى حسن.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل نتائج المحور الثاني: طبيعة الصورة الذهنية المكونة لدى الجمهور الخارجي حول مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى يلتزم بالإجراءات الوقائية خلال تفشي فيروس كوفيد 19 بمستوى متوسط.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون لانطباعات التي تحملها عن الطاقم الإداري في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19 مستوى مرتفع.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19 بمستوى متوسط.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان درجة تفضيلك لمستشفى رزق البشير بدرجة لا أفضله.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19 بمستوى متوسط.

تحليل نتائج المحور الثالث: عوامل تشكيل هذه الصورة الذهنية والوسائل الاتصالية المستخدمة

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الجهات التي تساعدك في تشكيل صورتك الذهنية حول المستشفى خلال تفشي فيروس كورونا من الأصدقاء.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان... أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19 من الإذاعة.
- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الأثر الذي تركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول مستشفى رزق البشير خلال تفشي فيروس كورونا من التأثير الايجابي
- أن اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان الأولوية للصورة الخارجية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

نتائج المحور الرابع: أساليب تحسين الصورة الذهنية لمستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19؟

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بان المستشفى لا يمكن إعادة بناء سمعته لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19.

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون أن الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا من خلال تحسين الخدمات وتطور مهارات عامليه.

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون مواقع التواصل الاجتماعي ليس لها دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

- اغلب إجابات أفراد العينة يؤكدون بنعم لطبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا.

4/ الاقتراحات والتوصيات:

من خلال دراستنا هذه التي تمحورت حول الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة (مستشفى رزيق البشير) خلال فترة كوفيد19 وبناءا على النتائج المتوصل إليها خلصنا إلى مجموعة من الاقتراحات المتمثلة في:

- ضرورة تحسين الخدمات الصحية المقدمة من طرف العاملين في مستشفى رزيق البشير ببوسعادة أثناء هذه الفترة (كوفيد19).
- ضرورة الاهتمام الحاد بموضوع الصورة الذهنية داخل المستشفيات.
- وضع استراتيجيات للقضاء على العوائق التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة عن المستشفى خصوصا في هذه الفترة (كوفيد19).
- استمرارية الدراسة في موضوع الصورة الذهنية وربطها بمتغيرات أخرى.
- استخدام الوسائل والأساليب الاتصالية المناسبة والملائمة لخلق صورة ذهنية إيجابية ومتميزة عن المؤسسة الصحية لدى جماهيرها الداخلية والخارجية وذلك باستخدام البرامج الالكترونية نظرا لفاعليتها وتكاليها المنخفضة.
- تدريب العاملين في المستشفى وتحسين مهاراتهم العملية.
- إنشاء قسم خاص بجهاز العلاقات العامة لتنظيم النشاطات الاتصالية (العلاقة مع الجمهور, العلاقة مع الصحافة....).
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية والمالية ومختلف الأجهزة خلال فترة كوفيد19.
- الاهتمام بأداء الجمهور واهتماماته.

جلائق



كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية خلال فترة كوفيد 19, فبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق مقاييس جمع البيانات والمعلومات على المؤسسة (مستشفى رزيق بشير ببوسعادة), تم التوصل إلى أنه بالرغم من وجود عراقيل تعترض هذه المؤسسة, إلا أنها تسعى للمحافظة على صورتها الذهنية من خلال تأثير مواقع التواصل الاجتماعي والإذاعة, وتحسين الخدمات وتطوير مهارات عاملية, هذه العوامل ساهمت في بناء صورة ذهنية حسنة حوله لدى جمهوره الخارجي, كما ساهم هذا المستشفى في تسويق صورة حسنة عن نفسه من خلال الخدمات التي يقدمونها أثناء هذه الفترة.....

فالصورة الذهنية تشكل رهان كبير ومحوري بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لضمان بقائها واستمرارها, وتميزها عن غيرها من منافسيها, فقد أصبح تكوين الصورة الإيجابية هدفا أساسيا تسعى إلى تحقيقه كل المؤسسات. أصبحت تعتمد لوضع الاستراتيجيات عن طريق رسم الخطط الكفيلة للوصول الى الصورة المرغوبة وهي التي تطمح لبلوغها.

ولهذا يمكن القول بان المؤسسة الناجحة مهما كانت طبيعتها هي التي تصنع صورة ذهنية طيبة عن نفسها لأنها تعتبر عامل مهم لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها بفعالية, وهي بطبيعة الحال تحتاج لمجموعة من الوسائل التي تتحرك من خلالها وتتجاوز العراقيل التي تقف حاجزا امام تحسين صورتها الذهنية, وهنا يمكن القول أن بصورة المؤسسة تأثير إيجابي على نجاح المؤسسة ككل وتحقيق أهدافها, لما لها من دور هام.

وفي الأخير نرجو أن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن ماهية الصورة الذهنية وعن دورها الفعال في المؤسسة, وان نكون قد أزلنا الغموض عنها وأوضحنا أهميتها في المؤسسة الصحية وذلك لنهوض بهذا القطاع وتطوره.

قائمة المصادر والمراجع



قائمة المصادر و المراجع

أولا: المصادر

1. الاكادوري مصطفى.(2021). لعبة كورونا ط1(ددن).
2. عبد العال محمد فتحي. (2021). كورونا جائحة العصر(ددن), مصر.
3. ناصر محي الدين ملوحي. (2020). فيروس كورونا طاعون العصر, دار الغسق للنشر, دمشق.
4. وزارة الشؤون الاجتماعية. (2020). دليل الإجراءات الصحية للتوقي من فيروس كوفيد19 للاستئناف الموجه للعمل, معهد الصحة والسلامة المهنية, تونس.
5. وزارة الصحة. (2020).

ثانيا: الكتب

1. أنجس مورييس.(2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية) ترجمة مصطفى ماضي, ط2, دار القصبة, الجزائر.
2. باقر مصطفى.(2014). الصورة الذهنية في العلاقات العامة, ط1, دار أسامة للنشر و التوزيع, عمان.
3. بن مرسللي احمد.(2007). مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال, ط3, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر.
4. توفيق نصيرات.(2014). إدارة المستشفيات, ط1, دار المسيرة, عمان.
5. حاروش نور الدين.(2008). إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية, دار الكتامة للنشر و التوزيع, الجزائر.
6. حجاب منير.(2007). الاتصال الفعال للعلاقات العامة, دار الفجر للنشر و التوزيع, القاهرة.
7. حسن يسرا.(2015). العلاقات العامة و الدبلوماسية الشعبية, ط1, أطلس للنشر و الإنتاج الإعلامي ش.م.م, القاهرة.

قائمة المصادر والمراجع

8. دشلي كمال.(2012). منهجية البحث العلمي, مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية, منشورات جامعة الحماة.
9. ربحي محمد عبد المجيد.(2000). العلاقات العامة بين النظريات الحديثة و المنهج الإسلامي, مكتبة الساعي للطبع و النشر و التوزيع, الرياض.
10. شدوان علي شيبه.(2008). العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق, كلية الآداب, جامعة الإسكندرية.
11. عبد الحميد محمد.(2004). نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير, ط3, عالم الكتب, القاهرة.
12. عبيدات محمد و آخرون.(1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات, ط1, دار وائل للنشر و التوزيع, عمان.
13. عجوة علي.(1999). العلاقات العامة و الصورة الذهنية, ط1, عالم الكتب, جامعة القاهرة.
14. عجوة علي.عتران علي.(2008). فن العلاقات العامة, كلية الإعلام, جامعة القاهرة.
15. عجوة علي.وكريمان فريد.(2008). إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية و إدارة الأزمات, ط2, عالم الكتب, القاهرة.
16. عليوة السيد.(2002). العلاقات العامة في ظروف المنافسة أترك للنشر و التوزيع القاهرة.
17. فاضل زيدان الجواري ناهد.(2016). العلاقات العامة و الصورة الذهنية, ط1, دار امجد للنشر و التوزيع, الأردن.
18. فطناسي عبد الرحمان.(2015). الإدارية للمؤسسات الصحية العمومية, دار الجامعة الجديدة, الإسكندرية.
19. قاشي خالد.بودرجة رمزي.(2018). التسويق و المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة, دار أسامة للنشر و التوزيع, عمان.
20. وحيد ديدوي رجاء.(2000). البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية, ط1, دار الفكر المعاصر, دمشق.

قائمة المصادر والمراجع

1. ياسر البكري ثامر. (2005). إدارة المستشفيات، الطبعة العربية, دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, عمان.

ثالثا: المذكرات والرسائل الجامعية

2. حجاج وسام. (2016). دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية الجزائرية ,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ,جامعة العربي بن مهيدي, أم البواقي.
3. الحلبا خلف لافي الحماد. (2014). الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام ,الأردن ,رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الصحافة و الإعلام, جامعة البتراء ,الأردن.
4. روان عفاف. (2014). اثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ,جامعة محمد بوضياف, المسيلة.
5. غرسي هدى. (2014). دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية ,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ,تخصص اتصال و علاقات عامة ,جامعة العربي بن مهيدي ,أم البواقي.

رابعا: الملتقيات :

1. جو يوسف. (2018). تسويق صورة المؤسسة العمومية الاستشفائية ,الملتقى الوطني حول الصحة و تحسين الخدمات الصحية في الجزائر ,يومي 10-11 افريل ,الجزائر.

خامسا: المواد القانونية :

- 1 "المادة 02" من المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 2 شعبان 1418 الموافق ل02 ديسمبر 1997 يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها و سيرها.
- 2 "المادة 02" من المرسوم التنفيذي رقم 97-467 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء مراكز استشفائية جامعية و تنظيم سيرها.
- 3 "المادة 06" من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها.

قائمة المصادر والمراجع

- 4 "المادة 115" من قانون الصحة 1985.
- 5 "المادة 54" من دستور 1996.
- 6 "المادة 67" من دستور 1976 حول الحق في الرعاية الصحية.

سادسا: المراسيم و القرارات

1. القرار رقم 22 المؤرخ في 05-08-1981 القاضي بتنظيم و تسيير القطاعات الصحية.
2. المرسوم التنفيذي رقم 97-995 المؤرخ في 02-12-1997 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية و تنظيمها وسيرها.
3. المرسوم التنفيذي رقم 97-467 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء مراكز استشفائية جامعية و تنظيمها و سيرها.
4. المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19-05-2007 القاضي بإنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الحوارية وتنظيمها و سيرها.
5. المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 2 شعبان عام 1918 الموافق لـ 02 ديسمبر 1997 يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة و تنظيمها و سيرها.

سابعا: المقابلات

- 1 مقابلة مع السيد زيتوني عمر: مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة يومي 10-11 ماي 2021 بمكتب التكوين في مستشفى رزيق البشير ببوسعادة.



الملاحق

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة تحت عنوان:

الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية خلال فترة كوفيد 19

—دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مستشفى رزيق البشير ببوسعادة—

تحية عطرة:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة التي تتعلق بالموضوع المبين أعلاه، راجين منكم الإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل اهتمام مع العلم أن إجاباتكم ستكون موضع السرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وفي الأخير تقبلوا منا خالص التحيات والتقدير.

إشراف الأستاذ:

* غزال عبد الرزاق

إعداد الطالبتين:

- بشيري عبير
- شريخ سهيلة

السنة الجامعية: 2021/2020

ضع علامة (x) في المكان المناسب.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من 20-30 ☐ من 31-40 ☐ من 41-50 ☐ أكثر من 50 سنة ☐

المستوى التعليمي: ثانوي فيما أقل ☐ جامعي فأكثر ☐

الإقامة: داخل المدينة ☐ خارج المدينة ☐

المحور الأول: انطباع الجمهور الخارجي حول الخدمات الصحية المقدمة منطرف مستشفى رزيق

البشير خلال فترة كوفيد 19

- 1- هل تتعامل مع مستشفى رزيق البشير في فترة الكوفيد 19؟
دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐
- 2- ما دواعي زيارتك للمستشفى خلال هذه الفترة كوفيد 19؟
من أجل فحص طبي ☐ من أجل عيادة مريض ☐
أسباب أخرى أذكرها
- 3- كم مرة زرت المستشفى خلال تفشي فيروس كورونا؟
مرة واحدة ☐ مرتان ☐ ثلاث مرات فأكثر ☐
- 4- هل يقدم مستشفى رزيق البشير الخدمات الصحية بفعالية خلال هذه الفترة (كوفيد 19)؟
دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐
- 5- هل يمتلك المستشفى أجهزة التنفس الاصطناعي اللازمة لمرضى فيروس كورونا؟
نعم ☐ لا ☐
- 6- هل يلتزم المستشفى بالإجراءات الوقائية خلال هذه الفترة (كوفيد 19)؟
بشكل جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐
- 7- هل يمتلك المستشفى أجهزة الكشف المبكر عن فيروس كورونا؟
نعم ☐ لا ☐
- 8- كيف ترى مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19؟
جيدة ☐ حسنة ☐ مقبولة ☐ سيئة ☐

المحور الثاني: طبيعة الصورة الذهنية المكونة لدى الجمهور الخارجي حول مستشفى رزيق البشير
خلال فترة كوفيد 19

9- ما الانطباعات التي تحملها عن الأطباء في مستشفى البشير في فترة كوفيد 19؟

جيدة ☐ حسنة ☐ سيئة ☐

10- ما الانطباعات التي تحملها عن الطاقم الإداري للمستشفى خلال فترة كوفيد 19

جيدة ☐ حسنة ☐ سيئة ☐

11- هل يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في هذه الفترة (كوفيد 19) بشكل؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

12- ما درجة تفضيلك لمستشفى رزيق البشير؟

لا أفضله إطلاقاً ☐ لا أفضله ☐ محايد ☐ أفضله ☐

13- ما انطباعتك حول المستشفى قبل تفشي فيروس كورونا وكيف أصبحت؟

نحو الأفضل ☐ نحو الأسوأ ☐ تتراوح مكانتها ☐

المحور الثالث: عوامل تشكيل هذه الصورة الذهنية والوسائل الاتصالية المستخدمة

14- ما هي الجهات التي تساعدك في تشكيل صورتك الذهنية حول المستشفى خلال تفشي فيروس كورونا؟

العائلة ☐ الأصدقاء ☐ التعامل مع المستشفى ☐

15- ما هي أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول مستشفى رزيق البشير خلال فترة

كوفيد 19؟

الإذاعة ☐ الإنترنت ☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐

أخرى أذكرها.....

16- ما الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول مستشفى رزيق البشير خلال تفشي فيروس

كورونا؟

تأثير سلبي ☐ تأثير إيجابي ☐

17- هل ترى أن الأولوية للصورة الداخلية أم الصورة الخارجية؟

الصورة الداخلية ☐ الصورة الخارجية ☐

الصورة الداخلية والخارجية معا ☐

المحور الرابع: أساليب تحسين الصورة الذهنية لمستشفى رزيق البشير خلال فترة كوفيد 19.

18- هل ترى أنه لابد للمستشفى من إعادة بناء سمعته لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19؟

نعم ☐ لا ☐

19- ما الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا؟

الاهتمام بالطابع البشري ☐

من خلال تحسين الخدمات وتطوير مهارات عامليه ☐

من خلال تحسين أسلوب تسييره ☐

من خلال تفعيل قنوات التواصل مع جماهيره ☐

أخرى أذكرها

20- هل لعبت مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين سمعة المستشفى خلال فترة تفشي فيروس كورونا؟

نعم ☐ لا ☐

21- هل لطبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال فترة تفشي فيروس كورونا؟

نعم ☐ لا ☐

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وتقدير

ملخص الدراسة

1.....: مقدمة

الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة

3.....: 1/ الإشكالية:

5.....: 3/ أهداف الدراسة:

5.....: 4/ أسباب اختيار الموضوع:

6.....: 5/ المدخل النظري للدراسة:

9.....: 6/ المصطلحات وضبط المفاهيم:

12.....: 7/ منهج الدراسة:

12.....: 8/ مجتمع البحث:

12.....: 9/ عينة الدراسة:

13.....: 10/ أدوات جمع البيانات:

15.....: 11/ الدراسات السابقة:

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

19.....: 1/ الصورة الذهنية للمؤسسة:

19.....: 1/1/ نشأة وتطور الصورة الذهنية للمؤسسة:

- 20 2/1 العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة :
- 21 3/1 أنواع الصورة الذهنية للمؤسسة :
- 23 4/1 خصائص الصورة الذهنية للمؤسسة :
- 24 5/1 دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة :
- 26 2/2 المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 26 1/2 التطور التاريخي للمؤسسة العمومية الاستشفائية في الجزائر :
- 27 2/2 أنواع المؤسسات الاستشفائية :
- 27 1/2/2 تصنيف المؤسسات الاستشفائية من حيث الملكية في منظومة الصحة في الجزائر :
- 28 2/2/2 تصنيف المؤسسات الاستشفائية العمومية على أساس الحجم :
- 28 3/2 خصائص المؤسسات العمومية الاستشفائية :
- 29 4/2 الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية في الجزائر :
- 31 3/3 فيروس كورونا المستجد :
- 31 1/3 نشأة وتطور كوفيد (19 طريقة انتقال الفيروس)
- 32 2/3 خصائص الإصابة بفيروس كورونا المستجد :
- 33 3/3 أعراض وعلامات فيروس كورونا المستجد
- 35 4/3 خيارات علاجية لكورونا قيد التجربة
- 41 5/3 خيارات علاجية قيد التجربة :. (الأكادوي ، 2020 ، د ص)
- 45 6/3 طرق الوقاية من فيروس كورونا المستجد :

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- 1/ التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية (مستشفى رزيق البشير) ببوسعادة.....49
- 2/ عرض وتحليل البيانات:51
- 3/ نتائج الدراسة:.....75
- 4/ الاقتراحات والتوصيات:.....77
- الخاتمة:79
- قائمة المراجع و المراجع :80
- الملاحق.....81

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الجداول

جدول 1: تعداد المصالح الاستشفائية والأسرة المشغلة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية - رزق البشير	
بيوسعادة.....	50
جدول 2: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.....	52
جدول 3: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.....	53
جدول 4: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الإقامة.....	54
جدول 5: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير العمر.....	55
جدول 6: يبين توزيع المبحوثين حسب تتعامل مع مستشفى رزق البشير.....	56
جدول 7: يبين توزيع المبحوثين حسب تعامل مع مستشفى رزق البشير.....	57
جدول 8: يبين توزيع المبحوثين حسب عدد مرات زيارة المستشفى خلال تفشي فيروس.....	58
جدول 9: يبين توزيع المبحوثين حسب فعالية الخدمات التي يقدمها المستشفى خلال تفشي فيروس.....	59
جدول 10: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير مدى امتلاك المستشفى لأجهزة التنفس اللازمة للمرضى .	60
جدول 11: يبين توزيع المبحوثين حسب التزام المستشفى بالإجراءات الوقائية خلال هذه الفترة (كوفيد 19):	
.....	61
جدول 12: يبين توزيع المبحوثين حسب مدى امتلاك المستشفى لأجهزة الكشف عن الكوفيد19.	62
جدول 13: يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى خدمات النظافة في فترة كوفيد 19:	63
جدول 14: يبين توزيع المبحوثين حسب الانطباعات التي تحملها عن الأطباء في مستشفى البشير في فترة كوفيد	
19:	65
جدول 15: يبين توزيع المبحوثين حسب الانطباعات التي تحملها عن الطاقم الإداري في مستشفى البشير في فترة	
كوفيد 19:	66
جدول 16: يبين توزيع المبحوثين حسب يقوم العمال بالخدمات المسداة إليهم في مستشفى:	67
جدول 17: يبين توزيع المبحوثين حسب درجة تفضيلك لمستشفى رزق البشير.....	68

جدول 18: يبين توزيع المبحوثين حسب انطباعك حول المستشفى قبل تفشي فيروس كورونا وكيف أصبحت:
69

جدول 19: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجهات التي تساعد في تشكيل صورة الذهنية للمستشفى. 70

جدول 20: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير أهم وسائل الاتصال التي ساهمت في تكوين صورتك الذهنية حول
مستشفى رزق البشير خلال فترة كوفيد 19 71

جدول 21: يبين توزيع المبحوثين حسب الأثر الذي تتركه وسائل الإعلام في ذهن الجمهور حول مستشفى رزق
البشير خلال تفشي فيروس كورونا..... 72

جدول 22: يبين توزيع المبحوثين حسب الأولوية للصورة الداخلية أم الصورة الخارجية 73

جدول 23: توزيع المبحوثين حسب إعادة بناء سمعة المستشفى لدى جمهوره خلال فترة كوفيد 19 74

جدول 24: يبين توزيع المبحوثين الأساليب التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية للمستشفى خلال فترة تفشي
فيروس كورونا 75

جدول 25: يبين توزيع المبحوثين حسب لعب مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين سمعة المستشفى خلال
فترة تفشي فيروس كورونا..... 76

جدول 26: يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة الخدمات المقدمة داخل المستشفى دور في تحسين سمعته خلال
فترة تفشي فيروس كورونا..... 77

تمت بحمد

الله