

تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة

Evaluating the skill level of health sector workers Alia Saleh Hospital - Tebessa

يحي دريس¹ *، أحمد بن مويزة²، محمد الهلة³

¹ مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي، تبسة yahia.dris@univ-tebessa.dz

² جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، ahmedbenmouiza@yahoo.fr

³ المعهد التكنولوجي بورقلة، الجزائر، elhellamohamed08@gmail.com

تاريخ النشر: 2021-06-03

تاريخ القبول: 2021-05-13

تاريخ الاستلام: 2021-05-06

ملخص:

تسلط هذي الدراسة الضوء على موضوع غاية في الأهمية، يتعلق بجانب من عمل الموارد البشرية بأي منظمة مها كانت صناعية، تجارية أو غيرها، عامة كانت أو خاصة، بل يتعدى الموضوع جانب الموارد البشرية للمنظمة، ليؤكد البعد الإنساني أيضا، ألا وهو موضوع المهارة. فنهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى دراسة مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي وكانت دراسة الحالة بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بولاية تبسة.

نركز في دراستنا هذه على اختبار فرضيتين الأولى مفاده وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح، لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، أما الثانية فتتمثل فاختبار إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بين الجنسين ذكور وإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$). وقد خلصت الدراسة لنتائج هامة أبرزها أن العاملين بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح يمتلكون مهارة مرتفعة الى حد ما، كما أن الدراسة أثبتت وجود فروق مهارية لصالح العاملين الذكور بالمؤسسة الاستشفائية.

الكلمات المفتاحية: مهارة؛ تقييم؛ موارد بشرية؛ خدمة صحية؛ تنافسية.

تصنيف JEL : C10 ; M31 ; O30

Abstract:

This study sheds light on a very important topic related to the aspect of human resources work in any organization, whether industrial or commercial, public or private, but the topic goes beyond the human resources aspect to confirm the human dimension as well, which is the subject of skill. We aim, through this research paper, to study the skill level of workers in the health sector. The case study at the hospital was "Alia Saleh - Tebessa".

The study concluded important results, most notably that the workers possess a fairly high skill in the Alia Saleh-Tebessa Hospital. The study also demonstrated the existence of skill differences in favor of male workers in the hospital institution.

Keywords: Skill; Evaluation; Human resources; Sanitary service; Competitive.

JEL Classification: O30; M31 ; C10

1. مقدمة:

تُخضع جميع المنظمات تقريباً ما لديها من موارد بشرية لعمليات تدريبية مختلفة، سواء كانت هذه العمليات قبل أو بعد ممارسة المهام، وتكون الغاية من هذه العملية التدريبية هو تحقيق أهداف المنظمة في جعل مواردها البشرية تعمل بكفاءة، وتتاسب هذه الكفاءة بالمتطلبات التشغيلية والفنية للوظيفة المراد شغلها.

ويبدو أن الهدف العملي ينتج بعد عمليات التدريب، وذلك في اكتساب الموارد البشرية للمهارة، وهي العنصر الذي نتناوله من خلال هذا البحث، حيث أن جعل الموارد البشرية بالمنظمة أصحاب مهارة، هي غاية جيدة إذا تحققت، خاصة أن المورد البشري اليوم أصبح في حد ذاته يشكل ميزة تنافسية مستدامة للكثير من المنظمات.

ولتحقيق هذه الغاية فإن الكثير من المنظمات تقوم باستقطاب الموارد البشرية ذات المهارة، أو تقوم بالعمل على اكتسابهم هذه المهارة، ويتم ذلك غالباً من خلال عمليات التدريب.

وإذا كانت المنظمات التجارية والصناعية تهتم بتحقيق المهارة لمواردها البشرية، فإن الأمر يصبح أكثر إلحاحاً خاصة في المنظمات التي يكون فيها المنتج هو الصحة العمومية، مثل المنظمات الاستشفائية والصحية، التي تبرز فيها أهمية المهارة بشكل مبالغ فيه، لكون الطبيب الماهر مثلاً، هو الذي يقدم خدمات صحية جيدة، وبالتالي يساهم في تعزيز الصحة العمومية وما يرتبط بها وبشكل مباشر بحياة البشر. وهو ما سنحاول اختباره من خلال هذه الورقة على مستوى المؤسسة الاستشفائية، عاليا صالح بولاية تبسة.

1.1. إشكالية البحث

تتمثل إشكالية البحث إذا في تساؤلين رئيسيين:

- هل لدى عاملي المؤسسة الاستشفائية بعاليا صالح -تبسة المهارة الكافية في تقديم الخدمات الصحية؟

- هل تختلف المهارة بين العاملين الذكور بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة والعاملين الإناث ولصالح من؟

1.2. الفرضيات

انطلاقاً من هذه الإشكالية تم صياغة فرضيتين أساسيتين تضمنت كل واحدة منهما ولغايات الاختبار فرضية صفرية وأخرى بديلة:

▪ الفرضية الأولى:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة، لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha \geq)$.

- الفرضية البديلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة، لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

■ الفرضية الثانية:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة بين الجنسين ذكور وإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

- الفرضية البديلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة بين الجنسين ذكور وإناث لصالح الذكور عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

1.3. منهجية البحث

اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي مع أسلوب دراسة الحالة، وقد استعنا باستبيان موزع على عينة عشوائية من مختلف العاملين بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة، لتقييم مستوى المهارة لدى العاملين.

2. الخلفية النظرية للدراسة:

1.2 المهارة بالمنظمات:

ينظر للمهارة غالبا في مجالات بعيدة نسبيا عن الإدارة والأعمال، رغم أهميتها بالمنظمة، فنجدها بشكل كبير في دراسات العلوم الرياضية مثل دراسات: (سعدي زروقي، سعدي زروقي، و تقار ، 2020)، (خيري، 2018)، (مسعودي، عليوي، و بطاهر، 2017)، (سعودي، منصور، و جرعوب، 2020). أو في دراسات العلوم التربوية والتعليمية مثل دراسات: (مناعي، 2018)، (Bi Ruidan ، 2019)، (مسكجوب ، 2016)، (ساقني و ساقني ، 2020).

لفهم طريقة تحديد مستوى المهارة لدى الموارد البشرية بالمنظمة، ومن ثم العمل على خلقها أو تطويرها فمن الضروري الى أن تشير للمهارة على أنها " مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية، التي يجب توفرها عند شخص ما لكي يتمكن من إنجاز عمل معين" (كاشف و عبد الله، 2008، صفحة 17). كما يمكن أن تشير المهارة إلى "مجموعة من الاستجابات الخاصة التي تؤدي في موقف محدد" (طالبة، 2014، صفحة 111). أو " القيام بعمل ما بشكل المرغوب وبصورة ثابتة على أن يتميز هذا العمل بدقة والسرعة" (الخزامي، 2001، صفحة 22).

لذلك فللمهارة خصائص يمكن لها أن تمكن الموارد البشرية بالمنظمة من القدرة على ردة الفعل بالطريقة المناسبة وفي الوقت المناسب، خاصة أن عمل المنظمة يكون غالبا في بيئة تمتاز بالتغيرات الكثيرة والمفاجئة.

يجي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...
فالمهارة تمتاز، حسب رايس (2005)، بكونها عملية موجهة، أي أنها مرتبطة بوضعية معينة،
فهي تمثل عمل معين تطمح بالتأكد لتحقيقه. كما أنها تعتمد على مزج مختلف العناصر المكونة لها من
معارف وممارسات، وبالتالي فهي تلبي مختلف متطلبات الشغل في إطار خطط واضحة وأهداف محددة.
إذ لا يمكن لمسها أو رؤيتها، وإنما يمكن ملاحظة نتائجها وأثارها.
فال مورد البشري يكتسب مهارات من خلال التعليم والتكوين والخبرة، وتكون المهارات مفيدة
للمنظمة إن تم الحفاظ عليها وتطويرها؛ وبالتالي الاستفادة منها.

من ناحية أخرى؛ فالمهارة بالمنظمة تبرز من خلال قدرتها على تحقيق التفوق، حيث تسمح
المهارات للعاملين من جعلهم متفوقين مقارنة مع زملائهم في العمل، وحتى خارج المنظمة نفسها، كما
أنها تجعل من العامل يتقبل أخطائه ويتعلم منها، فهي تمثل وعيا ذاتيا لمواهب العاملين من حيث القدرة
على مواجهة وحل المشاكل، خاصة أنها توفر لهم المرونة الكافية للتصرف والعمل. (درة، 2016،
صفحة 59)

فوضع المهارات في مجالات مختلفة يؤدي في الغالب إلى ابتكارات في العمليات المرتبطة بها.
حيث يساعد اكتساب المهارات استثمار الفرص لتحقيق العديد من النجاحات للمنظمة، بتوظيف مختلف
الإمكانيات الملائمة في مكانها الصحيح وبالوقت المناسب (تين، 2014، صفحة 100).

2-2- أنواع المهارات

أسفرت محاولات فهم وتصوير المهارة عن العديد من الأطر التي تميل إلى تقسيم المهارة إلى أربع
فئات رئيسية، وفق الإطار الأول تشير المهارة هنا إلى ثلاث جوانب تنظيمية (فنية، إنسانية، فكرية)
(حنفي، 2006، صفحة 66). يركز جانب المهارة الفنية على قدرة العامل لتأدية ما هو مطلوب منه
في مهام متخصصة، تتطلب معرفة معينة أو خبرة مكتسبة عن طريق التكوين أو المعرفة العلمية، فهذه
المهارات تسمح بالاستعمال الفعال للطرق والأساليب والإجراءات المختارة تبعاً للمهام الواجب أداؤها.
أما المهارة الإنسانية فتركز على قدرة العاملين على التعامل مع الآخرين بطريقة جيدة، بحيث تكون
هناك قدرة للعامل على كسب ثقة الآخرين وودهم، وهذا يتطلب قدرة على الاتصال الاجتماعي. من
ناحية أخرى تشير المهارة الفكرية إلى القدرة على التنسيق وتحقيق التكامل والربط بين الأنشطة ومصالح
المنظمة، من خلال التوجه إلى المنظمة بمنظور شمولي، وفهم مدى اعتماد كل نشاط على الآخر، كما
تتضمن القدرة على التفكير المنطقي واتخاذ القرارات المناسبة والنظر إلى الأمور بشكل أكثر ملائمة.

الإطار الثاني يميز فيه بين نوعين من المهارات وهما: مهارات أساسية والتي يكون كل العاملين
في حاجة إليها حتى يقومون بأعمالهم بشكل صحيح ودون أي مشاكل، ومهارات تمييزية وهي تلك
المهارات المتعلقة بالمواقف التي تسمح بالتمييز بين أصحاب الأداء المرتفع والأداء المنخفض (براق و
بن الشايب، 2004).

الإطار الآخر؛ وفقه فالمهارة هي إما فردية أو جماعية: فالمهارات الفردية هي ممارسات العامل الماهر القادر على تقديم أداء مرتفع، أما المهارات الجماعية هي تلك الأداءات التي يمتلكها أكثر من فرد واحد داخل المنظمة، إذا هي محصلة ما يمتلكه المجموعة (شنافي، 2013).

كما يمكن النظر وفق الإطار الرابع للمهارة من مفهوم اتصالي محض، فتكون بالتالي: مهارات تتعلق بالتحدث وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين العاملين، واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين. ومهارات التحرير وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة الحصيلة اللغوية للعاملين وترقية أسلوبهم في الكتابة. أيضا مهارات الانصات التي تتجسد بعد تصفية المعلومات التي تصل إلى مسامع العاملين واختيارهم لما يهمهم ويفيدهم (السكارنة، 2009، صفحة 71).

الجدول 1:

مقارنة بين المهارات الفردية الجماعية

المهارات الفردية	المهارات الجماعية
ملكيتها تعود للفرد.	ملكيتها تعود للمنظمة رغم أنها تطور جماعيا.
يمكن أن توصف من خلال السلوكيات الممارسة في إطار نشاطات معينة.	تمثل من خلال موارد المنظمة الممكن ترجمتها إلى أداءات.
تعرف من خلال تحليل السلوك.	تعرف من خلال استخدام طرق تحليل السوق وتقسيم مشاريع المنظمة.
تشخيصها يسمح بمعرفة العامل لما يمكن أن يقدمه لتحقيق المهام الموكلة إليه.	تشخيصها يمكن من تحديد أجزاء السوق التي تكون فيها تنافسية في المدى الطويل والمدى القصير.

المصدر: (حجازي، 2013، صفحة 93)

2-3- دورة حياة المهارات

تعيش مهارات العاملين بالمنظمة لمدة من الزمن ينظر لها على أنها دورة كاملة للحياة، تبدأ بانطلاقة تمثل مرحلة للاستثمار يتم فيها البحث عن المهارات وتنطلق من بروز الحاجة إلى مهارات معينة، مروراً إلى البحث عنها وصولاً إلى ضمها والاستلاء عليها، وهو ما يتطلب إعادة النظر في مفهوم هذه المهام، والتي تتبع تقليدياً نشاط التوظيف، لتصبح نشاط يعنى بالبحث والتطوير للمهارات، لأن تعامل المنظمات مع سوق المهارات يتطلب اعتبارات خاصة ومجهودات ذات طبيعة خاصة، ليكون تحقيق التنافسية ومواجهة منافسين في هذه السوق من خلال الحصول على المهارات اللازمة. ومن ثمة يتم ادماج المهارات داخل المنظمة، أما عن دورها في تحقيق التنافسية بالنسبة للمنظمة، فيرتبط بمستوى المهارات التي يتمتع بها القائمين بالبحث والتطوير على إدماج المهارات الجديدة.

مرحلة أخرى في دورة حياة المهارة ينطلق من إدماج المهارات الجديدة، حيث تنتقل من المرحلة الاستثمارية إلى مرحلة تحقيق عوائد الاستثمار، أي المرحلة التي تستطيع فيها إيجاد الميزات التنافسية

يجي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ... المرغوبة، وتتمثل هذه الفترة في بروز التحكم وهو ما يتطلب الإجابة عن الكيفية الممكنة لذلك، ومبدئياً فإن الكيفية الممكنة هي الاعتماد على إيجاد مجموعة من المعايير، التي يحددها القائمون على نشاط البحث والتطوير، وتجدر الإشارة أن هذه المعايير لا يوجد لها شكل موحد لكنها تختلف من وضعية إلى أخرى.

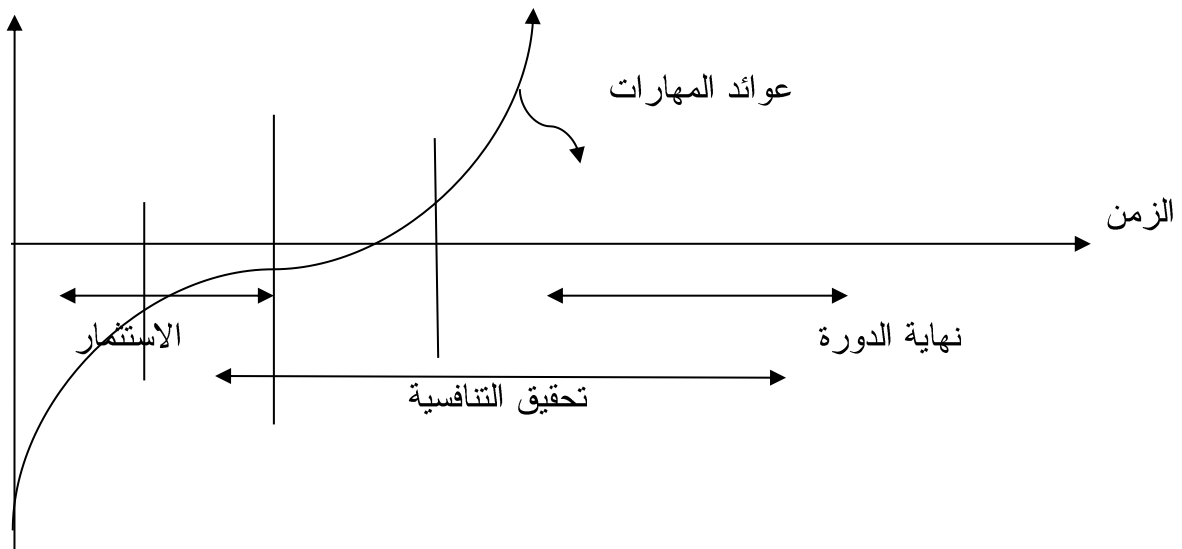
تعتبر هذه المرحلة عن مستوى الإبداع أو النضج لعله المجال الذي يحقق للمنظمة كل ما ترغب فيه وراء توظيفها لهاته المهارات، أي تحقيق ميزات تنافسية تجعلها متميزة في السوق المتواجدة فيه، وهي المرحلة التي تتطلب استثمارات إضافية لسببين هما: أن وصول المهارات إلى هذا المستوى قد يجعل العلاقة بين المنظمة وهذه المهارات تتحول إلى علاقة ذات طبيعة تفاوضية بشكل دائم. كما أن المهارات بأخذها للطبيعة الإبداعية تتطلب الصيانة الدائمة عن طريق برامج تكوينية خاصة، وهي المهمة التي تدعم ضرورة وجود نشاط البحث والتطوير للإشراف على المهارات.

وخلال هذه المرحلة تكون المنظمة مجبرة على التفكير في المهارات التي يمكن ان تضمن لها البقاء في السوق بنفس المستوى في حالة إتباع السلوك الإستراتيجي الدفاعي اتجاه منافسيها، أما في حالة السلوك الهجومي فإنها ستبحث بالضرورة على تطوير مجموعة المهارات المتواجدة لديها، أو تدعيمها أو البحث عن تلك المهارات التي تمكنها من توسيع سوقها أو التواجد في أسواق أخرى، والتي تسمح بتحسين القدرة التنافسية، من خلال تحضير ميزات تنافسية تسمح لها من التواجد في أسواق جديدة.

في الأخير تكون نهاية دورة حياة المهارة من خلال تحويل المهارة إلى وظائف أو نشاطات وكذا تحويلها إلى إجراءات مخزنة، وبهذا الشكل فهي تفقد قدراتها على إيجاد ميزات تنافسية، وبالنسبة للمنظمة فمن الأفضل العمل على تحويلها إلى مجالات تشغيل غير المجالات الحالية، أين تتمكن من الاندماج، والمساهمة في إيجاد مزايا تنافسية أخرى (حجازي و معاليم، تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات، 2013، صفحة 115) ، والشكل التالي يوضح دورة حياة المهارات.

الشكل 1:

مراحل دورة حياة المهارات



المصدر: (حجازي، 2013، صفحة 112)

2-4 تقييم مستويات المهارات

تحفيز العاملين بالمنظمة يعد الهدف الأساس من تقييم مستويات المهارة، وذلك من خلال تعريفهم بمستوى مهارتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم، أي القدرة على إنجاز الخدمة بدقة مثل ما تم تحديدها وتقديمها بالشكل الصحيح، مع تقليل وتقليص الأخطاء، وبالتالي ضمان التحسين المستمر للتطبيقات المهنية، بما يضمن ثقة الزبائن والمساهمين في المهارات الفردية والجماعية وبالتالي في المنظمة. كما أن تقييم المهارات يستخدم لتحديد قيمة العامل في المنظمة من عدة جوانب (بورية و بركان، 2012). في الحقيقة هناك عدة مقاربات لتقييم المهارات المتعلقة بالعاملين بالمنظمة، من أشهر هذه المقاربات التقييم بالقدرات، حيث يخضع المرشحون لوضعيات معينة من أجل تحديد قدراتهم، وتمارين مختلفة لتعبئة القدرات الواجبة للوضعيات المهنية الموجه بها العاملين، وتساعد هذه المقاربة على إعطاء مؤشرات مهمة في التوظيف وتسيير المسار المهني، وتجدر الإشارة أن مدة المعاينة طويلة كما أن المهارات التي تم اكتشافها تعد مؤشرات القدرات وليس العكس، بمعنى أن القدرات لا يمكن أن تعتبر كمدخل مرضي لقياس المهارات.

كما توجد مقاربة أخرى مبنية على المعرفة حيث تنطلق فكرة هذه المقاربة من كل عمل ناتج عن إستراتيجية حل مسائل معينة، وبالتالي فإن تقييم المهارات يركز على تحليل المناهج الفكرية، أي إيجاد المراحل اللازمة لحل المسائل المختلفة، ومن خلالها تحديد المهارات الضرورية لتشغيل معين. تعتمد هذه المقاربة في تقييم المهارة على أساس إما الملاحظة المباشرة للعاملين في وضعيات العمل لأن قدرات الأفراد ليست مفترضة مسبقا بل يجب ملاحظتها للتحقق ومعرفتها. أو التقييم من خلال المعارف النظرية، وذلك بإجراء مقارنة بين المعارف المحققة التي يمتلكها العامل والوضعيات المهنية التي يرتبط بها، ومدى اكتساب هذه المعارف التي تعكس حسب هذه المقاربة درجة السيطرة على الوظيفة التي يقوم بها الفرد، وأن هذه المقاربة لا تتمتع بالاستعمال الواسع وذلك لإعطائها أهمية كبيرة للمعارف النظرية التي ليست سوى أحد مكونات المهارات.

في الأخير فبعض المقاربات في تقييم مستوى المهارة يمكن النظر إليها من خلال المهن، مثل المهن التي تتعلق بالتصميم والهندسة، أو المهن التي تسيطر فيها الموهبة، كالتمثيل أو الشعر ومهن أخرى مختلطة بين الموهبة والمهارة كالمحاماة أو الصحافة وغيرها. وما يلاحظ على هذه المقاربة أنها لم تلقى تطبيقا واسعا رغم أن الميزات الشخصية والمهارات يمكن أن تلاحظ في وضعيات العمل المختلفة، لذلك المهارات تعرف عمليا بالمطابقة وتعرف من خلال الفوارق الإيجابية المحققة للمنظمة (المساعد، 2006، صفحة 295).

2-5 المهارة بالمنظمات الصحية

يزداد الاهتمام بموضوع المهارة بالمنظمات الصحية بشكل لافت نتيجة للتغيرات الحاصلة عالميا سواء كانت وبائية أو بسبب الرغبة في زيادة مستوى الرعاية الصحية والعمر المفترض للإنسان، ولكون

يجي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...

المنظمات الصحية أكثر حساسية لارتباطها مباشرة بحياة الإنسان، يتم الاعتماد على آليات مختلفة لتحسين مهارة العاملين بالقطاع الصحي بغية تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة، وهذا بالتركيز على المدخلات المتمثلة في مختلف الموارد اللازمة لتنفيذ المهام الصحية، فلا يكفي في المنظمات الصحية توفير المعدات والأدوات المادية من هياكل ومستلزمات وأجهزة ووحدات علاج... الخ، بل يجب توفر الاستغلال الماهر لهذه الهياكل والمعدات، من خلال توظيف قوى عاملة جيدة وإعداد برنامج تدريبي مناسب للرفع من قدراتهم وزيادة مهاراتهم الفردية والجماعية (كافي، 2017، صفحة 275).

وبالتالي المنظمات الصحية ملزمة بتوظيف مختلف المهارات لضمان الحدود المقبولة للتعامل مع حياة الانسان، وتقديم خدمات صحية مختلفة تضمن من خلال استغلال إمكانياتها المادية والبشرية بشكل يضمن عدم وقوع الأخطاء خلال المراحل المختلفة لتقديم الخدمة الصحية بهذه المنظمات وتحويل المدخلات إلى مخرجات وفق نتائج محددة.

فالمخرجات هنا هي نواتج العمليات التي تعكس كفاءة وفعالية الخدمات الصحية والعائد منها، ومدى التغيير في مؤشرات الحالة الصحية، من خلال النتائج النهائية التي بفضلها يتم تقييم مهارة العاملين بالمنظمات الصحية.

حيث يعتبر الأطباء في المنظمات الصحية ذوي المهارات العالية أهم عناصر التنظيم في الخدمات الصحية، وأكثرها تأثيراً على كم ونوع الخدمات الطبية المقدمة للمرضى، لذلك يجب وضع الطبيب كل ما يمتلك من كفاءات ومعارف وقدرات ومهارات طبية في خدمة المريض، وللوفاء بهذه المسؤولية لا بد من توفر مجموعة من المستويات المهارية حيث يقوم الطبيب ذو المهارات الفردية بمتابعة الحالة الصحية للمريض، وذلك بملاحظة الآثار وقياس النتائج التي توصل إليها العلاج، وتغيير أسلوب العلاج إذا استوجب الأمر إلى ذلك مع التركيز على المهارة الإنسانية للطبيب فالكثير من المرضى يبني تقييمهم للخدمة الصحية على أساس التأثير النفسي، لذلك يركز الطبيب الماهر على إبداء الاحترام والإصغاء للمرضى والتكلم معهم باللغة التي يستطيعون فهمها (نصيرات، 2011، صفحة 235). كما يقوم الطبيب الماهر أيضاً بالفحص الكامل للمريض وتقديم جميع الفحوصات له، ومن ثم إجراء الاختبارات الطبية الكاملة للتعرف على الحالة المرضية بدقة ثم إعطائه العلاج المناسب. دون أن ننسى ضرورة الاحتفاظ بالسّر الطبي، فالطبيب الذي يكتسب معارف وقدرات ومهارات عالية يحافظ على خصوصية الحالة الصحية للمرضى، وبالتالي يشعر المرضى بأنه مجال ثقة وأمان في حفظ معلوماتهم الشخصية (البكري، 2005، صفحة 223).

3. الجانب التطبيقي:

1.3 الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية:

الوصول إلى أي حقيقة علمية يتطلب إتباع خطوات ومراحل منضبطة، وكذلك استعمال أدوات ووسائل بحثية تساعد على تحقيق الهدف المرغوب من هذا البحث.

لذلك لابد من تحديد مجتمع الدراسة بغية الوصول إلى نتائج بحثية يمكن تعميمها، حيث يتكون مجتمع الدراسة في بحثنا هذا من الموظفين بمختلف مهامهم (طبيب، ممرض، إداري) بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة، والمقدر عددهم 734 موظف، كما استهدفت الدراسة عينة عشوائية قدرت بـ 50 موظف، ويعود سبب عدم الاعتماد على المجتمع الدراسة كاملا بحكم كبر حجمه وصعوبة الوصول إلى بعض الموظفين في نفس الفترة نظرا لتعدد مهامهم وتباين أوقات العمل، خاصة في ظل الظرف الحالي جراء الوباء العالمي والضغط الذي يتلقاه موظفي هذه المؤسسة، وبالتالي تم توزيع 50 استمارة (استبيان) وذلك على جميع أفراد العينة المختارة، وتم الحصول على 50 استمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 100% من إجمالي الاستثمارات الموزعة، الجدول الموالي يوضح:

جدول 2:

الاستثمارات الموزعة في المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة

الاستثمارات	العدد	النسبة
الموزعة	50	100%
غير المسترجعة	0	0%
المستبعدة	0	0%
الصالحة للتحليل	50	100%

هناك مجموعة من الأدوات التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات، حيث تم الاعتماد على وثائق خاصة بالمؤسسة الاستشفائية، منها ما يتعلق ببيانات الموظفين وطبيعة المهام الموكلة إليهم. كما استعنا بالمقابلة المباشرة لبعض العاملين بمختلف المصالح، من أجل الحصول على معلومات حول العدد الإجمالي للعاملين في الإدارة العليا بالمديرية، وكذلك مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وأيضا مهام كل مصلحة أو قسم. وأخيرا الاستبيان بغية الحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وتمثل في مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بمشكلة البحث. حيث تم الاعتماد على استبيان موجه لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح وذلك لقياس مستوى المهارات للعاملين بها.

يضم الجزء الأول من الاستبيان مجموعة من البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بالعامل والمتمثلة في: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الأقدمية في المؤسسة، المنصب الوظيفي)، والهدف منها هو معرفة بعض المتغيرات الاجتماعية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة وذلك من أجل الاستعانة بها في التحليل.

أما الجزء الثاني فتضمن العبارات الخاصة بالمهارة في المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة محل الدراسة وقد تضمن 15 عبارات.

يحي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...
وقد تم صياغة الاستبيان وفقا لسلم ليكرت الخماسي والمتكون من خمس درجات، والتي يوضحها
الجدول الموالي، وتستخدم هذه الدرجات لمعرفة مدى قوة وتوفر الإجابة على عبارة أو محور معين،
وعليه تم تحديد فئات مقياس ليكرت الخماسي، تضمنت طول الفئة وحدودها كما يأتي:

الجدول 3:

طول وحدود الفئة لمقياس ليكرت الخماسي

الفئة الأولى	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

3.2. قياس صدق وثبات أداة الدراسة

تم توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة لأجل الإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة، ثم
تم استرجاع الاستمارات التي وزعت على أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة، حيث تم استرجاع 50 استمارة،
أي نسبة الاسترداد قدرت بـ 100%، ومن ثم مباشرة تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم
الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وباستخدام مختلف الأساليب الإحصائية.

فقبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات
التي تضمنها الاستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقة وأكثر واقعية.

قياس صدق الاتساق الداخلي يكون من أجل معرفة مدى اتساق عبارات الاستبيان وصدقها، حيث
تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارات الاستبيان.

الجدول 4:

معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرات الاستبيان

السؤال	الدرجة	1	2	3	4	5	6	7
معامل الارتباط بيرسون	الكلية	,711**	,625**	,749**	,585**	,544**	,648**	,672**
قيمة الدلالة		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
السؤال		8	9	10	11	12	13	14
								15

معامل الارتباط	,763**	,767**	,751**	,660**	,739**	,662**	,721**	,776**
ن	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
قيمة الدلالة								

من نتائج الجدول السابق، نجد أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون بين فقرات محور الاستبيان والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01، حيث كان الحد الأدنى لمعامل الارتباط 54.4 % للفقرة الخامسة، بينما كان الحد الأعلى عند مستوى 77.6 % بالفقرة الأخيرة من الاستبيان، وعليه فإن جميع فقرات الاستبيان متسقة داخلياً مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للاستبيان. أما لقياس ثبات الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث جاءت نتائجه كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول 5:

معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ للاستبيان

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
15	0.920

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي "ألفا كرونباخ" للاستبيان الكلي يساوي 0.920 أي ما نسبته 92%، وهذه القيمة المذكورة أكبر من الحد الأدنى للمعدل المقبول والذي يساوي ما نسبته 60%، وعليه فإن الاستبيان المعد من أجل معالجة الموضوع يفي بأغراض الدراسة بشكل ممتاز لتحقيق النتائج المرجوة لأنها تتمتع بمستوى ثبات كبير.

3.3. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

من أجل قياس مستوى المهارات لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عالياً صالح - تبسة تم الاستناد إلى مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%. وقد نصت الفرضية الرئيسية الأولى من خلال الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على أنه:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عالياً صالح - تبسة لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

يحي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية ...

- الفرضية البديلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

للتحقق من هذه الفرضية قمنا باختبار "ت" للعينات المستقلة وبعد التأكد أن التوزيع للعينة هو توزيع طبيعي، وأن باقي الشروط متوفرة تحصلنا على النتائج التالية:

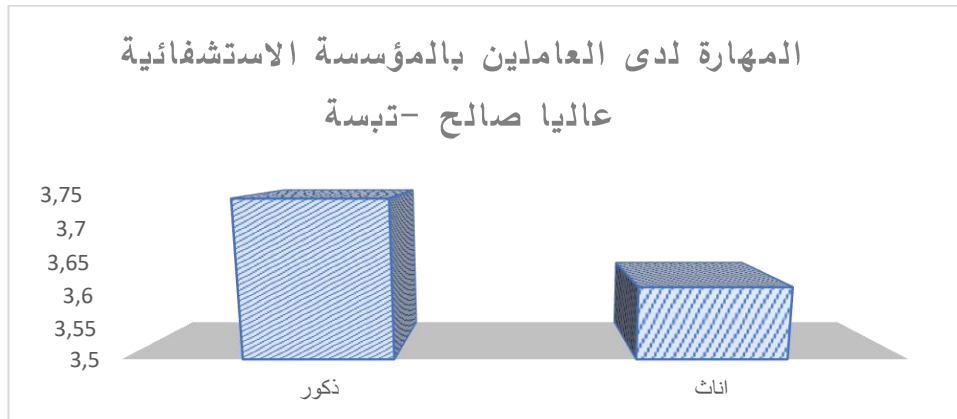
جدول 6:

يلخص نتائج الاختبار "ت"

المتوسط	الانحراف	القيمة	العدد	المتوسط	الانحراف
الحسابي	المعياري	قيمة ت	الاحتمالية	الدلالة	اختبار ت
3,6667	,74590	6.320	,000	دال احصائيا	اختبار ت

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي جاء بقيمة 3.66 وهي قيمة باتجاه الارتفاع تعني أن مستوى المهارة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح هو مرتفع بقيمة تفوق المتوسط، وبانحراف معياري قدرة ب0.74.

كما جاءت نتيجة اختبار "ت" 6.32 بقيمة احتمالية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والقائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح لصالح العاملين بالمؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).



كما نصت الفرضية الثانية أيضا من خلال الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على:

- الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة بين الجنسين ذكور وإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

- الفرضية البديلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة بين الجنسين ذكور وإناث لصالح الذكور عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

للتحقق من هذه الفرضية قمنا باختبار "ت" للعينات المستقلة وبعد التأكد أن التوزيع للعينة هو توزيع طبيعي، وأن باقي الشروط متوفرة تحصلنا على النتائج التالية:

جدول 6:

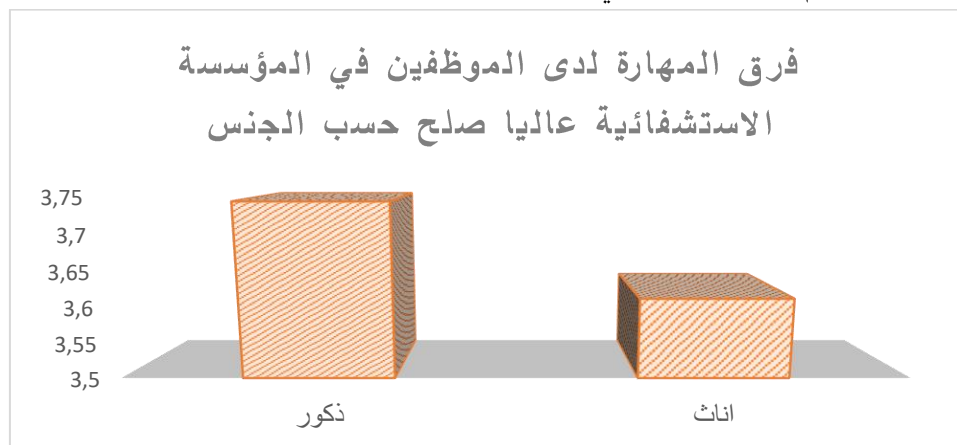
يلخص نتائج الاختبار "ت" للفرضية الثانية

الدلالة	القيمة الاحتمالية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
دال احصائيا	0,000	0.568	0,89226	3,7429	21	ذكور
			0,63046	3,6115	29	إناث

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للمهارة لدى الموظفين الذكور بلغ 3,7429 وبانحراف معياري 0,89226 وهو أعلى من المتوسط الحسابي للمهارة لدى الموظفين الإناث الذي بلغ 3,6115 وبانحراف معياري قيمته 0,63046.

وقد جاءت نتيجة اختبار "ت" 0.568 بقيمة احتمالية 0,000 أصغر من مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، وبالتالي تقرر رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة العاملين بالقطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بين الجنسين ذكور وإناث عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، وهذا لصالح الموظفين الذكور الذي جاء متوسطهم الحسابي أعلى من الموظفين الإناث بالمؤسسة الاستشفائية.

والشكل أدناه يرسم لنا هذا الفرق في الدلالة:



4. تحليل النتائج:

يحي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...

من خلال التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات توصلنا لمجموعة من النتائج، حيث برز لنا وجود مهارة لبأس بها لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح وهو ما يعبر عليه المتوسط الحسابي الذي وصل إلى 3.66 وهو ضمن المجال المرتفع (من 3.40 إلى أقل من 4.20) وإن كان في الحدود الدنيا لهذا المجال مما يدل أن هذه المهارة معرضة للفقدان من جهة، وهي تحتاج لتطوير أكثر من جهة أخرى، وتعزى هذه النتائج إلى لخضوع العاملين بالمؤسسة لعدد من برامج التدريب. من ناحية أخرى أعطت نتائج اختبار الفرضيات حول وجود فروق في المهارة بين فئتي الذكور والإناث، وقد كانت هذه النتائج لصالح فئة الذكور بمتوسط أعلى بلغ 3,7429، وهو ما يجعل المستفيد الأكبر من نتائج التدريب لصالح الذكور.

5. خاتمة:

تعتبر الحاجة لموارد بشرية تمتلك المهارة في الوقت الحالي حاجة جد ملحة، وهذا لما توفره من مزايا للمنظمات وما توفره من خدمات أو سلع أجود، وإذا كان الموضوع يتعلق بمنظمة تعمل في أحد القطاعات الحساسة ذات البعد الإنساني، مثل القطاع الصحي، تصبح الحاجة أكثر إلحاحا، بل شرطا لازم في بعض الأحيان.

الأمر الذي وقفنا عليه من خلال هذه الدراسة خاصة على مستوى المؤسسة الصحية لعاليا صالح

-تبسة، والتي جاءت من خلال الدراسة الميدانية وتحليل النتائج الإحصائية توصلنا لعدت نقاط أهمها:

- رغم أن المهارة متطلب أساسي للعمل في المجال الصحي لكن يبقى النظر إليه ميدانيا غير كاف. بل ويتطلب اهتمام أكبر من قبل الإدارة المسيرة.

- مستوى المهارة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة مرتفع لكن يبقى في الحدود الدنيا من الارتفاع ما يستوجب عمل أكثر لتطويره.

- المهارة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية جاءت لصالح العاملين من فئة الذكور، وإن كان كلتا الفئتين تمتلك من المهارة الكافية لتقديم ما يمكن من خدمات بالمستويات المطلوبة.

- تحتاج المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح لبذل مجهود أكبر لتطوير الجوانب المهنية لدى العاملين بها حتى تتمكن من تقديم خدمات بمستوى أعلى، وبالتالي تحقيق رعاية صحية أحسن لرواد المرفق.

في الأخير فإننا نرى أنه من الضروري على المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة القيام بتكثيف الدورات التدريبية الهادفة في مجالات جد متخصصة لتطوير المهارة لدى العاملين بها أكثر، خاصة في الجوانب التقنية والاتصالية، ولا تكفي بتطوير المهارات الفردية بل يجب عليها أن تعمل أكثر لتطوير المهارات الجماعية، لما لها من انعكاس كبير على المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة، وبالتالي على المنظومة الصحية التي تمثل هي حلق مهمة فيها، على الأقل على مستوى محيطها وبيئتها الاجتماعية.

6. قائمة المراجع:

- إبتهاج محمود طلبة. (2014). *المهارات الحركية لطفل الروضة (الإصدار الطبعة الثالثة)*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- إسماعيل حجازي. (2013). *تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات (الإصدار ط1)*. الاردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- إسماعيل حجازي، و سعاد معاليم. (2013). *تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات (الإصدار ط1)*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- البشير مناعي. (2018). *مهارة الكتابة لدى متعلمي اللغة العربية لغة ثانية إشكالاتها وأسس تقويمها*. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 6(1)، 188-203.
- إيمان فؤاد كاشف، و هشام إبراهيم عبد الله. (2008). *القياس النفسي والاجتماعي تقويم وتنمية المهارات الاجتماعية لنوعي الاحتياجات الخاصة (الإصدار الطبعة الأولى)*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- بلال خلف السكارنة. (2009). *المهارات الإدارية في تكوين الذات (الإصدار ط1)*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ثامر ياسر البكري. (2005). *تسويق الخدمات الصحية*. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- جمال خيرى. (2018). *أثر تمرينات لتطوير التوافق الحركي على دقة أداء مهارة استقبال الإرسال في الكرة الطائرة وفق بعض المتغيرات البيوكينماتيكية*. مجلة الابداع الرياضي، 9(30)، 227-249.
- حميدات مسكجوب . (2016). *أهمية مهارة الاستماع، ودورها في تنمية مهارة القراءة عند المتعلم*. افاق للعلوم، 1(2)، 130-138.
- خالد مسعودي، صلاح الدين عليوي، و لامية بطاهر. (2017). *أثر برنامج تدريبي مقترح في تحسين مهارة حائط الصد لدى لاعبي الكرة الطائرة (14-15 سنة)*. مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، 2(1)، 83-94.
- زكي خليل المساعد. (2006). *تسويق الخدمات وتطبيقاته*. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- زهراء Bi Ruidan. (2019). *مهارة القراءة للمتعلمين الصينيين وأسلوب تدريسها في جامعة الدراسات الدولية في شنغهاي*. اللسانيات التطبيقية، 3(2)، 53-68.
- سمية ساقني، و عبد الجليل ساقني . (2020). *مهارة قراءة النصوص*. مجلة إشكالات في اللغة و الأدب، 9(1)، 181-204.
- عبد الباري إبراهيم درة. (2016). *المهارات العشر للثقة بالنفس النظرية والتطبيق (الإصدار الطبعة الثانية)*. عمان: دار وائل للنشر.
- عبد الحكيم أحمد الخزامي. (2001). *تنمية مهارات مسؤولي التدريب (الإصدار الطبعة الأولى)*. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الغفار حنيفي. (2006). *أساسيات إدارة أعمال المنظمة*. القاهرة: الدار الجامعية.
- عيسى سعودى ، نبيل منصورى، و عبد الرحمان جرعوب. (2020). *تأثير الألعاب الصغيرة على مهارة التسديد نحو المرمى لدى لاعبي كرة القدم (أقل من 13 سنة)*. نفاتر المخبر، 15(2)، 52-66.

يحي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...
فريد نصيرات. (2011). إدارة منظمات الرعاية الصحية (الإصدار ط3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

فهيمة بورية، و دليلة بركان. (2012). تسيير المهارات كعامل أساسي لنجاح التغيير الثقافي للمؤسسة. الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، مساهمة تسيير المهارات في تنافسية المؤسسات. بسكرة: جامعة بسكرة.

فيروز تين. (2014). تأثير الأنماط القيادية في تنمية المهارات في المؤسسة. بسكرة: اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة.

محمد براق، و رابع بن الشايب. (2004). تسيير الكفاءات وتطويرها بالمؤسسة. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية. جامعة ورقلة.

محمد يوسف كافي. (2017). إدارة الخدمات الصحية، الطبعة الأولى، 2017، ص، ص: 274، 275. (الإصدار ط1). الأردن: دار حامد.

مراد رايس. (2005). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، 2005، ص: 134. الجزائر: مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر.

نوال شنافي. (جوان، 2013). دور تطوير المهارات في تحقيق الأداء المتميز. مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، 13.

يوسف سعدي زروقي، جمال سعدي زروقي، و حمزة تقار . (2020). العلاقة بين أسلوب الاستعراض (الجزئي – الكلي) و التعلم الحركي للمهارات المعقدة والبسيطة في الرياضة الجماعية: (دراسة مقارنة بين أسانذة التربية البدنية والرياضية و المدربين علي مستوي ولايد الشلف وعين الدفلة). المحترف لعلوم الرياضة، 7 (2)، 1-23.

7. الملحق:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة مقدمة لأغراض البحث العلمي

تحية طيبة سيدي الكريم؛

لأغراض البحث العلمي وفي إطار إعداد بحث للنشر في مجلة علمية موثوقة بعنوان:

تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي

للمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة

نود منكم لو تكرمتم الإجابة على هذا الاستبيان المعد خصيصا لهذا الغرض، حيث أن نتائج بحثنا تتوقف بشكل كبير على طبيعة هذه الإجابات، مع العلم أن إجاباتكم ستكون محل عناية وسرية كاملتين، ولن تستخدم إلا لهذا الغرض.

شكرا على مساهمتكم القيمة في إنجاز هذا البحث.

فريق البحث

د/بجي دريس، جامعة تبسة

د/أحمد بن مويظة جامعة الأغواط

د/محمد الهلة، جامعة ورقلة

في الخانة التي تراها مناسبة (x)الرجاء وضع علامة

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية						
أنثى		ذكر				
الجنس						
50 سنة فما أكثر		من 40 إلى أقل من 50		من 30 إلى أقل من 40		أقل من 30 سنة
العمر						
أخرى		دراسات عليا	جامعي	تقني سامي	تقني	ثانوي
التعليم						
20 فما أكثر		من 10 إلى أقل من 20		من 5 إلى أقل من 10		أقل من 5 سنوات
الخبرة المهنية						
طبيب		ممرض		إداري		
الوظيفة						

المحور الثاني: المهارة في المؤسسة الصحية

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	المهام الموكلة إليك بالمؤسسة تتناسب مع قدراتك ومهاراتك					
02	تتعامل مع المرضى ومرافقيهم بشكل أفضل من زملائك					
03	لا تنزعج من تصرفات المرضى ومرافقيهم عند التعامل معهم لأول مرة					
04	الوقت المتاح لك في المؤسسة يجعلك تتعامل مع المرضى ومرافقيهم بشكل كاف					
05	تتوفر المؤسسة الصحية على تجهيزات حديثة تساعدك في أداء مهامك بشكل جيد					

يحي دريس، أحمد بن مويزة، محمد الهلة تقييم مستوى المهارة لدى العاملين بالقطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية ...

					06	تحتاج لتطوير مهاراتك لتقديم أداء أفضل من أدائك الحالي
					07	تقوم بإنجاز المهام الموكلة إليك حاليا بمهارة أفضل من سنوات العمل الأولى
					08	تؤدي عملك بمهارة أعلى كل ما استعنت بالعمل الجماعي في المؤسسة الصحية
					09	الملتحقين من العاملين حديثا بالمؤسسة الصحية يمتلكون المهارة الكافية لأداء مهامهم
					10	تخصص المؤسسة برامج تدريب لتحسين مهارة تقديم الخدمات الصحية
					11	تستعين بك المؤسسة الصحية لتوجيه أو تدريب زملائك بالمؤسسة الصحية
					12	ي تحصل العاملين ذوي المهارة على تحفيزات لقاء مهارتهم في أداء مهامهم
					13	تتعامل بمهارة مع جميع المعدات والتجهيزات التي تتبع مهامك
					14	تتحكم في انفعالاتك العاطفية عند حدوث خلافات مع زملائك في المؤسسة الصحية
					15	يتم اللجوء إليك لتقديم الحلول عند حدوث الأزمات الطارئة بالمؤسسة الصحية