

تقييم دور سياسات التدريب اثناء العمل في أداء هيئة التمريض

حنان محمود حسن ندا *

ملخص

استهدف هذا البحث دراسة تقييم دور سياسات التدريب اثناء العمل في أداء هيئة التمريض العاملين بالهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية التابعة لوزارة الصحة المصرية، وعددهم (384) مفردة وذلك من خلال وصف وتحليل هذه السياسات؛ بغرض التحقق من فروض البحث باستخدام أسلوب التحليل النوعي للبيانات، ولقد أسفر ذلك عن عدد من النتائج اهمها: لا تتوافق سياسات التدريب بمستشفيات الهيئة العامة للمعاهد التعليمية مع المفاهيم والنماذج العلمية. وقد تم تقديم عدد من التوصيات للمستشفيات محل البحث لمساعدتها في تحسين سياسات التدريب ، ومن أهم هذه التوصيات: أهمية تبني ودعم الادارة العليا لمنهج التدريب واستخدامه في تنمية جدارات العاملين، وذلك من خلال العمل علي ايجاد ثقافة تنظيمية تشجع علي الابداع والتغيير وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمستشفيات في ادخال منهج الجدارات في العملية التدريبية، تنمية الوعي لدي الادارة العليا والعاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية والعمل علي تحديد هذه الاحتياجات بشكل دوري قبل وقوع المشكلات وليس كرد فعل، تصميم نظام لتحديد الاحتياجات التدريبية يكون مبني علي مفهوم الجدارات.

الكلمات المفتاحية: التدريب، الأداء، التمريض.

* باحثة دكتوراة ادارة مستشفيات - كلية التجارة وإدارة الاعمال - جامعة حلوان

Evaluation of the role of on-the-job training policies in the performance of the nursing staff

Abstract

This aimed to study the evaluation of the role of on the job training policies in the nursing staff of the general authority of teaching hospitals and institutes affiliated to the Egyptian ministry of health ,and their number is (384) individually, by describing and analyzing these policies in order to verify the research hypotheses using the method of qualitative data analysis ,this is based on a number of result ,the most important of which is that the training polices in the hospital of the general authority for educational institutes are not compatible with scientific concept and models. A number of recommendations were presented to the hospitals in question to help them improve training policies and the most important of these recommendations is the importance of adopting and supporting the senior management of the training curriculum and its use in developing the competencies of worker, by working to create an organizational culture that encourage creativity and change and providing material and moral support to hospitals in introducing the curriculum of competencies in the training process . Nursing in the hospitals in question is concerned with the importance of identifying training need and working to identify these needs periodically before problem occur and not as a reaction .designing a system to identify training needs that is based on the concept of competencies.

Key words: training, performance, nursing

أولاً: إطار البحث ومنهجيته

1/1. المقدمة.

استطاعت مصر ان تحقق خلال السنوات الماضية تقدم ملحوظ في بعض جوانب الخدمات الصحية للسكان بالمجتمع المصري ومنها خفض معدلات الوفيات خاصة بين الأطفال الرضع وزيادة توقع البقاء علي قيد الحياة عند الميلاد والقضاء علي بعض الامراض الوبائية وخلال الفترة من 2014- 2020 بلغ اجمالي مخصصات قطاع الصحة 582.4 مليار جنية عام 2021/2020 حيث زاد إنفاق الدولة علي قطاع الصحة بنسبة 120.5% حيث بلغ 93.5 مليار جنية في عام 2021/2020 مقارنة بـ 42.4 مليار جنية عام 2014/2021 ، كما ارتفعت قيمة تكلفة العلاج علي نفقة الدولة بالداخل والخارج بنسبة 205% لتسجل نحو 10.4 مليار في 2019/2020 مقارنة بـ 3.4 مليارات جنية في عام 2014/2015، كما تم تنفيذ نحو 298 مشروع متعلق بتطوير المستشفيات والمعاهد الطبية ومراكز الخدمات الطبية المتخصصة وتطوير حوالي 113 مستشفى جامعي ، وكذلك تنفيذ 40 مشروعاً مرتبطة بهيئة الاسعاف المصرية ذلك الي جانب تطوير الوحدات الصحية في القرى وغيرها ومن المتوقع ان يشهد المستقبل انشاء مستشفيات ذكية في المستقبل تعتمد على استخدام الروبوت في القطاع الصحي وجلب أحدث التكنولوجيات المتطورة إلى منطقة الشرق الأوسط لضمان أفضل الخدمات على صعيد الرعاية الصحية. ويصل حجم سوق الروبوتات التي تستخدم في العمليات الجراحية في العالم إلى 11.4 مليار دولار وبنسبة زيادة متوقعة قدرها 22.2 بالمئة بحلول عام 2020، مع الإشارة هنا إلى أنه وعلى الرغم من تطور الروبوت في القطاع الطبي إلا أنه

عمله ليس الا مساعدا لعمل الطبيب في غرفة العمليات لأنه في نهاية المطاف آلة تعمل وفق ما يريده الطبيب ومن هنا جاءت الحاجة الي بناء نظام للتدريب مما يساعد المؤسسات الطبية والتي منها المستشفيات والهيئة التعليمية وغيرها من المؤسسات الطبية علي مواكبة التطور في أداء الخدمات الصحية والطبية من جانب ومن جانب آخر ملاحقة التغير المستمر في الحاجات المالية للأفراد والمؤسسات الناتج عن سرعة معدلات التطور التكنولوجي والحاجة إلي تأدية الخدمات عبر الحاسب الالي وأجهزة التكنولوجيا والذي يساعد علي تنفيذ رغباتهم واحتياجاتهم العملاء دون الذهاب والانتظار في المستشفى حتي تقديم الخدمة علي أعلى مستوى (مجلس الوزراء، 2020).

2/1: الدراسات السابقة:

1. دراسة (Nassazi, 2013) بعنوان أثر التدريب علي أداء الموظفين. هدفت الدراسة الي تقييم أثر التدريب علي الأداء والتعرف علي الهدف من التدريب وطريقة التدريب وأثره علي أداء العاملين في شركات الاتصال في اوغندا، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الاتصال في اوغندا، وكانت عينة الدراسة هي عينة عشوائية 120 موظفاً من ثلاث شركات اتصال في اوغندا واستخدام الباحث منهج الحالة لدراسة البيانات الكمية التي حصل عليها. وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: التدريب له أثر ايجابي علي أداء العاملين، كما تؤثر طرق التدريب بشكل كبير علي أداء العاملين، وأهم التوصيات ضرورة تطوير طرق التدريب ، اعداد خطط تدريبية لتطبيقها في الشركات.
2. دراسة (Shah&Athar2016) بعنوان أثر التدريب علي أداء الموظفين(القطاع المصرفي في كراتشي).

هدفت هذه الدراسة الي معرفة أثر التدريب علي أداء العاملين في البنوك في كراتشي ، وكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية ، وتحديد ها علي مستوى الأفراد ، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها علي عينة عشوائية مكونة من 100 موظف يعملون في مستويات إدارية مختلفة في البنوك.

وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: أن النشاط التدريبي له آثار ايجابية علي رفع كفاءة العاملين في بنوك كراتشي وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من التوصيات منها: أن تقوم البنوك بتوفير التدريب المناسب للعاملين بما يتناسب مع احتياجاتهم لرفع كفاءاتهم بالعمل.

3. دراسة (Bansal, 2020) بعنوان تأثير برنامج التدريب على الخدمات المصرفية الرقمية لموظفي القطاع غيرالمنظم ومقبوليتهم في الهند.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي التدريب المجرد لموظفي القطاع غير المنظم مكونًا بالغ الأهمية لتعزيز قبول الخدمات المصرفية الرقمية ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير برنامج التدريب على الخدمات المصرفية الرقمية لموظفي القطاع غير المنظم وقبولهم للخدمات المصرفية الرقمية في الهند. أدارت هذه الدراسة تحليل العوامل لتحليل قابلية التطبيق وموثوقية المقياس أي برنامج التدريب على الخدمات المصرفية الرقمية قبل استخدام الطريقة التدريجية (الاختيار الأمامي) للانحدار الخطي المتعدد وتم جمع البيانات الأولية من منطقة دلهي بمساعدة الاستبيانات من خلال نهج الإدارة الذاتية وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لبرنامج التدريب على الخدمات المصرفية الرقمية لموظفي القطاع غير المنظم مما يعزز قابلية استخدام الخدمات المصرفية الرقمية وقبولها ويؤدي إلى تقليل التكلفة المصرفية على موظفي القطاع غير المنظم.

4. دراسة أشرف أبو حليمه (2022) بعنوان دور المؤسسات التدريبية في رفع كفاءة مخرجات التعليم لتلبية احتياجات سوق العمل في الدول العربية (رؤية مستقبلية). هدفت هذه الدراسة الي مدي تأثير مخرجات التعليم والتدريب المهني والتقني علي معدلات البطالة في الوطن العربي ودور المؤسسات التدريبية في اصلاح التعليم والتدريب المهني والتقني في الوطن العربي واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت هذه الدراسة الي أهم النتائج ومنها: ان تدني الانتاجية وارتفاع معدلات البطالة بين المتعلمين وضعف برامج التعليم والتدريب المهني والتقني في الدول العربية والأسباب الأساسية لضعف تطور التعليم والتدريب المهني والتقني في الدول العربية هي انعدام المنافسة للقطاع الحكومي بسبب غياب القطاع الخاص وأهم التوصيات جاءت أنه لا بد من تكوي عمل فريق من الاختصاصين الخبراء العرب لاعداد خطة عربية عاجلة لاصلاح التعليم والتدريب المهني والتقني قبل فوات الأوان بعد أصبحت الفجوة الزمنية بين الدول العربية والمتقدمة والأسويوة ربع قرن تقريباً واعداد خطة تدريب لرؤساء والقيادات في القطاع الحكومي.

3/1. الدراسة الاستطلاعية

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة واعتمدت علي المقابلات الشخصية مع عدد من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للمعاهد التعليمية وفيها عدد من الاسئلة التي تضمنتها قائمة الاستقصاء وبالاطلاع علي السجلات والنشرات الصادرة عن الهيئة، فقد تمكنت الباحثة من التعرف علي طبيعة عمل والخدمات التي يقدمها في ظل تطوير سياسات التدريب له ومؤشر التدريب المتطورة في ظل اوضاع فيروس كورونا وأهم المعوقات التي تؤثر علي جودة مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

لذلك قامت الباحثة بدراسة استطلاعية للتعرف علي الواقع الفعلي لدور السياسات التدريبية لدي العاملين بمستشفيات المعاهد التعليمية في تطوير أداء الخدمات الصحية بقطاع الصحة بهيئة التمريض وذلك علي عينة قوامها (20) من العاملين بهيئة التمريض وفيما يلي عرض قائمة الاستقصاء:

جدول رقم (1)

يوضح أهمية دور سياسيات التدريب للعاملين بهيئة التمريض (ن = 20)

م	العبارات	نعم	لا
1	تلعب سياسات التدريب دوراً هاماً في استمرارية أداء هيئة التمريض.	16 %80	4 %20
2	تتدفق التكنولوجيا داخل الهيئة بصورة سهلة ومرونة.	8 %40	10 %50
3	وجود خطة واضحة للتدريب بالهيئة لتطوير أداء الخدمات الصحية.	6 %30	14 %70
4	تعتبر جودة التدريب لتطوير أداء الخدمات الصحية عاملاً جوهرياً في تحقيق المنافسة.	4 %20	16 %80
5	ممارسات إدارة التدريب ذات الكفاءة	6	14

	%70	%30	تحقق و فرأ في تكاليف أداء الخدمات. %	
6	6 %30	2 %10	رضا العملاء دليلاً كافياً علي حسن نظم التدريب بالهيئة. %	6
-	10 %50	10 %50	سرعة أداء العمل تمثل ميزة تنافسية للهيئة. %	7
-	10 %50	10 %50	تساعد نظم التدريب بالبنك بتحسين أداء الخدمات الصحية. %	8
4	2 %10	2 %10	تعمل الهيئة علي جمع المعلومات لمعرفة استراتيجيات التكنولوجيا المالية. %	9
5	5 %25	2 %10	نظم التدريب تساعد علي التنسيق بين وحدات الهيئة. %	10

يتبين من الجدول السابق وجود اتفاق تام بين جميع أفراد العينة على أن احتلت المرتبة الأولى (بنسبة 80%) تلعب سياسات التدريب دوراً هاماً في استمرارية الأداء ، هذا ما يدل علي وجود علاقة بين الخدمات والتدريب، بينما نظام التدريب بالهيئة تساعد الادارات بنسبة (10%)، وكذلك يساعد التدريب بتحسين أداء الخدمة بنسبة (50%)، هذا مما يدل ان الهيئة تستخدم ما هو جديد، كما تعتبر جودة نظم

التدريب لتطوير أداء الخدمات عاملاً جوهرياً في تحقيق المنافسة جاءت بنسبة (20%)، وكذلك وجود خطة واضحة لنظم للتدريب بنسبة (30%) مما يدل ان الهيئة في حاجة ماسة الي دراسة التدريب مع تطوير أداء ومستوي الخدمات الصحية.

4/1: مشكلة البحث.

تحدد مشكلة البحث الحالي في محاولة الاجابة علي الاسئلة التالية:
ما الدور الذي يمكن أن تلعبه سياسات التدريب لتطوير أداء الخدمات لهيئة التمريض العاملين بالهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية ؟ ومن ثم يتبع هذا التساؤل يتفرع منه مجموعة من التساؤلات:-

1- ما هي أهم المصادر التي تعتمد عليها الهيئة في الحصول لتقديم الخدمات الصحية؟

2- كيفية استخدام سياسات التدريب المتوفرة حالياً؟

3- ماهي طبيعة العلاقة بين سياسات التدريب وادارة الخدمات الصحية؟

4- ماهي أوجه القصور في سياسات التدريب؟

5- ما المقترحات التي تؤدي الي تطوير سياسات التدريب في الخدمات هيئة التمريض؟

5/1: فروض البحث.

الفرض الرئيسي الأول:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين سياسات التدريب اثناء العمل وأداء هيئة التمريض العاملين بالهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية.

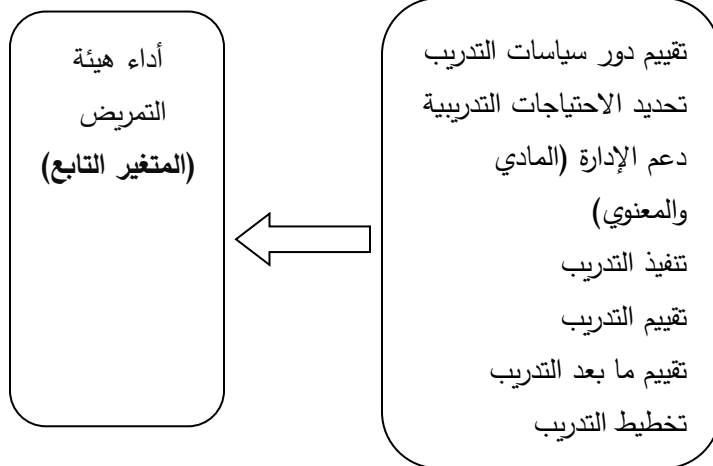
يتم اختباره من خلال الفروض الفرعية التالية

1. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تحديد الاحتياجات التدريبية وأداء هيئة التمريض بالهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية.
2. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تخطيط التدريب وأداء التمريض
3. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تنفيذ التدريب وأداء هيئة التمريض
4. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تقييم التدريب وأداء هيئة التمريض.
5. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تقييم ما بعد التدريب وأداء هيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث.
6. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين دعم الإدارة (المادي والمعنوي) وأداء هيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث.

الفرض الرئيسي الثاني:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء هيئة التمريض بالهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية تعزو لمتغيرات (الجنس- عدد سنوات الخبرة- المؤهل الدراسي- الوظيفة).

6/1:متغيرات البحث.



7/1 : أهداف البحث.

يهدف هذا البحث الي مجموعة من الأهداف ومنها ما يلي:

- 1- التعرف علي طبيعة التدريب وخاصة في هيئة التمريض.
- 2- التعرف علي أهمية التدريب لهيئة التمريض.
- 3- التعرف على أثر تطوير خدمات التدريب مما ينعكس علي زيادة الاستفادة من الخدمات وتحقيق رضا العملاء.

8/1: أهمية البحث.

- تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال محاولة الوقوف على الوضع الحالي لهيئة التمريض في مدى تطبيق معايير الجودة والنظم المستخدمة ووضع تصور مستقبلي لهيئة وصولاً إلى مستويات عالية في تطبيق سياسات التدريب.
- أهمية الدورات التدريبية التي توجه العاملين بهيئة التمريض وما تكسبه من مهارات ومعارف وخبرات في الحد من الأثار المترتبة على الأزمات وغيرها.
- إن إجراء الدراسة بالتطبيق على هيئة التمريض كواحد من أهم الوحدات الرئيسية داخل المؤسسة زاد من أهمية الدراسة لما له من خدمات متعددة تقدم للعملاء في شتى المجالات، وهذه الخدمات المتعددة منها المحسوسة ومنها المعنوية.
- كما ترجع أهمية الدراسة إلى العاملين بهيئة التمريض وهو تعزيز دور العامل في تقييم وتحسين فاعلية الخدمة الطبية للمنشأة مما يؤدي إلى الارتقاء بالنشاط والمستوى الاستراتيجي.

9/1. حدود الدراسة.

من المعروف أن لكل دراسة محدداتها الخاصة والتي تعكس مدى الدقة والالتزام بمنهجية الدراسة بشكل عام، ويمكن بيان هذه الحدود من خلال المحاور التالية:

1- الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على تقييم سياسات التدريب بهيئة التمريض

2- الحد البشري: اهتمت الدراسة باستقصاء آراء العاملين بقطاع هيئة التمريض.

3- الحد التطبيقي: في ضوء أهداف الدراسة الميدانية، وهو توضيح دور سياسات التدريب بالتطبيق على العاملين بهيئة التمريض، فإن مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين بقطاع الطبي، وآراء أساتذة الجامعات في مجال التخصص، ونظراً لصعوبة إجراء الحصر الشامل لجميع العاملين بهيئة التمريض بمحافظة القاهرة فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة، وذلك لتوفيره المزيد من الوقت والجهد فضلاً عن واقعية نتائج أسلوب العينة ونظراً لصعوبة إجراء الدراسة على جميع فروع هيئة التمريض بالجمهورية في مصر، لذا فقد اقتصرت الدراسة على ذلك.

10/1: مناهج البحث.

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي كما يلي:

بناء على طبيعة الدراسة والاهداف التي تسعى الدراسة الي تحقيقها وسوف تستخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد علي دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا تشخيصيا ويعبر عنها تعبيراً كفيماً وكماً ولا يكتفي هذا النهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من اجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة بل يتعداه التحليل والربط للوصول الي استنتاجات وسيتم الاعتماد علي اسلوب الدراسة النظرية والميدانية والتحليلية لتحقيق أهداف الدراسة

11/1: اسلوب البحث.

يعتمد البحث علي نوعين من البحث هما:

البحث النظري: اعتمدت الباحثة فى تكوين الاطار النظرى للبحث على المجالات العلمية والدوريات والابحاث العلمية المتخصصة المنشورة وغير المنشورة والكتب العربية والاجنبية والتي تناولت موضوع الدراسة.
البحث الميداني: تم الاعتماد على الدراسة الميدانية فى بعض مستشفيات المعاهد التعليمية.

اسلوب جمع البيانات: يعتمد البحث الميداني على: قوائم الاستبيان: تعتبر استمارة الاستبيان اداة ملائمة بشكل كبير فى تقصي الاراء ووجهات النظر حول مسألة او قضية ما وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات الاولية من مجتمع الدراسة ويتم تصميم استمارة الاستبيان فى ضوء اهداف البحث.
اسلوب تحليل البيانات: تم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتم استخدام الاساليب الاحصائية التالية:

- المقاييس الاحصائية الوصفية (المتوسط - الاهمية النسبية).

- معاملات الفا كرونباخ (الثبات)-معاملات الصدق.

- الاتساق الداخلى.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

12/1: مجتمع وعينة البحث.

تم اختيار قطاع الصحة كمجتمع للبحث، في حين أن عينة البحث تمثلت في
مستشفيات المعاهد التعليمية كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2)

المستشفيات عينة البحث

م	اسم المستشفى	عدد التمرض	عدد الأسرة
1	الساحل	٣٥٢	٤٢٥
2	المطرية	٣٢٥	٦٥٠
3	أحمد ماهر	٣١١	٧١٣
4	الجلاء	٢٢٢	٣٠٠
5	السمع والكلام	٢٥	٦٦

لقد تم إختيار عينة طبقية مناسبة من التمريض العاملين بالمستشفيات محل البحث
وبمعلومة مجتمع البحث تم التوصل إلي حجم العينة المطلوبة من التمريض
وعددهم (384) من إجمالي عدد التمريض البالغ عددهم (1235).

13/1: البيانات واساليب جمعها وتحليلها.

اعتمدت الباحثة علي نوعين من البيانات وهما:

1- البيانات الأولية:

وذلك البحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات البحث لبعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الاحصائي، واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع.

2- البيانات الثانوية:

قامت الباحثة بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد البحث والتي تتعلق بواقع سياسات البرامج التدريبية وأثرها علي أداء العاملين.

وقد خلاص البحث إلي أهم النتائج:

1. توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين سياسات التدريب بأبعادها (تحديد الاحتياجات التدريبية - دعم الإدارة (المادي والمعنوي) . تنفيذ التدريب . تقييم التدريب . تقييم ما بعد التدريب . تخطيط التدريب) اثناء العمل علي أداء هيئة التمريض .
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء هيئة التمريض بسبب الاختلافات في (عدد سنوات الخبرة- المؤهل العلمي- الوظيفة)
3. لا تتوافق سياسات التدريب بالمستشفيات محل الدراسة مع المفاهيم والنماذج العمية.

وقد جاءت أهم التوصيات كالتالي:

1. أهمية تبني ودعم الادارة العليا لمنهج التدريب واستخدامه في تنمية جدارات العاملين، وذلك من خلال العمل علي ايجاد ثقافة تنظيمية تشجع علي الابداع والتغيير وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمستشفيات في ادخال منهج الجدارات في العملية التدريبية.

2. تنمية الوعي لدي الادارة العليا والعاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل البحث بأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية والعمل علي تحديد هذه الاحتياجات بشكل دوري قبل وقوع المشكلات وليس كرد فعل

3. الاهتمام بتعزيز العلاقة التكاملية بين المستشفيات محل الدراسة وادارة الموارد البشرية في عملية تخطيط وتنفيذ وتقييم التدريب

4. تصميم نظام لتحديد الاحتياجات التدريبية يكون مبني علي مفهوم الجدارات.

ثانيا: دور السياسات التدريبية في المؤسسات الصحية

1/2. التدريب Training : وأهدافه وأهميته:

هناك العديد من المفاهيم التي تطرقت لمصطلح البرامج التدريبية وتظهر هناك تباينات في تعريفه من باحث لآخر يمكن أن نذكر ما يلي:

- البرامج التدريبية هي عبارة عن عملية منظمة تهدف إلي تزويد العاملين بمعارف ومهارات وقدرات في مجالات محددة لتحسين أداءه في العمل، أو تغيير اتجاهاته وأنماطه السلوكية اللازمة لأداء عمله الحالي أو المستقبلي بما يساعد علي تحقيق غايات المنظمة (رشيد، 2009).

مفهوم البرنامج التدريبي في البحث الحالي:

هو عبارة عن عملية مخططة ومنظمة ومستمرة تستهدف القيادات بالمنظمات الحكومية في قطاع إدارة الأزمات، وذلك لتحسين أدائهم وأكسابهم مهارات ومعارف عن طريق التحضير المستمر علي تعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع المتغيرات الطارئة وتمكنهم من التعامل مع الأزمات داخل مؤسساتهم بشكل مهني وعلمي منظم. أساسيات حول البرامج التدريبية:

يزداد الاهتمام بتدريب الموارد البشرية بشكل كبير وذلك نتيجة لوجود الأزمات المتلاحقة في العالم بشكل العام والمنظمات بشكل خاص، التي شكلت ضغوطاً في كافة الاتجاهات علي المؤسسات من أجل التكيف مع هذه المتغيرات لزيادة وتعظيم قدرات علي مواجهة الأزمات، لذلك أهتمت المنظمات بتدريب الموارد البشرية علي كيفية التعامل مع الأزمة ومواجهتها وتخطيها دون خسائر. وهناك مجموعة من الأهداف للبرامج التدريبية بالمؤسسات الصحية ويمكن عرضها فيما يلي:

حيث تهدف البرامج التدريبية عموماً إلي النهوض بالعنصر البشري العامل في جميع القطاعات وعلي كافة المستويات وإعادة الإعداد الملائم للقيام بدوره وأداء مهامه بكفاءة عالية تختلف الأهداف باختلاف البرنامج التدريبي ولكن هناك أهداف عامة أساسية منها: (أسما، 2012)

- زيادة العاملين بالمجال الصحي عن طريق إتقانهم للعمل بكفاءة وفاعلية.
- العمل علي تطوير اتجاهاتهم الإيجابية نحو العمل والمنظمة.
- زيادة فرص الابتكار والإبداع في العمل.
- تنمية روح العلاقات الإنسانية في المنظمة ورفع روح التعاون تطبيقاً لمبدأ المشاركة داخل المنظمة الصحية.

- التقليل من تضرر العاملين وتقليل أخطائهم وتخفيض كلفة صيانة الآلات والمعدات (الوليد، 2009)

لذا ترى الباحثة انه يوجد علاقة بين التدريب وساسياته بالوزارة مع أداء العاملين وان التدريب يهدف الي النهوض بالعنصر البشري العامل في جميع القطاعات وعلي كافة المستويات وخاصة القطاع الصحي في ظل الاوضاع الحالية بوزارة الصحة بالاضافة الي إعادة الإعداد الملائم للقيام بدوره وأداء مهامه بكفاءة عالية من العاملين بغض النظر عن اختلف الأهداف باختلاف البرنامج التدريبي للعاملين وكذلك العمل علي رفع الروح المعنوية من العاملين بوزارة الصحة.

ويعتبر السياسات التدريبية من المواضيع ذات الأهمية البالغة سواء علي الفرد أو المؤسسة:

1. أهمية التدريب بالنسبة للأفراد العاملين

- يساعد الأفراد في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل داخل المؤسسة الصحية.
- يساهم التدريب في تطوير مهارات الاتصال بين العاملين بالمؤسسة الصحية (ماهر، 2012).
- يساهم التدريب في التقليل من نقاط الضعف لدي الأفراد وتقويتها ويساعدهم علي التطوير والترقية وتري الباحثة ان أهمية التدريب يساعد الأفراد في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل داخل المؤسسة الصحية، وتطوير مهارات الاتصال بين العاملين بالمؤسسة الصحية، وكذلك في معرفة نقاط الضعف لدي الأفراد وتقويتها ويساعدهم علي التطوير في العمل بشكل مستمر.

2. أهمية التدريب بالنسبة للمؤسسة:

- العمل علي تحسين ربحية المنظمة.

- العمل علي تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة
- كذلك العمل علي يساهم في ترشيد معرفتهم بالقرارات الإدارية وأساليب وأسس مهارات القيادة الإدارية (ماهر، 2012).

- يساعد المنظمة في إدارة أزماتها الطارئة وإحتواء الموقف قبل تصاعده.

2/2: مراحل العملية التدريبية للبرامج التدريبية

التدريب في جوهره عملية لا بد وأن تخضع إلي تصميم محكم من أجل تحقيق أهدافه، وفيما يلي شكل يوضح مراحل البرامج التدريبية:

شكل رقم (1)

يوضح مراحل العملية التدريبية



المصدر: بواسطة الباحثة

1. مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

إن التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات يجعل البرنامج التدريبي نشطاً هادفاً ذات معني للمنظمة وللمتدربين ويجعله واقعياً وهادفاً يوفر كثير من الجهد والنفقات ومما لا شك فيه أن الحاجة للتدريب تنشأ عن التوسع في حجم الأعمال مما يستلزم تعيين أفراد جدد يلزم تدريبهم أو لمواجهة النقص في عدد الأفراد نتيجة لتركهم أعمالهم مما يستدعي التدريب للأفراد الجدد مع الحرص علي أن التدريب عملية مستمرة لازمة للعاملين الجدد والقدامى وفي جميع المستويات الإدارية. وتتم تحديد الاحتياجات التدريبية، من خلال ثلاث خطوات وهي (شاويش، 2010)

- أ- تحليل المنظمة: وذلك لتحديد نقاط الضعف.
- ب- تحليل العمليات: وذلك لدراسة ماذا يجب أن يتعلمه الفرد حتي يتمكن من تأدية عملة بكفاءة.
- ج- تحليل الفرد: لتحديد الأفراد الذين يحتاجون لبرامج تدريبية وتزويدهم بمهارات ومعارف واتجاهات.

2. مرحلة تخطيط البرامج التدريبية:

يُعد تخطيط التدريب عملية مرنة ومستمرة مع استمرار المنظمة وتطور أهدافها وهذا يعنى أن هناك الحاجة إلى إعادة النظر في التخطيط القائم وسياسته تبعاً لذلك وأن يخطط التدريب لفترات معينة ويكون خاضعه للمتابعة والرقابة (حسن، 2012). كما أن التدريب ليس هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة لا غايات معينه ومثله مثل العمليات الإدارية إذا لم يتم التخطيط له بعناية وفق خطوات علمية مدروسة فإنه قد يكون مصدراً لتبديد الموارد فنجاح التدريب وتحقيق الهدف منه يتوقف علي التخطيط والإعداد الجيد له (حسن، 2012).

3. مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية:

هذه المرحلة مرحلة إدارة البرنامج وإخراجه إلي حيز الوجود وهي مرحلة مهمة يتضح حسن وكفاءة التخطيط، وتتعكس نتائجها إيجاباً أو سلباً علي المرحلة التالية المتعلقة بالتقييم، لذا فيجب علي إدارة البرنامج أن تراعي أموراً وجوانب لضمان حسن تنفيذ البرنامج والتي كان المخطط التدريبي قد قام بالإعداد لها وهي (السلمي 2010):

أ- توقيت البرنامج

ب- المرافق والتسهيلات التدريبية

ج- تجهيز المطبوعات

4. تقييم البرامج التدريبية:

يعتبر مرحلة تقييم البرنامج التدريبي من أصعب مراحل العملية التدريبية، وهو جزءا متما لعملية التدريب ويقصد به تلك الإجراءات المستخدمة في قياس كفاءة البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها، إلي جانب قياس كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي نجح التدريب في إحداثه فيهم ومن ثم كفاءة المدربين أنفسهم الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي (نصرالله، 2018).

3/2: رؤية مستقبلية للبرامج التدريبية للعاملين بالمنظمات الحكومية لإدارة

المنظمات الصحية في مصر.

تتكون العملية التدريبية من مجموعة من الفعاليات التي تدخل في إطار تخطيط وتصميم البرامج التدريبية من أجل وضع العملية التدريبية موضع التنفيذ وتطبيقها وفقاً لمنحى النظم فإن العملية التدريبية تعد نظاماً متكاملماً ما بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في نشاط التدريب ويوضح الجدول التالي النظام التدريبي وفق منحى النظم:

جدول رقم (3)

النظام التدريبي وفق منحى النظم

المدخلات	العمليات	المخرجات
<ul style="list-style-type: none"> - القوى البشرية (مدربون، متدربون، إداريون، فنيون، مساعدون). - المعلومات (المواد التدريبية، النظريات، البحوث والتجارب). - التقنيات (الأجهزة، الأدوات، المواد) - التدريبية، أساليب العمل والمعرفة الفنية). - التمويل. - التسهيلات التربوية. - بيئة التدريب. 	<ul style="list-style-type: none"> - احتياجات تدريبية. - أهداف. - إمكانات. - مواقف تدريبية - خبرات تدريبية - أساليب ونشاطات. 	<ul style="list-style-type: none"> - معارف ومهارات واتجاهات جديدة. - ارتفاع مستوى الأداء. - ازدياد المردود. - ازدياد إحساس العاملين بمشكلاتهم ومشكلات المنظمة. - الاتجاهات الإيجابية نحو العمل.

المصدر: الطعاني، التدريب مفهومه وفعالياته، بناء البرامج التدريبية وتقويمها، 2012، ص 46-47

4/2 مهنة التمريض وأدوار الممرضة أو الممرض في التغيرات العالمية وطبيعة

مهنة التمريض.

مهنة التمريض مهنة أساسية في مجال الرعاية الصحية يقع علي عاتق العاملين فيها من ممرضين وممرضات أدوار هامة في عملية تقديم الخدمة الصحية الآمنة

للمرضي بجانب السعي المتواصل لتطوير الخدمة المقدمة لتتلاءم مع التطورات العلمية المتلاحقة في عصرنا هذا ولمهنة التمريض دستور اخلاقي وقانوني كأى مهنة أخرى في المجتمع فالممرض يتعامل مع البشر بشكل مباشر لذلك فهناك قيم وأخلاقيات ترشد الممرضين والممرضات أثناء تقديم الرعاية التمريضية حيث تجعلها ضمن معايير الأداء والدورات التدريبية وبرامجها (Robbins, 2013).

ومن أهم أدوار التي يقوم بها الممرض أو الممرضة فيما يتعلق بالعناية بالمرضي وأمرهم أو من يدعمونهم ويعمل الممرض علي تكييف مهاراته وأساليب العناية مع هذه الأدوار المتداخلة كلما دعت الحاجة إلي ذلك ولكن نوعية العمل والدور تختلف طبقاً لاختلاف الدرجة والتحصيل العلمي للممرض ومن أدوار الممرض:

(1) الدور الشفائي (العلاجي): يستخدم الممرض الأساليب التي تساعد في انجاح الشفاء الطبيعي كتغيير الضمادات المعقمة واعطاء الأدوية للمرضي وغيرها من المهارات.

(2) دور العناية (المواساة): إن الممرض يدعم المريض عن طريق اتجاهاته وأعماله التي تظهر اهتمامه برفاهية المريض وتقبله له كإنسان ويحرص الممرض أن لا يضع القرار نيابة عن المرضي ولكنه يشجع المرضي علي المشاركة في إعداد الخطط للعناية بهم وتتضمن نشاطات العناية الحفاظ علي كرامة الفرد.

(3) دور التواصل: ويشمل جمع المعلومات وتوصيلها للآخرين ويتواصل التمريض مع المرضي وأسرهم ومع زملائهم الممرضين في أقسام أخرى ومع أعضاء الفريق الصحي وغالباً ما يتأثر شفاء المريض بنوعية التعامل الذي يقوم به التمريض.

(4) دور التعليم: يقوم التمريض بدور التعليم حيث يقومون بتزويد المعلومات وتعزيز التغيير السلوكي والعمل علي توفير بيئة مناسبة تمكن المريض من التعلم وتحديد حاجات المريض واستعداده للتعليم.

- (5) دور التخطيط: يمارس التخطيط من خلال جميع مراحل عملية التمريض من اجل تحقيق الأهداف المتوقعة من العناية الصحية.
- (6) دور التنسيق: التنسيق طريقة لوضع الأشياء مع بعضها ويشمل دور الممرض التنسيق بين الممرض أسرهم والممرضين والاختصاصيين في مجال الصحة.
- (7) دور الحماية: وهذا يشمل النشاطات التي يقوم بها التمريض لحماية الانسان من الاصابات والمضاعفات وتعقيم المواد وتزويد الناس بالمعلومات عن الأمراض المعدية وطرق الاصابة بها وكيفية منع حدوثها والاسعافات الأولية واجراءات وقائية أخرى.
- (8) دور إعادة التأهيل: ويشمل النشاطات التي ترفع من امكانيات المريض إلي الحد الأقصى وتخفيف القيود عليه إلي الحد الأدنى وغالباً ما تساعد هذه النشاطات المريض علي التغير واكتساب مهارات جديدة كمهارة المشي باستخدام العكازات(شاهين،1990).
- لمهنة التمريض طبيعة خاصة تتمثل في مجموعة من الظروف التي يمكن أن تحيط بها وهذه الظروف هي:

- نظرة الأفراد لمهنة التمريض: يعتقد عدد من الناس بأن مهنة التمريض سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية هي واجبات هامشية بالنسبة للأعمال الأخرى التي يقوم بها الأطباء والصيدلة وفنيو المختبر وقد أدى هذه الاعتقاد إلي وجود نظرة عدائية عند البعض الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلي انخفاض مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في مهنة التمريض.

- نظرة المرضي للممرضين: المرضي وأسرههم وزوارهم ينظرون إلي الممرضين من الناحية التقليدية تابعين للأطباء متصورين ان طبيعة عملهم تقتصر علي تضييد الجروح وحقن الابر وتقديم الطعام والدماء للمريض.

- ازدواجية تبعية الممرضين في المستشفى: يتبع الممرضين لرئيسين أحدهم إداري والاخر طبي فعلي سبيل المثال لو اخذنا دور الممرض أو الممرضة المشرف علي

قسم في مستشفى ما كمثل لما يقابله في عمله من مفارقات نجد أنه يخضع لإشراف رئيس يتلقى منه أوامره وهو رئيسه الرسمي ولكنه في نفس الوقت يخضع لأمر الطبيب المشرف علي علاج المرضى المقيمين في القسم باعتباره أكثر خبرة منه وعلماً وهو المسئول الأول عن علاج المرضى.

- عبء العمل: أظهرت العديد من الدراسات ان الممرضين العاملين في وحدات العناية الحثيثة ووحدات العناية بأمراض القلب يتعرضون إلي ضغوط بسبب عبء العمل في هذه الوحدات.

- ورديات العمل: تؤثر ورديات العمل علي الطريقة البيولوجية الاعتيادية لأداء الجسم كما تؤثر علي الجانب الفسيولوجي والاجتماعي لوظائف الفرد حيث أظهرت النتائج صعوبة كبيرة في التكيف مع عمل الورديات والمعاناة من مشاكل عائلية انعكست سلباً علي الرضا الوظيفي وعلي خدمة المريض (وليد،2012)

- طبيعة الحراك الاجتماعي: من خصائص العمل في مهنة التمريض نقص أو انعدام الحراك الوظيفي اذا ما قورنت بغيرها من المهن فالمررض يظل دائماً ممرض والمساعد يظل دائماً ونتيجة لذلك يوجد تدرج طبقي مهني يثير كثير من الصراعات (Saragih,2011).

أما الجوانب القانونية في ممارسة مهنة التمريض.

1- الإهمال والتقصير: قد يهمل الممرض أثناء تقديمه للخدمة التمريضية للمريض مثل عدم إعطاء المريض علاجه في الوقت المحدد، فهذا سلوك مخالف للقانون يحاكم عليه الممرض ويحق للمريض المطالبة بالتعويض وقد يكون هناك تقصير في أداء الممرض مثل إعطاء دواء خاطئ للمريض أو عدم مراعاة التعقيم عند إعطاء الحقنة أو الغيار على الجروح ... إلخ

2- التعدي على خصوصية المريض: المريض له خصوصية والتعدي على هذه الخصوصية يعتبر خطأ، فمن واجب الممرض العمل على تأمين خصوصية المريض وذلك من خلال بعض الاعتبارات ومنها:

أ - تواجد الممرض /الممرضة مع الطبيب أثناء فحص المريض جسدياً.

ب - عدم الكشف غير المبرر على عورة المريض.

ج- عدم تعريض حياة المريض للتجارب العلمية دون معرفته وموافقته

(Saragih,2011).

أما خصائص المعلومات التي يحتاجها القطاع التمريضي تتمثل في التالي.

1- الدقة :لا يمكن الاستفادة من أي معلومة ما لم تكن دقيقة وصحيحة، فقيمة أي معلومة ترتبط بمدى دقتها وصحتها.

2- السرعة : المعلومة لها أهمية في الوقت المناسب، وإذا توافرت هذه المعلومة قبل أو بعد الوقت لا قيمة لمعرفتها، فمثلاً معرفة مريض له عملية جراحية وهو مصاب بارتفاع ضغط الدم بعد العملي لا قيمة لمعرفة هذه المعلومة.

3- الشمولية: توفر المعلومات بشكل شامل ومتكامل أمر ضروري لاتخاذ القرار في استكمال علاج المريض.

4- الإيجاز: المعلومات الشاملة والموجزة توفر الوقت والجهد على الإدارة التمريضية لاتخاذ القرارات وكلما كانت المعلومات المقدمة موجزة وشاملة كلما كانت الاستفادة منها كبيرة(Robbins ,2013).

وتري الباحثة ان التحديات التي تواجه مهنة التمريض ومنها انخفاض مستوى التعليم العام وانعكاسه على التعليم المهني للتمريض، وقصور في التشريعات واللوائح والنظم المناسبة لتعليم وممارسة التمريض، وعدم وجود قانون خاص لتنظيم المهنة،

ووجود نقص شديد في الوظائف القيادية والإشرافية والتعليمية، وأيضاً وظائف الممرضات المتخصصة في المجالات التعليمية الإكلينيكية المختلفة مما ينعكس على مستوى التعليم والممارسة، تعدد النظم التعليمية في مجال التمريض أدى إلى وجود خلل في التركيب الداخلي للمهنة من تعدد المستويات وخط في المهام وعدم التوازن ما بين أعداد ونسب التمريض والفئات الأخرى المساعدة، لا توجد سياسة ونظام محدد يضمن استمرارية التعليم والتدريب ما بعد التخرج وأثناء الممارسة وربطه بالوظائف المختلفة للعاملين بالمهنة، كما لا تتوفر الإمكانيات والموارد للتعليم والتدريب المستمر في مواقع العمل المختلفة لتحفيز التمريض ومساعدتهم على التعليم الذاتي ولتحديث وتجديد معلوماتهم ومهاراتهم وسلوكياتهم بما يتماشى مع التطور الذي يحدث في المهنة، زيادة عدد الأطباء نسبياً عن عدد الممرضات أدى إلى حدوث خلل شديد في الهرم الوظيفي للفريق الصحي فتصل حالياً نسبة الطبيب للممرضة إلى أكثر من طبيب واحد لكل ممرضة، في حين المفروض أن تكون من 5:1/3:1 وهذا يؤثر على مستوى الأداء وارتفاع تكلفة التعليم لأعضاء الفريق الصحي خاصة للأطباء ، ودنى الوضع الاجتماعي للمهنة الذي مازال دون المستوى مع عدم تمتع العاملين من هيئة التمريض في المجتمع بالاحترام والتقدير الكافي في ظل التركيز على السلبيات وإهمال الإيجابيات .

المراجع:

- أبو حليمه، أشرف أحمد(2022). دور المؤسسات التدريبية في رفع كفاءة مخرجات التعليم لتلبية احتياجات سوق العمل في الدول العربية (رؤية مستقبلية)، بحث منشور، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، العدد (22)، الكويت، ص 129: 159.
- أسما، قاسي (2012). أهمية تدريب الموارد البشرية في المشروعات، رسالة ماجستير، علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعه أكلي، البويرة، الجزائر، ص59
- حسن، رواية(2012).مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص149.
- رشيد، مازن فارس(2009). إدارة الموارد البشرية، دار العبيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، المملكة العربية السعودية، ص685.
- السلمي، علي (2010). إدارة الأفراد والكفاءة والإنتاجية، دار الجبل للطباعة، القاهرة، ص238.
- شاهين، فارسين(1990). التمريض في الوطن المحتل، درا الأرقم للطباعة والنشر، رام الله، البيرة، فلسطين، الطبعة الأولى، ص36: 38
- الطعاني، حسن(2012). التدريب، مفهومة فعالياته، بناء البرامج التدريبية وتقويمها، القاهرة، دار الشرق، ص52-53.
- ماهر، أحمد(2012). إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الثانية، ص458.
- مجلس الوزراء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، المركز الاعلامي، تقرير رفع كفاءة منظومة الرعاية الصحية بمصر في الفترة من 2014- 2020 ديسمبر 2020.
- نجيب، شاويش مصطفى(2010). إدارة الموارد البشرية- إدارة الأفراد، مكتبة الشروق، عمان، ص236.
- نصر الله، حنا(2018). إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والطباعة، عمان، ص719
- وليد، الصالح(2012). إدارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية، دار أسامة، الأردن ص88.

الوليد، بشار يزيد(2009).**الادارة الحديثة للموارد البشرية** ، دار الـراية للنشر والتوزيع، عمان، ص171 .

Bansal, N. (2020):The impact of training programme of digital banking services to employees of unorganized sector and their acceptability in India, **International Journal of Electronic Customer Relationship Management**, 12 (3), pp. 246-272.

Robbins, S., & Judge, T., (2013).**Organizational Behavior**, 15th Edition, Pearson, New Jersey, USA

Saragih, S., (2011), “The effects of job autonomy on work outcomes: self-efficacy as an intervening variable”, **International Research Journal of Business Studies**, Vol. 4 No. 3, P. 203-215.

Shah, Faiza, Athar, Rida. (2016): **Effects of Training on Employee Performance. (Banking Sector Karachi)**,Vol(17), P(58-67).