

أثر تطبيق النطق باللغة العربية على رضا المراجعين للمستشفيات والقطاعات الصحية

دراسة بحثية على مستشفى الملك فهد بالمملكة العربية السعودية

د. محمد دهشان يونس دهشان

أولاً : المقدمة

تظل اللغة العربية في تطور ايجابي في ظل تحديات القرن الحادي والعشرون لترسيخ مفهوم اللغة في مختلف المجالات الادبية والثقافية والاجتماعية والفنية والاقتصادية، وترتبت على عرش الاولويات جودة اللغة للإنسان بمختلف نظرياتها الانسانية والعلمية والعملية، وفي ظل نظام العولمة والمتمثلة في التكنولوجيا المتقدمة والأساليب الجديدة في نشر ثقافة اللغة العربية بمختلف معانيها، ودورها ممارسة اللغة بشقيها التعليمي والتربوي، لتقديم خدمة تفي باحتياجات ورغبات المجتمع، ونظراً لازدياد التعداد السكاني في مختلف انحاء العالم، وازدياد عدد الناطقين باللغة من مختلف الجنسيات، وحرص الحكومات على ان يلقى الجميع نفس التعلم والتعليم لغة العربية وفقاً للأنظمة التدريسية والتعليمية المختلفة، كان للغة العربية بكل معانيها ومفاهيمها وعناصرها دور مهم وبارز في خلق هذا الدور الايجابي والإنساني في المقام الأول، حيث تعتمد سياسات وإجراءات تعمل وفق معايير وانظمة وقوانين تضمن حصول الفرد سواء عربي او اجنبي كل على حد سواء على أفضل الخدمات التعليمية التي تضمن له اجادة النطق الجيد والتميز للغة العربية. وبنظرة متعقلة قبل ما نصفها بالمنطقية في واقع اللغة العربية نجد مستوى اللغة وصحة نطقها يحتاج الى انطلاقة جديدة نظرا لعدة حقائق لا يمكن ان نتجمل في طرحها مثل (التكنولوجيا الحديثة - العزوف عن اللغة - اللغات الاخرى المنافسة)، فضلا عن الاحتياج الضروري لتحديث آليات التعلم للنطق الصحيح للغة العربية، والعمل قدما نحو اعداد قائمة حديثة لمتطلبات تعليم اللغة التي تواكب التطور المذهل التكنولوجي في نطاق الاجهزة الإلكترونية الحديثة التي تساهم في سرعة الاعداد والتعلم للغة . ومن الجانب الاقتصادي والاستثماري فتعتبر جودة نطق اللغة العربية من أهم المميزات التنافسية، وهي النطاق الايجابي التي يتطلع اليه العالم، فمن خلال اللغة العربية يتم تقديم خدمة عامة بعيدة كل البعد عن الاخطاء اللغوية بجودة فائقة وبثقافة جودة مؤسسية، الأمر الذي يؤثر إيجابياً على دعم اللغة واعطائها الحق الادبي المفترض، ويزيد من درجة الاهتمام بها ، وزيادة الحصاة المجتمعية في حال الرغبة لإنشاء مراكز خاصة بالقطاع الحكومي من خلال كسب ناظرين جدد والحفاظ على الدارسين الناطقين السابقين وتدقيق الرؤية وزيادة القيمة في المدى المتوسط البعيد من خلال تدفق دائم ومستمر للناطقين، وهم مصدر وسراستمرار اللغة، فلا جدوى لتدريس اللغة العربية بغير راغبين، فالناطقين باللغة العربية هم أصحاب القوة والنفوذ خلال المرحلة القادمة في دعم اللغة العربية.

ولعل مفهوم تطبيق النطق (لدعم اللغة العربية) في المرحلة القادمة سوف يمثل نقطة الانطلاق الحقيقية للمفاهيم الانسانية والرعاية الادبية المتكاملة في ظل تكامل وتناسق واتئلاف الجهود للموارد البشرية الناطقة والمعلمة للغة العربية، ولكن فقط نحتاج الى معدل رضا للناطقين باللغة سواء من الجنسيات العربية أو الاجنبية.

ثانياً : الدراسة الاستطلاعية : جغرافيا لمنطقة مكة المكرمة لعمل من ٢٠٠٠ موظف وموظفة بمختلف وقد قام الباحث باختيار مستشفى الدراسة الاستطلاعية حيث تضم الجنسيات ومختلف اللغات، وذلك الملك فهد بمحافظة جدة التابعة مستشفى الملك فهد بجدة ما يقرب حرصا على تقديم دراسة تلامس

الواقع، حيث ان معظم الزائرين والمراجعين ناطقين باللغة العربية.

وقد تم اختيار عينة عشوائية ٢٠٠ موظف، لعمل الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بمدى اجادة النطق باللغة العربية من خلال تطبيق معايير الجودة ومراعاة الفئات ما بين (طبيب- ممرضة - إداري - فني) وكانت الإجابات كما يلي :-

٢٠٪	غير ناطقين اللغة ويعانوا من فهمها نظرا لشعورهم بأن العربية في مجالهم الطبي غير موجودة
٢٥٪	ناطقين بها عن العمل في ظل تطبيق معايير الجودة الصحية والتي تُلزم النطق بالعربية في حال رغبة افهام المريض او ذوي المريض بشيء مهم .
٤٠٪	ناطق كونه عربيا .
٥٪	لا يهتم الأمر ولم يبدو رأي واضح لعدم معرفتهم بمعايير الجودة الصحية

ثالثا / مشكلة البحث :

استطاع الباحث من خلال الدراسات الاستطلاعية ودراسة نظم الجودة أن يوجز بعض المؤشرات المتعلقة بانخفاض مستوى النطق باللغة العربية ومدى علاقته بجودة الخدمات المقدمة في الآتي :-

١- قصور في تعليم اللغة العربية للموظفين، ويرجع الى عدم تنفيذ إجراءات تقديم الاستشارات الخاصة بتعلم اللغة رغم وجود

معايير الجودة الصحية الأمر الذي يجعل تقديم الخدمة بجودة أقل لا يحقق رغبات العملاء.

٢- قصور في نظم التعليم بالنسبة للأطباء وهيئة التمريض والإداريين والفئات المعاونة الغير ناطقين باللغة العربية الأمر الذي يساهم في عدم تحقيق الرضا لهذه الفئات.

٣- عدم الاهتمام الأمثل بتعلم اللغة العربية وترك الأمر عشوائيا وفق احتياجاتهم ورغباتهم بمختلف سنوات الخبرة والنوع والجنسية والمستوى الوظيفي.

٤- قصور في البرامج التدريبية بشكل يعظم الأداء الوظيفي من خلال اللغة العربية.

المشكلة في صورة تساؤلات :

س١ / هل هناك علاقة بين تعلم اللغة العربية ورضا الموظفين الغير ناطقين للغة العربية ؟
س٢ / هل هناك علاقة بين تعلم اللغة العربية ورضا المراجعين (المرضى) ؟

س٣ / هل هناك اختلاف في رضا العملاء الداخليين على اساس النوع - الجنسية - سنوات الخبرة - المستوى الوظيفي ؟

س٤ / هل هناك فروق في مستوى رضا العاملين الغير ناطقين باللغة العربية من حيث التوصية - عدم التوصية للأصدقاء والعائلة يتعلم اللغة العربية في المستقبل ؟

س٥ / هل هناك فروق بين مستوى تعلم

اللغة العربية باختلاف لغتهم ؟
س٦ / هل يدرك المسئولين أهمية الدور القومي لتنفيذ خطة دعم اللغة العربية من خلال فلسفة تعتمد على ابعاد الجودة في الخدمات المقدمة ؟

رابعا / أهمية البحث :

تعتبر مستشفى الملك فهد من أكبر المستشفيات بمحافظة جدة حيث تضم اكثر من ٥٠٠ سرير تنويم، وعدد أكثر من ١٥٠ سرير موسمي لموسم العمرة والحج وبها كافة التخصصات الطبية ، ومتوسط مراجعي العيادات الخارجية حوالي ٢٨٠,٠٠٠ الف مراجع سنويا وتمثل نسبة مراجعي المستشفى حوالي ٤٠ ٪ من مراجعي مستشفيات المحافظة وعددها ١٣ مستشفى، وهي أداء فاعلة لتحقيق السياسة الصحية لعلاج المواطنين والمقيمين وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويقع على عاتق المستشفى مسئولية قومية تجاه عملائها الأمر الذي يحتم عليه رفع مستوى جودة النطق باللغة العربية نظرا لمراجعي المستشفى من مختلف الجنسيات العربية، واعتبارا رضا العملاء مدخلا لتقديم جودة أفضل.

أهمية البحث بالنسبة للباحث :

يتطلع الباحث من خلال عمله الحالي لتطوير اليات العمل وفق السياسات والاجراءات والتعديلات البحثية المتطورة في مجال دعم اللغة العربية والتطلع لتطوير خدمة رضا

سنوات الخبرة - المستوى الوظيفي
٤- توجد فروق جوهرية بين رضا الموظفين من حيث التوصية - عدم التوصية للأصدقاء والعائلة بتعلم اللغة العربية
٥- توجد فروق بين مستوى رضا الموظفين الغير ناطقين باللغة باختلاف لغتهم.

سابعاً / منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتلاءم مع طبيعة موضوع البحث حيث تم جمع البيانات الخاصة بالمستشفى من خلال وضع استبيانات لاستطلاع آراء الموظفين وإجراء مقابلات مع الموظفين الغير ناطقين باللغة العربية وتبويبها وتحليلها بهدف اختبار الفروض واستخلاص النتائج بالإضافة إلى بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

ثامناً / مصادر جمع البيانات

١. المصدر النظري للبحث تم تجميع المادة العلمية الخاصة بالبحث عن طريق المصادر الآتية:
- الكتب والمراجع العربية والأجنبية
- الدوريات والمقالات - المؤتمرات.
- الابحاث المنشورة وغير المنشورة.
٢. المصدر التطبيقي الخاص بالدراسة الميدانية عن طريق المقابلات الشخصية مع (الإدارة العليا - والأطباء وهيئة التمريض - الإداريين - المرضى - وزارة

١- فحص طبيعة العلاقة بين تعلم اللغة العربية ورضا الموظفين الغير ناطقين باللغة العربية .
٢- فحص طبيعة العلاقة بين النطق باللغة العربية اثناء تقديم الخدمة الصحية ورضا المراجعين.
٣- تحديد الاختلافات في رضا الموظفين بإلزامهم النطق باللغة العربية على اساس النوع - الجنسية- سنوات الخبرة - المستوى الوظيفي
٤- تحديد الفروق بين مستوى رضا الموظفين الذين يوصون - لا يوصون الاصدقاء والعائلة بتعلم اللغة العربية.
٥- تحديد الفروق بمستوى الموظفين في النطق باللغة العربية باختلاف لغتهم.

سادساً / فروض البحث :

من خلال التساؤلات المطروحة وفي ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها مستشفى الملك فهد بجدة وعلى اساس المفاهيم والاسس النظرية لفلسفة تعليم اللغة العربية تم وضع الفروض الآتية :
١- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تعلم اللغة العربية ورضا الموظفين الغير ناطقين بها
٢- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تعلم اللغة العربية ورضا المراجعين للمستشفى
٣- يوجد اختلاف في رضا الموظفين بإلزامهم النطق باللغة العربية على اساس النوع - الجنسية -

الغير ناطقين باللغة العربية، ومعرفة كل ما هو جديد وجدير للمعرفة للاستفادة منها والرفع من كفاءته خلال المرحلة القادمة.

أهمية البحث بالنسبة لمستشفى الملك فهد بجدة

١- التأكد من تطبيق معايير الجودة فيما يتعلق بدعم اللغة العربية (اللغة الأم) برضا العملاء.
٢- نشر مبادئ ومفاهيم دعم اللغة العربية كثقافة تنظيمية لجميع العملاء (مرضى - عاملين - موردين - مجتمع) ودعم التحسين المستمر لجودة اللغة العربية ودعم جميع العملاء في جهود تحسين الأداء.
٣- حسن استخدام الموارد (المادية - البشرية - المعلوماتية) بكفاءة وفاعلية وتنفيذ السياسة التي تدعم اللغة العربية بشكل عام .

أهمية البحث بالنسبة للمجتمع

١- تنفيذ السياسات التي تدعم اللغة العربية من خلال الدور الادبي والثقافي الذي تقدمه المجتمعات من خلال تطبيق معايير الجودة في اللغة العربية.
٢- اتباع سياسة الثقافات المتبادلة مع الغير ناطقين باللغة العربية ودمجهم في سياسة دعم اللغة العربية.

خامساً / أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى :

الصحة) وكذا توزيع استثمارات استبيان على افراد عينات الدراسة ثم تجميعها وتثريتها ووضع النسب وكتابة النتائج والتوصيات.

عينة البحث :

يقوم الباحث باختيار عينة عشوائية من الموظفين والعاملين والمتعاملين مع مستشفى الملك فهد بجدة، بهدف قياس مستوى رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة لهم في ظل النطق باللغة الأم اللغة العربية، وتم تحليل المتعاملين مع المستشفى .

- الداخلين (منسوبي المستشفى)
العاملين (بالمستشفى) وعددهم ٢٠٠٠

- الخارجين المرضى الداخلين (المنومين) وعددهم شهرياً ٢٠٠٠ مريض

تم أخذ عينة تعادل ٢٠٠ فرد من العملاء الداخلين بنسبة لا تقل عن ١٠٪ من عدد العاملين بالمستشفى، وتم أخذ عينة تعادل ٤٠٠ من المرضى تم سحبهم باستخدام العينة العشوائية المنتظمة عن طريق تحديد المريض الاول عشوائياً، ومن ثم تحديد مسافة بعدد غرف للمرضى لكل قسم بالمستشفى لسحب المريض الثاني للاستقصاء.

ثامناً حدود البحث :

- حدود مكانية : طبقت هذه الدراسة على مستشفى الملك فهد بجدة والذي تنفذ فيه مبادي ادارة الجودة من خلال ادارة متخصصة في الجودة تعمل وفق معايير الاعتماد

الدولي من اللجنة الدولية المشتركة لاعتماد المستشفيات.

- حدود بشرية : العملاء الداخلين الموظفين (أطباء - هيئة تمريض - إداريين - فنيين) والعلماء الخارجيين المرضى المنومين بالمستشفى.

- حدود زمانية : خلال فترة الدراسة اغسطس ٢٠١٤ وحتى ديسمبر ٢٠١٤

النتائج (نتائج الدراسة) :

وحيث أن الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث ناقشت أثر تطبيق النطق باللغة العربية على رضا العملاء بمستشفى الملك فهد بجدة، فقد انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تم عرضها بشكل مفصل في فصل الاطار العملي للدراسة، ولذلك فان هذا الفصل يتضمن أهم النتائج ونشير فيها الى ما يلي :

١- تراوحت المتوسطات المرجحة لعبارات رضا الموظفين بين (٣,١٨ : ٤,٢١) بقيمة متوسط مرجح اجمالي لهذا المقياس (٢,٦١). وبالتالي فهناك عبارات حصلت على اقل من المتوسط المرجح وكانت محل عدم رضا نسبي للعاملين

٢- تراوحت المتوسطات المرجحة لعبارات رضا المرضى بين (٢,١٥ : ٣,٥٥) بمتوسط عام (٢,٨٨) فقد كانت هناك عبارات عديدة تشير لعدم الرضى وخاصة ما تعلق بتعامل الأطباء معهم باللغة العربية والتي حصلت على

متوسط مرجح اقل من المتوسط المرجح العام مثل :-

- قبل إعطائك أي دواء جديد، □
قام الطبيب أو التمريض بشرح سبب أو الغاية من إعطائك □
الدواء باستخدام اللغة العربية؟
- □ حصلت على معلومات مكتوبة باللغة العربية عن الأعراض أو المشاكل الصحية التي قد تحدث لك والتي يجب عليك الانتباه إلى □
بعد أن تغادر المستشفى؟

٣- هناك تباين واضح بين مستويات الرضا للعاملين بالمستشفى باختلاف فئاتهم (إدارة عليا / أطباء / تمريض / إداريين / فنيين /) .

ثانياً التوصيات

- ١- ايجاد تنظيم وسياسة حديثة تتطابق مع معايير الجودة في التدريب والتثقيف الصحي للعاملين، والعمل على اتباع التعامل باللغة العربية بما يتناسب مع فكر المرضى من حيث المستوى الوظيفي والجنسية بالمستشفى وفق مستواهم.
- ٢- عمل خطة تدريبية معلنة نصف سنوية قابلة للتعديل وفق الحاجة وفق متطلبات دعم اللغة العربية، مع عدم التركيز على فئة دون الأخرى. مع الأخذ بالاعتبار (العور - الجنسية - المستوى التعليمي)
- ٣- العمل على ضرورة اتباع السياسات والاجراءات والانظمة التي تضمن سلامة المريض وفق معايير اللجنة الدولية المشتركة JCI والتي تقوم باعتماد المستشفى حالياً

- والتي تركز على التعريف والتعليم والتثقيف الصحي للمريض حسب لغة المستفيد من الخدمة.
- ٤- توجيه فكر الادارة العليا الى إعادة النظر في دعم اللغة العربية في التعامل مع المرضى وذويهم لتعويض الشعور بحالة عدم الرضا من المردود المادي.
- ٥- ضرورة اتباع الانظمة الطبية التي تضمن ضمان تعريف المريض بالدواء وكيفية استخدامه باستخدام اللغة العربية.
- ٦- ضرورة اتناح الانظمة الطبية التي تضمن ضمان تعريف المريض بكل ما يحتاجه خلال فترة ما بعد الخروج مستخدما اللغة العربية لزيادة نسبة الفهم لتقليل معدل دوران زيارة المستشفى لأسباب قد تكون عدم الفهم لاستخدام لغة اخرى دون العربية.
- ٧- ضرورة تعزيز ثقافة اللغة العربية وما لها من ايجابيات، ورفع درجة الوعي الصحي بأهمية تطبيق المبادئ والمفاهيم العلمية للغة العربية على مستوى الأطباء وهيئة التمريض والإداريين والعمال والمرضى.
- ٨- وفق معايير اللجنة الدولية المشتركة وجهات الاعتماد للجودة والتي تلزم بضرورة توضيح إجراءات الحصول على الخدمة الصحية وتتضمن استخدام اللغة الأم (اللغة العربية في السعودية) لمرفعة حقوق المريض وواجباته والعمل على ايصالها الى درجة التميز بشكل عملي وليس كتابي.
- ٩- وضع نظام متكامل وفعال لقياس وتحليل رضا العملاء بصفة دائمة حول رضاهم عن استخدام اللغة العربية في التعامل داخل المستشفى والأخذ بنتائجها للتطوير والتحسين مع الأخذ في الحسبان ضرورة تحقيق رغبات العملاء وإيجاد الحلول الفورية للشكاوي والمشكلات الناتجة عن ذلك.
- ١٠- ضرورة تبادل الخبرات والمهارات الخاصة باللغة العربية بين العاملين بالمستشفى (أطباء، تمريض، فنيين، إداريين للاستفادة من أحدث ما توصل اليه من اساليب لغوية عامية متطورة والاحتكاك والتواصل مع الخبرات العربية.
- ١١- ضرورة تكوين فرق عمل والعمل بشكل جماعي وتعاوني وإشراك جميع العاملين في تحقيق أهداف اللغة العربية مع تحفيز وتشجيع المتميزين من (الأطباء - والتمريض - الإداريين- الفنيين) بتقدير مادي ومعنوي.
- ١٢- الاستمرار في الدعم المقدم وزارة الصحة لدعم المستشفيات لتطبيق النطق باللغة العربية في التعامل مع المرضى وذويهم.
- ١٣- الاهتمام بالجوانب الملوسة للخدمة الصحية من خلال الآتي :-
- إعادة النظر في دور ادارة التثقيف الصحي بالمستشفى.
- إعادة النظر في الية التواصل باللغة العربية بين الطاقم الطبي والمرضى وذوي المريض، وطرق التحسين لتواصل افضل مع المريض وذويه منذ دخوله وحتى وصوله لغرفة التنويم مروراً بقسم الطوارئ والخدمات الاخرى وحتى خروجه من المستشفى.
- تعزيز دور العاملين في المستشفى بالمشاركة في دعم اللغة العربية .
- ١٤- تشكيل فرق عمل ودعم المشاركة الجماعية في تحقيق أهداف اللغة العربية وتشجيع المتميزين من الأطباء وفريق التمريض والعاملين.
- ١٥- على الإدارة تشجيع العاملين الغير ناطقين باللغة العربية على مواصلة تطوير اللغة من خلال إلحاقهم بالدورات المتخصصة كل فئة حسب الوصف الوظيفي والتأهيل الأكاديمي
- ١٦- دعم سياسة التدريب والتعليم لتنمية القدرات من حيث التعامل السهل باللغة العربية.
- ١٧- دعم الجوانب الاجتماعية من خلال برامج ترفيهية او برامج مجتمعية للمشاعر الدينية (مكة المكرمة- المدينة المنورة)