Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (39), (March, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) العدد 39 مارس 2026
ردمد: 3014-6266

جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية

ربيعة عبد العزيز بوزيد فطيس
باحثة وطالبة دكتوراة
Rabiaftes56@gmail.com

The Quality of Professional Performance of Medical Social Workers in Healthcare Institution

تاريخ الاستلام:2026/01/07 –تاريخ المراجعة: 2026/02/01– تاريخ القبول: 2026/02/15– تاريخ للنشر :2026/03/12

الملخص:

هدف البحث إلى مدى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية ، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستندًا على مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، ومن خلال تحليل عناصر الممارسة المهنية، وتحديد العوامل المؤثرة في جودة الأداء، وركز البحث على أهم الأدوار المهنية للأداء ،و من أبرزها: الدور العلاجي، والدور الوقائي، والدور الانمائي ، باعتبارها مؤشرات أساسية لجودة الأداء المهني. وتوصلت نتائج البحث إلى أن مستوى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي يتباين وفقًا لعدد من المتغيرات، من أهمها الخبرة المهنية، والتدريب المستمر ، وبيئة العمل. كما أظهرت النتائج وجود بعض المعوقات التي تؤثر سلبًا على جودة الأداء، مثل نقص الإمكانات، وضغوط العمل، وضعف التنسيق والتخطيط مع الفريق الطبي في بعض الحالات. وفي ضوء هذه النتائج، يوصي البحث بضرورة تعزيز برامج التدريب والتأهيل المهني، وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية، وتوضيح الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي الطبي، بالإضافة إلى دعم التكامل بين أعضاء الفريق العلاجي. كما يؤكد على أهمية إجراء المزيد من الدراسات الميدانية في هذا المجال، خاصة في السياق المحلي ، بما يسهم في تطوير الممارسة المهنية وتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية.

الكلمات الافتتاحية : جودة الأداء المهني – الأخصائي الاجتماعي الطبي – مؤسسات الرعاية الصحية.

Abstract:

This study aims to examine the quality of professional performance of medical social workers in healthcare institutions. The study adopts a descriptive-analytical approach, drawing on a review of relevant scientific literature and previous studies related to the research topic. It analyzes the components of professional practice and identifies the factors influencing the quality of performance The study focuses on the key professional roles that serve as essential indicators of performance quality, including the therapeutic role, preventive role, and developmental role. The findings reveal that the level of professional performance quality among medical social workers varies according to several variables, most notably professional experience, continuous training, and the work environment.s limited resources, work pressure, and weak coordination and planning with the medical team in some cases. In light of these findings, the study recommends enhancing training and professional qualification programs,

improving the work environment within healthcare institutions, clarifying the professional roles of medical social workers, and strengthening integration among members of the healthcare team.

Furthermore, the study emphasizes the importance of conducting mar

field-based research in this area, particularly within the local context, in order to develop professional practice and improve the quality of social services provided in healthcare institutions.

Keywords: Quality of Professional Performance – Medical Social Worker – Healthcare Institutions

المقدمة :

تشهد مؤسسات الرعاية الصحية في العصر الحديث تطورات متسارعة على مختلف الأصعدة العلمية والتقنية والمهنية، الأمر الذي فرض ضرورة الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى، ليس فقط من الجانب الطبي، بل أيضًا من الجوانب النفسية والاجتماعية. وفي هذا السياق، برزت أهمية دور الأخصائي الاجتماعي الطبي كعنصر أساسي ضمن الفريق العلاجي، حيث يسهم في دعم المرضى وأسرهم، ومساعدتهم على التكيف مع الأوضاع الصحية المختلفة، بما يعزز من فعالية العملية العلاجية ويحقق التكامل في تقديم الرعاية الصحية الشاملة.

ويُعد مفهوم جودة الأداء المهني من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في مجالات الخدمة الاجتماعية، إذ يعكس مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على توظيف معارفه ومهاراته وقيمه المهنية بكفاءة وفعالية في التعامل مع الحالات المختلفة داخل المؤسسات الصحية. كما يرتبط هذا المفهوم بجملة من المعايير والمؤشرات التي تقيس مستوى الأداء، مثل الالتزام بأخلاقيات المهنة، والقدرة على التواصل الفعال، والعمل ضمن فريق متعدد التخصصات، واستخدام الأساليب العلمية في التدخل المهني.

وتزداد أهمية جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، مثل زيادة أعداد المرضى، وتعقد المشكلات الصحية، ونقص الموارد، مما يتطلب تطوير الكفاءات المهنية وتحسين بيئة العمل بما يضمن تقديم خدمات اجتماعية عالية الجودة ، كما أن تحقيق الجودة في الأداء المهني يسهم في تحسين نتائج التدخلات الاجتماعية، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز كفاءة النظام الصحي بشكل عام.

وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع، إلا أن العديد من الدراسات تشير إلى وجود بعض المعوقات التي قد تحد من تحقيق جودة الأداء المهني، مثل ضعف التدريب المستمر، وغموض الأدوار المهنية، وقلة الإمكانات المتاحة، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات العلمية لتحليل أهمية جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي، وتحديد العوامل المؤثرة فيه، واقتراح الآليات الكفيلة بتطويره.

وانطلاقًا من ذلك، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية، من خلال استكشاف واقع هذا الأداء، وتحليل العوامل المؤثرة فيه، وصولًا إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين مستوى الممارسة المهنية والارتقاء بالخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الطبي.

مشكلة البحث :

سعيا لمواكبة التغيرات التي تحدث في بمجالات الرعاية الاجتماعية بأنواعها ، التي تقدم خدمات هامة لكل أفراد المجتمع دون استثناء ، أصبح من الضروري تطوير الخدمات التي تقدم للمرضى داخل مؤسسات الرعاية الصحية ، اد أصبح المريض

لا يحتاج الى خدمات علاجية ورعاية طبية فقط ، بل يحتاج الى احتواء يتمثل في رعاية نفسية واجتماعية وكذلك اَسرهم ، وهنا يبرز الدور المهني للأخصائي الاجتماعي، كا أحدى أعضاء الفريق المعالج بالمؤسسات الصحية ،حيث يساعد الأخصائي الاجتماعي الطبي، الذي يُشار إليه أحيانًا بالأخصائي الاجتماعي في مجال الرعاية الصحية، المرضى وعائلاتهم على التأقلم مع الأمراض. فهو يُساعد المرضى على فهم مرضهم أو حالتهم الصحية، ويُزوّدهم بالمعلومات حول الموارد المتاحة لهم لتلبية احتياجاتهم العاطفية والمالية والاجتماعية التي تنشأ مع التشخيص. وبصفته مدافعًا عن حقوق المريض، يضمن الأخصائي الاجتماعي تلبية احتياجاته العاطفية والاجتماعية خلال فترة علاجه الطبي. وهذا يرتبط بجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وبمدى امتلاكه للمهارات المهنية ، والمعارف العلمية ، المتعددة الألوان التي تبنى عليه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المتمثلة في مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات و تكون الإطار المرجعي لها ، وهذا يتطلب اهتمام كبير بتأهيل علمي حديث وتدريب مهني مستمر للأخصائي الاجتماعي لتعزيز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية ، لمواكبة هذه التطورات والتغيرات ،وتقديم جودة الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية بالمجتمع ، وفي ضوء ما تقدم ذكره يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي (ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية)؟ .

اهداف البحث :

يهدف البحث لتحقيق هدف رئيس مفاده ،(التعرف على مدى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية).وتنبثق منه أهداف فرعية وهي كالتالي :

1- تحديد العوامل التي تؤثر في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية.

2- الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي الطبي الأكثر فاعلية في مؤسسات الرعاية الصحية

3- مدى التزام الأخصائي الاجتماعي الطبي بعناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية

تساؤلات البحث :

يسعى البحث للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي :(ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية) ؟ وتنبثق منه تساؤلات فرعية وهي كالتالي :

1- ما العوامل التي تؤثر في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية بالمجتمع ؟

2- ما هي الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي الطبي الأكثر فاعلية في مؤسسات الرعاية الصحية ؟

3- ما مدى التزام الاخصائي الاجتماعي الطبي بعناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية؟

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في الآتي :

1- تسليط الضوء على موضوع جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي ، والأدوار الإنمائية والوقائية والعلاجية التي يقوم بها ، ومدى فاعليتها داخل مؤسسات الرعاية الصحية.

2- التركيز على أهمية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الطبية في مجال الرعاية الصحية .

3- نقص المجتمع المحلي لمثل هده الدراسات ، في ظل التغيرات المصاحبة لمجالات الرعاية الاجتماعية بصورة عامة .

4- تشكل استنتاجات هذا البحث ، إضافة وإثراء معرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ودور الممارس في مؤسسات الرعاية الصحية .

5- اقتراح آليات عملية لتعزيز دور الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الصحية بما يساهم في تحقيق تجربة إنسانية أكثر فاعلية للمرضى وتحسين جودة أداء الخدمات الصحية المقدمة لهم.

6- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي.
7- تقدم إطارًا نظريًا حول مفهوم جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي.
8- تساعد نتائج الدراسة في تحسين مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الصحية.

9- منهجية البحث :

"يعد المنهج الطريقة او الخطة او الكيفية التي يتبعها الباحث، لدراسة موضوع او مشكلة ما بأسلوب علمي ،و يعتبر المنهج الوصفي هو احد المناهج الذي يتناسب مع الدراسات الاجتماعية عامة والخدمة الاجتماعية خاصة "(عفيفي :2010،ص262) ،حيث انه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويمكن التنبؤ بها مستقبلا ،وفي هذا البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ، من خلال تحليل الأدبيات البحث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، بهدف الوصول الى الاستنتاجات ،وتقديم رؤية علمية واضحة حول جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الصحية .

مجالات البحث :

لكل بحث أو دراسة مجالات محددة وواضحة ، يقوم الباحث من خلالها بجمع البيانات والحقائق المتمثلة في المعلومات حول موضوع البحث ، وهذه المجالات تمثل رسم وتحديد البحث أو الدراسة ، وهي كالتالي :

1- المجال البشري : ويتمثل في الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية ، بمجال الرعاية الصحية .
2- المجال الزمني : ويقصد به الفترة الزمنية التي تم فيها إعداد البحث وهي سنة (2026).
3- المجال الموضوعي : المتمثل في موضوع البحث ، جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الصحية في المجتمع الليبي .

مفاهيم ومصطلحات البحث :

1- الجودة :

في اللغة من الجود، والجيد نقيض ردئ، وجاد الشيْ صار جيداً (ا بن منضور :1994،ص72).

- وعرفت الجودة في الخدمة الاجتماعية بأنها الممارسة المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسياً للعملية التعليمية بما تحتويه من مكونات وآليات وما تلتزم به من خريجين قادرين على استخدام وتوظيف معارفهم ، ومهاراتهم بما يتماشى مع متطلبات وحدات العمل المختلفة ، والمجالات التي يتطلبها المجتمع (نصيف :2005،ص332).

وترى الباحثة ان مفهوم الجودة في هذا البحث هي مجموعة من الصفات والخصائص التي يتمتع بها الأخصائي الاجتماعي ، وتميزه عن غيره في اداء عمله ونشاطه في جودة الادارة والتشغيل والكفاءة العالية التي تمكنه تحقيق أهداف المؤسسة .

2- الأداء المهني :

هي قدرة الأخصائي الاجتماعي بمسئولياته الوظيفية طبقا لمدى كفاءته وملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به (رشوان :2003).

وترى الباحثة ان مفهوم الأداء المهني هو تفعيل مجموعة من الأدوار التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة ، باستخدام قاعدة من المعارف والقيم والمبادي ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .

3- الأخصائي الاجتماعي :

" أنه شخص تم أعداده علمياً ومهنياً في إحدى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، لممارسة المهنة في إطار المؤسسات الاجتماعية المختلفة سواء كانت أساسية أو ثانوية لمساعدتها على الوصول إلى اهدافها وتحقيقها بكفاءة وفعالية " (مخيمر، الطعامنه :2003، ص 20).

ويعرف الأخصائي الاجتماعي الطبي: "بأنه هو المسئول المهني عن جميع عمليات الخدمة الاجتماعية الطبية داخل المؤسسة الصحية والطبية والتأهيلية أو في البيئة الخارجية بهدف إحداث عمليات التغيير الاجتماعي والمساهمة مع الفريق الطبي أو التأهيلي في إعادة تأهيل المرضى، وتكيفهم وإدماجهم من الناحية الاجتماعية والعمل علي تحسين الظروف الصحية في هذه البيئة."(عاطف: 1996،ص 64).

وترى الباحثة ان الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل بمجال الصحة أو الرعاية الصحية ، هو المتخصص في مهنة الخدمة الاجتماعية ، معد مهنيا ، يعمل على مساعدة المرضى

بدراسة المشكلات الاجتماعية والنفسية التي تواجههم اثناء فترة المرض وفترة العلاج للتغلب عليها او التكيف معها.

4 –**المؤسسة:**

تعرف المؤسسة بأنها: مصطلح يطلق على التنظيم الاجتماعي، أو الجهة، أو الهيئة، الإدارة التي تعنى بتقديم خدمات اجتماعية للأفراد أو الجماعات، أو المجتمعات. و تعرف كذلك بأنها: نسق من العلاقات التنظيمية التي تنظم وتيسر حصول المستفيدين على خدماتها المهنية في إطار هيكلي منظم وسلطة يكفلها النظام العام (توفيق:1996م) .

وترى الباحثة ان المؤسسة هي الجهة التي تقدم الخدمات للأفراد سواء كانت خاصة او عامة ، كمؤسسات التعليم ، الصحة ، الضمان الاجتماعي ، المرافق ، المؤسسات الأمنية ، مراكز الإرشاد الأسري ، المحاكم ، دور رعاية الأحداث ، السجون .....الخ .

6– الرعاية الصحية :

"تشمل كافة الخدمات الصحية الوقائية والعلاجية الضرورية للإنسان وتشمل العلاج من المرض وخدمات رعاية الأمومة والطفولة ، وبرامج تنظيم الأسرة ، والتأمين الصحي ، وتقوم ببرامج الرعاية في مجال تقديم الخدمات الصحية للمواطنين جميعا وتيسر لهم الوقاية والعلاج ليكون المجتمع قوياً صحياً قادراً على العمل ، ورفع مستوى الحياة "(سبيقة : 2013، ص83).

وتعرف الباحثة إجرائيا الرعاية الصحية هي الخدمات الصحية او الطبية التي تقدم للمريض لتساعده على الاستشفاء سواء كانت بالمستشفى أو بالمراكز الصحية ، او خدمات منزلية كزيارات الطبيب لمتابعة حالات المرض ، أو تمريض المريض ، كالحقن وقياس الضغط والسكر وتغيير ضمادات الجروح وغيره .

ادبيـات البـحث :

المحور الأول : جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي .

أ– **أهمية تحقيق جودة الأداء المهني .**

يشير واقع الممارسة المهنية إلى ان مستوى الأداء للكثير من الأخصائيين الاجتماعيين يظل مرتبط إلى حد كبير بما قد تعلمه أثناء الدراسة فقط ، مما يعكس قصور الأداء المهني نتيجة التوقف النسبي في المعارف والخبرات وعدم مواكبة ما هو جديد من المداخل العلاجية الحديثة .

لذا يجب تنمية معارف ومهارات وقدرات الأخصائيين الاجتماعيين فالجودة في الأداء المهني تستهدف تحقيق ما يلي :(مختار :2007، ص10).

- التأكيد على أن الجودة واتقان العمل وحسن أدائه والأخذ به واجب ديني ووطني .
- تطوير الأداء المهني للعاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كفاءة العاملين بالمؤسسة .

- الاهتمام بمستوى الأداء المهني لفريق العمل من خلال المتابعة الفعالة وتنفيد برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد .
- الوقوف على المشكلات المهنية ودراستها ، وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها .

وقد أكد المهتمون بخدمات الرعاية الاجتماعية على ضرورة مراعاة خمسة مبادئ يجب الالتزام بها عند تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية للأفراد تتمثل في " الشمول – الاستمرارية في تطوير الخدمات – التنسيق بين الوحدات الخدمية بما يضمن الفاعلية في تقديم الخدمات – مراعاة الجودة في الخدمات المقدمة للناس – التركيز على اشباع الاحتياجات العاجلة للمواطنين على المستوى المحلي .(محمد : 2012، ص50،49).

ب **– خصائص جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي .**

من أهم الخصائص التي ترتبط بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الرعاية الصحية هي كالتالي : (عقلة : 2000، ص25).

- الموضوعية : أي البعد عن التحيز والأهواء الشخصية حيث يكون الأداء في ضوء معايير فعلية .
- الواقعية : أي ان يكون الفعل مطابقاً للواقع وما أتطلبه طبيعة أداء نشاط المنظمة أو الادارة التي ينتمي اليها الموظف .
- الصدق: ويعني أن يقيس الشيء المفترض قياسه.
- الثبات: ويعنى اتساق النتائج طالما أن الظروف واحدة.
- الشمول: ويعني أن يتضمن القياس كافة الجوانب والنواحي المراد تقويمها.
- الاقتصاد: ويعنى ألا يكون مكلفاً وان يحتاج إلى قدر معقول من الامكانيات المالية، مثل الاجهزة والمعدات بالإضافة إلى انو لا يتطلب تطبيقه مدة طويلة أو جهد كبير.
- إمكانية التطبيق: بمعنى سهولة تطبيقه وألا يكون من المستحيل تطبيقه.

ج– **العناصر والعوامل الأساسية لجودة الأداء الميني للأخصائي الاجتماعي الطبي .**

يرى البعض أن تحقيق جودة الأداء المهني تتطلب توافر مجموعة من العناصر تتمثل في: –

- وعى ودعم إدراك الإدارة العليا لأهمية تحسين الأداء المهني.
- أن يكون عملية تحسين الأداء المهني متوافقة مع أهداف المنظمة واستراتيجياتها.
- التزام الإدارة العمليات بما يتطلب تحسين الأداء المهني من إجراءات .
- معرفة وتحديد الفئة المستهدفة.
- إدارة القوة البشرية بكفاءة وعلى أسس مناسبة .
- تقيم الأداء المهني للعاملين وبشكل مستمر.(نادية, 2011 , ص 34).

د – **مقومات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي**

ويمكن فيما يلى عرض مقومات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي والتي تستند على جودة الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ويتبناها البحث الحالي لجودة أداء الاخصائي الاجتماعي الطبي ويتضمن الآتي :

(ا) – الأساس المعرفي :

يعرف البناء المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية بأنه الاساس الذى أصبح يعتمد على المعرفة العملية بتطبيق الأساليب الفنية الحديثة التي تعتمد على البحث واختيار المعرفة العملية التي تساعد على حل المشكلات بشكل صحيح، كما أن تستمد بناءها من المعرفة النابعة من التجارب العملية والاساليب الفنية، التي توصل اليها البحث العلمي من تراكم المعرفة العملية, (زكية : 2010 , ص 44).

(ب) – الأساس القيمي:

يقصد بالقيم الاساسية في الممارسة المهنية أنيا عناصر تجريدية أكثر من أن تكون ملموسة وهي تعبر عن ردود أفعال انفعالية، وتظهر من خلال تصرف الفرد في المواقف الحياتية. (أحمد : 2000 , ص 307) وتستمد المهنة أساسها القيمي من القيم الدينية والانسانية والثقافية السائدة في المجتمع، ويتم بلورة هذه القيم مع الوضع في الاعتبار الاساس المعرفي للمهنة. (زكنية, 2010 , ص 47).

(ج) – الأساس المهارى:

المهارة هي قدرة الأخصائي الاجتماعي على التأثير لتعديل سلوك ألأنساق التي يتعامل معها، أو مساعدتها في المواقف الصعبة مستخدماً مختلف المعارف والخبرات أثناء ممارستها لعمله المهني, ويتميز الأداء المهاري للأخصائي الاجتماعي بما يلى: (نظيمة، 2005 , ص 174).

1- الاستغناء عن الأفعال والاستجابات الزائدة عن الحاجة.
2- زيادة المرونة في الأداء والثقة في النفس.
3- زيادة الرغبة في تحسين الجيد ونمو الرضا عن العمل والأقبال عليه .
4- زيادة فهم العمل وادراك العلاقات بين أجزاءه مما يساعد عمى إدراك الاسباب الحقيقية للأداء.
5- الانتظام في الأداء والاحتفاظ بمعدل أداء على درجة كبيرة من الارتفاع .

هـ – معايير جودة الأداء المهني أو محدودات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي (باري بارفاد, 2001 ,ص 45)

1– وصف الوظائف : إن وصف الوظيفة العصري يساعد في تحديد مسئوليات كل وظيفة ومهامها ومدخلاتها ويحدد أيضاً الحد الأدنى من المتطلبات التي يحتاج إليه الأخصائي الاجتماعي.

2– الإمكانات : يمكن للمؤسسة أن تحدد السلوكيات والمواقف والمعرفة والمها رات ،التي يحتاج إليها الإخصائيون حتى يكون أداؤه الوظيفي مقبولاً أو أعلى من ذلك، وأن يتتبعوا أداءه في خلال فترة التقييم.

3– وصف الدور: وهذا يساعد على توضيح المنظور الأوسع للدور الذى يتوقع من الأخصائي أن يقوم به ضمن منظومة المؤسسة ،إن معرفة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة بالدور الذى يلعبه فيما يساعد على أن يضع المهارات في موقعها.

1- الإدارة في ضوء الأهداف : لكى تزيد المؤسسات وصف الدور وضوحاً فإنها تميل أن تضع أهدافًا وغايات خاصة للمدربين لتوضيح ما الإنتاج المطلوب من الأخصائي وذلك باستخدام ما ينطبق عليه " الإدارة في ضوء الاهداف".

و – العوامل التي تساعد على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي :(2003mark : ص 56).

1- التكنولوجيا المتقدمة في المعلومات والاتصالات، والتي تفرض بدورها تنامي وتزايد الاتجاه نحو تطبيق متطلبات هذه التكنولوجيا، ومن ثم ضرورة تطوير الأداء بشكل يتفق وتوجهات هذه التكنولوجيا.

2 – المنافسة الشرسة المحمية والعالمية والتي استوجبت على المنظمات أن تتبع أنواع مختلفة من الاستراتيجيات مثل الاستراتيجيات الهجومية والدفاعية التي تفوض وجود نوع معين من الأداء الوظيفي حتى يمكن التأقلم مع هذه الاستراتيجيات.

3 – إعادة هيكلة المنظمات وحدوث اندماجيات بين المنظمات وبعضها البعض، الأمر الذي تطلب ضرورة تغيير طبيعة الأداء الوظيفي والمهام والأهداف وحجم الأنجا زات المطلوب تحقيقها .

4 – العملية التدريبية وأثرها على الأداء الوظيفي : يعد التدريب جهوداً إدارية وتنظيمية تهدف إلي تحسين قدرة الموارد البشرية على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد في المنظمة التي يعمل فيها وبالتالي، فإن التدريب يعد أداة من أدوت تحسين

وتطوير الأداء الوظيفي وتوجيه لتحقيق هدف معين وانجاز الأعمال المطلوبة ، وهناك من يرى بعض **العوامل** المساعدة على جودة الأداء المهني وهي : (أيمن , 2012 , ص 111).

1- المؤسسة : من حيث أغراضها وأهدافها وفلسفتها وقيمتها وبنائها التنظيمي والعملاء الذين تخدمهم، وتاريخها ونشأتها ، وكذلك تقديم الموارد المتاحة ومصادرها والإمكانات المادية التي تتوفر لها لائحة نظامها الأساسي.

2- المجتمع الذي تخدمه المنظمة وتعمل فيها : حيث إن المنظمة جزء من المجتمع تتأثر بالقوي العاملة بها، وتاريخ المجتمع وعاداته ومكوناته والقوى المؤثرة فيه وأهم مشاكله وموارده .

3- التنظيم الإداري : التنظيم الإداري يضم العاملين في المؤسسة والذي يهدف إلى ربط المؤسسة بعضها ببعض بحيث تعمل في تناسق وتكامل.

4- وسائل الاتصال: وسائل الاتصال بين كافة أقسام وإدارات المنظمة، فعليه معرفة شبكة الاتصالات بين أقسام المنظمة وادارتها ومستويات الاتصال فيها ومدى نجاحها في ربط أجزاء المنظمة بعضها ببعض لتحقيق التماسك وبذلك تزداد فاعليتها.

5- العلا قات بين جماعات العمل : فالعلاقات الناجحة هي التي تتسم بالتعاون فإذا كان الاتصال قد حقق الترابط بين جماعات العمل بعلاقات طيبة وايجابية سبل تبادل الخبرات والمعلومات بحيث يسود مناخ تقويمي سليم.

6- الدور الدينامي للقيادة: فالإخصائي الاجتماعي باعتباره المهني الذي يتولى المسئولية القيادية في المجتمع الذي تخدمه المنظمة فعليه أن يقود ويعاون في التعرف على مشاكله واحتياجاته والعمل على حل هذه المشكلات واشباع تلك الاحتياجات .

ن- معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي: (مدحت, 2006 , ص 202).

1- عدم توفر المعلومات الكافية.
2- التغير الدائم للقيادات، غياب الثقافة التنظيمية التفاعلية.
3- غموض أهداف وادوار فريق العمل.
4- قصور التخطيط.
5- غياب الإدارة بالمشاركة.
6- غياب جهاز نموذجي رائد .

بالإضافة الى ما سبق ذكره هناك **معوقات** أخرى تؤثر في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي وهي كالتالي : (ماهر، 2000 ،

1- ضعف الإمكانيات العملية والإعداد الجيد للأخصائي الاجتماعي مما يجعله غير قادر على التمكن من الأداء الجيد.

2- اقتصار الأداء المهني في أغلب الأحيان على الأمور الفنية فقط ولا يمكن عمل التدخل للعلاج أو عمل أي مساعدات.

3- عدم الاهتمام بديناميات العمل الفريق بين كافة العاملين بالمؤسسة مما جعل الأخصائي الاجتماعي بمعزل عن باقي الزملاء.

4- عدم سعي الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة لعمل اتصال بالمؤسسات المحيطة للاستفادة منها في مجال العمل.

5- نقص الأدلة المهنية (النشرات) التي تتناول الجوانب الفنية في العمل وتوضح كل جديد.

6- عدم معرفة النظريات لمهني الخدمة الاجتماعية.

7- عدم وضوح أهداف الخدمة الاجتماعية الطبية .

8- إحلال الأخصائي الاجتماعي مكان غير تخصصه او المشرف احياناً وتحمله مسئوليات ليست من اختصاصه و التركيز علي الحالات الفردية مع إغفال الجوانب الجماعية والمجتمعية.

10- إنشاء الحساسيات بين الطبيب والأخصائي لإحساس الطبيب بأن الأخصائي الاجتماعي اقتطع جزءاً من عملة التوجيه الفردي والجماعي.

المحور الثاني : عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

تسعى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلى مساعدة المؤسسات الاجتماعية على تحقيق أهدافها والمساهمة في توفير الخدمات لكافة ألأنساق ووقايتهم من الوقوع في المشكلات وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من القيام بمسئولياتهم أي تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية في أي مجال من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية تعتبر الإطار ألذي يوضح القدرات والخبرات التي يتميز بها الاختصاصي الاجتماعي كما أنها تمثل الجانب العلمي للممارس المهني للخدمة الاجتماعية ، وتعتمد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على عدة عناصر أهمها :

أ- القيم / هي قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة ، وتمثل شيئاً مثاليا يلتزم به الممارسون كما تتمثل في الأشياء أو السلوك الذي يعبر عن القيمة بمعنى رمزي ، والقيم توضح الطرق والأساليب التي يجب أن يسلكها الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهدافه وتمثل القيم الأساسية في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان ، وقدرة الأنسان على النمو وحق الفرد في التعبير عن آرائه وحقه في الإسهام في شؤون مجتمعه ، ومسؤوليته إزاء هذا المجتمع ، وحث الفرد في أن يعيش حياة حرة كريمة والاعتراف بالاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الانسانية .

ب- المعارف / هي الوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ،أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكون الإطار المرجعي للممارسة المهنية التي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية ، بالإضافة إلى ما تستمده من نظريات ونماذج علمية من علمي النفس والاجتماعي والعلوم السياسية والاقتصادية (فهمي :2007،ص443).

ت- المبادئ / تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة مبادئ إنسانية ويرجع ذلك إلى أن طبيعة عملية المساعدة هي عمل إنساني ، في الأساس ، والمبادئ هي أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته ، نتيجة للتطبيقات الكثيرة والتجارب التي مربها ، وهو في جميع الظروف ينبثق عن القيم الأخلاقية ويخضع لها ، ومن هنا جاءت ضرورة الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه ، ومن أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية (التقبل ، السرية ، حق تقرير المصير ، العلاقة المهنية ، المساعدة الذاتية) (المعايطة وآخرون: 2000، ص140).

ث- المهارة / ويقصد بها مهارة الأخصائي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة في المجتمع (علي : 2009، 67).

المحور الثالث / الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي .

يمارس الأخصائي الاجتماعي أدوار عديدة ومتنوعة ، يختار المناسب منها في أداءه المهني داخل المؤسسات الاجتماعية ، حسب نوع العملاء داخل هذه المؤسسات ، وحسب نوع احتياجاتهم ومشكلاتهم التي يتعامل معها ، والمستويات التي يعمل عليها سواء كانت مستويات كبيرة ، أو وحدات صغيرة ، والدور المهني للأخصائي الاجتماعي .. "هي مجموعة من المسئوليات المهنية التي يجب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي اثناء عمله ،على ان يلتزم بمبادي المهنة عند قيامه بذلك ، وتقاس كفاءة وفاعلية الأخصائي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه ، وهو

سلوك متميز يؤديه انطلاقا من مسئولياته المهنية في عملية التدخل او للعمل على احد اث التغيير من منطلق استخدام معلوماته وخبراته ومهاراته العملية لتحقيق أهداف المؤسسات العاملة في المجال الطبي في توفير الرعاية المتكاملة" (السروجي و أبو المعاطي، 2009، ص67) .

ومن خلال ممارسة الأخصائي الاجتماعي الطبي لدوره المهني في أي مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية ، فإنه يقوم بتطبيق المنهج العلمي والعمليات المهنية التي تم إعداده لممارستها مستعينا بالمهارات التي اكتسبها وملتزما بالقيم الأخلاقية ، والصفات الواجب توافرها فيه كمهني يمارس عملا إنسانيا له أهمية في إطار تعاونه مع التخصصات الأخرى في المؤسسات التي يتم العمل بها (أبو النصر، 1999، ص65) . ويختلف دور الاخصائي الاجتماعي وأسلوب عمله ذلك حسب الحالات والفئات التي يعمل معها، فدور الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي يختلف عن دوره في مجال الأسرة وحقوق المرأة وحقوق الطفل ، كما يختلف عن دوره في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة والمعاقين ، ومجال المسنين ، والمجال الطبي والرعاية الصحية بأنواعها ، وغيرها من المجالات . وعلى الرغم من اختلاف هذه المجالات انها جميعا تقوم على ثلاثة أدوار رئيسية وهي :(السروجي، أبو المعاطي، 2009، 68) .

1 . الدور الوقائي:. يقوم الأخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور باتخاذ جميع التدابير الوقائية اللازمة للحد من المشكلات الاجتماعية التي يعمل ضمن مجالها .

2. الدور التنموي :. يقوم الاخصائي الاجتماعي من خلال هذا الدور بتطوير القدرات والمهارات الفردية للفئات التي يعمل معها ، والتي تساعد في فتح مجالات عدة أمامهم للعمل والتطور والنجاح .

3 . الدور العلاجي :. وفيه يعمل الأخصائي الاجتماعي على تخليص الحالة التي يعمل معها من المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها ، أو المساعدة على تقبلها وكيفية التعامل معها كما هي، وايجاد الحل في حالات الإعاقة الجسدية ، وتشكل حاجزا أساساً على منع تحقيق الدور التنموي.

وتترجم الأدوار الرئيسية الثلاثة في المواقف التي يتعامل معها الاخصائي الاجتماعي الى أدوار عدة فرعية أخرى ومتنوعة، التي من خلالها يتم تحديد طبيعة الأداء المهني لدور للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية ، والذي يتماشى مع مشكلة وأهداف البحث الحالي ، وهي أدوار متعددة ، و مطالب أيضا بضرورة التوصل الى أدوار جديدة لمواجهة المشكلات المعاصرة التي يتعرض لها المرضى والعاملين بمؤسسات الرعاية الصحية ، نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية التي يمر بها المجتمع مؤخرا، وهنا تشير الباحثة إلى الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي التي يمكن توظيفها وتساهم في جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي في مؤسسات الرعاية الصحية وهي كالتالي :

1- دوره كممكن :

يعني مساعدة نسق العميل لاكتشاف المصادر والقوى التي بداخلهم و تدعيمها ، وذلك لإحداث التغير المنشود ، و تحسين أحوالهم الصحية والاقتصادية والاجتماعية .

2- دوره كمنسق :

وهو قيام الممارس العام بتوجيه الجهود المختلفة من الأجهزة والأفراد ، وتجنب الازدواجية والتضارب لرفع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء و تحقيق أهداف التدخل المهني .

3- دور كمنشط :

و يعني قيام الممارس العام بمجموعة من الإجراءات لتنظيم جهود أنساق التعامل لإحداث تغير في البيئة ،أو إجراءات الحصول على الخدمات أو استحداث خدمات جديدة تحتاجها تلك الأنساق بحيث تستجيب لعمليات المطالبة من جانب المستفيدين .

4- دور كمدافع

وهى الجهود التي يبدلها للمحافظة على حقوق الأنساق التي يتعامل معها وصيانة كرامتها خاصة الفئات المستهدفة أو المحتاجة لخدمات معينة تحقيقا للعدالة بين العملاء .

5- دور الممارس العام كوسيط :

و هي الجهود التي يوجهها نحو نسق العميل ومصادر الخدمات لتحقيق الارتباط والتفاهم بينهما، وازالة الصعوبات التي قد توجد بين نسق العميل وبين أنساق أخري

6- دور كباحث :

و يتضمن القيام بإجراء البحوث والدراسات التي تتعلق بمشكلات العملاء وحاجاتهم ، وجمع البيانات المطلوبة عن الأنساق وتحليل استخدامها في وضع الخطط والبرامج لتحقيق الهدف من رعاية العملاء .

7- دوره كتربوي :

ويعني مساعدة نسق العميل على التزود بالمعارف والمعلومات التي يحتاجها لكى بتعامل مع مشكلته ، ومساعدة نسق العملاء على ممارسة سلوكيات ، و ا كتساب مهارات جديدة قد تكون نماذج بديلة للسلوكيات والمهارات الحالية .

8- دوره كمخطط

يقوم الاخصائي في هذا الدور بمجموعة من الأنشطة والعمليات لمساعدة نسق العميل على تحقيق الأهداف ، وتشمل تحديد الأولويات والاحتياجات والمشكلات والإمكانيات والموارد وترجمتها في خطة لتحقيق الأهداف ، بحيث تحتو ى تلك الخطة على برامج وخدمات وأنشطة تتعلق دائما بتحقيق أهداف مستقبلية . : (فهمي ، 2013،ص48).

9. دور هـ كمستشار :

يقصد بهذا الدور التفاعل الذي يتم بين الأخصائي الاجتماعي كمستشار حيث يستخدم مهاراته في مجال تخصصه لمساعدة المرضى ، خاصة طالبي الاستشارة على مواجهة المشكلات التي قد يعانون منها عند العودة الى منازلهم بعد الاستشفاء ومساعدتهم على التفكير بانتظام وموضوعية لمواجهة المشكلات وزيادة قدراتهم على استخدام أنسب الحلول مستخدما في ذلك أحدث معارف الخدمة الاجتماعية (السروجي ، ابو المعاطي ، 2009، ص 67).

10 - دوره كمعالج :

يعني دور المعالج مساعدة نسق العملاء على إحداث تغيرات في أنفسهم أو في علاقاتهم مع الجماعات أو الناس الذين يرتبطون معهم بعلاقات أولية مهمة كالعائلة والأبناء والزوجة والمجتمع الذي يعيش فيه ،وفي هذا الدور يكون نسق العميل نفسه هو نسق الهدف المراد تغييره لذى يقوم الاخصائي الاجتماعي كممارس عام بما يلي :(حبيب، 2009،ص302).

1 . مساعدة نسق العملاء على تعديل أفكارهم غير الصحيحة ومشاعرهم السلبية وسلوكياتهم غر المرغوب فيها ويسعى إلى إحداث تغيير في ذات العملاء .

2 . مساعدة العملاء على اشباع حاجاتهم المتنوعة من خلال أساليب سوية وسليمة .

3 . مساعدة العملاء على علاج مشكلاتهم الفردية والجماعية سواء كانت نفسية او صحية او اجتماعية .

و يقوم الأخصائي الاجتماعي في هذا الدور بكيفية التقليل من الآثار السلبية الناجمة عن تعرضهم للأزمات ومشكلات عن طريق استخدامه لكثير من المداخل العلاجية منها : مدخل حل المشكلة ، والتدخل في الأزمات العلاجية السلوكية ، وغيرها من مداخل المساعدة ؛ لتحقيق حياة آمنة مستقرة .

الدراسات السابقة :

1-دراسة (**فتحي ، جلال**) بعنوان :(الوصول إلي تصور مقترح لتفعيل الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الطبية، من وجهة نظر العاملين بقطاع الصحة) دراسة ميدانية على المركز الطبي طبرق، وهدفت الدراسة الى الوصول إلى تصور مقترح لتفعيل الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الطبية ، وذلك من خلال التعرف علي الخدمات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي في المؤسسة الطبية، والتعرف على كيفية تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع الفريق الطبي، والتعرف على كيفية تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي مع المرضى، والوصول لتصور مقترح للحد من المعوقات التي قد تواجه الاخصائي الاجتماعي في أداء دوره المهني في المؤسسة الطبية، حيث ينتمي هذا البحث لنمط البحوث الوصفية، واتساقا مع نوع البحث تم الاعتماد علي طريقة المسح الاجتماعي، وعلي أداة جمع البيانات الاستبيان من خلال عينة مكونة من) 9(أطباء، و 64 ممرضة، و5 إداريين، بإجمالي عدد 46 مفردة من العاملين بالمركز الطبي بطبرق، وأشارت نتائج البحث بالنسبة للمقترحات التي تساعد علي الحد من المعوقات التي قد تواجه الاخصائي الاجتماعي في أداء دوره المهني في المؤسسة الطبية: جاءت استجابات العينة حول توفير الإمكانيات المادية والعينية لعمل للأخصائي الاجتماعي بمستوي جيد، وذلك بمجموع أوزان (711) ، وبمتوسط مرجح (9.9) ، وانحراف معياري (9.9)، وباتجاه عام (نعم)، وكان من أهم هذه المقترحات ما يلي: تخفيف العمل الإداري عن الأخصائي الاجتماعي، توفير عدد كافي من الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، ضرورة أن يتلاءم عمل الأخصائي الاجتماعي الطبي مع قدراته. بينما جاءت المقترحات والتوصيات في تخفيف الأعباء الإدارية عن عاتق الأخصائي الاجتماعي الطبي والتي تقيد دوره وتحد من قيامه بمهامه في مساعدة الفريق الطبي، وحث المديرين على منح الأخصائيين الاجتماعيين الفرصة الحقيقية للقيام بأدواره ومهامهم المهنية داخل المستشفيات والمراكز الطبية.

2-**دراسة رضوان** (2015) بعنوان: تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الطبية: دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة حمد الطبية، والتي هدفت إلى تحديد الأدوار الفعلية للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بدولة قطر وكذلك تحديد المعوقات التي من شأنها الحد من أداء الاخصائي الاجتماعي أو منعه من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وادواره المنوطة به حيث تنتمي الدراسة للدراسات الوصفية وتبنت منهج المسح الاجتماعي حيث خلصت الدراسة إلى نتائج عديدة تمثل أبرزها في التالي:

1- أنّ أبرز ما يقوم به الاخصائي الاجتماعي هو التعاون مع المؤسسات المجتمعية وذلك بهدف تحقيق الاستفادة من الخدمات المقدمة من تلك الجهات.

2- الحفاظ على حقوق المرض ى من خلال التعديل على التشريعات أو السياسيات.

3- القيام بزيارات ميدانية للجهات والمنظمات التي يتعامل معها المريض كجهة عمله أو المؤسسة التعليمية التي يلتحق بها.

3- قياس رضا المرض ى من خلال تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم والعمل على حث الأقسام داخل المؤسسة الطبية بالتعاون .

3-دراسة بدرية (1439هـ) بعنوان : جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، الرياض ، هدفت الدراسة الى تحديد مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، ويتمثل مجتمع الدراسة في الأخصائيات الاجتماعيات العاملات بالجامعة خلال تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية من حيث الالتزام بالقيم ومبادي ومعارف الخدمة الاجتماعية ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية ، وفي أدائها لأدوارها المهنية (الوقائية والعلاجية والانمائية) والوصول الى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية

الاجتماعية في الجامعة ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها : أن جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفعة من حيث التزامهن بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية واستخدامهن للمهارات في الأنشطة المهنية ، كما توصلت الدراسة الى أن الدور المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفع وأبرز هذه الأدوار هي الدور العلاجي يليه الدور الانمائي يليه الدور الوقائي وقد اجتمعت مفردات الدراسة على عدم موافقتهن على واحدة من الممارسات الدور الوقائي (عمل برامج ترفيهية اثناء اليوم الدراسي) ومواقتهن الى حدا ما على واحدة من ممارسات الدور الانمائي الاهتمام بالطالبات الموهوبات ، والمتفوقات ، وموافقتهن الى حدا ما على واحدة من ممارسات الدور العلاجي تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة.

تعقيب على الدراسات السابقة :

تتفق نتائج الدراسات السابقة مع بعض ادبيات البحث الحالي التي تؤكد أن جودة الأداء ترتبط بالتأهيل والتدريب المهني المستمر . كما تعكس النتائج واقع المؤسسات الصحية التي تعاني من تحديات تنظيمية، كما تؤكد الدراسة أن جودة الأداء المهني عنصر أساسي في نجاح الخدمة الاجتماعية الطبية، وأن تحسينها يتطلب تكامل الجهود، مع وجود فجوة في الدراسات العربية التطبيقية، والتي تحاول الدراسة الحالية معالجتها ، كا العوامل التي تساعد على الأداء ، والاعتماد على عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، واهم المقومات والأسس والأدوار التي تساهم في جودة الأداء .

الاستنتاجات :

توصل البحث الى الاستنتاجات التالية :

1- الافتقار الى العوامل التي تساعد على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي داخل مؤسسات الرعاية الصحية ،كمتطلبات التكنولوجية المتقدمة ، والمعلومات والاتصالات ،والمنافسة العلمية التي تتبعها المنظمات العلمية ، وفق استراتيجيات الأداء الوظيفي والمهني
2- وجود حاجة لتعزيز دور الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسات الطبية .
3- ضعف الامكانيات المتاحة من أبراز المعوقات في الأداء .

التوصيات

1- تطوير برامج تدريبية مستمرة عامل اساسي في تحسين الأداء .
2- دعم الأخصائي الاجتماعي داخل الفريق الطبي .
3- تحسين بيئة العمل المتمثل في تطوير المؤسسات الطبية وإعادة هيكلتها .
4- استخدام التكنولوجيا المتقدمة في الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي ، با لاظافة الى اهم عناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .
5- التزام الأخصائي الاجتماعي بأهم ادواره الرئيسية الوقائية والانمائية والعلاجية .
6- الاهتمام بمعايير جودة الأداء ، والاعتماد على أسس مقومات الأداء .

خاتمــة البحث :

ختام هذا البحث، يتضح أن جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي تُعد ركيزة أساسية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة داخل مؤسسات الرعاية الصحية، نظرًا للدور الحيوي الذي يؤديه الأخصائي الاجتماعي في دعم المرضى نفسيًا واجتماعيًا، وتعزيز قدرتهم على التكيف مع الظروف المرضية المختلفة. كما يُسهم هذا الدور في تحقيق التكامل بين الجوانب الطبية والاجتماعية، بما ينعكس إيجابًا على فعالية العملية العلاجية وجودة الحياة لدى المرضى.

وقد أظهرت نتائج البحث أن جودة الأداء المهني لا تتوقف فقط على المهارات الفردية للأخصائي الاجتماعي، بل تتأثر بمجموعة من العوامل المتداخلة، من أبرزها مستوى التدريب والتأهيل المهني، وطبيعة بيئة العمل، ومدى وضوح الأدوار المهنية، إضافة إلى درجة التعاون والتكامل مع الفريق الطبي. كما تبين أن هناك عددًا من المعوقات التي قد تحد من تحقيق الأداء المهني الأمثل، مثل نقص الإمكانات، وضغوط العمل، وضعف برامج التنمية المهنية المستمرة.

ومن هذا المنطلق، يؤكد البحث على أهمية تبني استراتيجيات تطويرية تهدف إلى رفع مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، من خلال تعزيز برامج التدريب المستمر، وتوفير بيئة عمل داعمة، وتوضيح الأدوار المهنية، وتفعيل العمل الجماعي داخل المؤسسات الصحية. كما يوصي بضرورة إجراء المزيد من الدراسات الميدانية، خاصة في السياق العربي والليبي، للوقوف على واقع الممارسة المهنية بشكل أدق، واقتراح حلول عملية قابلة للتطبيق ،وفي ضوء ما سبق، يمكن القول إن تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الطبي يمثل مدخلًا أساسيًا لتحسين كفاءة وفعالية مؤسسات الرعاية الصحية، ويُعد استثمارًا حقيقيًا في رأس المال البشري، بما يحقق أهداف التنمية الصحية والاجتماعية الشاملة.

المراجع :

1- ابن منظور ، أحمد (1984)، لسان العرب ، الجزء الثاني ، دار المعارف ، القاهرة

2- الطائي ، رعد، قدادة ،عيسى : (2008) إدارة الجودة الشاملة ، اليازوري ، عمان.

3- رشوان ، حسن (2003) ، الأسرة والمجتمع ، دراسة علم الاجتماع الأسرة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية .

4- زكنية عبد القادر خميل عبد القادر: (2010) مدخل الممارسة العامة في مجالات الخدمة الاجتماعية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة .

5- زكنية عبد القادر خميل عبد القادر: مرجع سبق ذكره .

6- مخيمر، الطعامنة : (2003) الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات ، المفاهيم والتطبيقات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .

7- عفيفي، عبد الخالق محمد (2010) ، منهجية البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية ، مدخل متعدد المحاور ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، القاهرة .

8- توفيق، محمد نجيب : (1996) الخدمة الاجتماعية المدرسية ، ط2، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

9- العمرو، بدرية سليمان : (1439هجرية) جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد (46) .

10-سبيقة ، محمد عبد القادر : (2013) مدخل الى الرعاية الصحية المعاصرة ، مجموعة النيل العربية ، مدينة نصر ، القاهرة .

11-نصيف فهمي منقريوس : (2005) الموجبات الاساسية لتصميم برنامج ضمان الجودة في تعميم الخدمة الاجتماعية، (ورقة عمل مقدمة في مؤتمر الخدمة الاجتماعية وقضايا الاصلاح الاجتماعي، نحو برنامج لضمان الجودة في تعميم الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية) ببور سعيد .

12-فهمي محمد سيد : (2013) الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ، مجالات تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .

13-مختار نور الدين عثمان: (2007) مقترح إدخال نظام الجودة والاعتماد الاكاديمي، آليات تطبيق نظام الجودة والاعتماد الاكاديمي في مدارس الدولة دولة الامارات العربية المتحدة، المركز الاقليمي للتخطيط التربوي .

14-احمد مصطفى خاطر: (2000) تنمية المجتمع المحلى المعاصر، الأستراتجيات ونماذج الممارسة ،المكتبة الجامعية، الاسكندرية .

15- نظيمة أحمد محمود سرحان وآخرون: (2005) مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، القاهرة .

16-باري بافارد: (2001) نحو النجاح كيف تقيم أداء موظفك؟ ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، شعبة الاقتصاد والعموم الإدارية، دار الفاروق لمنشر والتوزيع، القاهرة

17-أيمن سيد سعيد عبد المعطي: (2014) الادا رات الوظيفية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب، رسالة دكتوراه منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم

18-مدحت أبو النصر:(2006) البرمجة اللغوية العصبية، مجموعة النيل العربية، القاهرة

19-ماهر أبو المعاطي علي : منظومة جودة الإعداد المهني الممارس العام في مجالات الخدمة الاجتماعية الواقع وتطلعات المستقبل، ورقة عمل منشورة بالمؤتمر العلمي الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط، .

20-حبيب، جمال شحاته: (2009) الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،

21-السروجي، طلعت ، وأبو المعاطي، ماهر:(2009) ميادين الخدمة الاجتماعية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة ، القدس .

22-فتحي ، جلال، (تصور مقترح لتفعيل الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الطبية "دراسة مطبقة على العاملين بالمركز الطبي طبرق"، مجلة القرطاس، العدد (23)، الجزء (2) ، طرابلس.

23-عاطف غيث: 1996 ، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية

24- Mark Mcelroy W:(2003) The New Knowledge Management Complexity, Learning and Sustainable Innovation, Butter – Heinemann, Bosto