

"أثر الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة ورضا الموظفين في مجمع رعاية الحياة
الطبي بجدة"

"The Impact of Workplace Fun on Enhancing Employee
Efficiency and Satisfaction: A Case Study on Life Care
Medical Complex in Jeddah."

أسم الطالبة :

دلال جعفر صالح البطاطي

2021202379

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024/10/10 - الفصل الدراسي الثالث

1.1. المقدمة

يُعتبر القطاع الصحي أحد الركائز الأساسية لأي دولة، حيث يعتمد ازدهار المجتمعات واستدامة التنمية الاجتماعية والاقتصادية على صحة الأفراد. تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية يتطلب توافر مجموعة من العوامل المتكاملة مثل التكنولوجيا الطبية المتقدمة، البنية التحتية الصحية الفعالة، السياسات الصحية الملائمة، والأهم من ذلك، الموارد البشرية المؤهلة (منظمة الصحة العالمية، 2016). إن العاملين في القطاع الصحي يشكلون العصب الرئيسي للنظام الصحي، حيث يعتمد على أدائهم وكفاءتهم ضمان تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية واستمرارية تلك الخدمات. من هذا المنطلق، يُعد تحسين أداء العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم أمراً بالغ الأهمية من أجل تحقيق التطوير المستدام في القطاع الصحي (Frenk et al., 2010).

مع التطورات الديموغرافية العالمية مثل زيادة معدلات الشيخوخة وتنامي الأمراض المزمنة، ازداد الطلب على الخدمات الصحية بشكل كبير. هذا الأمر يفرض ضغوطاً هائلة على الموارد البشرية الصحية التي تعاني في كثير من الأحيان من نقص في عدد الموظفين وزيادة في عبء العمل (Buchan & Aiken, 2008). تؤدي هذه الضغوطات إلى آثار سلبية على جودة الرعاية الصحية المقدمة، حيث يرتبط نجاح أي نظام صحي بشكل مباشر بأداء وكفاءة موظفيه (West, C. P, 2016). علاوة على ذلك، يُعد الإجهاد النفسي والجسدي الناجم عن ضغوط العمل المتزايدة أحد أبرز التحديات التي يواجهها العاملون في القطاع الصحي، مما يؤثر بشكل سلبي على حالتهم النفسية ويقلل من أدائهم الوظيفي (McVicar, 2003). هذا التأثير السلبي قد يمتد إلى المرضى أنفسهم، حيث تقل جودة الرعاية المقدمة نتيجة انخفاض مستوى تركيز الموظفين وتراجع إنتاجيتهم.

العاملون في المجال الصحي، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، التقنيين، والإداريين، يواجهون بيئة عمل معقدة تتطلب منهم التعامل مع مرضى في حالات حرجية وأخرى طارئة، إلى جانب الحاجة لمواكبة التطورات السريعة في المجالات الطبية والتكنولوجية (Frenk et al., 2010). في ظل هذه التحديات، يصبح توفير الدعم النفسي والجسدي للعاملين أمراً لا غنى عنه للحفاظ على أدائهم المهني وضمان تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية. تشير الأبحاث إلى أن رضا العاملين في المجال الصحي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى (Lu, H., 2012؛ الرشيد، 2019). ولهذا، يتعين على المؤسسات الصحية توفير بيئة عمل تعزز شعور الموظفين بالرضا الوظيفي والإنجاز الشخصي والمهني، مما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية.

في هذا السياق، يبرز أهمية الأنشطة والبرامج الترفيهية التي يتم دمجها في بيئة العمل بهدف تحسين الحالة النفسية والمعنوية للموظفين (Ford et al., 2003). لا يقتصر هذا المفهوم على توفير لحظات من الاسترخاء فقط، بل يمتد إلى تعزيز الروابط الاجتماعية بين العاملين، تعزيز التعاون بين فرق العمل، وزيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة (Tews et al., 2014؛ الزهراني، 2018). من الأنشطة التي يمكن أن تتضمنها برامج الترفيه الوظيفي: الرياضات الجماعية، الفعاليات الاجتماعية، الورش الترفيهية، وأحياناً استخدام تقنيات اللعب (Gamification) كوسيلة لتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم بطرق مبتكرة وأكثر متعة.

الأبحاث تشير إلى أن الترفيه الوظيفي يمكن أن يسهم بشكل فعال في تقليل مستويات التوتر والإجهاد بين العاملين في القطاع الصحي، مما يرفع من مستوى الكفاءة والإنتاجية (Tews et al., 2014؛ السبيعي، 2021). القطاع الصحي يعد من أكثر البيئات المهنية التي تتسم بالضغوط النفسية والجسدية، حيث يتعرض الموظفون لضغوط عمل مستمرة تتطلب منهم التعامل مع حياة المرضى. إدخال برامج الترفيه إلى بيئة العمل يساهم في تحسين الحالة النفسية للعاملين، وزيادة قدرتهم على تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية (Leblebici, 2012). بالإضافة إلى ذلك، تعد هذه البرامج وسيلة فعالة للتقليل من معدل الدوران الوظيفي في المؤسسات الصحية، حيث تكون بيئة العمل الأكثر إيجابية والأكثر جذباً للموظفين من البيئات التقليدية التي لا توفر مثل هذه الأنشطة (Leblebici, 2012).

إضافة إلى تعزيز الأداء الفردي للعاملين، فإن الترفيه الوظيفي يعزز من الانتماء المؤسسي ويشجع على التعاون بين الموظفين، مما يخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وفعالية (Ford et al., 2003). كما أن المشاركة في الأنشطة الترفيهية تساعد في تطوير المهارات الشخصية والاجتماعية للعاملين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم في بيئة العمل. علاوة على ذلك، فإن هذه الأنشطة تتيح للموظفين فرصة للاسترخاء والتفكير خارج الأطر التقليدية، مما يعزز من الإبداع والابتكار داخل المؤسسة. المرضى بدورهم يستفيدون من هذه البيئة الصحية الإيجابية، حيث أظهرت الدراسات أن المرضى يتلقون رعاية أفضل عندما يكون الموظفون في حالة معنوية ونفسية جيدة (Tews et al., 2014).

من هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين برامج الترفيه الوظيفي وكفاءة العاملين في القطاع الصحي، حيث سيتم التركيز على تحليل تأثير هذه البرامج على الأداء الوظيفي والرضا المهني للعاملين، بالإضافة إلى استعراض التحديات التي قد تعيق تطبيق مثل هذه البرامج في بيئات العمل الصحية المختلفة (Ford et al., 2003). ستكون هذه الدراسة تطبيقية، وستنفذ في مجمع رعاية الحياة الطبي في جدة، المملكة

العربية السعودية. سيتم من خلال هذه الدراسة تحليل تأثير برامج الترفيه الوظيفي على كفاءة العاملين ورضاهم في هذا المجمع الطبي، بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى العديد من المؤسسات الصحية حول العالم إلى تحسين رفاهية موظفيها، وذلك إدراكاً منها لأهمية دور العاملين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي فيما يتعلق بفهم العلاقة بين رفاهية الموظفين وأدائهم الوظيفي، خصوصاً في بيئات الرعاية الصحية مثل مجمع رعاية الحياة الطبي في جدة. تعتبر هذه الفجوة المعرفية عائقاً أمام تطبيق فعال لاستراتيجيات تحسين الرفاهية داخل المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. هذه الدراسة تهدف إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة كيفية تأثير رفاهية الموظفين على أدائهم في هذا السياق الطبي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الدراسات السابقة تناولت بشكل عام العلاقة بين رفاهية الموظفين والأداء الوظيفي في العديد من القطاعات. ومع ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تعنى بدراسة هذه العلاقة بشكل خاص في قطاع الرعاية الصحية، حيث أن بيئة العمل في هذا القطاع لها خصوصيات مختلفة مثل ضغط العمل المستمر والحاجة إلى التركيز العالي، مما قد يؤثر على طبيعة العلاقة بين الرفاهية والأداء (Bastida et al., 2022). بشكل عام، تم تناول موضوع رفاهية الموظفين بشكل واسع في الأدبيات الأكاديمية، ولكن تأثير هذه الرفاهية في بيئات عمل معقدة ومتطلبة مثل المستشفيات والمجمعات الصحية لا يزال غير مدروس بشكل كافٍ. بناءً على ذلك، فإن الفجوة النظرية تركز على نقص الأدبيات التي تتناول كيفية تأثير رفاهية الموظفين على أدائهم في بيئات الرعاية الصحية، خاصة في المملكة العربية السعودية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، يوجد نقص كبير في الدراسات التي تقوم بتطبيق استراتيجيات رفاهية الموظفين بشكل ميداني في قطاع الرعاية الصحية بالمملكة. في حين أن العديد من الدراسات التطبيقية قد تمت في دول أخرى وقطاعات غير صحية، لا تزال المؤسسات الصحية في المملكة تواجه تحديات فريدة تتطلب فهماً عميقاً للعلاقة بين رفاهية الموظف وأدائه الوظيفي (هيجر حسين العويمر، 2023). عدم وجود دراسات ميدانية دقيقة في مجمعات الرعاية الصحية يعيق القدرة على تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز رفاهية الموظفين. في ظل ظروف العمل الفريدة في المؤسسات الصحية في المملكة، حيث يتعرض الموظفون لضغوط عمل شديدة تتطلب الاستجابة السريعة والفعالة، يتزايد الاحتياج إلى دراسات محلية تسلط الضوء على هذا التأثير وتقدم توصيات قابلة للتنفيذ.

وفقا لما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال التالي

« ما أثر الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة ورضا الموظفين بالتطبيق في مجمع رعاية الحياة الطبي بجده »

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة النظرية المتعلقة بتأثير رفاية الموظفين على الأداء الوظيفي في بيئات الرعاية الصحية في الوطن العربي ، وخصوصاً في المملكة العربية السعودية. بينما توجد دراسات متعددة تطرقت للعلاقة بين الرفاهية والأداء الوظيفي في قطاعات أخرى مثل التكنولوجيا أو التصنيع، فإن هناك نقصاً واضحاً في الأدبيات التي تتناول هذه العلاقة في بيئات الرعاية الصحية، التي تتسم بمتطلبات وظروف عمل فريدة (Bastida et al., 2022). تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يوضح كيفية تأثير برامج رفاية الموظفين على الأداء الوظيفي في مجتمعات الرعاية الصحية.

علاوة على ذلك، ستسهم الدراسة في تطوير مفاهيم جديدة قد تساعد في فهم العلاقة بين الرفاهية النفسية والاجتماعية والجسدية وبين أداء الموظفين في هذا القطاع. على سبيل المثال، من المتوقع أن يوضح البحث كيف يمكن لبرامج الرفاهية الموجهة نحو تحسين الصحة النفسية وتقليل التوتر أن تسهم في تقليل معدل شكاوى المرضى وزيادة رضاهم . هذا الإطار النظري سيوفر للباحثين المستقبليين مرجعاً مهماً لفهم العلاقة بين رفاية الموظف والأداء الوظيفي في سياق بيئات عمل معقدة مثل المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، ستكون هذه الدراسة ذات أهمية بالغة للممارسين وصناع القرار في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. تقدم الدراسة إرشادات واضحة حول كيفية تطبيق استراتيجيات رفاية الموظفين بطريقة تسهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين (هيجر حسين العويمر، 2024). تُظهر الأبحاث السابقة أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم مدعومون من قبل مؤسساتهم، من خلال برامج الرفاهية، يكونون أكثر قدرة على تقديم أداء متميز. (Aboobaker et al., 2021)

تعد مجتمعات الرعاية الصحية مثل مجمع رعاية الحياة الطبي بيئات عمل معقدة تحتاج إلى استراتيجيات فعالة للحفاظ على رفاية الموظفين، الذين يواجهون يومياً تحديات جسدية ونفسية نتيجة لضغوط العمل. ستوفر هذه الدراسة توصيات عملية تتعلق بتطوير برامج رفاية تتناسب مع احتياجات الموظفين في هذه البيئة الخاصة، مثل الفعاليات الداخلية والأنشطة الخارجية التي يمكن أن تسهم في تقليل التوتر وزيادة التركيز.

إلى جانب ذلك، يمكن لصناع القرار في القطاع الصحي الاستفادة من هذه النتائج لتطوير وإضافة برامج ترفيهية تهدف إلى تعزيز الرفاهية النفسية والجسدية للموظفين، مما سينعكس إيجابياً على الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. هذه الدراسة ستساعد في تقديم بيانات تطبيقية تسهم في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تركز على بناء بيئات عمل صحية ومستدامة.

المراجع

المراجع العربية

- الرشيد، ع. (2019). دور رضا الموظفين في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة حالة في مستشفيات الرياض. المجلة العربية للإدارة، 22(4)، ص 101-123
- الزهراني، ف. (2018). أثر الترفيه الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 10(1)، ص 55-70
- السالم، م. (2020). تحديات الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي. مجلة التنمية الصحية، 5(2)، ص 30-45
- السبيعي، م. (2021). الإجهاد الوظيفي وأثره على الكفاءة في المجال الصحي: دراسة تطبيقية على الممارسين الصحيين. المجلة السعودية للطب المهني، 13(3)، ص 60-75
- منظمة الصحة العالمية. (2016). متطلبات القوى العاملة الصحية لتحقيق التغطية الصحية الشاملة وأهداف التنمية المستدامة. جنيف: منظمة الصحة العالمية
- الشبلي، العويمر & هيجر. (2024). تأثير رفاية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، 18-1،

المراجع الأجنبية

- Aboobaker, N., Edward, M., & KA, Z. (2019). Workplace spirituality, employee wellbeing and intention to stay: A multi-group analysis of teachers' career choice. International Journal of Educational Management, 33(1), 28-44.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology, 22(3), p309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bastida, A., Vaquero, L., & Sánchez, C. (2022). The influence of organizational support on employees' job satisfaction and work performance:

Evidence from healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), p114-129

- Buchan, J., & Aiken, L. (2008). Solving nursing shortages: A common priority. *Journal of Clinical Nursing*, 17(24), p3262-3268
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02636.x>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), p499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Ford, R. C., McLaughlin, F. S., & Newstrom, J. W. (2003). Questions and answers about fun at work. *Human Resource Planning*, 26(4), p 18-33.
- Frenk, J., Chen, L., Bhutta, Z. A., Cohen, J., Crisp, N., Evans, T., ... & Zurayk, H. (2010). Health professionals for a new century: transforming education to strengthen health systems in an interdependent world. *The Lancet*, 376(9756), p1923-1958
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6) p495-513.
<https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), p268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1(1), 38-49.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of nursing management*, 17(3), 331-339.

- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49(8), p1017-1038
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009>
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), p633-642
<https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), p438-454 <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), p293-315
<https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schwartz, T., & Porath, C. (2014). Why you hate work. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2014/06/01/opinion/sunday/why-you-hate-work.html>
- Tews, M. J., Michel, J. W., & Allen, D. G. (2014). Fun and friends: The impact of workplace fun and constituent attachment on turnover in a hospitality context. *Human Relations*, 67(8), p923-946
<https://doi.org/10.1177/0018726713508143>
- West, M. A., Borrill, C., Dawson, J., Scully, J., Carter, M., Anelay, S., ... & Waring, J. (2002). The link between the management of employees and patient mortality in acute hospitals. *International journal of human resource management*, 13(8), 1299-1310.

- West, C. P., Dyrbye, L. N., Erwin, P. J., & Shanafelt, T. D. (2016). Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and meta-analysis. *The lancet*, 388(10057), 2272-2281.

الملاحق

● استبيان من بحث علي سابق : للمتغير المستقل : الترفيه الوظيفي

دراسة التي تركز على تأثير الترفيه الوظيفي على الأداء الوظيفي والرضا في بيئات Tews, Michel, and Allen (2014)، على تحسين الإنتاجية وتقليل معدلات الدوران العمل، استخدمت استبيانات لقياس مدى تأثير الأنشطة الترفيهية في بيئة العمل الوظيفي

Tews, M. J., Michel, J. W., & Allen, D. G. (2014). Fun and friends: The impact of workplace fun and constituent attachment on turnover in a hospitality context. Human Relations, 67(8), 923-946. <https://doi.org/10.1177/0018726713508143>

● استبيان من بحث علي سابق : للمتغير التابع : الرضا الوظيفي ورفع كفاءة الموظفين

آل سعد، & عائشة خالد عبدالرحمن. (2023). تأثير القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في الخطوط الجوية القطرية (Master's thesis)

<https://qspace.qu.edu.qa/bitstream/handle/10576/48493/%D8%B9%D8%A7%D8%A6%D8%B4%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%20%D8%B3%D8%B9%D8%AF%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A8%D9%88%D9%84%D8%A9%20%D9%84%D9%84%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%8A%D8%A7.pdf?sequence=1&isAll>