

الموضوع

"دراسة تقييمية لمؤشرات الرضا الوظيفي ضمن الكوادر العاملة في
مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة تبوك"

اسم الطالب ة

(ايناس حسين الشاعر)

2021205356

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشرا ف د. د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات:
صفحة الغلاف
الشكر والتقدير
الإهداء
المستخلص
جدول المحتويات
قائمة الأشكال
قائمة الجداول
المقدمة
مشكلة البحث
أهمية البحث
أسئلة البحث
أهداف البحث
فرضيات البحث
نموذج البحث
الدراسة الميدانية
منهجية البحث
مخطط المشروع
الدراسات السابقة والإطار النظري
المراجع

أسئلة البحث

1. ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الكوادر الصحية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير؟
2. ما مدى رضا الكوادر الصحية عن بيئة العمل (المكان، التجهيزات، السلامة المهنية) في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية؟
3. إلى أي حد يشعر العاملون بالرضا تجاه الرواتب والحوافز والمكافآت المقدمة لهم؟
4. ما مستوى رضا الكوادر الصحية عن ساعات العمل والجدول الزمني والمناوبات؟
5. هل تشعر الكوادر الصحية بأن هناك عدالة في تقييم الأداء والترقية داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية؟
6. إلى أي مدى يشعر العاملون بالدعم الإداري والقيادي من قبل رؤسائهم المباشرين؟
7. ما مدى رضا العاملين عن العلاقات المهنية والتعاون بين الزملاء داخل بيئة العمل؟
8. هل يشعر العاملون بوجود فرص حقيقية للتدريب والتطوير المهني داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية؟
9. ما العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في منطقة عسير؟
10. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية؟

.....

أهداف البحث

الهدف العام:

تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، وتحليل العوامل المؤثرة فيه، واستكشاف علاقته بجودة الخدمات الصحية المقدمة.

1. قياس مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.
2. تحديد مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل ومتطلباتها (المرافق، التجهيزات، توفر الأدوات، السلامة المهنية).
3. تقييم رضا الكوادر الصحية عن الرواتب والحوافز والمكافآت المقدمة لهم.
4. تحليل مستوى الرضا المتعلق بساعات العمل، والمناوبات، وتنظيم الجداول.
5. التعرف على مدى رضا العاملين عن أساليب الإدارة والقيادة والدعم الإداري.
6. قياس مستوى رضا العاملين عن العلاقات المهنية والتواصل بين الزملاء داخل بيئات العمل الصحية.
7. تحديد مدى رضا الكوادر الصحية عن فرص التدريب والتطوير المهني المتاحة لهم.
8. الكشف عن العوامل الأكثر تأثيراً في مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في منطقة عسير.
9. تحليل العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية.
10. تقديم توصيات عملية تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل الصحية.

فرضيات البحث

الفرضية العامة:

يوجد مستوى رضا وظيفي متوسط إلى منخفض بين الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، ويتأثر هذا الرضا بعدة عوامل تنظيمية وإدارية ومهنية.

انطلاقاً من أهداف الدراسة وتساؤلاتها، تفترض هذه الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والمهنية والديموغرافية. كما تفترض الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لخصائص العاملين مثل العمر، والجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي. وتستند الدراسة كذلك إلى افتراض وجود علاقة إيجابية بين رضا الكوادر الصحية عن بيئة العمل والرواتب والحوافز ونظام المناوبات، وبين مستوى الرضا الوظيفي العام لديهم، إضافة إلى افتراض أن مستوى الدعم الإداري والعلاقات المهنية بين الزملاء وفرص التدريب والتطوير المهني يسهم بدوره في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

كما تفترض الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يرتبط ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بجودة الخدمات الصحية المقدمة داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، وأن العوامل الإدارية والتنظيمية تشكل تأثيراً أكبر على مستوى الرضا مقارنة بالعوامل الشخصية. وبناءً على ذلك، تنطلق الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن تحسين بيئة العمل والنظم الإدارية من شأنه أن ينعكس بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي على الأداء والاستقرار المهني وجودة الخدمات الصحية.

تستند فرضيات الإثبات لهذا البحث إلى العلاقة الطردية بين الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية ودورها الإيجابي في تحسين جودة الخدمات الصحية على النحو التالي:-

أولاً: يلعب الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية دوراً إيجابياً في تحسين جودة الخدمات الصحية ، وبالتالي رضا المرضى .

ثانياً: يعد رضا الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية مؤشراً مهماً للجودة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية.

ثالثاً: يسهم رضا الكوادر العاملة في المؤسسات الصحية بشكل كبير على تجربة المرضى ونتائجهم الصحية. يختبر هذا البحث في ضوء أهدافه الفروض التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية ما بين متغيرين هما الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية وتحسين جودة الخدمات الصحية .
2. يوجد فروق في مستويات الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية .
3. توجد علاقة ارتباطية بين رضا الكوادر العاملة في المؤسسات الصحية وإسهامها بشكل كبير على تجربة المرضى ونتائجهم الصحية .

نموذج البحث (الإطار المفاهيمي للدراسة)

يقوم هذا البحث على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير وبين العوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. ويستند هذا النموذج إلى مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، والتي يُتوقع أن تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي.

ويمثل الرضا الوظيفي المتغير الرئيسي التابع في الدراسة، بينما تشمل المتغيرات المستقلة عددًا من العوامل التنظيمية والمهنية والديموغرافية، مثل بيئة العمل، والرواتب والحوافز، وساعات العمل والمناوبات، وطبيعة القيادة والإدارة، والعلاقات المهنية بين العاملين، وفرص التدريب والتطوير المهني، إضافة إلى خصائص العاملين الشخصية. كما يضم النموذج متغيرًا تابعًا إضافيًا يتمثل في جودة الخدمات الصحية، والتي يُتوقع أن تتأثر بمستوى الرضا الوظيفي لدى مقدمي الخدمة.

متغير مستقل

الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات
الرعاية الصحية الأولية

متغير تابع

تحسين جودة الخدمات الصحية
أولاً: يلعب الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات
الرعاية الصحية الأولية دوراً إيجابياً في تحسين
جودة الخدمات الصحية ، وبالتالي تقليل معدل
البطالة.
ثانياً: يعد رضا الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية
الصحية الأولية مؤشراً مهماً للجودة والفعالية في
تقديم الخدمات الصحية.

ووفقاً لهذا النموذج، يُفترض أن تحسين المتغيرات المستقلة يؤدي بشكل مباشر إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمات الصحية. ويعتمد النموذج على فكرة الترابط الإيجابي بين العوامل التنظيمية وبين مستوى رضا العاملين، والذي يؤدي إلى رفع الفاعلية التشغيلية والأداء المهني داخل مؤسسات الرعاية الصحية الأولية. ويمكن تلخيص النموذج المفاهيمي للدراسة على النحو التالي:

بيئة العمل – الرواتب والحوافز – ساعات العمل – الدعم الإداري – العلاقات المهنية – التدريب والتطوير – الخصائص الديموغرافية.

المتغير التابع الأول:

مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية.

المتغير التابع الثاني:

جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ويهدف نموذج البحث إلى توضيح كيفية تفاعل هذه المتغيرات مع بعضها البعض، وتحديد اتجاهات العلاقة بينها، وذلك من أجل تفسير مستوى الرضا الوظيفي واقتراح سبل تطوير بيئات العمل الصحية.

الدراسة الميدانية

تُعد الدراسة الميدانية مرحلة أساسية في هذا البحث، حيث تم من خلالها جمع البيانات اللازمة لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير. وقد صممت هذه الدراسة بطريقة منهجية تتيح للباحث الحصول على معلومات دقيقة وموضوعية، تُسهم في الإجابة عن أسئلة البحث والتحقق من فرضياته. وقد اعتمدت الدراسة على الأداة الرئيسة لجمع البيانات وهي الاستبانة، لكونها من أكثر الأدوات استخدامًا وملاءمة لقياس آراء وتوجهات العاملين في القطاع الصحي. وتم إعداد الاستبانة بعد الرجوع إلى الأدبيات السابقة والدراسات ذات الصلة بالرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، وذلك لضمان شمولها لجميع الأبعاد المتعلقة بموضوع الدراسة. وقد اشتملت الاستبانة على مجموعة من المحاور التي تغطي جوانب الرضا الوظيفي، وهي: محور بيئة العمل، محور الرواتب والحوافز، محور ساعات العمل والمناوبات، محور القيادة والإدارة، محور العلاقات المهنية بين العاملين، ومحور التدريب والتطوير المهني، إضافة إلى محور جودة الخدمات الصحية. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة استجابة المشاركين وتسهيل عملية التحليل الإحصائي لاحقًا.

منهجية البحث:



منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية منظمة تهدف إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، وذلك من خلال تحديد العوامل المؤثرة فيه وتحليل علاقته بجودة الخدمات الصحية المقدمة. وتتضمن منهجية الدراسة العناصر التالية:

1. نوع الدراسة ومنهجها

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب لطبيعة هذه الدراسة، إذ يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة (الرضا الوظيفي) كما هي في الواقع الفعلي لدى الكوادر الصحية، وتحليل العوامل التي تسهم في تشكيل مستوى هذا الرضا. ويتيح هذا المنهج للباحث إمكانية دراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليل اتجاهات العاملين ومقارنتها بالمعايير النظرية.

2. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الكوادر الصحية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، ويشمل ذلك أطباء الرعاية الأولية، والممرضين، والفنيين، وأخصائيي الصحة العامة، وجميع العاملين المرتبطين مباشرة بتقديم الخدمات الصحية.

3. عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من الكوادر الصحية، وذلك لضمان تمثيل جميع الفئات المهنية والمراكز الصحية المختلفة في منطقة عسير. وتم اختيار حجم العينة بما يتناسب مع عدد العاملين في تلك المؤسسات لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

4. أداة جمع البيانات

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها بناءً على الأدبيات السابقة والدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي. واشتملت الاستبانة على عدة محاور رئيسية تغطي مختلف جوانب الرضا الوظيفي، مثل: بيئة العمل

الرواتب والحوافز

ساعات العمل والمناوبات

القيادة والإدارة

العلاقات المهنية

التطوير المهني

جودة الخدمات الصحية

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة استجابة المشاركين بطريقة كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

5. أسلوب جمع البيانات

قام الباحث بتوزيع الاستبانات إلكترونياً وورقياً على العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بعسير، مع الحرص على شرح أهداف الدراسة وضمان سرية البيانات. وتم جمع الاستبانات بعد إعطاء المشاركين الوقت الكافي للإجابة بدقة وموضوعية.

6. المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تمت معالجتها باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة، مثل SPSS، وذلك من خلال:

حساب التكرارات والنسب المئوية

استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

إجراء اختبارات الفروض (مثل اختبار T، تحليل التباين ANOVA)

فحص العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط

وهدفنا هذه الإجراءات إلى تفسير البيانات وتحديد مستوى الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه بشكل علمي موثوق.

7. حدود الدراسة

- تحدد الدراسة بمجموعة من الحدود، وهي:
- الحد المكاني: مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.
- الحد الزمني: الفترة التي تم خلالها جمع البيانات في عام 2025.
- الحد البشري: الكوادر الصحية العاملة في تلك المؤسسات.
- الحد الموضوعي: دراسة مؤشرات الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية.

مخطط المشروع:

الفصل الأول: المقدمة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة