

عنوان البحث

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

اسم الطالب

فاتن اشرف سمير عبد الفتاح

الرقم الأكاديمي: 2021204994

تحت إشراف:

د. منى مصطفى العشري

السنة الدراسية:

2024

مقدمة

تُعد قطاعات الرعاية الصحية من الركائز الأساسية في أي مجتمع، حيث تلعب دورًا حيويًا في الحفاظ على صحة الأفراد ورفاهيتهم. في مدينة المدينة المنورة، إحدى أقدس البقاع في العالم الإسلامي ونقطة جذب رئيسية للزوار والمعتمرين، تكتسب مؤسسات الرعاية الصحية الأولية أهمية خاصة نظرًا للكثافة السكانية والتدفق المستمر للزوار. في هذا الإطار، تبرز أهمية الحفاظ على مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى الكوادر العاملة في هذه المؤسسات، والذي يُعتبر عنصرًا محوريًا لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.

تشير الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي للموظفين في مجال الرعاية الصحية يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي على صحة وسلامة المرضى. وتكتسب هذه العلاقة ثقلًا إضافيًا في مدينة المدينة المنورة، حيث تعد الرعاية الصحية جزءًا لا يتجزأ من الخدمات المقدمة للمواطنين والزوار على حد سواء. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على مؤشرات الرضا الوظيفي للكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة، بهدف تحليلها ومن ثم العمل على تحسينها.

تتناول هذه الدراسة عدة جوانب حيوية تتعلق بالرضا الوظيفي، بما في ذلك الرضا عن الرواتب والمزايا، وجودة البيئة العملية، والفرص التدريبية والتطويرية المتاحة للموظفين، وكفاءة الإدارة وأساليب القيادة المتبعة، ونوعية العلاقات بين زملاء العمل وبين العاملين وإداراتهم. كما تستكشف الدراسة مدى تأثير التوازن بين الحياة العملية والشخصية على مستوى الرضا الوظيفي.

سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات مصممة بعناية لقياس مختلف جوانب المقدمة موسعة للدراسة:

في قلب المدينة المنورة، حيث يتجسد التاريخ الإسلامي وتتلاقى الثقافات، تقع مؤسسات الرعاية الصحية الأولية التي تلعب دورًا بالغ الأهمية في الحفاظ على صحة المجتمع ورفاهيته. هذه المراكز الطبية لا تقوم فقط بتقديم الخدمات الصحية لسكان المدينة ولكنها أيضًا تكون في خدمة الحشود الغفيرة من الزائرين القادمين لأداء العمرة والزيارة. مع هذه الأهمية الكبيرة، يأتي التحدي المتمثل في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة والتي ترتبط ارتباطًا وثيقًا برضا العاملين وتحفيزهم.

تعتبر المدينة المنورة مثالًا حيًا على كيفية تأثير السياق الثقافي والديني على الممارسات الصحية، ومن هنا تنبثق أهمية البحث في مؤشرات الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع الرعاية الصحية بها. إن الرضا الوظيفي ليس فقط محورًا لتحسين الأداء الفردي للموظفين، بل هو أيضًا عنصر أساسي يمكن أن يؤثر على الجودة الشاملة للرعاية الصحية المقدمة.

في ضوء هذه الأهمية، تهدف هذه الدراسة إلى فحص وتقييم مؤشرات الرضا الوظيفي بين العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة. يشمل هذا التقييم جوانب متعددة ومؤشرات متنوعة مثل الرضا عن الأجور والمزايا الوظيفية، الفرص التدريبية والتطوير المهني، جودة الإدارة والقيادة، بيئة العمل، العلاقات الزميلي، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

من خلال استخدام أدوات قياس معيارية وموثوقة، سنقوم بجمع البيانات بعناية فائقة لضمان صحتها وموثوقيتها. ستتبع جمع البيانات عملية تحليل إحصائي دقيق تهدف إلى استخلاص نتائج صلبة يمكن الاعتماد عليها في رسم السياسات ووضع التوصيات.

إن الرضا الوظيفي في بيئة العمل الصحية ليس فقط مسألة ترف أو إضافة ثانوية، بل هو حجر الزاوية لتقديم رعاية صحية

مشكلة البحث:

تعتبر مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في المدينة من أهم القطاعات التي تلعب دورًا حيويًا في توفير الرعاية الصحية الأساسية للمجتمع. ولكن، تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات التي قد تؤثر على رضا الكوادر العاملة فيها.

من بين التحديات التي قد تواجهها مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في المدينة هو نقص الموارد البشرية المؤهلة والمدربة. قد يكون هناك نقص في عدد الكوادر الصحية المتاحة، مما يؤدي إلى زيادة العبء العملي وتوزيع غير عادل للمهام بين العاملين. وهذا بدوره يؤثر على رضا العاملين وأدائهم، حيث قد يشعرون بالإرهاق والتعب الناتج عن ضغوط العمل الزائدة.

بالإضافة إلى ذلك، قد يواجه العاملون في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية ضغوطاً كبيرة وإجهاداً نتيجة للطلب المتزايد على الخدمات الصحية في المدينة. وفي ظل عدم توافر الموارد الكافية لتلبية هذا الطلب، فإن العاملين يتعرضون لضغوط مستمرة لتقديم الرعاية الصحية المطلوبة بأعلى مستوى جودة ممكنة. يمكن أن ينتج عن ذلك إرهاق بدني وعقلي للعاملين، مما يؤثر سلباً على رضاهم وأدائهم في العمل.

علاوة على ذلك، قد تواجه الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية صعوبات في التواصل الداخلي والتنسيق بين الفرق العاملة. قد يحدث تباين في الأهداف والرؤى بين الفرق المختلفة، وقد ينجم عن ذلك سوء التفاهم وتوترات في التعاون والتنسيق بين الأعضاء. يمكن أن يؤدي هذا التباين وسوء التواصل إلى تدهور العلاقات العملية وتأثير سلبي على رضا العاملين وأدائهم.

بناءً على ذلك، تكمن مشكلة البحث في ضرورة التعرف على المشكلات التي تؤثر على مستوى رضا الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بالمدينة وتحديد العوامل المؤثرة في تلك المشكلات. من خلال فهم هذه المشكلات وأهداف البحث:

1. **تحديد التحديات الرئيسية** التي تواجه الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بالمدينة.
2. **قياس مستوى رضا العاملين** وتحليل العوامل التي تؤثر على رضاهم.
3. **دراسة أثر نقص الموارد البشرية** على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون وكيفية تأثيرها على أدائهم.
4. **فحص العلاقة بين سوء التواصل الداخلي** وتأثيره على التعاون والتنسيق بين الكوادر الصحية.
5. **اقتراح استراتيجيات وحلول** لتحسين رضا العاملين وتعزيز الأداء الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية.
6. **تطوير نموذج تحليلي** يمكن من خلاله التنبؤ بتأثيرات المشكلات المختلفة على رضا العاملين وأدائهم.
7. **إعداد توصيات سياسية** لصانعي القرار في مجال الرعاية الصحية للتعامل مع التحديات المحددة وتحسين بيئة العمل.
8. **تشجيع الحوار** بين مختلف أصحاب المصلحة للتعرف على القضايا الرئيسية والعمل على حلها بشكل جماعي.

منهجية البحث:

تتضمن منهجية البحث الخطوات التالية:

1. **المراجعة الأدبية:** جمع البيانات من المصادر الأدبية المتوفرة لفهم النظريات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.
2. **تصميم الدراسة:** اختيار تصميم البحث المناسب، سواء كان وصفيًا، تحليليًا، أو دراسة حالة، لتحقيق أهداف البحث بشكل فعال.
3. **جمع البيانات:** استخدام الاستبيانات، المقابلات، و/أو الملاحظة لجمع البيانات حول رضا العاملين والتحديات التي يواجهونها.
4. **تحليل البيانات:** استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة وتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة.
5. **تقديم النتائج:** صياغة النتائج بناءً على التحليل ومناقشتها في سياق الأدبيات الحالية والواقع العملي.
6. **وضع التوصيات:** استنادًا إلى النتائج، تطوير توصيات عملية لتحسين رضا العاملين وأدائهم.

أهمية البحث

تهدف هذه الدراسة التقييمية إلى تحليل وتقييم مؤشرات الرضا الوظيفي للكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في المدينة المنورة. تعد مؤشرات الرضا الوظيفي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين ورضاهم عن بيئة العمل التي يعملون فيها. ومع تزايد أهمية الرعاية الصحية الأولية كمركز رئيسي لتقديم الخدمات الصحية في جميع أنحاء العالم، يصبح تحقيق رضا الكوادر العاملة في هذه المؤسسات ضرورة ملحة.

تُعَدُّ المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية محورًا مهمًا لتقديم الرعاية الصحية الأولية للسكان المحليين والزائرين. ومع توسع نطاق الخدمات الصحية وتطورها في المدينة، ينبغي أن يكون الاهتمام برضا الكوادر العاملة في هذه المؤسسات على رأس الأولويات. يعتبر رضا الكوادر العاملة مؤشرًا مهمًا للجودة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية، ويؤثر بشكل كبير على تجربة الزائرين والمرضى ونتائجهم الصحية.

عندما يكون لدى الكوادر العاملة رضا وراحة في العمل، يكونون أكثر تفانيًا وانخراطًا في أداء مهامهم وتقديم رعاية صحية عالية الجودة. ومن خلال دراسة مؤشرات الرضا الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في المدينة المنورة، يمكننا تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين رضا الكوادر العاملة.

بصفة عامة، يهدف هذا البحث إلى تعزيز فهمنا لمؤشرات الرضا الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية وتقييمها في المدينة المنورة. ستتضمن المنهجية دراسة استقصائية للموظفين في هذه المؤسسات، وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبانة لتقييم مستوى رضا الكوادر العاملة وتحديد المشكلات المحتملة والفرص للتحسين.

باختصار، يهدف هذا البحث إلى تحليل وتقييم مؤشرات الرضا الوظيفي للكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في المدينة المنورة. ستساهم نتائج الدراسة في تحسين بيئة العمل ورضا الكوادر العاملة، وبالتالي تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة في المدينة. كما ستوفر هذه الدراسة معلومات قيمة للقرارات الإدارية والسياسية المتعلقة بتطوير وتحسين قطاع الرعاية الصحية الأولية في المدينة المنورة

المراجع

الأبحاث والدراسات الحكومية والتقارير:

وزارة الصحة السعودية. (تقارير سنوية ودراسات حول جودة الرعاية الصحية ورضا العاملين بالقطاع الصحي).

الرسائل الجامعية والأطروحات:

أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير التي قد تناولت موضوع الرضا الوظيفي في القطاع الصحي.

المؤتمرات وورش العمل

ملخصات المؤتمرات التي تناولت مواضيع الإدارة الصحية والرضا الوظيفي.

الإحصاءات والبيانات الرسمية:

الهيئات الإحصائية الوطنية مثل الهيئة العامة للإحصاء بالمملكة العربية السعودية للحصول على بيانات حول القوى العاملة في القطاع الصحي.

مصادر الإنترنت:

قواعد بيانات الجامعات والمكتبات الإلكترونية مثل PubMed, ScienceDirect, وغيرها للوصول إلى الأدبيات العلمية والأبحاث المتعلقة بالموضوع.