

مهمة 3- قضايا بحثية 1 د. السيد عيد

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(الاحترق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية – دراسة
ميدانية على مجموعة المستشفيات الحكومية بمحافظة أب)

دراسة نشرت في مجلة جامعة البيضاء

[Volume 5, Issue 4, NOV 2023, Page 1107-1128
https://baydaauniv.net/buj/index.php/buj/article/view/403/454](https://baydaauniv.net/buj/index.php/buj/article/view/403/454)

Chapter

عنوان الدراسة

العنوان اقترح علاقة (تأثير) بين متغيرين متغير مستقل (الاحتراق الوظيفي) ومتغير تابع (جودة الخدمات الصحية) حيث أن هذه المصطلحات مصطلحات وثيقة بمجال الدراسة , كما حددت الباحثة فالعنوان مجتمع وعينة البحث (المستشفيات الحكومية بمحافظة اب) .
لذلك فإن العنوان يعتبر عنوان شيق في مجال الدراسة ومجال التطبيق به واضح.

مقدمة البحث

تم تعريف ظاهرة الاحتراق الوظيفي وانتشارها نظرا لزيادة ضغوط العمل. بعد ذلك تطرق الباحث عن الاحتراق الوظيفي في المجال الخدمي الصحي لما يتميز به من التواصل والتفاعل المستمر بين مقدم الخدمة والعديد من المستفيدين الداخليين، وكذلك العديد من المستفيدين الخارجيين، فضلا عن الضغوط المتمثلة في الحفاظ على المستفيدين وتحقيق الأهداف العلاجية. ومن ثم تحدث عن الضغوط العملية والنفسية والاجتماعية ومدى تأثيرها على العاملين في المستشفيات ومن ثم تأثيرها على جودة الخدمة الصحية.

مشكلة الدراسة

قام الباحث بالاعتماد في تحديد مشكلة الدراسة من خلال استخدام مقياس ما سلاك (MBI-HSS) للاحتراق الوظيفي، وأيضا مقياس (SERVBERF) لتقييم جودة الخدمة الصحية في المستشفيات من وجهة نظر المرضى المنومين.

وتوصل الباحث لمشكلة الدراسة وتم صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة إب؟
- 2- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب، من وجهة نظر المرضى المنومين بتلك المستشفيات؟
- 3- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية بمحافظة إب؟

أهمية الدراسة

أ- أهمية علمية

تأتي الأهمية العلمية للدراسة من حداثة الموضوع ، والذي يركز على وضع إطار نظري مفاهيمي للاحتراق الوظيفي ومعرفة الأبعاد المكونة له ، وعلى الرغم من الاهتمام البالغ من جانب الدراسات الأجنبية بهذا الموضوع، إلا أن المكتبة العربية مازالت تنقصها الكثير من إسهامات الباحثين في الدراسات المتخصصة خصوصا المتعلقة بموضوع الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية.

ب - أهمية تطبيقية (نظرية)

أ- أن مجال تطبيق الدراسة زاد من أهميتها على المستوى العملي، المتمثلة في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب، حيث أن تلك المستشفيات تلعب دورا حيويا في توفير الخدمات والرعاية الصحية للمستفيدين، والخدمات المتخصصة في هذه المستشفيات.

ب- المساهمة في تزويد قيادة المستشفيات الحكومية بمحافظة إب بمستوى شعور كادرها (الأطباء، الممرضين، الإداريين) بالاحتراق الوظيفي، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإزالة المسببات أو التقليل منها وصولا إلى خلق بيئة عمل ملائمة تخفض من شعور الموظفين بالاحتراق الوظيفي.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مستوى توافر جودة الخدمات الصحية بأبعاده من وجهة نظر المرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.
- 2- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى الموظفين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.
- 3- تحديد حجم تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.
- 4- التوصل إلى النتائج والتوصيات التي تفيد في مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكذا التحديد الدقيق للسلبات والانحرافات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية.

الإطار النظري

تم التطرق من الباحث في الإطار النظري على الأبعاد الفرعية للمتغيرات, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

أ- أبعاد الاحتراق الوظيفي

1- الإجهاد الوظيفي

2- فقدان الشعور بالعنصر الإنساني (تبدل المشاعر)

3- تدني الإنجاز الشخصي

الإطار النظري

ب - أبعاد جودة الخدمات الصحية

1- الاعتمادية

2- الاستجابة

3- الملموسية

4- الضمان

5- التعاطف

فروض الدراسة

الفروض الرئيسية

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للاحتراق الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

أ- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للإجهاد الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.

ب- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لفقدان الشعور بالعنصر الإنساني علل جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.

ج- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب.

منهجية الدراسة

اعتمد الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمات الصحية، ومن الحصول على البيانات الأولية تم إعداد مقياس الاحتراق الوظيفي لقياس مستوى الاحتراق لدى الموظفين العاملين في المستشفيات محل الدراسة، وتم إعداد الاستبانة من أجل التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية لدى المرضى المنومين في المستشفيات، وتم استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتفسير النتائج .

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة : جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة أب والبالغ عددهم (1349) موظفا , وكذلك المرضى المنومين في تلك المستشفيات وبلغ عددهم (795) مريضا.

عينة الدراسة : عينتين غير متجانستين في المستشفيات محل الدراسة وتكونت العينة الأولى المتمثلة بالموظفين العاملين من (297) موظفا , والعينة الثانية من المرضى المنومين بتلك المستشفيات وبلغ عددهم (260) مريضا.

منهجية الدراسة

Cha

أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

1- بيانات أولية : اعتمدت الدراسة من أجل الحصول على البيانات الأولية على مقياس الاحتراق الوظيفي والذي استخدم لقياس مستوى الاحتراق عند الموظفين، وكذلك علل الاستبانة التي تم إعدادها لتحديد مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من المستشفيات محل الدراسة.

2- بيانات ثانوية: من أجل بناء الإطار النظري للدراسة تم الاعتماد على الكتب العلمية والمصادر والمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

اختبارات الصدق والثبات:

اختبار الصدق والثبات: اعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ .

أساليب التحليل الإحصائي:

أسلوب الانحدار الخطي المتعدد

(قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية)

النتائج والتوصيات

Cha

النتائج:

- 1- أن أفراد عينة الدراسة الموظفين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب يعانون من الشعور بالاحتراق الوظيفي علل المستوى الكلي بدرجة متوسطة.
- 2- أن أفراد عينة الدراسة المرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمحافظة إب تقيم مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات ذات جودة متوسطة.
- 3- يوجد تأثير للاحتراق الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية.

التوصيات:

- 1- العمل على الحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين في المستشفيات الحكومية وذلك لما لها من تأثير مباشر على مستوى جودة الخدمات الصحية التي يتلقاها المرضى في هذه المستشفيات.
- 2- العمل على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

