

عنوان البحث

**دراسة تقييمية لمستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية في "
مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك"**

اسم الطالب

رزان حسين الشاعر

الرقم الأكاديمي:

2021205390

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

أ.د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

المقدمة

تُعد الكوادر الصحية من أهم عناصر المنظومة الصحية في أي مجتمع، إذ يقع على عاتقها الدور الرئيس في تقديم الخدمات الصحية والوقائية والعلاجية للمجتمع بمختلف فئاته. ولا يمكن لأي نظام صحي أن يحقق أهدافه بكفاءة دون وجود كوادر صحية راضية عن بيئة عملها، محفزة على العطاء، ومتمتعة بالاستقرار النفسي والمهني. فالرضا الوظيفي يُعد من أبرز المؤشرات التي تعكس جودة بيئة العمل ومستوى الاهتمام بالعاملين، كما يُعد عاملاً مؤثراً في تحسين الأداء المهني وزيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الغياب والتسرب الوظيفي.

لقد أولت منظمة الصحة العالمية (WHO) ومختلف المنظمات الدولية اهتماماً متزايداً بدراسة مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاعات الصحية، نظراً لارتباطه المباشر بجودة الخدمات المقدمة وسلامة المرضى وفعالية الأداء المؤسسي. فالكوادر الصحية الراضية عن بيئة عملها غالباً ما تقدم خدمات ذات جودة أعلى، وتمتلك القدرة على التفاعل الإيجابي مع المرضى والزلاء، مما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة الصحية ورضا المستفيدين من خدماتها.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع الصحي تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، ضمن برامج التحول الوطني ورؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تطوير النظام الصحي وتحسين جودة الحياة ورفع كفاءة الموارد البشرية في هذا القطاع الحيوي. ومن هذا المنطلق، برز الاهتمام بتقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في مختلف المناطق، باعتباره مؤشراً مهماً لقياس مدى نجاح الجهود المبذولة في تحسين بيئة العمل وتحقيق أهداف التنمية الصحية المستدامة.

تُعد مؤسسات الرعاية الصحية الأولية الركيزة الأساسية للنظام الصحي في المملكة، حيث تمثل نقطة التواصل الأولى بين المريض ومقدمي الرعاية الصحية، وتقدم خدمات أساسية تشمل الوقاية والعلاج والتثقيف الصحي ومتابعة الأمراض المزمنة. لذا فإن رضا العاملين في هذه المؤسسات يُعد من العوامل الجوهرية التي تسهم في تحقيق جودة الخدمات واستمراريتها، خصوصاً أن هذه المراكز تواجه تحديات متنوعة مثل ضغط العمل، ونقص الكوادر، وصعوبة التوزيع الجغرافي، مما قد يؤثر سلباً على رضا العاملين واستقرارهم الوظيفي.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة التقييمية لمستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك، بهدف التعرف على مدى رضا العاملين عن بيئة عملهم، والوقوف على أبرز العوامل المؤثرة فيه، سواء كانت متعلقة بطبيعة العمل نفسه أو بنظام الحوافز والمكافآت، أو بأسلوب القيادة والإشراف، أو بفرص التدريب والتطوير المهني، أو بالتوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.

تسعى الدراسة كذلك إلى تحليل الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين فئات الكوادر الصحية المختلفة (مثل الأطباء، والممرضين، والفنيين، والإداريين) وفقاً لمتغيرات ديموغرافية مثل الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وذلك بهدف الوصول إلى فهم شامل للعوامل التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي في هذا القطاع الحيوي.

ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية مبنية على الأدلة العلمية تساعد صناع القرار في وزارة الصحة وإدارات المرافق الصحية على تحسين بيئة العمل، وتطوير سياسات تحفيزية أكثر فاعلية، وتعزيز ثقافة التقدير والدعم المهني، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للكوادر الصحية وجودة الخدمات المقدمة للمجتمع في منطقة تبوك خاصة، وفي المملكة عامة.

إن دراسة الرضا الوظيفي لا تقتصر على الجانب الإداري فقط، بل تمثل مدخلاً لفهم العلاقة بين العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية داخل بيئة العمل، ومدى تأثيرها في السلوك المهني والأداء الوظيفي. ومن هنا، فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من كونها تسلط الضوء على واقع الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك، وتساهم في وضع الأسس العلمية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي بما يتماشى مع توجهات التطوير الصحي في المملكة.

مشكلة البحث

يُعد الرضا الوظيفي من القضايا الجوهرية التي تحظى باهتمام كبير في مختلف المؤسسات، ولا سيّما في القطاع الصحي، لما له من أثر مباشر في جودة الخدمات المقدمة وكفاءة الأداء المهني واستقرار القوى العاملة. فالكوادر الصحية تشكل العنصر البشري الأهم في المنظومة الصحية، وهي المحرك الأساسي الذي تعتمد عليه المؤسسات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. إلا أن الواقع العملي يشير إلى أن كثيرًا من الكوادر الصحية قد تواجه ضغوطًا متعددة في بيئة العمل، مثل ارتفاع حجم الأعباء الوظيفية، ونقص الكوادر، وتعدد المهام، وضعف الحوافز، وتفاوت العدالة التنظيمية، وكلها عوامل تؤثر سلبيًا في درجة الرضا عن العمل.

تُعد مؤسسات الرعاية الصحية الأولية من أكثر المواقع التي تُظهر بوضوح انعكاسات مستوى الرضا الوظيفي، كونها تمثل خط المواجهة الأول مع المستفيدين من الخدمات الصحية، وتتعامل مع حالات متنوعة يوميًا. إذ يتطلب عمل الكوادر الصحية فيها قدرًا عاليًا من الالتزام والاحترافية والقدرة على تحمل ضغط العمل. ومع تزايد الأعباء المهنية والإدارية، قد يتراجع الإحساس بالتحفيز أو العدالة، ما يؤدي إلى تدني مستويات الرضا الوظيفي، وينعكس ذلك على الأداء العام للمؤسسة وعلى جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

إن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في المؤسسات الصحية يُعدّ من المؤشرات المقلقة، لما يترتب عليه من آثار سلبية تشمل انخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدل الغياب، وزيادة حالات التسرب الوظيفي، وضعف الالتزام بأخلاقيات المهنة. كما قد يؤدي إلى تراجع مستوى رضا المرضى والمستفيدين، وتدهور العلاقة المهنية بين أفراد الفريق الصحي، مما ينعكس في نهاية المطاف على فعالية النظام الصحي ككل.

وفي المملكة العربية السعودية، ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها وزارة الصحة في تطوير بيئة العمل وتحسين ظروف الممارسين الصحيين من خلال برامج التحول الصحي ورؤية المملكة 2030، إلا أن هناك تباينًا ملحوظًا في مستوى الرضا بين الكوادر في مختلف المناطق والقطاعات الصحية. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن بعض الكوادر الصحية تعاني من ضعف في بيئة العمل، أو قصور في الحوافز المالية والمعنوية، أو غياب فرص التطوير المهني المستمر، مما يستدعي الوقوف على هذه الجوانب بشكل علمي منهجي وتحليلي.

وتبرز مدينة تبوك كإحدى المناطق التي شهدت في السنوات الأخيرة توسعًا ملحوظًا في خدمات الرعاية الصحية الأولية من حيث عدد المراكز وتنوع الخدمات المقدمة، إلا أن هذا التطور قد لا يواكبه دائمًا مستوى متناسب من الرضا الوظيفي لدى العاملين، خصوصًا مع اختلاف طبيعة العمل، وتحديات المناطق الطرفية، وضغط المراجعين، وتفاوت الموارد المتاحة من مركز إلى آخر.

من هذا المنطلق، تأتي الحاجة إلى إجراء دراسة تقييمية شاملة لمستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك، بهدف تحديد واقع الرضا الوظيفي وتحليل العوامل التي تسهم في رفعه أو خفضه، سواء كانت تلك العوامل مادية (كالحوافز والرواتب) أو معنوية (كالقيادة، والاحترام المتبادل، وفرص النمو المهني، والتقدير الوظيفي). كما تهدف الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى الرضا والمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل، والمؤهل العلمي، مما يساعد في بناء رؤية علمية دقيقة حول واقع الكوادر الصحية في هذه المؤسسات.

إن غياب دراسات محلية حديثة تتناول هذا الموضوع تحديدًا في منطقة تبوك يُشكّل فجوة معرفية تستدعي البحث والتقصي. ففهم مستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية يُعدّ خطوة أساسية نحو تحسين بيئة العمل وتطوير السياسات الإدارية والتنظيمية التي تضمن استدامة الأداء وتحقيق أهداف التحول الصحي الوطني. لذلك فإن مشكلة هذا البحث تتمثل في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك، وما العوامل التي تؤثر فيه؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، من أهمها:

- ما مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمدينة تبوك؟
- ما أبرز العوامل التنظيمية والإدارية والمادية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات مثل (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة)؟
- ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل في هذه المؤسسات؟

وبذلك، تسعى هذه الدراسة إلى معالجة مشكلة أساسية تمس جوهر جودة الخدمات الصحية، عبر تقييم واقع الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية في مدينة تبوك، وتحليل محدداته، واقتراح حلول عملية مبنية على نتائج علمية دقيقة تسهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق رضا الكوادر، بما ينعكس إيجابًا على مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي، ويتسق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في بناء قطاع صحي مستدام وفعّال.

المراجعة الأدبية

أولاً: الإطار النظري للرضا الوظيفي

1. مفهوم الرضا الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي من أبرز المفاهيم في مجال الإدارة والموارد البشرية، وهو مصطلح متعدد الأبعاد يعبر عن مدى إحساس الفرد بالرضا والارتياح تجاه عمله ومكان عمله. ويرتبط هذا الإحساس بعوامل مادية ومعنوية مثل طبيعة العمل، والعلاقات الإنسانية، والحوافز، والقيادة، والاعتراف بالجهود.

وقد عرّفه العالم لوك (Locke, 1976) بأنه "حالة انفعالية إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله أو لتجارب العمل الخاصة به". بينما يرى سميث (Smith) أن الرضا الوظيفي هو "مزيج من المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، وتحدد مدى سعادته أو استيائه"

ويتفق معظم الباحثين على أن الرضا الوظيفي ليس مجرد متغير نفسي، بل هو نتاج لتفاعل عوامل متعددة تشمل التنظيمية (كالأجور والسياسات)، والشخصية (كالطموح والتوقعات)، والاجتماعية (كعلاقات الزملاء والدعم الإداري).

2. أهمية الرضا الوظيفي في بيئة العمل الصحي

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية استثنائية في بيئة العمل الصحي نظراً لخصوصية القطاع، الذي يتعامل مع حياة وصحة الإنسان. إذ إن مستوى الرضا لدى الكادر الصحي يؤثر بشكل مباشر على:

- جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- مستوى الالتزام والانضباط المهني داخل المنشأة الصحية.

- معدلات التسرب الوظيفي والاحتراق النفسي بين العاملين.

- العلاقة التفاعلية مع المرضى والزملاء والإدارة.

كما أن رضا الكوادر الصحية يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية قائمة على التعاون والثقة، مما ينعكس بدوره على رضا المرضى وفعالية الأداء التنظيمي للمؤسسة الصحية.

3. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

أ. نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو، 1943)

تُعد من أوائل النظريات التي فسّرت دوافع السلوك الإنساني في بيئة العمل، حيث يرى ماسلو أن الإنسان يسعى لإشباع حاجاته وفق ترتيب هرمي يبدأ بالحاجات الفسيولوجية (كالراتب)، ثم حاجات الأمان، ثم الانتماء الاجتماعي، فالتقدير، وأخيراً تحقيق الذات.

وبالتالي فإن تحقيق الرضا الوظيفي مرتبط بإشباع هذه الحاجات على التوالي، فكلما أُشبعَت حاجات الفرد ارتفع مستوى رضاه عن عمله.

ب. نظرية العاملين (هرزبرغ، 1959)

قدّم فريدريك هرزبرغ نظرية ثنائية العوامل التي تفرّق بين نوعين من العوامل المؤثرة في الرضا:

- عوامل التحفيز (Motivators) مثل الإنجاز، التقدير، طبيعة العمل، المسؤولية، النمو المهني.

- عوامل الصيانة أو الوقاية (Hygiene Factors) مثل الراتب، والإشراف، وسياسات الإدارة، والعلاقات بين الزملاء.

ويؤكد هرزبرغ أن غياب عوامل التحفيز يؤدي إلى غياب الرضا، بينما غياب عوامل الصيانة يؤدي إلى ظهور الاستياء الوظيفي.

أهميه البحث

أولاً: تمهيد عام

يُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة العمل والإنتاجية في أي مؤسسة، إلا أن أهميته تتضاعف عندما يتعلق الأمر بالقطاع الصحي، لما يمثله من تأثير مباشر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين. فالكوادر الصحية الراضية عن بيئة عملها تقدم خدمات أكثر كفاءة، وتتفاعل بشكل إيجابي مع المرضى والزملاء، وتُظهر التزامًا أعلى تجاه المؤسسة. وعلى العكس من ذلك، فإن انخفاض الرضا الوظيفي يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وزيادة الأخطاء المهنية، وارتفاع معدلات التسرب الوظيفي، مما ينعكس سلبيًا على جودة الرعاية الصحية بشكل عام.

ومع تزايد التحديات التي تواجه القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، خصوصًا في ظل التحول الكبير نحو تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، أصبح من الضروري تقييم واقع الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية في مختلف المناطق. وتبرز مدينة تبوك كأحد المناطق التي تشهد توسعًا في عدد المراكز الصحية والخدمات المقدمة، ما يجعل تقييم مستوى رضا العاملين فيها خطوة أساسية لتطوير الأداء وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

ثانيًا: الأهمية النظرية

تنبع الأهمية النظرية لهذا البحث من كونه يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة الصحية والموارد البشرية، من خلال تحليل مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه داخل بيئة الرعاية الصحية الأولية.

كما أنه يضيف إلى الأدبيات المحلية والعربية من خلال دراسة ميدانية تستند إلى الواقع العملي في منطقة تبوك، وهي منطقة لم تحظ سابقًا بالكثير من الدراسات المماثلة، مما يُعدّ إضافة علمية نوعية في هذا المجال.

ويُتوقع أن تساهم هذه الدراسة في:

1. توسيع قاعدة المعرفة النظرية المتعلقة بعلاقة الرضا الوظيفي بجودة الخدمات الصحية.
2. توضيح مدى ارتباط الرضا الوظيفي بالعوامل التنظيمية والنفسية مثل القيادة، العدالة، الحوافز، بيئة العمل.
3. دعم الباحثين والطلاب في الدراسات المستقبلية التي تتناول قضايا مشابهة، سواء في نفس المنطقة أو في قطاعات صحية أخرى.
4. تأكيد أو تعديل نتائج الدراسات السابقة في ضوء الواقع المحلي لمؤسسات الرعاية الصحية بمدينة تبوك.

كما تساعد هذه الدراسة في بناء إطار نظري شامل يُبرز طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومخرجات الأداء الصحي، ويؤسس لبحوث مستقبلية يمكن أن تتناول موضوعات فرعية مثل: الاحتراق الوظيفي، والولاء التنظيمي، والتحفيز المهني، والقيادة الصحية.

ثالثًا: الأهمية التطبيقية (العملية)

تتجلى الأهمية التطبيقية للبحث في كونه يقدم نتائج ميدانية عملية قابلة للاستفادة المباشرة من قبل صُناع القرار والإداريين في القطاع الصحي.

فمن خلال تقييم مستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الحربي، محمد بن صالح. (2022). الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الكوادر الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

القحطاني، نورة بنت عبدالله. (2021). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في منطقة الرياض. مجلة الإدارة الصحية السعودية، 14(2)، 45-67.

الزهراني، عبدالله محمد. (2020). تقييم مستوى الرضا الوظيفي بين الممرضين في المستشفيات الحكومية بمدينة جدة. مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة أم القرى، 12(3)، 210-234.

العمرى، فهد بن ناصر. (2019). القيادة والتحفيز ودورهما في تعزيز الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية. المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 39(1)، 85-110.

وزارة الصحة السعودية. (2023). تقرير مؤشرات رضا العاملين في القطاع الصحي ضمن رؤية المملكة 2030. الرياض: وزارة الصحة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Al-Malki, M., FitzGerald, G., & Clark, M. (2019). The relationship between job satisfaction and turnover intention among healthcare workers in Saudi Arabia. BMC Health Services Research, 19(1), 862

Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. International Journal of Nursing Studies, 94, 21-31

Mosadeghrad, A. M. (2020). Factors influencing healthcare service quality. International Journal of Health Policy and Management, 9(1), 12-26

World Health Organization (WHO). (2022). Primary health care workforce: A framework for action. Geneva: WHO Press

Al-Dossary, R., Vail, J., & Macfarlane, F. (2021). Job satisfaction of nurses in a Saudi Arabian university teaching hospital: A cross-sectional study. International Nursing Review, 68(3), 352-360

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M.D. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally

ثالثاً: المراجع الإلكترونية

هيئة الإحصاء السعودية. (2024). تقرير القوى العاملة الصحية في المملكة العربية السعودية. من موقع: <https://www.stats.gov.sa>

وزارة الصحة السعودية. (2024). المؤشرات الصحية السنوية وتقارير الرعاية الأولية. من موقع: <https://www.moh.gov.sa>