

عنوان المشروع

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحقل الدمام – المملكة العربية السعودية

أسم الطالب
سوزان أيمن جمعة الرفاعي

مشروع تخرج – 1
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن
تخصص إدارة مشاريع

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول الاشكال والجداول

<u>رقم الصفحة</u>	<u>رقم الشكل والجدول ومحتوياته</u>
<u>8</u>	الشكل 1 تم الاستشهاد من دراسة (سعديه، 2022) العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي وبالتالي على الجودة الخدمة الصحية
<u>11</u>	الشكل (2) تم انشاءه بعد الرجوع الى دراسة (الحواس ،2020) و (اسمهان،2023
<u>12</u>	<u>الشكل 3 رسم بصلة البحث</u>
<u>13</u>	<u>الشكل 4 هيكل المشروع المقترح</u>
<u>16</u>	<u>الشكل 5 هرم ماسولو للحاجات تم الاستشهاد من بحث(سعديه ، 2020)</u>
<u>22</u>	<u>الشكل 6 ابعاد جودة الخدمات الصحية تم الاستشهاد من بحث(سعديه ، 2020)</u>
<u>24</u>	الشكل 7 جدول تم الاستشهاد من الحواس ،2020 الذي يوضح مدى ارتباط الرضا الوظيفي في جودة الخدمات الصحية
<u>25</u>	شكل 8 تم الاستشهاد به من (الشهري،2022) يوضح مدى رضا الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة
<u>26</u>	شكل 9 اثر الرضا الوظيفي في تحقيق الجودة الخدمات الصحية تم الاستشهاد من اسمهان 2023
<u>26</u>	الشكل 10 المتوسط العام لمستوى الموافقة عن فقرات ابعاد متغيري الدراسة تم الاستشهاد من اسمهان 2023
<u>27</u>	الشكل 11 الدلالة الإحصائية لتحليل التباين الامعلمي للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن ابعاد المتغير المستقل الرضا الوظيفي تم الاستشهاد من اسمهان 2023

<u>27</u>	الشكل 11 الدلالة الإحصائية لتحليل التباين الامعلمي للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن ابعاد المتغير المستقل جودة الخدمات الصحية تم الاستشهاد من اسمهان 2023
------------------	--

جدول المحتويات

المحتوى

رقم الصفحة

1	الفصل الأول: الأطار العام لدراسة	5
1.1	المقدمة البحث	6
1.2	مشكلة البحث	7
1.3	أهمية البحث	8
1.4	الأهمية نظرية	8
1.5	الأهمية التطبيقية	9
1.6	أسئلة البحث	10
1.7	أهداف البحث	10
1.8	فرضيات البحث	11
1.9	رسم نموذج البحث	11
1.10	منهجية البحث	12
1.11	رسم بصلة البحث	12
1.12	الدراسة الميدانية	13
1.13	هيكل المشروع المقترح	13
2	الفصل الثاني: الأطار النظري لدراسة	14
2.1	المقدمة	15
2.2	المبحث الأول: الرضا الوظيفي	15
2.2.1	تعريفه ومفهومه	15
2.2.2	نظرياته	16
2.2.3	عناصر الرضا الوظيفي	17
2.2.4	ابعاد الرضا الوظيفي	17
2.2.5	مقاييس رضا الوظيفي	18
2.2.6	معوقات الرضا الوظيفي	18
2.3	المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية	18

18	 المقدمة	2.3.1
18	 تعريفها ومفهومها	2.3.2
19	 تطوراتها	2.3.3
20	 عناصر جودة الخدمات الصحية	2.3.4
21	 ابعادها	2.3.5
22	 مقاييس جودة الخدمات الصحية	2.3.6
23	 معوقات جودة الخدمات الصحية	2.3.7
24	 أهمية الدراسات السابقة	3
25	 العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية	4
28	 المراجع	5

الفصل الأول

6	الإطار العام لدراسة
7	المقدمة
8	مشكلة البحث
9	أهمية البحث
10	أسئلة البحث
11	أهداف البحث
12	فرضيات البحث
13	رسم نموذج البحث

في وقتنا الحالي تهتم جميع المشاريع والمنظمات بالموارد البشرية وتثق بأهمية العنصر البشري ذو الكفاءة العالية من أجل نجاح مشاريعها لأنه لا يمكن ان ينمو ويكبر ويتطور المشروع بلا موارد بشريه وافكار بشرية متطورة ، لذلك يعد الموظفين هي البذرة الأساسية لنجاح المشاريع كافة وهي شيء اساسي لجودته وتقديم خدماته بمعايير قياسية عالية يتعلق الرضا الوظيفي بمدى رضا الموظفين عن وظائفهم وعلاقتهم ببيئة العمل كما ان الرضا الوظيفي هو عنصر مهم جدا لأي منشأة صحيه ويكون بعدة معايير بعضها التقدير الذاتي والاستقلالية والأمن والوظيفي وتكون من حوافز خارجيه مثل الراتب الجيد والمزايا الوظيفية واشباع احتياجاتهم المعنوية والمادية أيضا من خلال دعمهم من خلال توفير تدريب مستمر وورش عمل للموظفين لتعزيز مهاراتهم وزيادة الكفاءة أيضا صنع بيئة عمل ايجابية ومريحه و لزياده التواصل الفعال والتعاون بين جميع الأقسام ، جميع هذه المعايير تساهم في حصول الرضا الوظيفي من الموظفين، لكونوا أكثر استعدادًا للتعاون مع الموظفين الاخرين كما انهم يعملون بشكل أكثر فعالية وتفانٍ في أداء واجباتهم. يحدث أيضا الرضا الوظيفي عندما يكون الموظف محترف في مجال عمله ويتعامل مع التحديات والمشكلات التي يوجهها ويمتلك المهارات التي يحتاجها لتطبيق مهامه الوظيفية

لقد عرف حويجي (2008) الرضا الوظيفي "إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، وهو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها، وقد دلت كثير من الدراسات على وجود علاقة جدلية بين الرضا عن العمل ومستوى تطور المنظمة وتقدمها "

حسب ما ذكرت (أمينه عبادة، 2019، ص.2) أصبح تبني أسلوب الجودة في المؤسسات الصحية كمبدأ واستراتيجية مطلباً أساسياً تحرص عليه الدول وخاصة المتقدمة منها وتؤكد عليه مختلف المنظمات كمنظمة الصحة العالمية"

ان الجودة أصبحت شيء أساسيا للغاية من أجل استمراريه نجاح أي مؤسسة او مشروع لان تنافس العرض والطلب عالي جدا بين مختلف المنشآت لتقديم الخدمات الأعلى جوده ونخص بذلك المؤسسات الطبية ، ولا شك ان تطور جودة الخدمات في المنشآت الصحية أمر بالغ الأهمية لان ذلك دليل على تقدم البلد وهو مقياس عالمي لمدى تقدم الدولة ومن خلال تقدم التكنولوجيا او وجود سياسات صحيه لخدمة المريض والمنشأة أيضا حصول جميع الافراد على خدمة ذات جوده مثل انخفاض معدل الأخطاء الطبية وزيادة عدد مواليد ذو صحة جيدة وتقليل من معدل الوفيات ، تطبيق معايير الصحة والسلامة في المنشأة وتوفير خطة طوارئ مباشره في الخدمات الطبية الحساسة . لقد ذكرت أيضا (أمينه عبادة ، 2019) "الجودة من وجه نظر المريض انه يعتمد إلى حد كبير على إدراك المريض وتقييمه لها وبالتالي ستكون الخدمة الصحية ذات جودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات المرضى ولبت احتياجاتهم."

لذلك تهدف جميع المنشآت لحصول مرضاها على خدمات ذات جوده عالية ولا يمكن ذلك دون أن يكون الموظفين راضين عن وظائفهم ويشعرون أنهم ينتمون للمكان الذي يعملون به، كما ان رضا الموظفين في المستشفى يرفع من مستوى وكفاءه المستشفى ويجعل خدماتهم رائعة وذات جوده عالية.

مشكلة البحث

يواجه القطاع الصحي بشكل عام بجميع بلدان العالم عدد هائل من الاستقالات من جميع الموظفين الصحيين والإداريين مما يؤثر بشكل سلبي على جوده الخدمات الصحية يحدث ذلك عده أسباب اعتقد انه قد يواجه الموظفين تفرقه بين الجنسين من حيث الراتب او حتى بين مختلف الجنسيات، كما انه قد يواجه الموظفين بعض المشاكل التي قد تؤثر بشكل سلبي على جودة العمل، او عدم رضا لموظف عن منصبه او المزايا التي يأخذها او التعويضات او عدم حصوله على التدريب الكافي ليشغل منصبه الوظيفي مما يجعله يعمل بعض الأخطاء التي تؤثر على العمل او كيفية إعطاء الخدمة للمريض.

ولقد ذكر (السبهان، 2022) أنه النظام الصحي في المملكة لديه سلسلة من الاستقالات سواء من الطاقم الطبي، وأيضاً مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات الصحية في المملكة بشكل عام، لقد لوحظ انه ازداد عدد الاستقالات في مستشفى الحقييل في الدمام مما ساهم بتدني مستوى الخدمات وانخفاض مستوى التقدم في المستشفى قد يعود ذلك لعدم الرضا الوظيفي في المنشأة لذلك تعد المتابعة المستمرة لرضا الموظفين ومحاولة الاهتمام بهم تلبية متطلباتهم سوف يزيد تلقائياً لجوده الخدمات الصحية ويقلل من عدد الاستقالات في مجموعه الحقييل الطبية.

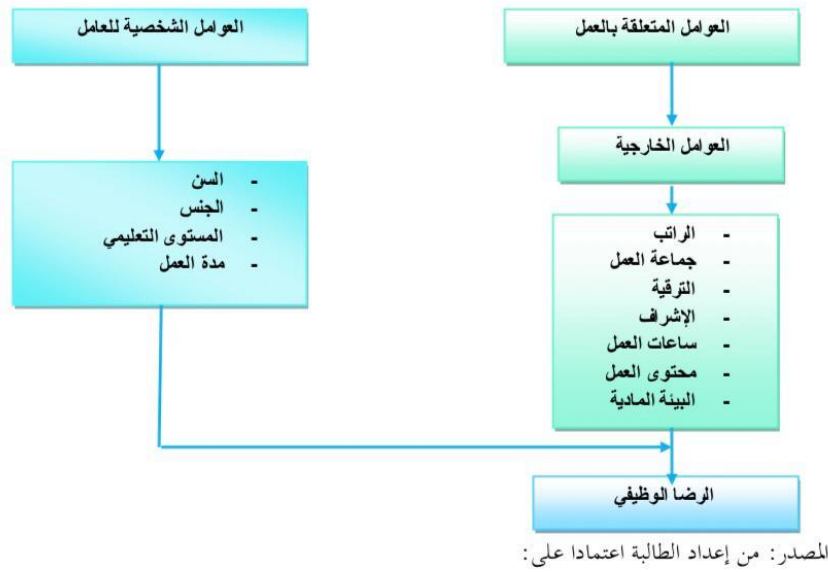
وبعد الرجوع الى عده دراسات منها (الحواس، 2020) (اسمهان، 2023) انه هناك تأثير واضح لرضا الموظفين على مدى تقدم المستشفيات التي كانت ابحاثهم عنها مما أثر كثيراً على مستوى الخدمات وجودتها، اعتقد اننا بحاجة كبيره لهذا لنعرف الى أي مدى يمكننا إرضاء الموظفين في المستشفى لتجنب كثير من الاستقالات.

ولكن عند بحثنا عن مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات في مستشفى الحقييل الدمام، يمكننا أن نواجه عدة مشاكل منها:

1. قد يكون من الصعب تقييم مستوى رضا الموظفين في المستشفى ومدى تأثيره على أدائهم وجودة الخدمات التي يقدمونها.
2. قد يكون من الصعب جمع وتحليل البيانات المتعلقة برضا الموظفين وجودة الخدمات بشكل دقيق وشامل.
3. كما انه قد تكون هناك عوامل خارجية تؤثر على جودة الخدمات في المستشفى وتجعل العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة غير واضحة.
4. قد تواجه صعوبة في تحديد العوامل الداخلية في المستشفى التي تؤثر على الرضا الوظيفي وجودة الخدمات.

لذلك، من المهم القيام بدراسة شاملة وتفصيلية تتناول جميع العوامل المحتملة التي قد تؤثر على هذه العلاقة لتحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

الشكل (15): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



الشكل 1 تم الاستشهاد من دراسة (سعيد، 2022) العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي وبالتالي على الجودة الخدمة الصحية

اهمية البحث

اهمية البحث متعددة أولا تسعى دائما المملكة العربية السعودية لحصول مستشفياتها على أن تكون الأولى عالميا وتسعى لأن تكون ذات جوده عالية لذلك وضعت أهم معايير للجودة المنشآت الصحية وجعلت ذلك شرطا أساسيا للاستمرار عمل المستشفيات والمستوصفات ، ان أهمية الجودة الخدمة الصحية يجب ان تكون عالية وذلك لأننا نتعامل مع الجسم البشري وألم الذي يشعر به او قد تكون الخدمة حساسة تؤثر على حياه او طريقه عيش الانسان او تكون هي الفاصل بين حياته او موته وليس مثل أي خدمه عادية كما ان رضا الوظيفي مهم جدا في المنشآت الصحية ويؤثر على جوده الخدمة الصحية بطريقة مباشرة، ومع ان الموظفين في القطاع الصحي جميعهم مهمين لا توجد دراسات كثيره تشمل جميع الموظفين في المستشفيات مثل (الإداريين، والأطباء والمرضى والمتخصصين الصحيين) أغلب الدراسات السابقة كانت عن مدى رضا موظفين معينين و ليس جميع الفئات ولم يتم ربطها مباشر مع جودة الخدمات الطبية لذلك تكمن اهمية هذا البحث النظرية والتجريبية هي اننا سندرس جميع الموظفين في مستشفى الحقل الطبي، وذلك لان رضاهم سيكون له اثر مباشر على تقديم الخدمات الصحية ذات جوده عالية، سوف نطرح الأهمية النظرية والتطبيقية.

الأهمية النظرية

تتمثل أهمية البحث النظري في فهم كيفية تأثير رضا الوظيفي وتقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية على أداء مستشفى الحقل الطبي في الدمام. فهذا البحث يساعد في توجيه الجهود نحو تحسين الظروف العملية للموظفين وتحسين

جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مما يساهم في تحسين سمعة وكفاءة المستشفى. علاوة على ذلك، يمكن لهذا البحث أن يثري المعرفة النظرية حول علاقة بين رضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، والتي يمكن أن تساهم في تطوير استراتيجيات وأساليب جديدة لتحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى والموظفين. في النهاية، يمكن أن يكون لهذا البحث أثر إيجابي على تطوير مجال الرعاية الصحية وتعزيز فعالية الخدمات المقدمة، سوف نطرح عده نقاط لتعزيز الفهم الالهمية النظرية:

1. تشير الدراسات إلى أن رضا الموظفين يرتبط بأدائهم وإنتاجيتهم. بمعنى آخر، كلما زاد رضا الموظفين، زادت جودة الخدمات التي يقدمونها.
2. تؤثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية الذي بدوره يؤثر على تجربة المرضى: تعتمد تجربة المرضى على جودة الخدمات التي يحصلون عليها. وبالتالي، يمكن أن يؤثر تحسين جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى والنتائج الصحية لهم.
3. تؤثر على سمعة المستشفى: تعتبر جودة الخدمات ورضا الموظفين عوامل مهمة في بناء سمعة المستشفى. إذا كانت الخدمات ذات جودة عالية وكانت هناك رضا من قبل الموظفين، فسيكون لهذا تأثير إيجابي على سمعة المستشفى ومكانته في المجتمع.

الأهمية التطبيقية:

يعتبر ذو أهمية الكبيرة في تحسين وتطوير أداء المستشفى وتحقيق أهدافها في تقديم خدمات صحية عالية الجودة ورضا المرضى والموظفين وتوضيح في العديد من النقاط التطبيقية، بما في ذلك

1. تحسين بيئة العمل: من خلال فهم مدى رضا الموظفين، يمكن للمستشفى تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في بيئة العمل، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا والإنتاجية وتقليل معدلات الاستقالة.
2. تحسين تجربة المرضى: بالتركيز على تقدير الخدمات الصحية ذات جودة عالية، يمكن للمستشفى تحسين تجربة المرضى ورضاهم، مما يزيد من احتمال العودة للمستشفى في المستقبل وزيادة التوصية بها.
3. تحسين الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية: يمكن للبحث أن يوفر بيانات مهمة لإدارة المستشفى لاتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتوجيه الاستثمارات وتحسين العمليات وتطوير السياسات.
4. تعزيز السمعة وجذب المواهب: المستشفيات التي تتمتع بسمعة جيدة وتوفر بيئة عمل مرضية عادة ما تجذب الموظفين الموهوبين وتحافظ على موظفيها الحاليين.

بشكل عام، يمكن للبحث في هذا المجال أن يساهم في تحسين أداء المستشفى وجودة الرعاية الصحية المقدمة، مما يعود بالفائدة على الموظفين والمرضى على حد سواء.

يوجد الكثير من الأسئلة التي يمكننا طرحها ولكن هذه الأكثر أهمية وتسعى هذه الدراسة للإجابة عن هذه أسئلة:

1. هل هناك آليات لجمع ملاحظات الموظفين ومقترحاتهم لتحسين بيئة العمل وجودة الخدمات المقدمة من المستشفى وهل تؤخذ بعين الاعتبار ويتم تطبيقها؟
سؤال فرعي: ماهي الآليات المتبعة لأخذ الملاحظات والاقتراحات التي تخص الجودة
سؤال فرعي: هل الجميع يشاركون من مختلف الوظائف في تقديم المحالات والاقتراحات
2. هل تشعر الموظفين بالرضا الوظيفي في بيئة العمل وكيف يتم تقييم رضاهم العام عن بيئة العمل في المستشفى الحقل الطبي الدمام؟
3. كيف يمكن تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحقل الطبي عن طريق الرضا الوظيفي للموظفين في المستشفى
4. هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات الصحية التي يقدموها مستشفى الحقل الطبي؟
5. ما هو مستوى التواصل بين الموظفين والإدارة للمعرفة مدى رضاهم وكيف يؤثر ذلك على تقديمهم للخدمات بجودة عالية؟
6. هل يعاني الموظفون من فروقات في الوظائف والعلاوات وهل يؤثر ذلك على جودة علمهم؟

اهداف البحث

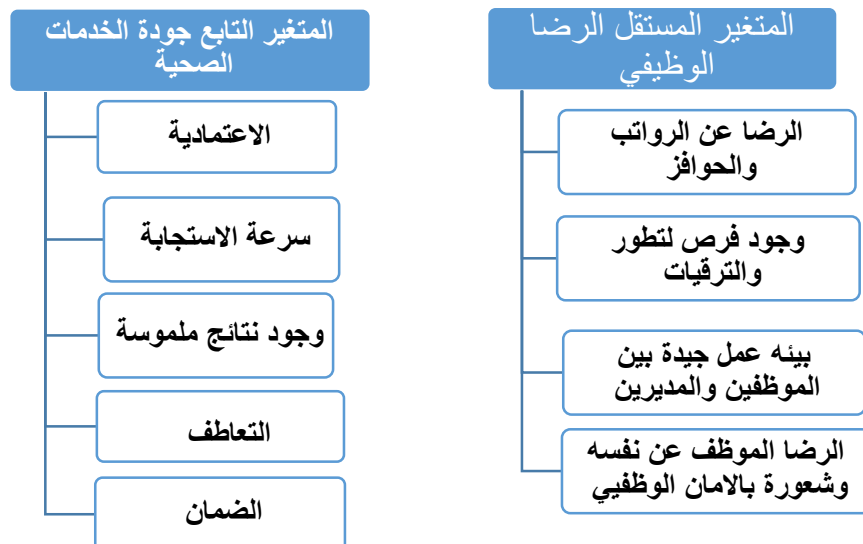
يسعى هذا البحث الى معرفه:

1. دراسة علاقة بين مستوى رضا الموظفين عن عملهم في مستشفى الحقل في الدمام وجودة الخدمات الصحية التي يقدمونها للمرضى.
2. تحدد إذا كان هناك فروق إحصائية في الوظائف والعلاوات والتحفيزات بين مختلف موظفي مستشفى الحقل الطبي مما يؤثر على رضاهم الوظيفي مثل (المستوى التعليمي، سنوات الخبرات، نوع الوظيفة، النوع الجنس)
3. تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحقل من خلال تحسين رضا الموظفين، وذلك من خلال تطوير برامج وسياسات تحفز على زيادة الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.
4. تحديد أثر الاقتراحات والملاحظات في تحسين جوده العمل في المستشفى الحقل بدمام.
5. معرفة طرق تحسين من جوده الخدمات الصحية في المستشفى الحقل عن طريق زيادة رضا الموظفين.

فرضيات البحث

- فرضية: توفير دلالات إحصائية لمدى وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين التي بدورها تؤدي إلى تحسن جودة الخدمات التي يقدمها مستشفى الحقل الطبي -الدمام
- فرضية: وجود دلالات إحصائية لمدى رضا الموظفين على عملهم ومدى تقديرهم لذاتهم وتقديرهم من قبل إدارتهم أن يؤثر بشكل مباشر على جوده الخدمات العناية الصحية التي يقدمونها.
- فرضية: وجود دلالات احصائية واضحة لمعرفة الفروقات الوظيفية بين مختلف العاملين مثل سنوات الخبرة والنوع الجنس والشاغر الوظيفي، والمستوى التعليمي الحاصل عليه
- فرضية: توفير دلالات إحصائية لمدى جودة الخدمات المقدمة من المستشفى الحقل الطبي في الدمام.
- فرضية: وجود دلالات إحصائية لمدى فعالية مشاركته جميع الموظفين في الملاحظات والاقتراحات من أجل تحسين بيئة العمل.

رسم نموذج البحث



الشكل (2) تم انشاءه بعد الرجوع الى دراسة (الحواس ،2020) و (اسمهان،2023)

منهجية البحث

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

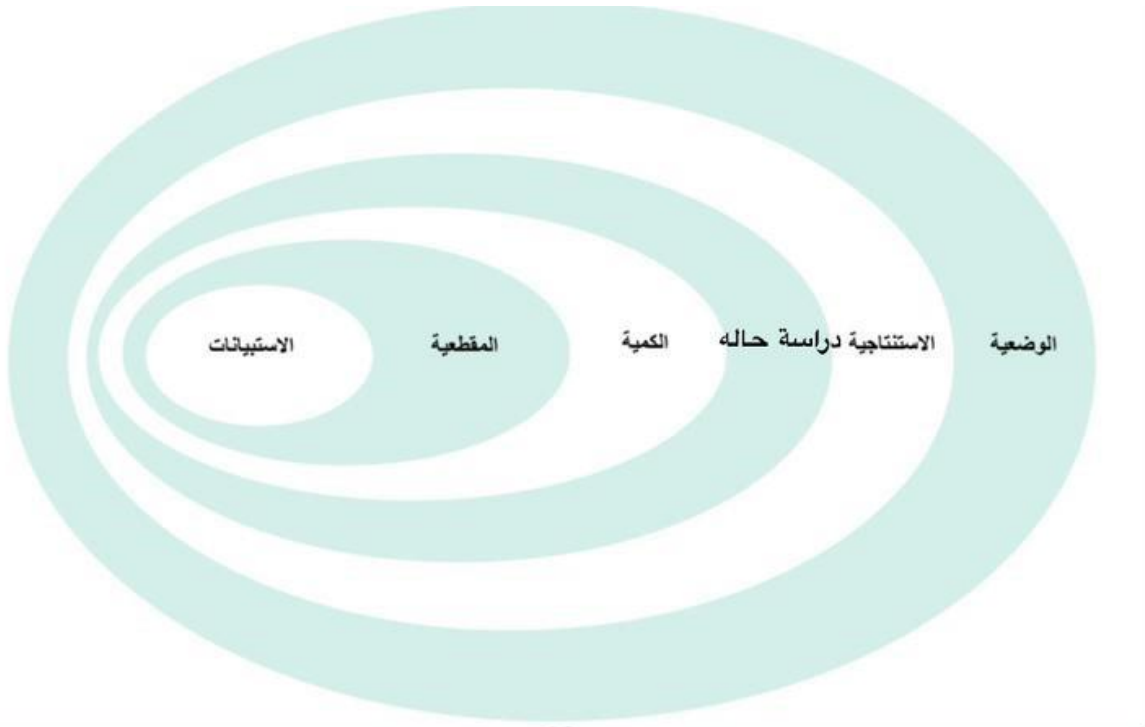
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

رسم بصلة البحث



الشكل (3)

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الاطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الاحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

الشكل 4

الدراسات الميدانية

المنطقة الجغرافية: مستشفى الحقل الطبي في الدمام – المملكة العربية السعودية

الموارد البشرية: جميع العاملين في المستشفى الحقل في الدمام

الفترة الزمنية: من عام 2023 - 2024 م

الموقع الإلكتروني للمستشفى: <https://www.alhokail.com.sa/ar>

الفصل الثاني:

لأطار النظري لدراسة

المقدمة

المبحث الأول: الرضا الوظيفي

المقدمة

تعريفه ومفهومه نظرياته

عناصر الرضا الوظيفي

ابعاد الرضا الوظيفي

مقاييس رضا الوظيفي

معوقات الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: جودة الخدمات الصحية

المقدمة

تعريفها ومفهومها

تطوراتها

عناصر جودة الخدمات الصحية

ابعادها

مقاييس جودة الخدمات الصحية

معوقات جودة الخدمات الصحية

أهمية الدراسات السابقة

المقدمة

كثرت البحوث حول موضوع الرضا الوظيفي وظهرت بعض نتائج التي نصت على أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، كما انهم أقل من يتعرض للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، يعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق .

أولاً: الرضا الوظيفي

تعريفه ومفهومه / يمكننا تعريفه على أنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح والإنجاز والرضا التام على أن الموظف يأخذ الراتب الذي يستحقه مقابل العمل الذي ينجزه والمكافأة بإنجازه دون ملل أو ضيق، يوجد الكثير من التعاريف والمفاهيم التي تساعد لتعريف الرضا الوظيفي بعد قارنتي لعدة مقالات أخذت أهم التعاريف التي قد تساعد في فهمه وتساهم بدعم البحث الخاص بي.

تعرف عويضة (1996) الرضا الوظيفي على أنه حالة من السرور النفسي ناتج عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله في أدائه والفوائد.

تعريف حويجي (2008) " إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها.

تعريف الغنزي (2017) "عبارة عن حالة من الشعور بالارتياح الناتج عن إشباع حاجاته الملهمة بالنسبة له، سواء أكانت مادية أم معنوية"

تطوره / اعتبر مفهوم الرضا من المفاهيم القديمة ولقد ارتبطت بكثير من المصطلحات التي لها علاقة به كالروح المعنوية والدافعية وإشباع الحاجات الفسيولوجية للإنسان، فقد اقترن ظهور مفهوم الرضا بظهور وانتشار حركة الإدارة العلمية، وكانت البداية الاهتمام برضا الموظفين في ثلاثينيات القرن العشرين . على الرغم من أنه قبل ذلك الوقت كان هناك بداية اهتمام بمواقف الموظفين، إلا أنه لم يكن هناك سوى عدد قليل من الدراسات البسيطة التي تنص على مواقف الموظفين وكانت جهود فريدريك تايلور أول المحاولات لوضع نظرية علمية لدوافع العمل. وثم جاءت بعدها نظرية العلاقات الإنسانية التي اهتمت كثيراً بالعلاقات الإنسانية بين العاملين. (Latham 2007)

Budworm

توجد العديد من النظريات التي تساهم في الرضا الوظيفي

1. نظرية التأثير: صاحب النظرية هو إدوين أ. لوك (1979) تعد هي أكثر نظريات شهره لرضا الوظيفي، الفرضية الرئيسية لهذه النظرية هي أن الرضا يتم تحديده من خلال التناقض بين ما يريده الفرد في الوظيفة وما لديه في الوظيفة. علاوة على ذلك، تنص النظرية على أن مدى تقدير المرء لجانب معين من العمل (على سبيل المثال، درجة الاستقلالية في المنصب) يعدل مدى رضاه/عدم رضاه عندما يتم تلبية/عدم تلبية التوقعات. عندما يقدر شخص ما جانباً معيناً من وظيفة ما، فإن رضاه يتأثر بشكل كبير بشكل إيجابي (عندما يتم تلبية التوقعات) وسلباً (عندما لا يتم تلبية التوقعات)، مقارنة بشخص لا يقدر هذا الجانب. (الفقره.8، 2024 (Wikipedia contributors)

2. نظرية الأسهم: توضح نظرية الإنصاف كيف ينظر الشخص إلى العدالة فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية مثل العلاقات مع صاحب العمل. يحدد الشخص مقدار المدخلات (الأشياء المكتسبة) من العلاقة مقارنة بالمرجات (الأشياء المعطاة) لإنتاج نسبة المدخلات/المرجات. ثم يقومون بمقارنة هذه النسبة بنسبة الأشخاص الآخرين في تحديد ما إذا كانت لديهم علاقة عادلة تشير نظرية العدالة إلى أنه إذا اعتقد الفرد أن هناك عدم مساواة بين مجموعتين اجتماعيتين أو فردين، فمن المرجح أن يشعر بالضيق لأن النسبة بين المدخلات والمرجات غير متساوية

3. نظرية ماسلو: طور ماسلو نظريته سنة 1943 بعد دراسات متعددة توصل إلى أن الاحتياجات الانسانية تنظم نفسها حسب نظام أولويات معين، فإذا ما أشبع الفرد حاجاته الدنيا فإنه يرتقي لإشباع حاجات كامنة على المستويات الوسطى والعليا، واعتبر ماسلو أنه يمكن تجميع هذه الحاجات في تسلسل هرمي، حيث بمجرد شعور الفرد بالحاجة في مستوى معين يعتبر دافعا له يوجه سلوكه وطاقته لتحقيق هذه الحاجة، ثم بمجرد إشباعها وتحقيق الرضا عنها تتوقف عن كونها دافعا فينتقل إلى مستوى أعلى من الحاجات، حيث ينتهي دور الحاجة المشبعة في التحفيز . كما لا بد من الإشارة إلى أن نظرية ماسلو للحاجات كانت النظرية التي وضعت الأساس لنظريات الرضا الوظيفي، وقد اقترحت العديد من النظريات لكن كلها تقريبا تبدأ بأفكار ماسلو (p1385، n.d ، Saifuddin khan et al)

الشكل (10): هرم ماسلو للحاجات



الشكل 5 تم الاستشهاد من بحث (سعديه ، 2020)

4. نظرية الدافع للإنجاز الحاجة للإنجاز المكلياند (David McClelland):

ما يطلق عليها أيضا نظرية الحاجات الثلاث، افترض مكلياند أن بعض الأفراد لديهم محرك مقتع للنجاح ورغبة أفضل من ذي قبل، لذلك يحبون ويميلون إلى الوظائف الصعبة ويتصرفون على أنهم متفوقون، حيث ضمن نفس سياق نظرية ماسلو للحاجات صاغ الباحث مكلياند نظريته (1961) على مقياس لتحديد الحاجات الانسانية، بعد أن عرض مجموعة كبيرة من الصور والرسوم غير الواضحة المعالم على عدد من الأفراد، وكان يعتقد أن هؤلاء الأفراد سيسقطون حاجاتهم المهمة والأساسية وهم يقومون بتفسير هذه الصور، وقد استنتج أن هناك ثلاثة حاجات أساسية تتفاوت في قوتها وأهميتها لدى الأفراد، وتتمثل هذه الحاجات الحاجة للإنجاز ، الحاجة للانتماء ، الحاجة للسلطة (p1387، n.d ، Saifuddin khan et al)

عناصر الرضا الوظيفي

- وجود علاقة جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين، الزملاء العمل، وكذلك وجود بيئة عمل هادئة ومتعاونة
- جود ظروف العمل مناسبة ومهينة
- وجود الراتب الجيد، والحوافز المادية.
- الرضا عن الترقية، بالإضافة إلى فرص التطور الوظيفي
- تقدير العمل المنجز من قبل أصحاب المصلحة الرئيسيين
- وجود الاستقرار وامان وظيفي في العمل.
- العمل ضمن المهام التي تتضمنها الوظيفة عدم طلب العمل في غير المجال الا ضمن حوافز وترقيات

ابعاد الرضا الوظيفي

تشمل أبعاد الرضا الوظيفي عدة عناصر مهمة، وهي

1. الرضا عن الرواتب والمكافآت: الحوافز المادية تزيد الفرد من نشاطاته وخاصة إذا كانت مرتبطة بالأداء، فهي تعتبر مكمله للراتب، فإذا كان الراتب ليس كاف لتحقيق الحاجات الأساسية للموظف، فإن العلاوات والبدالات والمكافآت تعوض النقص في الراتب وبالتالي يزيد ذلك من الرضا الوظيفي للموظف. (المطيري، 2022 ص. 166)، يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات -المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح. (الحواس ، 2022، ص. 7)
2. الرضا عن بيئة العمل: ان العلاقات بين مختلف الزملاء يجب ان تكون مليئة بروح التعاون والحب والاحترام لإمكانيات بعضهم البعض ويعد من أحد أكثر الأسباب التي تساهم في تعلق الموظف واندماجه في العمل لذلك تهتم جميع المنظمات بتوفير بيئة احترام وتقدير بين مختلف الموظفين والمديرين مما يساهم في اندماج الموظفين والحصول على الرضا الوظيفي

ويرى العايدي (1995)، أن درجة التوجه نحو اخرين تقرر بتفاعل ثالث حاجات أساسية هي :

1. حاجة الانضمام أو التفاعل: وهي حاجة البعض للانضمام والاندفاع في مع مختلف الافراد والتفاعل ما أنشطتهم وعلى العكس نجد البعض آخر يفضل التقليل من التفاعلات والاندماج ويحب العزلة
 2. حاجة العاطفية والحب والصدقة: وهي حاجة التودد أو التقارب الوجداني بين افراد الجماعة وعلى العكس نجد البعض ادخر يفضل الابتعاد
 3. حاجة السيطرة والتأثير: وهي حاجة الانسان لسيطرة والتأثير والهيمنة على الظروف البيئية المحيطة به بما فيها الأفراد الذين يتعامل معهم وعلى العكس نجد البعض.
3. الرضا عن التقدم الوظيفي: عندما يشعر الموظف انه يحصل على التدريب والتطوير اللازم الذي بدوره قد يساهم في حصوله على ترفيات وزيادة في فرصه في الابداع في العمل يشعر الموظف بالرضا التام لأنه حقق أهدافه وحصل على الكثير من المعلومات التي سوف تساعد في تطوير من صفاته الشخصية مما يزيده في التقدم الوظيفي والانخراط في العمل وتحسين الأداء والإنتاجية التي تعزز من رضاه الوظيفي. وكما ذكر الشهري (2009) عندما يشعر الموظف أن ما يقوم به من اعمال محل شكر وتقدير وانه قد يحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضيًا أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل

مقاييس رضا الوظيفي

انه من الضروري قياس الرضا الوظيفي لتقييم البرامج والسياسات المتبعة في تحقيق الرضا المرجو، ولقد أستخدم أساليب عديدة للتعرف على الاتجاهات النفسية لدى العاملين ومستوى رضاهم عن ظروف العمل منها:

1. عن طريق معرفة معدل الغياب، ومعدل الموظفين اللذين يستمرون في العمل لعدة سنوات مع جود انتاجيه عالية من الموظفين في العمل كل هذه تساعد لقياس الرضا في المؤسسة الصحية
2. القيام بمسح دوري لقياس الروح المعنوية في قياس الرضا الوظيفي، وتستعمل هذه النتائج بناء على قراراتها الإدارية وتطويرها يكون ذلك الملاحظة، والمقابلة، والاستبيانات وتعد الاستبيانات هي الأكثر استعمالاً نتيجة لسهولة وسرعة ظهور النتائج

معوقات الرضا الوظيفي

1. العدوانية: ان وجود علاقات عدوانية بين الموظفين مما يخلق عدم تعاون بينهم، كما يولد إحساس بعدم الارتياح الموظف في العمل ويجعل هناك شعور في المكان الغير مناسب له، وسيترتب على هذا تطلعه الدائم إلى الرحيل والبحث عن عمل آخر في ظروف مناسبة أكثر ومع زملاء أفضل.
2. الإحباط: عندما يعمل الموظف بكامل طاقته للمنشأة ولا يحصل على التقدير والاحترام، وترصد له عند وجود أي خطأ بسيط ذلك يولد له شعور بأنه يستحق مكان أفضل ويعيق الرضا الوظيفي
3. انعدام التواصل بين الموظفين والإدارة: حيث يشعرون بغياب الإشراف والرقابة كما انه لا يستطيع تقديم نفسه او اقتراحات تصب في مصلحة المؤسسة او التعبير عن أفكاره والصعوبات التي يواجهها وبالتالي سوف يكون هناك عدم رضا وظيفي
4. عدم القدرة على الموازنة بين حياة الشخصية والعمل مثل ان يعمل بعدد ساعات العمل كبيره، وعدم حصول الموظف على عطلات رسميه والتجمعات الترفيهية، مما يقلل من معنويات الموظف ويفقده الرضا الوظيفي.

ثانيا/ جودة الخدمات الصحية

المقدمة:

تهدف جميع الدول وكافة المؤسسات الصحية الموجودة بها لتقديم خدمة صحية ذات جودة عالية للمرضى في مختلف الحالة الصحية والمرض التي يعانون منه، كما يحاولون التحديث والتطوير في مجالات الحقل الصحي من أجل النهوض بالخدمة الصحية المقدمة للمرضى، التي تساعد في تحسين حالة البشر من خلال الاهتمام بصحة العامة للمجتمع أولا والحد من الامراض وانتشارها والحد من إعداد الوفيات.

تعريفها ومفهومها:

الطرق والكلية الحديثة التي اعتمدتها منظمة الأمم المتحدة الأمريكية مؤخرا للحد من المشاكل الصحية من خلال تقديم الرعاية والخدمة الصحية لكافة أفراد على الوجه التام في الوقت المناسب ضمن مقاييس يستعملها العاملين في المجال الصحي والمتخصصون مثل تشخيص الأمراض بتقنية حديثة، واستعمال جميع الأساليب والموارد الطبية الموجودة والمتاحة ضمن تكلفه محدده داخل المستشفيات. مما يساهم في الحفاظ عليها واستعمالها لأكبر قدر ممكن من المرضى ضمن تعليمات مشددة في مكافحة العدوى، كما يجب إيجاد حل للمشاكل لكافة الحالات المرضية حتى مع وجود

تباين في طبقات الاجتماعية ويكون ذلك من خلال إمداد الأفراد بالخدمة والرعاية الصحية دون تمييز بينهم بسبب الطبقات الاجتماعية بشكل يحقق العدالة في تلقي الخدمة الصحية بين المرضى.

ان جوده الرعاية الصحية تعد مجالا واسعا للنطاق لذلك سوف استعين ببعض التعريفات التي سوف تساهم في فهم أكثر لها:

عرف دونابيديان: الرعاية التي يُتوقع منها أن تحقق أقصى قدر من المقياس الشامل لرفاهية المريض، بعد أن يأخذ المرء في الاعتبار توازن المكاسب والخسائر المتوقعة التي تصاحب عملية الرعاية في جميع أجزائها" (دونابيديان، 1980)

تعريف عقيلان: هي شكل من اشكال التي تستخدمها المنظمة الصحية للتمييز عن المنظمات الصحية الأخرى التي تتشابه معها في الخدمات عن طريق تكوين صورة عن المنظمة التي تحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات. (عقيلان، 2016)

تعرف منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الصحية بانها تقديم مجموعة من النشاطات والأعمال سواء التشخيصية أو العلاجية لضمان أفضل النتائج في مجال الصحة بأقل تكلفة ومن خلال تعريف منظمة الصحة العالمية نستنتج أن جودة الخدمات الصحية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والتدابير الصحية التي تسمح بتلبية الخدمات الصحية وفقا لمعايير محددة. (زمورة، 2022 ص43)

تطوراتها/

لقد كانت البدايات من عام 2000 قبل الميلاد ثم عصر الاغريق طلب أبو قراط من تلاميذه أن يقسموا على أن يقدموا لمرضاهم أفضل ما يمكن تقديمه من رعاية. وقد أدت هذه الخلفية التاريخية إلى تأسيس وترسيخ قيم وتقاليد مهنية معينة تحكم ممارسة مهنة الطب منذ عصور ما قبل التاريخ وحتى عصرنا الحاضر. ثم تم إنشاء الكلية الأمريكية للجراحين عام 1918م إلى حدوث تطورات رئيسية في مجال جودة الرعاية الطبية من أهمها تحسين التوثيق للإجراءات الجراحية وإعداد والالتزام بما يعرف ببروتوكولات العلاج. (Clinical Protocols)

The Evolution of Quality and Safety in Healthcare ، 2017

ثم في عام 1945، قام كل من جوزيف جوران وإدواردز ديمنج بتأسيس تحسين الجودة (QI) كنهج رسمياً لتحليل الجهود المنهجية من أجل تحسين الأداء. من خلال تحسين المستوى الكلي للإدارة والتحسين التنظيمي من خلال نهج الأنظمة. ومن ناحية أخرى، وضع جوران استراتيجية تخطيط الجودة، ومراقبتها وتحسينها على مستوى كلي. وحث ديمنج على طرح الأسئلة معتقداً بأن تلك الأسئلة ستعمق فهم المشكلات وستؤدي إلى زيادة الفعالية في التخطيط واتخاذ الإجراءات. ومن خلال عملهما معاً، أثر عملهما على جودة كل من المنظمات الحكومية والخاصة الأمريكية في العديد من المجالات بدء من الرعاية الصحية والصناعة إلى الحكومة والتعليم. **The Evolution of Quality and**

Safety in Healthcare ، 2017

ثم في عام بين 1965-1966 قامت اللجنة المشتركة لاعتماد المستشفيات (JCAH) منح بعض المستشفيات ضمن برنامج (الوضع التصنيفي للمستشفى) ثم بعد ذلك تم ترشيح المستشفيات لبرنامجي الرعاية الصحية والخدمات

الطبية بعد ذلك عندما نشر الطبيب أفيدس دونابيديان بحث «تقييم جودة الرعاية الصحية»، الذي كان قائم على بنية (مثل: الترخيص، ومستويات التوظيف والاعتماد). أظهر دونابيديان منظور جديد في تحليل جودة الرعاية الصحية كان قائماً على البنية، والعملية والنتائج. **The Evolution of Quality and Safety in Healthcare**

2016 The Joint Commission: Over a century of quality and safety, - 2017

في عام 1989 تأسست وكالة أبحاث وجودة الرعاية الصحية (AHRQ) بهدف تحسين جودة، وسلامة، وفاعلية الرعاية الصحية من خلال الأبحاث.

2016 ، "National Committee for Quality Assurance – NCQA

في عام 1990، تم توكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة (NCQA) بمنح برامج الاعتماد لمنظمات الرعاية الناجحة. تم تأسيس اللجنة ك لجنة مستقلة وغير ربحية مخصصة لتحسين جودة الرعاية الصحية من خلال الاعتماد وقياس الأداء

2016 ، "National Committee for Quality Assurance – NCQA

في عام 1996م تأسيس المؤسسة الوطنية لسلامة المرضى. وفي عام 1998، تم إنشاء منظمة فريق العمل من أجل تنسيق الجودة بين الوكالات (QUIC) وكان بتوجيه رئاسي وذلك بهدف تعزيز التنسيق بين الوكالات الفيدرالية التي تعمل من أجل تحسين جودة الرعاية الصحية

2017 . Evolution of Quality and Safety in Healthcare

في عام 2005 أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية قانون سلامة المرضى وتحسين الجودة. في عام 2007 بعد التركيز على تحسين الجودة إلى ظهور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة مثل: السجلات الطبية الإلكترونية والرعاية المركزة على المريض بعد ذلك بدأت المراكز الطبية المركزة على المرضى (PCMH) في اكتساب شعبية وبموجب المراكز الطبية المركزة على المرضى، فإن الرعاية بين الأطباء والمتخصصين في الرعاية الأولية أدت إلى زيادة تنسيق ودمج الرعاية من أجل المرضى. إضافة إلى ذلك، تم استخدام التكنولوجيا من أجل الحفاظ على المعلومات الطبية الشخصية ولتعزيز الجودة والسلامة. ومنذ عام 2007، أظهرت العديد من الدراسات النطاق الواسع لفوائد المراكز الطبية المركزة على المرضى (PCMH) في تحسين جودة الرعاية الصحية. **Cantiello ، 2016**

عناصر جودة الخدمات الصحية

تحتوي جودة الخدمة الصحية على من لعناصر متعددة منها:

-ان يكون المريض راضي عن الخدمة المقدمة له.

- المطابقة مع المتطلبات القياسية الصحية التي تعتمدها وزارة الصحة العالمية وهيئة الجودة الصحية.

- دقة الاستخدام حسب ما يراه المريض.

- درجة متوقعه من التناسق والاعتماد التي تناسب جميع المرضى بتكلفة منخفضة.

ونستنتج عناصر الجودة الصحية تتعلق بمنظور المريض وتوقعاته ويكون بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المتصورة من هذه الخدمة وبالتالي يمكن الحكم على جودة المنتج والخدمة من خلال منظور المريض فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات المريض وتناسب للمقاييس الصحية العالمية فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة. فجودة الخدمة الصحية تعني تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على

الوفاء باحتياجات ورغبات المرضى بالصورة التي تتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم من خلال مقاييس موضوعية مسبقاً لإنتاج وتقديم الخدمة وإيجاد صفة التمييز فيها.

أبعاده /

تشمل مجالات تحسين الجودة الصحية العديد من الجوانب توفير الرعاية الصحية السليمة، ومتابعة الجودة والسلامة السريرية، والتدريب المستمر للعاملين في المجال الطبي، والتواصل الفعال مع المرضى وتلبية احتياجاتهم. يمكن تحقيق الجودة الصحية من خلال تبني نهج متعدد الأبعاد يشمل الجوانب الإدارية والفنية والسريرية. ويجب على المنشآت الصحية والمؤسسات الطبية أن تضع خططاً وبرامج لضمان الجودة الصحية ومراقبتها بانتظام لضمان تقديم خدمات صحية متميزة وفعالة.

يوجد الكثير من الأبعاد ولكن هذه أهم الأبعاد في جودة الخدمات الصحية

الجوانب الملموسة: توفر موارد في المستشفى بشكل عام لا يقتصر فقط على النظافة والطعام بقدر ما يهدف إلى توفير أساليب حديثة. والتسهيلات لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات تتمكن من معالجة العديد من الحالات في وقت قياسي

الاعتمادية: هي قدرة المنظمة على أداء مهامها التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها ويكون من خلال التأكد من أن الخدمة الصحية المرجوة يصلها بشكل كامل دون أي تقصير أو عائق يعيق استفادة المرضى من هذه الخدمة. وتقديم الرعاية المتكاملة مع ضرورة عدم وجود أي خطأ من المحتمل أن يحدث ويؤثر بشكل سلبي على صحة المرضى.

الاستجابة: وهي تتعلق بالقدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة على تقديم الخدمة بأقصى سرعه عند الحاجة يكون من خلال الحرص على إيصال الخدمة وإن لا تنتظر الخدمة المقدمة وقت محدد ومعين وتكون على الدوام كما يجب معرفة احتياجات المريض للخدمة وذلك من أهم الأمور التي يسعى لها الأشخاص القائمين على الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية المقدمة

التعاطف: يكون من خلال قدرة مقدم الخدمة الطبية على تفهم احتياجات المرضى كما يجب الحرص على أن يحصل كافة الأفراد على جميع الخدمات التي يتم تقديمها ويكون دون تمييز طبقي يحدث فالجميع سواسية مادام كل منهما في حاجة إلى هذه الرعاية. الاهتمام بسلامة المرضى والبعد بشكل كبير عن كافة العوامل التي من الممكن أن تكون سبب في إيذاء المريض وتهديد أمنه وسلامته.

الثقة والمصداقية: من حيث درجة الثقة بمقدم الخدمة ومصداقيته يكون ذلك من خلال الثقة المريض بانه يوجد معرفه الاتساق وتوافق بين حاجة المريض والخدمة التي تقدم لها وذلك من خلال مصداقية مقدم الخدمة ومدى فاعلية الرعاية والخدمات التي يتم تقديمها، ومعرفة هل هذه الخدمات تجني ثمارها بشكل جيد كما هو مرغوب أم لا.

الجدول رقم (02): عبارات تقييم جودة الخدمة الصحية

أبعاد جودة الخدمة الصحية	عبارات التقييم
الاعتمادية	1. تقديم الخدمات الصحية حسب الوعود
	2. للعاملين المعرفة للاجابة على أسئلة الزبائن (المرضى)
	3. الموثوقية في التعامل مع مشاكل الخدمة الصحية
	4. الحفاظ على سجلات خالية من الأخطاء
	5. تقديم الخدمات الصحية في الموعد المحدد
	6. تقديم الخدمة الصحية بشكل صحيح من المرة الأولى
التعاطف	1. إعطاء الزبائن (المرضى) اهتمام وعناية فردية
	2. يفهم العاملون حاجات الزبائن (المرضى)
	3. يتعامل العاملون مع الزبائن بطريقة احترافية
	4. لدى العاملين ساعات عمل ملائمة للزبائن (المرضى)
	5. المعرفة باهتمامات الزبون (المريض) الأساسية
الاستجابة	1. ابقاء الزبون (المريض) على علم بموعد تقديم الخدمة الصحية
	2. خدمة سريعة للزبائن (المرضى)
	3. الرغبة في مساعدة الزبائن (المرضى)
	4. الاستعداد للرد والاستجابة لطلبات الزبائن (المرضى)
الملموسية	1. المعدات الحديثة
	2. المرافق الجذابة
	3. المظهر الأنيق للعاملين
	4. ملائمة مظهر المرافق المادية مع الخدمة الصحية
الضمان	1. عاملون ينشرون الثقة لدى الزبائن (المرضى)
	2. جعل الزبائن (المرضى) يشعرون بالأمان في تعاملاتهم
	3. عاملون يتمتعون باللطف في تعاملهم مع الزبائن (المرضى)

الشكل 6 ابعاد الجودة الخدمة الصحية تم الاستعانة به من بحث (سعيد، 2022)

مقياس الجودة الخدمات الصحية

1. من خلال معرفه مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم ومدى فعاليتها وظهور الفائدة منها
2. شعور المريض بالأمان عند المعالجة وإن العلاج لا يعرضه لأي مخاطر، وعند تواجد احتماليه المخاطر يكون على معرفه بها.
3. عدم وجود شكاوى على المنشئة الصحية او الطبيب المعالج خلال فتره زمنيه طويله هذا سيعزز من زيادة الجودة الصحية
4. الالتزام بمعايير العالية لمكافحة العدوى مما يعزز ثقة المريض بالمنشئة الصحية
5. وجود نظام إدارة مخاطر للحد من وجودها او وضع خطه طوارئ عند حصولها
6. وجود نظام رصد ومتابعة لاهم التحديثات في سياسات الجودة الخدمات الصحية مما سيجعلك في امان وذلك لمعرفتك بها.

معوقات جودة الخدمات الصحية

1. محدودية الفكر: حيث يكون فهم الإدارات العليا لجودة الصحة محدود مما يجعل هناك تصادم وعدم تعاون بينهم
2. قد ترفض الإدارة العليا للمنشآت الخوض بهذه التجربة ويقاومنها خوفاً من انه سيكون هناك تغير في الإدارة
3. عدم وجود ميزانية كافية تسد الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بمعايير الجودة، لذلك ترفض معظم المنشآت تطوير خدماتها الصحية وذلك يعرف باسم ضعف الميزانية لأنها تعتقد بان المبلغ الذي لديها لا يكفي الا لضروريات
4. الاعتماد الكلي على المدخول الخارجي الذي تأتي للمستشفى، ولا يوجد فائض احتياطي من الداخل يتم الاعتماد عليه في الظروف الطارئة.
5. عدم الاهتمام بالرعاية الأساسية والأولية داخل المستشفيات مما يجعله غير مهتم بجوده الخدمة
6. عدم وجود برامج تعمل على توعية الأشخاص الموجودين داخل المستشفيات بخصوص اهمية الرعاية الصحية ذات جوده وكيف يمكن الوصول إلى الجودة.
7. كثرة عدد الأشخاص الذين يحصلون على استفادة كلية من قبل الخدمات التي تقدم، ويكون هذا العدد أكبر من احتمالية الموارد الموجودة.
8. وجود أولويات أخرى من الإدارية العليا لدى المؤسسات الصحية مما يجعل التعامل مع الجودة كهدف ثانوي بين أهداف المنظمة
9. عدم وجود عدد كافي من متخصصين في الجودة داخل المستشفيات وأغلب المنشآت الصحية مما يجعل المجمعات في حيرة كيفية حل المشكلات التي تواجه المنشأة
10. عدم توفر البيانات الإحصائية التي يحتاجها المتخصصين لتطبيق الجودة مما يجعل هناك صعوبة في عمل الجودة في المستشفيات حيث انهم لا يستطيعون تطوير الخدمات والعمليات الطبية المقدمة دون توفر أي إحصائيات يتم الاستناد عليها عند وضع الخطط للتعديل والتطوير؟

أهمية الدراسات السابقة

الاستعانة بالدراسات السابقة يوفر الكثير من الوقت والجهد للباحث كما تساعده معلومات والأفكار الأبحاث السابقة في الوصول الى نتائج عن الموضوع الذي ينوي دراسته، أيضا تساعد الباحث في عدم الوقوع بالأخطاء التي وقع بها الباحثون الآخرون.

توفر الدراسات السابقة كمًا كبيرًا من المراجع والمصادر التي يمكن أن يستعين بها الباحث.

كما ان الدراسات السابقة سيمنح الباحث فرصة التعرف على أفضل المناهج المستخدمة في هذا الموضوع، وبالتالي سيسهل عليه مهمة اختيار منهج البحث المناسب واختيار أسئلة الدراسة المناسبة لبحثه، لأنه يطلع على الدراسات السابقة التي قام بها الباحثون السابقين، ويتعرف على الطريقة التي قاموا من خلالها بصياغة أسئلة ومناهج بحثهم العلمي.

الدراسات السابقة تعزز من موثوقية ومصداقية البحث العلمي، وتزود الباحث بأساس جيد ومعلومات مهمة لبحثه.

الاطلاع على الدراسات السابقة يساعد الباحث في معرفة المجالات والمواضيع التي بحث بها الباحثون الآخرون والنتائج التي توصلوا لها في مجال دراسته، وبالتالي سوف يبحث عن قضايا ونقاط جديدة للبحث سيجنب تكرار المعلومات أو البحث في مشكلة أو قضية قد تمت الإجابة عليها.

إدراج الدراسات السابقة في البحث العلمي سيعطي مصداقيه للبحث؛ لأنه سيحدد هدفه وسيؤكد على أهميته وسبب الحاجة لهذا البحث وكيف انه سيساعد في حل الموضوع من خلال البحث والتحليل في الموضوع قيد الدراسة.

تقدم الدراسات السابقة شرحا واضحا ومفسرا لموضوع البحث العلمي، مما يجعل الباحث يضع النقاط الرئيسية ويأخذ فكرة عامة عن موضوع الذي سوف يبحث عنه كم توجه الباحث نحو الطريق الصحيح لأنها تظهر الفائدة والأهمية التي تقدمها هذه الدراسة.

العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية من خلال الدراسات السابقة

1. دراسة الحواس (2020) بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي في مدينة حائل"، السعودية" هدفت الدراسة كيف ان الرضا الوظيفي إذا كان جيدا سيكون له تأثير إيجابي على مستوى جودة الخدمات الصحية، كانت درجة التوافق بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية مرتفع ونسبة إجمالية بلغت 0.659

جدول رقم (7): معاملات الارتباط لبيرسون للعلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات الصحية.

الدرجة الكلية	الموسمية	العائد المادي من الوظيفة	العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين	سياسات واجراءات العمل	الرضا الوظيفي	
					المزايا والخدمات والمنافع	ظروف العمل
0.542**	0.269*	0.307**	0.442**	0.492**	0.572**	0.542**
0.667**	0.349**	0.271*	0.575**	0.525**	0.610**	0.667**
0.445**	0.407**	0.401**	0.468**	0.403**	0.462**	0.445**
0.622**	0.272*	0.266*	0.621**	0.504**	0.500**	0.622**
0.519**	0.541**	0.288**	0.450**	0.438**	0.522**	0.519**
0.659**	0.267*	0.249*	0.606**	0.556**	0.628**	0.659**

(*) دالة إحصائية عند مستوى (0.05) - (**) دالة إحصائية عند مستوى (0.01)

الجدول السابق يوضح معاملات بيرسون للارتباط بين أبعاد (الرضا الوظيفي) وأبعاد (جودة الخدمات الصحية)، فنجد أن جميع معاملات الارتباط بين أبعاد المحورين جاءت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) و (0.05). كما أن قيمة معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والدرجة الكلية لجودة الخدمات الصحية جاءت بقيمة (0.659) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وتشير إلى وجود علاقة موجبة قوية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية.

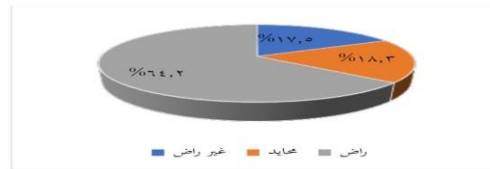
الشكل 7 جدول تم الاستشهاد من الحواس، 2020 الذي يوضح مدى ارتباط الرضا الوظيفي في جودة الخدمات الصحية

2. دراسة المطيري (2022) بعنوان " قياس رضا الكادر التمريضي على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرض حول وظيفته من جميع الجوانب في مستشفى الملك خالد بالمملكة وأوضحت النتائج الدراسة انه

كانت أعلى درجة رضا الممرضين كانت عن علاقات العمل، كما أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية من الرضا، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة من الرضا، بينما أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المرتبة الرابعة من الرضا. كما أظهرت النتائج انه معدل الممرضين راضين عن وظيفتهم نسبتهم 64.2%، كما أن 18.3% من الممرضين محايد، 17.5% الممرضين غير راضين عن وظيفته

الفقرة		غير راض	محايد	راض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
مستوى الرضا الوظيفي	ك	21	22	77	2.47	0.78	راض
	%	17.5	18.3	64.2			

الجدول (20-4) أعلاه يوضح أن نسبة 64.2% من أفراد العينة راض عن وظيفته، كما أن نسبة 18.3% من أفراد العينة محايد، 17.5% من أفراد العينة غير راضين عن وظيفته في مستشفى الملك خالد بالمجمعة، كما يتضح من الشكل (8-4) التالي:



شكل (8-4) مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

شكل 8 تم الاستشهاد به من (الشهري، 2022) يوضح مدى رضا الممرضين في مستشفى الملك خالد بالمجمعة

دراسة سعديّة، 2022 بعنوان " لرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية، دراسة مقارنة بين المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر" كانت النتائج بعد الاستفتاء رضا الوظيفي بين المؤسسات الصحية العمومية والخاصة ان الموظفين يفضلون العمل في المؤسسات العمومية على ان الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية منخفض ولكن يفضلون العمومية لعدة أسباب ساعات العمل وسياسات الترقية بنسبة كبرى، وراتب بنسبه اقل ، ويعتقدون ان هذه المزايا غير موجوده في المؤسسات الخاصة ، مستوى جودة الخدمات الصحية حسب وجهة نظر مقدميها من أفراد العينة ككل من المؤسسات الصحية الخاصة والمؤسسة الصحية العمومية محل الدراسة مرتفع، يوجد أثر للرضا الوظيفي بدلاله أبعاده على مستوى جودة الخدمة المقدمة حسب وجهة نظر مقدميها، حيث يوجد أثر ضعيف لكل من الرضا عن الراتب، الرضا عن مجاعة العمل، الرضا عن سياسات الترقية، بينما هناك علاقة طردية متوسطة بين الرضا عن نمط الاشراف، الرضا عن ساعات العمل، الرضا عن البيئة الملائمة للعمل؛ فيما يخص التباين في مستوى جودة الخدمة الصحية حسب وجهة نظر مقدميها تبعا للمتغيرات الشخصية، حيث توجد فروق في مستوى جودة الخدمات تعود متغيرات الجنس، لصاحب الذكور، كما توجد فروق في مستوى جودة الخدمة الصحية حسب المتغيرات الشخصية تعود متغيرات السن، كما توجد فروق في مستوى جودة الخدمة تعود متغير الخبرة

ونوع المؤسسة الصحية لصاحب المؤسسات الخاصة، بينما ال توجد فروق في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الرتبة والحالة العائلية. وجد عالقة طردية ضعيفة بني مستوى الراتب، مجاعة العمل، سياسات الترقية وجودة الخدمة المقدمة توجد علاقة طردية متوسطة بني مستوى الرضا عن نمط الاشراف، ساعات العمل، البيئة الملائمة وجودة الخدمات المقدمة، وعليه توجد عالقة طردية متوسطة بني مستوى الرضا الوظيفي ككل وجودة الخدمة المقدمة.

دراسة اسمهان 2023 " الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية هيئه الثورة العام" ظهرت نتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بدلالة أبعاده الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام الراتب والحوافز، فرص التطور والترقية، الرضا عن نمط القيادة العلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية، في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في هيئه مستشفى الثورة العام تعز.

جدول (5): أثر الرضا الوظيفي في تحقيق جودة الخدمات الصحية

الأثر	R2	الدلالة	T	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري	معامل الانحدار	جودة الخدمات الصحية	الرضا الوظيفي
إيجابي معنوي	0.17	0.000	3.537	0.211	0.411	0.745	-	→

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من نتائج تحليل أنموذج المعادلات البنائية يمكن الإقرار برفض فرضية الدراسة الأولى، وذلك يعني وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرضا الوظيفي بأبعاده، وهي (الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام، الراتب والحوافز، فرص التطور والترقية، الرضا عن نمط القيادة، العلاقة مع الزملاء، المكانة الاجتماعية) في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة في هيئه مستشفى الثورة العام تعز.

الشكل 9 تم الاستشهاد من اسمهان، 2023

2- أن مستوى كلاً من الرضا الوظيفي، وجودة الخدمات الصحية كان متوسطاً.

جدول (6): المتوسط العام لمستوى الموافقة عن فقرات ابعاد متغيري الدراسة

المتغير	حجم العينة	المتوسط العام	الاعتدال	الأهمية النسبية
الرضا الوظيفي	130	2.92	0.200	%58
جودة الخدمات الصحية	180	3.29	0.000	%66

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

الشكل 10 تم الاستشهاد من اسمهان 2023

3-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تقدير العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في هيئه مستشفى الثورة العام تعز، وفقاً لمتغيرات النوع، الحالة الاجتماعية، العمر)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، سنوات الخبرة الوظيفية)

جدول (7): الدلالة الإحصائية لتحليل التباين المعلمي ANOVA للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن أبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

المتغيرات الديموغرافية لعينة العاملين في المستشفى	الرضا الوظيفي	مصادر الاختلاف
النوع	0.431	لا يوجد
المستوى التعليمي	0.001	دبلوم أساسي
سنوات الخبرة	0.026	1-5 سنوات 6-10 سنوات
الحالة الاجتماعية	0.395	لا يوجد
العمر	0.085	لا يوجد
الوظيفة	0.001	مخدر خدمات

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

الشكل 11 تم الاستشهاد من اسمهان، 2023

4-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المرضى عن جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً لمتغيرات النوع المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية

جدول (8): الدلالة الإحصائية لتحليل التباين اللامعلمي ANOVA للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)

المتغيرات الديموغرافية لعينة المرضى	الجودة	مصادر الاختلاف
النوع	0.153	لا يوجد
المستوى التعليمي	0.061	لا يوجد
الحالة الاجتماعية	0.314	لا يوجد

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

الشكل 12 تم الاستشهاد من اسمهان ، 2023

المراجع

1. الحواس، يزيد سعود (2020). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات. (22)
2. حويجي، مروان أحمد (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة.
3. أمينة، عبادة (2019). قياس وتقييم مدى مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى بهدف تبني استراتيجية مستقبلية لتوفير أفضل الخدمات "دراسة استشرافية - افاق 2040" أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة لونيبي علي، الجزائر.
4. مسعد، اسمهان علي (2023) الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية هيئه الثورة العام-تعز " مجله جامعة السعيد للعلوم الإنسانية. المجلد(6)، العدد (4)، 2023م ISSN: 2790-7554 (Online)
5. السبهان، تركي فهد (2022) دور الرضا الوظيفي في تحسين الجودة، مجلة الجودة الصحية <https://m-quality.net/?p=44884>
6. مجموعة الحقل الطبية (2024) <https://www.alhokail.com.sa/ar>
7. عويضة، كامل محمد. (1996) سلسلة علم النفس الصناعي رقم 31 ودار الكتب العلمية، بيروت لبنان
8. العنزي، محمد عافت (2017) أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، جامعة ال البيت
9. المطيري، نايف بن نادر (5 /12/ 2022) قياس رضا الكادر التمريضي على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالجمعة في المملكة العربية السعودية، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي | الإصدار الرابع والأربعون | تأريخ الإصدار: -2022/12/5 ISSN: 2706-6495 www.ajrsp.com
10. العديلية، ناصر محمد (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن، الإدارة العامة للبحوث العربية
11. الشهري، سالم عواد، (2009) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة (، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة املاك عبد العزيز، السعودية).
12. زمورة نزيهة (2022)، واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر الإنجازات والتحديات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد، 01، ص 56-41
13. عقلا، محمد نعمان محمد. (2016). العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء في المستشفيات العاملة في محافظة تعز، الجمهورية اليمنية (2014 م). مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، مج7، ع2، 1
- 29- مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/943426>

14. سعدية، خامت (2020). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية، دراسة مقارنة بين المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ألكلي محند أولحاج، الجزائر.

المراجع الأجنبية

1. Wikipedia contributors. (2024, April 15). Job satisfaction. In *Wikipedia, the Free Encyclopedia*. Retrieved 18:34, April 16, 2024, from https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Job_satisfaction&oldid=1219014145
2. Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 276-299). New York: Academic Press
3. .Walter, E. E. Breached and G. W. Walter. (1973). "New Directions in Equity Research." *Journal of Personality and Social Psychology*. pp. 151-176.
4. Latham, G. P., & Bud worth, M. H. (2007). The study of work motivation in the 20th century. In L. L. Koppes (Ed.) *Historical perspectives in industrial and organizational psychology* (pp. 353-381). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
5. Donabedian A. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Vol 1. Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. Ann Arbor, Michigan, USA: Health Administration Press; 1980.
6. Jabnoun , Naceur and Chaker, Mohammed. (2003). Comparing the Quality of Private and "Public Hospitals" Managing Service Quality. *An International Journal*, Vol. 13, Iss, 1(4), 290-299
7. Cantiello, John; Kitsantas, Panagiota; Moncada, Shirley; Abdul, Sabiheen (5 Jan 2016). "The evolution of quality improvement in healthcare: patient-centered care and health information technology applications". *Journal of Hospital Administration (بالإنجليزية)*. 5 (2). [DOI:10.5430/jha.v5n2p62](https://doi.org/10.5430/jha.v5n2p62). [ISSN:1927-7008](https://doi.org/10.5430/jha.v5n2p62).
8. ["The Evolution of Quality and Safety in Healthcare". patientsafety.duhs.duke.edu](https://patientsafety.duhs.duke.edu). مرشف من الأصل في 2017-12-12. 2016-11-21 اطلع عليه بتاريخ 07.

9. ["National Committee for Quality Assurance - NCQA"](#). [Healthfinder.gov](#).
11-21-طلع عليه بتاريخ 2016 في 03-07-2019 مرشف من [الأصل](#).
- 10.