



بسم الله الرحمن الرحيم

الاسم : فهد المبارك

المادة : مهارات بحثية 3

دكتور المادة : د. سنية

الرسالة : مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور واثرها على فعالية الخدمة
الصحية

اعداد الطالب : ايمن زكي

اشراف الدكتور : يوسف بحر

قدم هذا البحث لاستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير 2011

1. صياغة مشكلة البحث

◆ الصياغة الوصفية:

يُعد تحسين جودة الخدمات الصحية هدفًا أساسيًا تسعى إليه الأنظمة الصحية، ويعتمد تحقيق هذا الهدف بشكل كبير على كفاءة الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور. تؤثر مهارات الاتصال، وحسن الاستماع، والتفاعل الإيجابي مع المرضى على رضاهم، كما تسهم في تحسين تجربة العلاج وتعزيز الثقة بالنظام الصحي. ومع ذلك، تشير بعض الدراسات إلى وجود ضعف في مهارات التواصل لدى بعض أفراد الكادر الصحي، مما قد يؤثر سلبًا على فعالية الخدمات المقدمة. ومن هنا تنبع الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذه المهارات على جودة الخدمة الصحية وتحديد سبل تحسينها.

◆ الصياغة التساؤلية:

إلى أي مدى تؤثر مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور على فعالية الخدمة الصحية؟ وما هي المهارات اللازمة لتعزيز جودة الرعاية الصحية وضمان رضا المرضى؟

2. أسلوب صياغة المشكلة البحثية ومدى نجاحها

◆ معايير نجاح الصياغة:

- ✓ وضوح المشكلة: تم تحديد المشكلة بوضوح وربطها بجودة الخدمات الصحية.
- ✓ تحديد الفجوة البحثية: تم الإشارة إلى ضعف مهارات بعض أفراد الكادر الصحي كعائق أمام تقديم خدمات صحية فعالة.
- ✓ الارتباط بالواقع: المشكلة تعكس تحديًا حقيقيًا تواجهه المؤسسات الصحية، مما يعزز من أهمية البحث.
- ✓ قابلية البحث: يمكن دراسة المشكلة باستخدام مناهج بحثية واضحة، مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل البيانات.
- ✓ طرح أسئلة بحثية واضحة: الأسئلة البحثية تركز على العلاقة بين المهارات المهنية والجودة الصحية، مما يسمح بتحديد أهداف البحث بوضوح.

1. توضوح المشكلة البحثية

تمت صياغة المشكلة البحثية بوضوح من خلال التركيز على العلاقة بين مهارات الكادر الصحي وفعالية الخدمات الصحية. تجنبت الصياغة الغموض أو التعميم، مما يجعلها قابلة للبحث والدراسة.

2. أهمية المشكلة البحثية

الموضوع ذو أهمية كبيرة نظرًا لتأثيره المباشر على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. كما أن تحسين مهارات الكادر الصحي يمكن أن يسهم في تعزيز كفاءة النظم الصحية.

3. حداثّة المشكلة وعدم تكرارها

على الرغم من وجود دراسات سابقة تناولت مهارات الكادر الصحي، فإن التركيز على تأثير هذه المهارات على فعالية الخدمة الصحية يمكن أن يقدم إسهامات جديدة، خاصة إذا تم تطبيق البحث في بيئات صحية مختلفة.

4. إمكانية البحث عن المشكلة علميًا

المشكلة قابلة للدراسة باستخدام منهجيات بحثية واضحة، مثل الدراسات الميدانية، الاستبيانات، والمقابلات مع الكادر الصحي والمرضى. كما يمكن تحليل البيانات إحصائيًا لقياس التأثير بدقة.

5. توفر البيانات والمصادر

يمكن للباحث الوصول إلى بيانات موثوقة من المستشفيات، التقارير الصحية، والدراسات السابقة، مما يساعد في دعم البحث بأدلة علمية قوية.

6. ارتباط المشكلة بتخصص الباحث

الموضوع يتناسب مع تخصصات مثل الإدارة الصحية، التمريض، الصحة العامة، وعلم النفس الصحي، مما يضمن إمكانية دراسته ضمن مجالات أكاديمية متعددة.

7. قابلية التطبيق والاستفادة من النتائج

النتائج المتوقعة من البحث يمكن أن تسهم في تطوير برامج تدريبية للكادر الصحي وتحسين استراتيجيات التواصل داخل المؤسسات الصحية، مما يجعل البحث ذو قيمة عملية واضحة.

النتيجة النهائية

تم اختيار المشكلة البحثية بطريقة ناجحة، حيث راعت جميع المعايير الأساسية لاختيار موضوع بحثي قوي وفعال. إذا تمت دراستها بطريقة علمية دقيقة، فمن المحتمل أن تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات الصحية

صياغة مشكلة بحثية جديدة

الموضوع المقترح:

"تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي والرضا المهني لدى العاملين في القطاع الصحي"

1.الصياغة الوصفية لمشكلة البحث:

تلعب بيئة العمل دورًا أساسيًا في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الرضا المهني للعاملين في القطاع الصحي، حيث تؤثر ظروف العمل مثل ساعات العمل، ضغط المهام، بيئة الدعم الإداري، والتحفيز المادي والمعنوي على كفاءة الأداء ومستوى الرضا الوظيفي. ومع ذلك، تواجه العديد من المؤسسات الصحية تحديات في توفير بيئة عمل مناسبة، مما قد يؤدي إلى انخفاض إنتاجية الموظفين وزيادة معدلات الإرهاق الوظيفي. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي والرضا المهني لدى العاملين في القطاع الصحي، مع تقديم توصيات لتحسين هذه البيئة وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

2.الصياغة التساؤلية لمشكلة البحث :

- كيف تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟
- ما مدى تأثير بيئة العمل على مستوى الرضا المهني؟
- ما العوامل البيئية الأكثر تأثيرًا على أداء الموظفين في المؤسسات الصحية؟
- كيف يمكن تحسين بيئة العمل لتعزيز الأداء الوظيفي والرضا المهني؟

مدى نجاح اختيار المشكلة البحثية:

- ✓ **وضوح المشكلة:** المشكلة محددة بوضوح، حيث تربط بين بيئة العمل والأداء الوظيفي والرضا المهني.
- ✓ **أهمية البحث:** يساهم البحث في تحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات الصحية.
- ✓ **حدثة الموضوع:** يرتبط البحث بقضايا حديثة مثل بيئة العمل وتأثيرها على الصحة النفسية والأداء المهني.

✓ **قابلية البحث:** يمكن دراستها باستخدام استبيانات، مقابلات، وتحليل بيانات الأداء

الوظيفي.

✓ **قابلية التطبيق:** يمكن استخدام نتائج البحث في تحسين السياسات الإدارية في المؤسسات

الصحية.

الخلاصة

تمت صياغة المشكلة البحثية بأسلوب واضح وشامل، مع إمكانية دراستها من خلال مناهج بحثية علمية دقيقة. يمكن أن يكون لهذا البحث أثر عملي مهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات الصحية

المتغيرات المستخدمة في مشكلة البحث المقترحة

في البحث المقترح "تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي والرضا المهني لدى العاملين في القطاع الصحي"، يمكن تصنيف المتغيرات على النحو التالي:

1. المتغير المستقل: (Independent Variable)

◆ بيئة العمل: وهي المتغير الذي يؤثر على الأداء الوظيفي والرضا المهني، وتشمل عدة أبعاد مثل:

- ظروف العمل المادية (الإضاءة، التهوية، المساحات، توفر الأدوات الطبية).
- بيئة الدعم الإداري والتنظيمي.
- مستوى التحفيز والتقدير الوظيفي.
- ضغط العمل وساعات الدوام.
- فرص التدريب والتطوير المهني.

2. المتغيرات التابعة: (Dependent Variables)

◆ الأداء الوظيفي: يتم قياسه من خلال معايير مثل:

- الإنتاجية والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية.

- الالتزام بالمواعيد والإجراءات الطبية.
- القدرة على التكيف مع التحديات وضغط العمل.
- مستوى التعاون بين الزملاء والفرق الطبية.

◆ الرضا المهني: ويُقاس من خلال:

- درجة الرضا عن بيئة العمل.
- الرضا عن التقدير والتحفيز الوظيفي.
- الشعور بالاستقرار الوظيفي وفرص النمو.
- تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية للعاملين.

3. المتغيرات الوسيطة - (Mediating Variables) اختياري

- يمكن إضافة متغيرات وسيطة تؤثر في العلاقة بين بيئة العمل والأداء/الرضا، مثل:
- ◆ الدعم الإداري: وجود إدارة فعالة تحسن أو تعيق تأثير بيئة العمل على الأداء.

♦ **الخبرة الوظيفية:** مدى تأثير العلاقة وفقاً لخبرة العاملين (حديثي التوظيف مقابل ذوي الخبرة).

♦ **نوع المؤسسة الصحية:** اختلاف تأثير بيئة العمل في المستشفيات الحكومية مقابل المستشفيات الخاصة.

لماذا تم اختيار هذه المتغيرات؟

- ✓ تساعد في قياس العلاقة بين بيئة العمل وجودة الخدمات الصحية.
- ✓ يمكن دراستها من خلال استبيانات، مقابلات، وتحليل أداء الموظفين.
- ✓ تتيح للباحث تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في القطاع الصحي

شكراً لكم

