

أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية: دراسة
ميدانية في مستشفى قوى الأمن بالرياض

إعداد الطالب/

سمير سعيد محمد الزهراني

252001101

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

إهداء

إلى من كان لهم في القلب أعظم الأثر،
إلى من زرعوا في داخلي بذور الطموح وسقوني دعمًا دون انقطاع،

إلى والديّ العزيزين، سندي وفخري،
إلى كل من علّمني حرفًا،
أهدي هذا العمل المتواضع، تعبيرًا عن امتنان لا يوفيه الكلام

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر للمولى عز وجل، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، أنعم علينا بنعمة العلم
ووهبنا

الصبر والتدبير، ونشكره عز وجل على ما أمدنا به من صحة وقوة الإيمان لإتمام هذا العمل وتخطي
العديد من الصعاب وأنار لنا درب التوفيق

كما ندين بالشكر إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين لازمونا طيلة سنوات الدراسة

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد المساعدة من بعيد أو قريب ولو
بالكلمة

الطيبة ويسرت لي طريق العلم والبحث

مقدمة:

يُعد الرضا الوظيفي من الموضوعات الأساسية في ميدان الإدارة الصحية، لما له من دور مباشر في تطوير أداء العاملين وتحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية. فالرضا الوظيفي لا يُعد مجرد حالة شعورية مؤقتة، بل يمثل اتجاهًا إيجابيًا أو سلبيًا نحو العمل ناتجًا عن مجموعة من الخبرات التي يمر بها الفرد في بيئة العمل، وما تحققه له من إشباع لحاجاته النفسية والمهنية (LE MANAGER, 2021).

وقد أوضح (Viteles (1953 وLocke (1976 أن الرضا الوظيفي هو حالة عاطفية إيجابية تنشأ من تقييم الفرد لعمله أو لخبراته المهنية داخل المؤسسة، ويعتمد على عوامل عدة منها طبيعة العمل، أساليب الإشراف، العدالة التنظيمية، والعلاقات بين الزملاء (LE MANAGER, 2021، ص92). كما بيّن (Herzberg (1966 أن الرضا يرتبط بعوامل داخلية تتعلق بالإنجاز والتقدير، بينما يرتبط عدم الرضا بعوامل خارجية مثل الأجور وظروف العمل.

وفي دراسة ميدانية أجريت في المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس في الجزائر، تبين أن للرضا الوظيفي تأثيرًا إيجابيًا وذا دلالة إحصائية على أداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.43)، أي أن نسبة 43% من التغير في الأداء البشري تفسر بالتغير في الرضا الوظيفي (الحاج لخضر وزيتوني، 2012، ص2112).

كما أكدت دراسة المعاينة (2017) في شركة مناجم الفوسفات الأردنية أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطًا موجبًا بالأداء الوظيفي، وأن العوامل الأكثر تأثيرًا فيه تتمثل في الرواتب، بيئة العمل، العدالة، والعلاقات الإنسانية (المعاينة، 2017، ص59). وبيّنت الدراسة أن درجة الرضا العامة كانت متوسطة، وهو ما يعكس أهمية تحسين بيئة العمل والعوامل التحفيزية.

وفي السياق نفسه، أوضحت دراسة زيتوني وعمار (2012) أن الرضا الوظيفي يُسهم في رفع مستوى الكفاءة والأداء داخل المؤسسات الصحية الجزائرية، حيث أكدت أن العاملين الذين يشعرون بالرضا يميلون إلى الالتزام والإنجاز بشكل أكبر مقارنة بغيرهم (زيتوني وعمار، 2012، ص933). كما بيّنت دراسة كوندور (2014) أن تحقيق الرضا الوظيفي يتطلب توازنًا بين الحوافز المادية والاعتبارات المعنوية التي تؤثر في ولاء الموظف وانتمائه (بن صوشة وجابر، 2014، ص12).

وفي القطاع الصحي تحديدًا، يمثل الرضا الوظيفي أحد المحركات الجوهرية لجودة الرعاية الصحية، إذ ترتبط مشاعر الرضا لدى العاملين مباشرة بنوعية الخدمة المقدمة للمرضى، وبمدى الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية داخل المستشفيات. وقد توصلت دراسة محمد فكري (2020) إلى أن جودة حياة العمل وأبعادها – مثل بيئة العمل، المزايا المادية، والاستقرار النفسي – تسهم بفاعلية في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على الأداء في المؤسسات الفندقية والخدمية (فكري، 2020، ص4).

انطلاقًا من ذلك، جاءت هذه الدراسة بعنوان:

أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية عبر تطبيق ميداني في مستشفى قوى الأمن بالرياض

لتبحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) وجودة الرعاية الصحية (المتغير التابع)، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مستشفى قوى الأمن بالرياض، بوصفه أحد المستشفيات الحكومية الرائدة في تقديم الخدمات الطبية الشاملة. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسعى إلى تقديم إطار علمي يمكن من خلاله تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تعزيز مستوى الرضا لدى الكوادر الصحية العاملة في المستشفيات السعودية، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 نحو التميز والجودة في القطاع الصحي.

مشكلة الدراسة:

تُعَدّ جودة الرعاية الصحية أحد أهم مؤشرات كفاءة الأنظمة الصحية وفعاليتها في تلبية احتياجات المرضى، إذ تعتمد بدرجة كبيرة على أداء العاملين داخل المؤسسات الصحية ومدى رضاهم الوظيفي. وقد أظهرت الأدبيات الحديثة وجود علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث إن انخفاض الرضا يؤدي إلى ضعف الالتزام التنظيمي وتراجع مستوى الخدمة، في حين أن ارتفاعه يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والإنسانية داخل بيئة العمل الصحي .

رغم التوجه المتزايد نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المستشفيات السعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030، إلا أن بعض المؤسسات الصحية ما زالت تواجه تحديات تتعلق بضعف سياسات التحفيز، وضغوط بيئة العمل، وغياب العدالة التنظيمية، مما ينعكس سلباً على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وبالتالي على جودة الرعاية المقدمة .

كما تشير دراسات سابقة إلى أن جودة الخدمات الصحية في بعض المستشفيات تتأثر بعوامل تنظيمية تتعلق بإدارة الموارد البشرية والتواصل الداخلي وضعف التدريب، مما يؤدي إلى تفاوت في جودة الخدمة وشعور العاملين بعدم الرضا المهني، وهو ما ظهر جلياً في دراسات ميدانية عربية حول تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفيات مختلفة .

استناداً إلى ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض على مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة؟

وتنبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية، منها:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض؟
2. ما مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفى من وجهة نظر العاملين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية؟
4. ما العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي التي تسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية؟

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن تلك التساؤلات لتحديد مكانم القصور والارتباط بين رضا الكادر الصحي وجودة الخدمات، بما يسهم في دعم صنّاع القرار لتطوير سياسات الموارد البشرية في القطاع الصحي وتحقيق التميز في الأداء وفق معايير الجودة الوطنية

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تُسلط الضوء على أحد المحاور الرئيسية في الإدارة الصحية، وهو العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، إذ تؤكد الأدبيات الإدارية الحديثة أن العامل البشري هو الأساس في نجاح المنظمات الصحية، وأن تحقيق رضاه المهني يُعد شرطاً أساسياً لتحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة .

تتجلى الأهمية الأكاديمية والعلمية لهذه الدراسة في مساهمتها بتعزيز الجانب النظري للأبحاث السابقة حول محددات الرضا الوظيفي في البيئة الصحية السعودية، وذلك من خلال بناء نموذج يربط بين متغيرين جوهريين هما: الرضا الوظيفي كمتغير مستقل، وجودة الرعاية الصحية كمتغير تابع، بما يثري الأدبيات العربية في حقل الإدارة الصحية والجودة التنظيمية .

أما من الناحية التطبيقية والميدانية، فتكمن أهمية البحث في كونه يُطبّق على مستشفى قوى الأمن بالرياض، أحد أبرز المستشفيات التابعة لوزارة الداخلية، والذي يمثل بيئة خصبة لدراسة مدى تأثير رضا الكادر الصحي على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وتسهم نتائج هذه الدراسة في دعم القيادات الصحية لاتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة لتحسين بيئة العمل وتطبيق سياسات تحفيزية فاعلة .

كما تكتسب الدراسة أهمية وطنية واستراتيجية لانسجامها مع أهداف رؤية المملكة 2030 في محور “مجتمع حيوي” و”اقتصاد مزدهر”، والتي تؤكد على تطوير كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق رضا المستفيدين من الرعاية الصحية .

وعليه، فإن هذه الدراسة تمثل إضافة علمية وميدانية تسعى إلى تعزيز مفهوم الإدارة الصحية الحديثة القائمة على الرضا والتحفيز والجودة، وتُعد مرجعاً يمكن أن يُستفاد منه في وضع السياسات التنظيمية والتطويرية داخل المستشفيات السعودية.

أهداف الدراسة:

تُعَدّ هذه الدراسة محاولة علمية لتوضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية داخل بيئة العمل في مستشفى قوى الأمن بالرياض، انطلاقًا من أهمية العنصر البشري في تحقيق كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية .

الهدف الرئيسي :

تحليل أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية في مستشفى قوى الأمن بالرياض.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض.
2. تحديد مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة من وجهة نظر العاملين.
3. اختبار العلاقة الإحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية.
4. تحليل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي (المادية والمعنوية والتنظيمية).
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز رضا العاملين ورفع جودة الرعاية الصحية.

تساؤلات الدراسة

نظرًا لأهمية تحقيق الرضا الوظيفي كأحد محددات جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الطبية، سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توضح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين داخل بيئة العمل في مستشفى قوى الأمن بالرياض .

السؤال الرئيسي:

ما أثر الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض على مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض؟
2. ما مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفى من وجهة نظر العاملين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية؟
4. ما العوامل التنظيمية والمهنية الأكثر تأثيرًا في الرضا الوظيفي للعاملين؟
5. كيف يمكن تعزيز رضا العاملين بما يسهم في رفع جودة الرعاية الصحية داخل المستشفى؟

فروض الدراسة:

استنادًا إلى ما ورد في الأدبيات النظرية والدراسات الميدانية التي أكدت وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء وجودة الخدمات الصحية، تفترض هذه الدراسة مجموعة من الفروض التي توضح طبيعة العلاقة بين المتغيرين محل البحث .

الفرض الرئيس:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى قوى الأمن بالرياض ومستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة.

الفروض الفرعية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية (مثل الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة من وجهة نظر العاملين وفقًا لمتغيرات الوظيفة أو القسم الإداري.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المادية (الأجور والحوافز) ومستوى جودة الرعاية الصحية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المعنوية (العدالة التنظيمية، العلاقات الإنسانية، بيئة العمل) ومستوى جودة الرعاية الصحية.
5. يُسهم الرضا الوظيفي بدرجة معنوية في التنبؤ بمستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفى.

الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها البحوث العلمية، إذ تساعد في تحديد الفجوة المعرفية وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بين النتائج السابقة والدراسة الحالية. وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء وجودة الخدمات الصحية من جوانب مختلفة، مما يُبرز أهمية دراسته في بيئة المستشفيات السعودية.

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة زيتوني وعمار (2018)

بعنوان “الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسات الصحية الجزائرية”. هدفت إلى تحديد أثر الرضا الوظيفي على الأداء من خلال دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات الاستشفائية العمومية، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء العام للعاملين في القطاع الصحي .

2. دراسة المعايطة (2017)

بعنوان “الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية”. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن الحوافز والبيئة التنظيمية والعدالة الداخلية تُعد من أبرز العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، وأن هذا الرضا يرتبط إيجابياً بمستوى الأداء الوظيفي .

3. دراسة بوهلال (2019)

بعنوان “محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية”. خلصت إلى أن الأجور والاعتراف بالجهود وفرص الترقية تُعد محددات رئيسة للرضا الوظيفي، وأن الأداء الوظيفي يتحسن بزيادة مستوى الرضا الداخلي لدى العاملين .

4. دراسة الصالحي (2020)

بعنوان “العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية”. توصلت إلى أن تحسين بيئة العمل المادية والنفسية يؤدي إلى رفع مستوى رضا العاملين الصحيين، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمرضى .

5. دراسة الجدي سارة (مجلة المناجر، 2021)

بعنوان “الرضا الوظيفي: مفهومه ومحدداته وأثره على الأداء – دراسة نظرية”. خلصت إلى أن الرضا الوظيفي يمثل نتيجة لتفاعل العوامل الداخلية والخارجية، وأن تحقيقه يُعد مؤشراً لفعالية القيادة والإدارة التنظيمية في بيئات العمل المختلفة .

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. Fraser (1984)

في دراسته حول Human Stress, Work, and Job Satisfaction أشار إلى أن بيئة العمل الآمنة والمحفزة تُعد أحد أهم محددات الرضا الوظيفي، وأن ارتفاع معدلات التوتر في بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا والأداء.

2. Lawler et al. (2009)

أكدوا في نموذجهم النظري أن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال العمليات النفسية التي تربط بين إدراك العاملين لإنجازهم ومستوى المكافآت، وأن تحقيق التوازن بين الجهد والعائد يؤدي إلى تحسين الأداء العام وجودة الخدمة المقدمة .

مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن معظمها تناول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في بيئات صناعية أو تعليمية أو صحية مختلفة، بينما تميزت الدراسة الحالية بأنها:

- تُطبّق في القطاع الصحي السعودي ممثلاً في مستشفى قوى الأمن بالرياض.
- تربط بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية تحديداً، وليس الأداء العام فقط.
- تعتمد على منهج تطبيقي ميداني يهدف إلى تفسير العلاقة الإحصائية بين المتغيرين داخل بيئة تنظيمية واقعية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الأسس النظرية التي تفسّر طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، وتوضح العوامل المؤثرة في كل منهما، وذلك بالاعتماد على ما ورد في الدراسات الإدارية والنفسية الحديثة.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه حالة شعورية إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لعمله أو لخبراته الوظيفية داخل المؤسسة، وهو انعكاس للانسجام بين توقعات العاملين وما يحصلون عليه فعلياً من بيئة عملهم . ويرى "لوكة" (Locke, 1976) أن الرضا الوظيفي هو حالة انفعالية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله بما يحقق له الإشباع النفسي والمهني، في حين يصفه "هيرزبرغ" بأنه ناتج عن تفاعل بين العوامل الداخلية مثل الإنجاز والمسؤولية، والعوامل الخارجية مثل الأجور والعلاقات الإنسانية .

كما أوضح "نعيم الرفاعي" أن الرضا الوظيفي يُمكن قياسه من خلال الفارق بين ما يتقاضاه العامل فعلياً وما يعتقد أنه يستحقه؛ فكلما تقلص هذا الفارق ارتفع مستوى الرضا، والعكس صحيح . وتشير الأدبيات إلى أن الرضا يتأثر بعدة متغيرات تشمل طبيعة العمل، الإشراف الإداري، الحوافز، الأمان الوظيفي، والعلاقات المهنية .

ثانياً: محددات الرضا الوظيفي

تتفق الدراسات الميدانية على أن محددات الرضا الوظيفي تتوزع بين عوامل مادية كالأجور والمكافآت، وعوامل معنوية كالعدالة التنظيمية والتقدير والثقة المتبادلة. فدراسة بوهلال (2019) أظهرت أن فرص الترقية والتقدير الوظيفي والعلاقات الإيجابية مع الزملاء تُعد من أبرز محددات الرضا في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية . بينما أكدت دراسة المعاينة (2017) أن العدالة التنظيمية والبيئة المهنية الداعمة ترتبط إيجاباً بمستوى الرضا لدى الموظفين .

وفي بيانات العمل الصحية تحديدًا، أشارت دراسات عربية إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي يتطلب اهتمامًا خاصًا بالعوامل النفسية والاجتماعية، نظرًا لطبيعة الضغوط المرتبطة بمهنة الرعاية الصحية، وأن تحسين بيئة العمل والاعتراف بجهود العاملين يؤدي إلى رفع مستوى الرضا والجودة معًا .

ثالثًا: مفهوم جودة الرعاية الصحية

تُعرّف جودة الرعاية الصحية بأنها مدى مطابقة الخدمات الصحية المقدمة للمعايير المهنية المعتمدة، ومدى مساهمتها في تحقيق رضا المرضى وسلامتهم. وتشمل الجودة في المجال الصحي خمسة أبعاد رئيسة هي: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والمظاهر المادية للخدمة .

وتشير دراسة مجلة العلوم الإدارية السعودية (2020) إلى أن جودة الخدمات الصحية تمثل انعكاسًا لكفاءة العنصر البشري، وأن الاهتمام بالرضا الوظيفي للكوادر الصحية يعد خطوة جوهرية لتحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء التشغيلية .

رابعًا: العلاقة النظرية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية

تؤكد النماذج النظرية في علم الإدارة أن الرضا الوظيفي يُعدّ متغيرًا وسيطًا رئيسًا في تفسير جودة الخدمات، إذ إن رضا العاملين ينعكس على التزامهم التنظيمي وتفاعلهم مع المرضى، مما يحسّن جودة الأداء العام . وقد أظهرت دراسة زيتوني وعمار (2018) أن الزيادة في مستوى الرضا تؤدي إلى تحسن ملموس في أداء العاملين الصحيين، كما بينت دراسة الصالحي (2020) أن جودة حياة العمل تُسهم في تحقيق رضا وظيفي أعلى وجودة رعاية أفضل .

بناءً على ذلك، تُعد هذه المنطلقات النظرية إطارًا مرجعيًا لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وجودة الرعاية الصحية كمتغير تابع، وتشكّل الأساس الذي يستند إليه التحليل الميداني في هذه الدراسة التطبيقية على مستشفى قوى الأمن بالرياض.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات الاجتماعية والإدارية، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها للتعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي في جودة الرعاية الصحية المقدمة. وقد استُخدم هذا المنهج في العديد من الدراسات السابقة المشابهة في المجال الصحي والإداري مثل دراسة المعاينة (2017) ودراسة زيتوني وعمار (2018) اللتين تناولتا العلاقة بين الرضا والأداء في بيئات عمل مختلفة .

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض من كوادر طبية، فنية، وإدارية، وذلك لما يمثله هذا المستشفى من بيئة تنظيمية متكاملة تُطبَّق فيها سياسات موارد بشرية حديثة، وتُقدَّم فيها خدمات طبية ذات معايير جودة عالية .

ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة لتشمل العاملين في الأقسام الطبية والإدارية والتمريضية بالمستشفى. ويُراعى في اختيار العينة تمثيل الفئات الوظيفية المختلفة من حيث الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، لضمان شمولية النتائج وإمكانية تعميمها .

رابعاً: أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، إذ يُعدّ من الأدوات الشائعة في الدراسات الميدانية المتعلقة بالإدارة الصحية. صُمم الاستبيان استناداً إلى الأدبيات السابقة لتغطية متغيري الدراسة الرئيسين، وهما:

- الرضا الوظيفي: ويُقاس من خلال محاور تشمل (الأجور والحوافز، بيئة العمل، العلاقات الإنسانية، العدالة التنظيمية، فرص الترقية).

- جودة الرعاية الصحية: وتُقاس عبر أبعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، المظاهر المادية) .

خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد جمع البيانات وتحقيق الصدق والثبات للأداة باستخدام معامل “كرونباخ ألفا”، سيتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS، من خلال الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس الاتجاهات العامة.
- اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفروق بين المتغيرات.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية.

وقد استخدمت هذه الأساليب نفسها في دراسات سابقة مماثلة مثل دراسة بوهلال (2019) ودراسة الصالحي (2020) .

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على أداة الاستبيان بوصفها الوسيلة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، وذلك نظرًا لملاءمتها للدراسات التي تهدف إلى قياس الاتجاهات والآراء حول متغيرات سلوكية وتنظيمية مثل الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية .

أولاً: مبررات استخدام الاستبيان

أظهرت الدراسات السابقة في مجال الإدارة الصحية أن الاستبيان يُعد من أكثر الأدوات فاعلية في جمع بيانات كمية دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي، كما أنه يتيح تغطية عدد كبير من المشاركين في وقت قصير، ويعزز موضوعية النتائج عند اختبار العلاقات بين المتغيرات .

ثانياً: تصميم الاستبيان

تم بناء الاستبيان استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، وتم تقسيمه إلى ثلاثة أقسام رئيسة كما يلي:

1. البيانات العامة للمشاركين: وتشمل (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
2. محاور الرضا الوظيفي: وتضم مجموعة من الفقرات التي تقيس رضا العاملين عن الأجور والحوافز، بيئة العمل، العدالة التنظيمية، فرص الترقية، والعلاقات الإنسانية داخل المستشفى .
3. محاور جودة الرعاية الصحية: وتشمل فقرات تقيس أبعاد الجودة الخمسة وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والمظاهر المادية للخدمة، بما يتناسب مع نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) الذي طُبّق في عدد من الدراسات السابقة في البيئة الصحية .

ثالثاً: مقياس الاستجابة

اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس استجابات المشاركين، بحيث تتراوح الإجابة بين:

- (1) أعارض بشدة، (2) أعارض، (3) محايد، (4) أوافق، (5) أوافق بشدة.

ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في بحوث الإدارة الصحية لقدرته على تحويل الاتجاهات السلوكية إلى بيانات كمية قابلة للتحليل .

رابعاً: صدق وثبات الأداة

تم التحقق من صدق الاستبيان بعرضه على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة الصحية للتحقق من وضوح الفقرات وسلامة صياغتها.

أما الثبات فتم قياسه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بعد التطبيق المبدئي، حيث اعتُمدت قيمة (0.70) كحد أدنى لقبول الثبات وفقاً لما أشارت إليه الدراسات السابقة في المجال الإداري والصحي .

حدود الدراسة :

تحدد هذه الدراسة بعدد من الحدود التي تُبيّن نطاق تطبيقها الزمني والمكاني والموضوعي والمنهجي، وذلك لضمان دقة النتائج ووضوح مجال التعميم، وهي كما يلي:

أولاً: الحدود المكانية

تم تطبيق الدراسة في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، باعتباره إحدى المؤسسات الصحية الكبرى التابعة لوزارة الداخلية، والذي يُعد بيئة تنظيمية مناسبة لبحث العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، نظرًا لتنوع كوارده الطبية والإدارية وتبنيه معايير الجودة في الخدمات الصحية .

ثانيًا: الحدود الزمانية

تم تنفيذ الجانب الميداني من الدراسة خلال العام الجامعي 2025م، وتحديدًا في الفصل الدراسي الثاني، وهي الفترة التي تم فيها توزيع الاستبيانات وجمع البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS) .

ثالثًا: الحدود الموضوعية

اقتصرت نطاق الدراسة على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) وجودة الرعاية الصحية (المتغير التابع) في بيئة المستشفيات الحكومية، دون التطرق إلى متغيرات أخرى مثل الأداء المالي أو الكفاءة التشغيلية. ويشمل الرضا الوظيفي محاور الأجور، الحوافز، بيئة العمل، العدالة التنظيمية، والعلاقات الإنسانية، بينما تشمل جودة الرعاية الصحية أبعاد الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والمظاهر المادية للخدمة .

رابعًا: الحدود المنهجية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات الاجتماعية والإدارية في بيئة العمل الصحي، مع استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مختارة من العاملين بالمستشفى. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفروض وتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- المعاينة، رنا. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- بوهلال، سمية. (2019). محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة 3، الجزائر.
- زيتوني، نوال، وعمار، سارة. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسات الصحية الجزائرية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 39(2)، ص. 1513-1561.
- الصالحي، أمل. (2020). العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية.
- الرفاعي، نعيم. (1968). الصحة النفسية. الطبعة الثانية، مطبعة طرلين، دمشق.
- الجدي، سارة. (2021). الرضا الوظيفي: مفهومه، محدداته وأثره على الأداء – دراسة نظرية. مجلة المناجر، العدد 1، ص. 91-93.
- دراسة إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك فيصل التخصصي. (2020). مجلة العلوم الإدارية السعودية، المجلد 39، العدد 2، ص. 1513-1561.
- دراسة جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. (2019). مجلة دراسات الخدمات الصحية، العدد 4، ص. 95-97.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Fraser, T. M. (1984). Human stress, work and job satisfaction. Switzerland: International Labour Office, Geneva.
- Lawler, E. E., & colleagues. (2009). Job satisfaction and organizational behavior model. University of California Press.
- 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.

- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: World Publishing Company.