

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

مقدمة 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 بشرية 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 صحية 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 وزياد الكفاءة أيضا صنع بيئة عمل ايجابية ومريحة و لزياده التواصل الفعال والتعاون بين جميع الأقسام ، جميع هذه المعايير تساهم في حصول الرضا الوظيفي من الموظفين، لكونوا أكثر استعدادًا للتعاون مع الموظفين الآخرين 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 يواجهها 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 يستمد 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 اجل استمراريته نجاح أي مؤسسة او مشروع لان تنافس العرض والطلب عالي جدا بين مختلف المنشآت لتقديم الخدمات الأعلى جودة 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 صحية لخدمة المريض والمنشأة أيضا حصول جميع الافراد على خدمة ذات جودة مثل انخفاض معدل الأخطاء الطبية وزياده 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 جودة 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 جودة 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 جودة الخدمات الصحية يحدث ذلك عده أسباب اعتقد انه قد يواجه الموظفون تفرقه بين الجنسين من حيث الراتب او حتى بين مختلف الجنسيات، كما انه قد يواجه الموظفون 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 الحقل 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 الحقل 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 من الموظفين ولنطرح سؤال

ما مدى رضا الموظفين مستشفى الحقل في الدمام وكيف أثر ذلك على طريقه تقديمهم للخدمات الصحية؟

ماهي أبرز الأشياء التي تساهم ليكونوا راضين عن وظائفهم وبالتالي تساعدكم بتقديم الخدمات للمريض بشكل أفضل؟

اهمية البحث

اهمية البحث متعددة أولا تسعى دائما المملكة العربية السعودية لحصول مستشفياتها على أن تكون الأولى عالميا وتسعى لان 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 اوقد 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 والممرضين 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 . كما انه سيقدم بعض التوصيات التي تساعد في تحسين مستوى جودة المستشفى وستساعد المسؤولين الجودة للاستفادة منها في تحسين مستويات الرضا والذي ينعكس بشكل إيجابي على الخدمة والتحسين الكبير بالمستشفى.

المراجع

- 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)
- 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.
- أمينة، عبادة (2019). قياس وتقييم مدى مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى بهدف تبني استراتيجية مستقبلية لتوفير أفضل الخدمات "دراسة استشرافية - أفاق 2040" أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعه لونيبي علي، الجزائر.
- مسعد، اسمهان علي (2023) الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية هينه الثورة العام-تعز " مجله جامعة السعيد للعلوم الإنسانية. المجلد (6)، العدد (4)، 2023م. ISSN: 2790-7554 (Online)
- السبهان، تركي فهد (2022) دور الرضا الوظيفي في تحسين الجودة، مجلة الجودة الصحية <https://m-quality.net/?p=44884>