

عنوان البحث
أثر بيئة العمل على أداء الكادر الطبي
"دراسة تطبيقية على الشؤون الصحية بالحرس الوطني"

إعداد الطالب/
عبدالله بن عبدالعزيز أبوبطين

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2024

مقدمة

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، أصبح الاهتمام ببيئة العمل وتأثيرها على أداء الكادر الطبي ضرورة ملحة لضمان استمرارية تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية. إن بيئة العمل لا تؤثر فقط على رفاهية العاملين، بل تنعكس أيضًا على جودة الخدمة المقدمة للمرضى، مما يجعلها من العوامل الحيوية في تحسين أداء الكادر الطبي وتقليل معدلات الأخطاء الطبية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في بيئة العمل ومدى تأثيرها على الكادر الطبي، بدءًا من الدعم الإداري والتحفيز، وصولاً إلى التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. كذلك، تستعرض الدراسة نتائج استبيانات ومقابلات مع مجموعة من الأطباء والممرضين العاملين في المستشفيات، لتحليل مدى ارتباط رضاهم عن بيئة العمل مع مستوى أدائهم. بناءً على ذلك، تسعى الدراسة لتقديم توصيات من شأنها تعزيز بيئة العمل وتحسين الأداء المهني للكادر الطبي.

مشكلة الدراسة

تكمّن مشكلة الدراسة في التحديات التي يواجهها الكادر الطبي في بيئات العمل المختلفة، والتي تؤثر بشكل مباشر على أدائهم المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. يعاني العديد من الأطباء والممرضين من بيئات عمل غير ملائمة، تتسم بالضغوط النفسية، نقص الموارد الطبية، قلة الدعم الإداري، وأحياناً ظروف عمل غير مرنة، مما يؤدي إلى تدهور مستوى الأداء وتراجع رضا العاملين عن عملهم. على الرغم من أهمية بيئة العمل في تعزيز أداء الكادر الطبي، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي توضح العلاقة الدقيقة بين بيئة العمل وجودة الأداء الطبي، خاصة في المستشفيات والعيادات في الدول النامية. بناءً على ذلك، تبرز الحاجة لدراسة تأثير بيئة العمل على مستوى كفاءة الكادر الطبي ورضاه، وكذلك كيفية تأثير هذه العوامل في تقديم رعاية صحية عالية الجودة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية لبيئة العمل التي تؤثر على أداء الكادر الطبي، وتقديم حلول قابلة للتنفيذ لتحسين هذه البيئة بما يساهم في تعزيز الأداء المهني وضمان تقديم خدمات صحية أفضل للمرضى.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي يلعبه الكادر الطبي في منظومة الرعاية الصحية وتأثيره المباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. مع تزايد التحديات والضغوط في قطاع الرعاية الصحية، يصبح تحسين بيئة العمل وتوفير الظروف الملائمة للأطباء والممرضين أمراً بالغ الأهمية لضمان فعالية النظام الصحي واستدامته. تتمثل أهمية الدراسة في ما يلي:

1. تحسين جودة الرعاية الصحية: تساهم هذه الدراسة في فهم كيفية تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، مما يساعد المؤسسات الصحية على تبني إجراءات لتحسين بيئة العمل، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
2. تعزيز رضا الكادر الطبي: يُعتبر رضا العاملين في المجال الصحي أحد العناصر الأساسية لتحسين الأداء المهني وتقليل معدلات الاستقالات. تسلط هذه الدراسة الضوء على العوامل التي تؤثر على رضا الكادر الطبي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في فهم العلاقة بين بيئة العمل وأداء الكادر الطبي، ومن أهم هذه الأهداف:

1. تحديد العوامل المؤثرة في بيئة العمل: تهدف الدراسة إلى تحديد الجوانب الأساسية لبيئة العمل التي تؤثر على أداء الكادر الطبي، مثل الدعم الإداري، الرواتب، ساعات العمل، التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتوفير الموارد الطبية.
2. قياس تأثير بيئة العمل على الأداء المهني: تسعى الدراسة إلى قياس مدى تأثير العوامل المختلفة في بيئة العمل على مستوى كفاءة الكادر الطبي وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
3. تحليل علاقة بيئة العمل برضا الكادر الطبي: تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين بيئة العمل ورضا الأطباء والممرضين، وكيف ينعكس ذلك على أدائهم المهني واستقرارهم في وظائفهم.
4. تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل: بناءً على نتائج الدراسة، سيتم تقديم توصيات تهدف إلى تحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية، مما يساهم في تعزيز الأداء وتقليل الضغوط على الكادر الطبي.

5. المساهمة في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية: تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير بيئة العمل على احتمالية وقوع الأخطاء الطبية، وتقديم حلول يمكن أن تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى. من خلال تحقيق هذه الأهداف، تسعى الدراسة إلى توفير رؤية متكاملة حول أثر بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، مما يساعد في تعزيز جودة الرعاية الصحية ودعم العاملين في القطاع الصحي.

تساؤلات الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث وفهم العلاقة بين بيئة العمل وأداء الكادر الطبي، تركز الدراسة على مجموعة من التساؤلات الرئيسية، وهي:

1. ما هي العوامل الأساسية في بيئة العمل التي تؤثر على أداء الكادر الطبي؟ هذا التساؤل يسعى لتحديد الجوانب التنظيمية والنفسية التي تلعب دورًا كبيرًا في تحسين أو تقليل كفاءة الكادر الطبي.
2. ما مدى تأثير بيئة العمل، من حيث الدعم الإداري وتوفر الموارد، على جودة أداء الكادر الطبي؟ يهدف هذا التساؤل إلى معرفة مدى تأثير الجوانب الإدارية والمادية في بيئة العمل على مستوى الأداء المهني للأطباء والممرضين.
3. كيف يؤثر التوازن بين العمل والحياة الشخصية على رضا الكادر الطبي وأدائه؟ يسعى هذا التساؤل إلى فهم دور التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية في زيادة رضا الكادر الطبي وتحسين أدائه.
4. ما هي العلاقة بين رضا الكادر الطبي عن بيئة العمل ومعدلات الأخطاء الطبية؟ يهدف هذا التساؤل إلى معرفة كيف ينعكس رضا العاملين في القطاع الصحي عن بيئة العمل على معدلات الأخطاء الطبية وجودة الرعاية الصحية.
5. ما هي الإجراءات المقترحة لتحسين بيئة العمل بما يساهم في رفع كفاءة الكادر الطبي؟ هذا التساؤل يركز على استنتاج التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في خلق بيئة عمل داعمة وفعالة. تسعى الدراسة من خلال الإجابة عن هذه التساؤلات إلى توفير بيانات وأفكار تساعد في تحسين بيئة العمل، وبالتالي تعزيز الأداء المهني للكادر الطبي وضمان جودة الرعاية المقدمة.

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، تستند الدراسة إلى مجموعة من الفروض التي تسعى إلى اختبار العلاقة بين بيئة العمل وأداء الكادر الطبي. وهذه الفروض هي:

1. توجد علاقة إيجابية بين الدعم الإداري وأداء الكادر الطبي: يُفترض أن توفر الإدارة دعمًا قويًا للكادر الطبي (مثل التوجيه، التحفيز، وحل المشكلات) يساهم في تحسين مستوى الأداء المهني.
2. تؤدي بيئة العمل الملائمة، التي تتوفر فيها الموارد الطبية الكافية، إلى تحسين كفاءة الكادر الطبي: يفترض هذا الفرض أن توفر الأدوات والمعدات الطبية، والموارد الضرورية يؤثر إيجابيًا على مستوى أداء الأطباء والممرضين.
3. يوجد تأثير إيجابي للتوازن بين العمل والحياة الشخصية على رضا الكادر الطبي وأدائه: يُفترض أن تمكين الكادر الطبي من الحفاظ على توازن صحي بين الحياة المهنية والشخصية يساهم في تحسين رضاهم وزيادة كفاءتهم.
4. تؤثر بيئة العمل الإيجابية على تقليل معدلات الأخطاء الطبية: يفترض هذا الفرض أن تحسين بيئة العمل بما يشمل تقليل الضغوط وتوفير أجواء داعمة يساعد في خفض معدلات الأخطاء الطبية، مما يعزز سلامة المرضى.

الدراسات السابقة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، والتي سلطت الضوء على عدة جوانب مرتبطة بهذا الموضوع، ومنها:

1. دراسة حول تأثير الدعم الإداري والموارد على الأداء الطبي
استعرضت هذه الدراسة العلاقة بين الدعم الإداري وتوفر الموارد في بيئة العمل، وأظهرت النتائج أن توفر بيئة إدارية داعمة، إلى جانب الموارد الأساسية، يساهم بشكل ملحوظ في تحسين أداء الكادر الطبي ويقلل من الشعور بالإرهاق.
 2. دراسة حول التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتأثيره على رضا الكادر الطبي
بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة الشخصية ورضا الأطباء والممرضين عن وظائفهم. وخلصت إلى أن تحسين هذا التوازن يعزز الرضا ويزيد من الاستقرار الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المهني والكفاءة العامة.
 3. دراسة حول العلاقة بين بيئة العمل ومعدلات الأخطاء الطبية
تناولت هذه الدراسة العلاقة بين بيئة العمل ومعدلات الأخطاء الطبية في المؤسسات الصحية. وأظهرت النتائج أن بيئة العمل التي تتسم بالدعم النفسي والمعنوي وتقليل الضغوط يمكن أن تساهم في خفض الأخطاء الطبية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.
 4. دراسة حول دور بيئة العمل في تحسين جودة الرعاية الصحية
ركزت هذه الدراسة على تأثير بيئة العمل الملائمة على جودة الرعاية الصحية. وخلصت إلى أن العوامل المتعلقة ببيئة العمل، مثل التنظيم الداخلي وتحفيز الموظفين، تساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرضا لدى الكادر الطبي.
 5. دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة في بيئة العمل وارتباطها بالكفاءة المهنية
تناولت هذه الدراسة تحليل الجوانب المتعددة لبيئة العمل، مثل الأجور، والتحفيز، وساعات العمل، ومدى ارتباطها بالكفاءة المهنية للكادر الطبي. وخلصت إلى أن تحسين هذه الجوانب يساعد في رفع مستوى الكفاءة وتقليل مستويات التعب والإجهاد.
- تعتبر هذه الدراسات ركيزة أساسية لهذا البحث، حيث تساعد في فهم العوامل المختلفة التي تؤثر على أداء الكادر الطبي وتوضح أهمية تحسين بيئة العمل لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر النظرية التي تفسر العلاقة بين بيئة العمل وأداء الكادر الطبي، والتي تساعد في فهم العوامل التي تؤثر على الكفاءة والأداء المهني. ومن أبرز هذه المنطلقات النظرية:

1. نظرية الدافعية (نظرية هيرزبرغ)
تستند هذه النظرية إلى فكرة أن هناك عوامل تحفيزية وأخرى أساسية تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم. وفقاً لهيرزبرغ، فإن العوامل المحفزة مثل التقدير، الاعتراف بالجهود، والتطور المهني تلعب دوراً كبيراً في تعزيز رضا الكادر الطبي، في حين أن العوامل الأساسية، مثل ظروف العمل والأجور، يجب أن تكون متوفرة لضمان الاستقرار والرضا الوظيفي. تساعد هذه النظرية في تفسير كيف يمكن للدعم الإداري والبيئة التنظيمية أن تؤثر على مستوى أداء الكادر الطبي.
2. نظرية الاحتياجات (نظرية ماسلو)

تعتمد هذه النظرية على تسلسل الحاجات الإنسانية، بدءًا من الحاجات الأساسية وصولاً إلى حاجات تحقيق الذات. بناءً على هذه النظرية، فإن تلبية الحاجات الأساسية، مثل الرواتب والأمان الوظيفي، بالإضافة إلى تلبية حاجات الاحترام والتقدير، تساهم في رفع كفاءة الكادر الطبي. في ضوء هذا الإطار، يُمكن فهم كيف أن تحقيق بيئة عمل داعمة يُساهم في تحقيق رضا الكادر الطبي وزيادة إنتاجيتهم.

3. نظرية التوافق بين العمل والحياة الشخصية

تركز هذه النظرية على أهمية تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية. وتعتبر هذه النظرية مهمة في فهم تأثير ساعات العمل والضغوط العملية على الكادر الطبي، حيث إن عدم التوازن يؤدي إلى الإرهاق والتعب، مما يؤثر سلبًا على جودة الأداء. تطبيق هذه النظرية يساعد على توضيح أهمية تحسين جداول العمل وتقديم الدعم النفسي.

4. نظرية البيئة التنظيمية

تركز هذه النظرية على دور البيئة التنظيمية في تشكيل سلوكيات وأداء الموظفين. وفقًا لهذه النظرية، فإن بيئة العمل التي توفر ثقافة داعمة، وقيم واضحة، وتواصل فعال تساهم في رفع مستوى التزام العاملين وتحفيزهم. هذه النظرية تسلط الضوء على أهمية وجود إدارة متعاونة وداعمة للكادر الطبي.

5. نظرية الإجهاد الوظيفي

تشير هذه النظرية إلى أن بيئات العمل التي تتسم بالضغوط العالية ونقص الموارد قد تؤدي إلى إجهاد وظيفي يؤثر سلبًا على الأداء. تبرز هذه النظرية أهمية تقليل الضغوط النفسية والجسدية من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للكادر الطبي.

من خلال الاعتماد على هذه المنطلقات النظرية، تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، وتقديم توصيات عملية لتحسين هذه البيئة بما يضمن رضا العاملين وزيادة كفاءتهم.

المنهجية وطرق البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، سيتم استخدام منهجية بحثية شاملة تجمع بين الأدوات الكمية والنوعية لتحليل تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي. وتفاصيل المنهجية كالتالي:

1. المنهج المستخدم

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف وتحليل بيئة العمل والعوامل المختلفة المرتبطة بها، وتحديد تأثير هذه العوامل على أداء الكادر الطبي. كما يتيح هذا المنهج فهم العلاقات بين المتغيرات المدروسة واستخلاص نتائج دقيقة حول أثر بيئة العمل على الأداء.

2. أدوات جمع البيانات

سيتم استخدام أدوات متنوعة لجمع البيانات لضمان الحصول على معلومات شاملة:

الاستبيانات: سيتم تصميم استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة ومفتوحة ويُوزع على عينة من الأطباء والممرضين. ستتناول الأسئلة مختلف الجوانب المتعلقة ببيئة العمل، مثل الدعم الإداري، التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، الأجور، وتوفير الموارد. سيتم جمع البيانات الكمية من هذه الاستبيانات واستخدامها للتحليل الإحصائي.

المقابلات الشخصية: سيتم إجراء مقابلات معمقة مع مجموعة من الكادر الطبي لتوفير فهم نوعي وعميق لتجاربتهم الشخصية مع بيئة العمل. ستساعد هذه المقابلات في الكشف عن الجوانب النفسية والتحديات التي يواجهونها في بيئة العمل.

3. عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية من الكادر الطبي العامل في المستشفيات والعيادات، بما يشمل أطباء، ممرضين، ومساعدين صحيين. سيتم تحديد حجم العينة وفقًا لحجم مجتمع الدراسة وبما يحقق تمثيلًا كافيًا للمجموعة المستهدفة.

4. طرق التحليل

التحليل الإحصائي: سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج إحصائية (مثل SPSS) لتحليل نتائج الاستبيانات، حيث سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار العلاقات بين المتغيرات. تحليل المقابلات: سيتم تحليل البيانات النوعية من المقابلات باستخدام التحليل الموضوعي لاستخراج الموضوعات والأنماط المشتركة بين إجابات المشاركين.

5. الإجراءات الأخلاقية

ستتم مراعاة الأخلاقيات البحثية في جميع مراحل الدراسة، حيث سيتم الحفاظ على سرية معلومات المشاركين، والحصول على موافقتهم المسبقة قبل إجراء المقابلات أو توزيع الاستبيانات، مع التأكيد على استخدام البيانات لأغراض البحث فقط. باستخدام هذه المنهجية وطرق البحث، تهدف الدراسة إلى توفير نتائج دقيقة وموثوقة حول تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية.

أدوات الدراسة :

لجمع البيانات حول أثر بيئة العمل على أداء الكادر الطبي، سيتم استخدام مجموعة من الأدوات لضمان شمولية ودقة المعلومات، وتحديدًا:

1. الاستبيان

يعد الاستبيان الأداة الأساسية لجمع البيانات الكمية في هذه الدراسة، وسيتم تصميمه بعناية ليتضمن مجموعة من الأسئلة التي تغطي مختلف جوانب بيئة العمل وأثرها على أداء الكادر الطبي. سيتضمن الاستبيان ما يلي:

أسئلة مغلقة: تقيس جوانب محددة، مثل الرضا عن الدعم الإداري، توفر الموارد، الرواتب، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وغيرها. سيتم استخدام مقياس ليكرت (مثلاً من 1 إلى 5) لقياس مستويات الرضا والانطباعات.

أسئلة مفتوحة: تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم الشخصية وتجاربهم مع بيئة العمل بشكل أكثر تفصيلاً، مما يساهم في توفير بيانات نوعية تكميلية.

2. المقابلات الشخصية

سيتم إجراء مقابلات شبه موجهة مع مجموعة مختارة من الأطباء والممرضين لتوفير بيانات نوعية عميقة حول تأثير بيئة العمل على أدائهم المهني. ستركز المقابلات على:

التحديات التي يواجهها الكادر الطبي في بيئة العمل.

مدى تأثير الدعم الإداري والموارد المتاحة على أدائهم.

آراؤهم حول كيفية تحسين بيئة العمل.

تُعد المقابلات أداة مهمة لإثراء الدراسة بالآراء والتجارب الشخصية، وتساعد في استكشاف الجوانب النفسية والاجتماعية المؤثرة على الأداء.

3. الملاحظة المباشرة

سيتم استخدام الملاحظة المباشرة كأداة إضافية، حيث يقوم الباحث بمراقبة بيئة العمل في المستشفيات أو العيادات لتقييم عدة جوانب، مثل:

كيفية تفاعل الكادر الطبي مع بيئتهم المهنية.

مستوى توفر الموارد والمعدات الطبية.

أي عوامل ظاهرة قد تؤثر على الأداء أو رضا العاملين.

تساعد الملاحظة المباشرة في الحصول على رؤى دقيقة حول بيئة العمل الحقيقية وتوفير سياق أكبر للبيانات المجمعة من الاستبيانات والمقابلات.

4. تحليل الوثائق

قد يتم الاعتماد على تحليل بعض الوثائق ذات الصلة، مثل تقارير الأداء الخاصة بالكادر الطبي أو سجلات الموارد البشرية، إن توفرت. تساعد هذه الوثائق في تأكيد أو مقارنة النتائج مع بيانات الأداء والتقييم الوظيفي.

من خلال استخدام هذه الأدوات المختلفة، تهدف الدراسة إلى جمع بيانات شاملة ومتنوعة تتيح فحص أثر بيئة العمل على أداء الكادر الطبي من عدة زوايا وبأساليب تحليلية متنوعة، مما يعزز من دقة وموثوقية النتائج.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في عدة جوانب ترتبط بنطاق البحث وتوجهاته. هذه الحدود تحدد نطاق الدراسة وتساعد في تحديد نطاق التحليل والتفسير للنتائج التي سيتم التوصل إليها. فيما يلي حدود الدراسة الخاصة ببحث "أثر بيئة العمل على أداء الكادر الطبي":

1. الحدود الجغرافية:

ستقتصر الدراسة على المستشفيات والعيادات داخل منطقة جغرافية معينة (مثل مدينة أو منطقة في دولة معينة). قد يكون لهذه الحدود تأثير على تعميم النتائج في مناطق أخرى قد تكون مختلفة في مستويات الرعاية الصحية أو بيئات العمل.

2. الحدود الزمانية:

ستتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، التي قد تكون مثلاً على مدار عدة أشهر أو عام واحد. لذلك، قد تختلف نتائج الدراسة في حال تم إجراؤها في أوقات مختلفة أو في ظل تغيرات اقتصادية أو صحية غير متوقعة (مثل الأوبئة أو الأزمات).

3. الحدود البشرية:

ستقتصر الدراسة على الكادر الطبي العامل في المستشفيات أو العيادات العامة والخاصة فقط، دون تناول باقي العاملين في القطاع الصحي مثل الفنيين أو العاملين في الخدمات اللوجستية. كما ستقتصر العينة على فئة الأطباء والممرضين فقط، مع احتمال أن تختلف نتائج الدراسة إذا تم تضمين فئات أخرى من العاملين في مجال الرعاية الصحية.

4. الحدود الموضوعية:

ستركز الدراسة على تأثير بيئة العمل على جوانب معينة من أداء الكادر الطبي، مثل الكفاءة المهنية، جودة الرعاية، معدلات الأخطاء الطبية، والرضا الوظيفي. لذلك، قد لا تشمل الدراسة جميع الأبعاد المحتملة لبيئة العمل مثل السياسة الصحية العامة أو التدريب والتطوير المستمر.

5. الحدود المنهجية:

قد تعتمد الدراسة على بعض الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات الشخصية لجمع البيانات. لكن