

استبانة بحث ميداني

عنوان الدراسة:

أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة ودور رفاة الموظفين في تقليل الاحتراق الوظيفي
(دراسة ميدانية على القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض)

عزيزي المشارك/ عزيزتي المشاركة،

انا باحثة بجامعة ميد أوشن

رنا السعود

يُجري الباحث هذه الدراسة في إطار بحث علمي يهدف إلى تحليل أثر التحول الصحي في المملكة العربية السعودية على بيئة العمل النفسية المستدامة، ودور رفاة الموظفين في الحد من الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.

تهدف مشاركتك إلى دعم الجهود العلمية الرامية إلى تطوير بيئة العمل في المؤسسات الصحية.

تُجمع البيانات بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

يرجى الإجابة على جميع العبارات والأسئلة بكل موضوعية وشفافية، حيث لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، بل المطلوب هو رأيك الشخصي فقط.

شكراً مقدماً على وقتك ومساهمتك القيّمة.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى اختيار الإجابة المناسبة:

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 30 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. المسمى الوظيفي:

☐ طبيب ☐ ممرض ☐ إداري ☐ فني

5. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

6. الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب ☐ متزوج ☐ أخرى

7. متوسط الدخل الشهري:

☐ أقل من 7000 ☐ 7000-12000 ☐ أكثر من 12000

القسم الثاني:

المحور الأول: التحول الصحي

هذا المحور يهدف إلى قياس إدراك العاملين لمستوى تطبيق مبادرات التحول الصحي في مؤسساتهم.

#	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	برامج التحول الصحي ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للمرضى.	☐	☐	☐	☐	☐
2	التحول الصحي ساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الصحية.	☐	☐	☐	☐	☐
3	تتبنى منشأتى مبادرات رقمية متقدمة في الخدمات الصحية والإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐
4	التحول الصحي عزز من ممارسات الحوكمة والشفافية في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
5	أشعر أن التحول الصحي خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وتحفيزاً.	☐	☐	☐	☐	☐
6	الإدارة العليا تدعم مبادرات التحول وتتابع تطبيقها بفاعلية.	☐	☐	☐	☐	☐
7	يتم إشراك الموظفين في مبادرات التحول وتطوير الخدمات.	☐	☐	☐	☐	☐
8	التحول الصحي عزز ثقافة الابتكار والتعلم المستمر داخل المؤسسة.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثاني: بيئة العمل النفسية المستدامة

هذا المحور يهدف إلى قياس درجة توفر المناخ النفسي الإيجابي الداعم للاستقرار والرفاهية.

#	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	أشعر بالأمان النفسي في عملي دون خوف من العقاب عند حدوث الخطأ.	☐	☐	☐	☐	☐
2	العلاقة بين الزملاء في بيئة العمل يسودها الاحترام والثقة المتبادلة.	☐	☐	☐	☐	☐
3	تتسم سياسات الإدارة بالعدالة والمساواة في التعامل مع الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أحصل على دعم وتشجيع من المشرفين عند مواجهة ضغوط العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
5	توفر المؤسسة فرصًا للتعبير عن الرأي والمشاركة في اتخاذ القرار.	☐	☐	☐	☐	☐
6	بيئة العمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين العاملين.	☐	☐	☐	☐	☐
7	تتوفر في مكان العمل إمكانيات ووسائل تقلل من الإرهاق والتوتر.	☐	☐	☐	☐	☐
8	المؤسسة تُظهر اهتمامًا حقيقيًا بصحة العاملين النفسية واستقرارهم.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثالث: رفاهية الموظفين

هذا المحور يهدف إلى قياس مستوى الرفاهية النفسية والاجتماعية والجسدية للموظف.

#	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	أشعر بالرضا العام عن حياتي المهنية في المؤسسة.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أتمتع بصحة بدنية جيدة تساعدني على أداء مهامي بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أحقق توازنًا مقبولًا بين العمل والحياة الشخصية.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أشعر بالتقدير والدعم من إدارة المؤسسة وزملائي.	☐	☐	☐	☐	☐
5	تتوفر لي فرص مناسبة للتطوير المهني والنمو الوظيفي.	☐	☐	☐	☐	☐
6	أحصل على مكافآت أو حوافز تشجعني على الاستمرار في الأداء المتميز.	☐	☐	☐	☐	☐
7	راتبي ومزاياي المالية تتناسب مع طبيعة الجهد والمسؤوليات.	☐	☐	☐	☐	☐
8	أتمكن من التعامل مع ضغوط العمل دون أن تؤثر سلبًا على نفسيّتي.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الرابع: الاحتراق الوظيفي

هذا المحور يهدف إلى قياس درجة الإرهاق العاطفي والتبؤ المهني وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي.

#	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	أشعر بإرهاق عاطفي متكرر بسبب ضغوط العمل اليومية.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أصبحت أقل حماساً تجاه أداء مهامي المهنية.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أتعامل مع المرضى أو المستفيدين ببرود وانفصال عاطفي أحياناً.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أواجه صعوبة في الشعور بالإنجاز عند نهاية يوم العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
5	تراودني مشاعر بالإرهاك وفقدان الطاقة خلال الأسبوع.	☐	☐	☐	☐	☐
6	ألاحظ انخفاضاً في مستوى اهتمامي بالعمل مقارنة بالماضي.	☐	☐	☐	☐	☐
7	أحياناً أفكر بترك العمل بسبب الإرهاق الذهني المستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
8	أفتقد الشعور بالحماس تجاه مهامي المعتادة.	☐	☐	☐	☐	☐

شكر وتقدير

يشكر الباحث جميع المشاركين الكرام على تعاونهم ومساهماتهم في إنجاح هذا البحث العلمي، مؤكداً أن جميع المعلومات سَتُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض الدراسة الأكاديمية.

مع خالص الشكر والتقدير،

رنا السعود

بيانات الدراسة السابقة التي تم الاعتماد عليها في صياغة عبارات الاستبيان

المحور الأول: التحول الصحي

تم بناء عبارات هذا المحور استناداً إلى أهداف "برنامج التحول الصحي" في رؤية 2030، والدراسات التي قامت بتحويل هذه الأهداف (الجودة، الكفاءة، الرقمنة، الحوكمة) إلى مؤشرات قياس.

الدراسة المرجعية	العبرة	
بناءً على: (Al-Hanawi et al. (2019)؛ Al-Borie (2021) & Rahman	برامج التحول الصحي ساهمت في رفع جودة الخدمات المقدمة للمرضى.	1
Al-Hanawi et al. (2019)	التحول الصحي ساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الصحية.	2
(Alsulame et al. (2015)؛ (أبعاد الصحة الإلكترونية)	تتبنى منشآت مبادرات رقمية متقدمة في الخدمات الصحية والإدارية.	3
بناءً على أهداف الرؤية في دراسة: Al-Hanawi et al. (2019)	التحول الصحي عزز من ممارسات الحوكمة والشفافية في العمل.	4
مكيفة من مقاييس التغيير التنظيمي: Alas & Vadi (2006)	أشعر أن التحول الصحي خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وتحفيزاً.	5
Kotter's Change Model applied in healthcare (Al-Abri, 2007)	الإدارة العليا تدعم مبادرات التحول وتتابع تطبيقها بفاعلية.	6
Vadi (2006) & Alas	يتم إشراك الموظفين في مبادرات التحول وتطوير الخدمات.	7
مكيفة من: Al-Hanawi et al. (2019)	التحول الصحي عزز ثقافة الابتكار والتعلم المستمر داخل المؤسسة.	8

المحور الثاني: بيئة العمل النفسية المستدامة

يعتمد هذا المحور بشكل جوهري على مفهوم "مناخ السلامة النفسية والاجتماعية" ومفهوم "السلامة النفسية".

الدراسة المرجعية	العبارة	
Edmondson (1999) - (Psychological Safety Scale)	1 أشعر بالأمان النفسي في عملي دون خوف من العقاب عند حدوث الخطأ.	
Edmondson (1999)	2 العلاقة بين الزملاء في بيئة العمل يسودها الاحترام والثقة المتبادلة.	
Colquitt (2001) - (Organizational Justice Scale)	3 تتسم سياسات الإدارة بالعدالة والمساواة في التعامل مع الموظفين.	
Bakker (2010) - & Dollard (PSC-12 Scale)	4 أحصل على دعم وتشجيع من المشرفين عند مواجهة ضغوط العمل.	
Bakker (2010) & Dollard	5 توفر المؤسسة فرصاً للتعبير عن الرأي والمشاركة في اتخاذ القرار.	
Edmondson (1999)	6 بيئة العمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين العاملين.	
Bakker (2010) & Dollard	7 تتوفر في مكان العمل إمكانيات ووسائل تقلل من الإرهاق والتوتر.	
Bakker (2010) & Dollard	8 المؤسسة تُظهر اهتماماً حقيقياً بصحة العاملين النفسية واستقرارهم.	

المحور الثالث: رفاهية الموظفين

تم الاعتماد هنا على مقياس جودة الحياة الوظيفية ومقياس وارويك للصحة النفسية.

الدراسة المرجعية	العبارة	
Van Laar et al. (2007) - (WRQoL Scale)	1 أشعر بالرضا العام عن حياتي المهنية في المؤسسة.	

Tennant et al. (2007) - (WEMWBS)	2	أُتمتع بصحة بدنية جيدة تساعدني على أداء مهامي بكفاءة.
Fisher et al. (2009)	3	أحقق توازناً مقبولاً بين العمل والحياة الشخصية.
Van Laar et al. (2007)	4	أشعر بالتقدير والدعم من إدارة المؤسسة وزملائي.
Van Laar et al. (2007)	5	تتوفر لي فرص مناسبة للتطوير المهني والنمو الوظيفي.
Spector (1985) - (Job Satisfaction Survey)	6	أحصل على مكافآت أو حوافز تشجعني على الاستمرار في الأداء المتميز.
Spector (1985)	7	راتبي ومزاياي المالية تتناسب مع طبيعة الجهد والمسؤوليات.
Van Laar et al. (2007)	8	أتمكن من التعامل مع ضغوط العمل دون أن تؤثر سلباً على نفسيّتي.

المحور الرابع: الاحتراق الوظيفي

هذا المحور كلاسيكي ويعتمد كلياً على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (Maslach Burnout Inventory – MBI)، وتحديدًا نسخة الخدمات البشرية (HSS).

#	العبرة	الدراسة المرجعية
1	أشعر بإرهاق عاطفي متكرر بسبب ضغوط العمل اليومية.	Jackson (1981) - & Maslach (Emotional Exhaustion)
2	أصبحت أقل حماساً تجاه أداء مهامي المهنية.	Jackson (1981) & Maslach

Jackson (1981) - & Maslach (Depersonalization)	3	أَتعامل مع المرضى أو المستفيدين ببرود وانفصال عاطفي أحياناً.
Jackson (1981) - & Maslach (Personal Accomplishment)	4	أواجه صعوبة في الشعور بالإنجاز عند نهاية يوم العمل.
Jackson (1981) & Maslach	5	تراودني مشاعر بالإرهاك وفقدان الطاقة خلال الأسبوع.
Jackson (1981) & Maslach	6	ألاحظ انخفاضاً في مستوى اهتمامي بالعمل مقارنة بالماضي.
Kristensen et al. (2005) - (Copenhagen Burnout Inventory)	7	أحياناً أفكر بترك العمل بسبب الإرهاق الذهني المستمر.
Jackson (1981) & Maslach	8	أفتقد الشعور بالحماس تجاه مهامي المعتادة.

المراجع

- Al-Hanawi, M. K., Khan, S. A., & Al-Borie, H. M. (2019). Healthcare human resource development in Saudi Arabia: emerging challenges and opportunities—a critical review. *Public health reviews*, 40(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s40985-019-0112-4>
- Rahman, R., & Al-Borie, H. M. (2021). Strengthening the Saudi Arabian healthcare system: role of vision 2030. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1483-1491.
- Alsulame, K., Khalifa, M., & Househ, M. (2015). eHealth in Saudi Arabia: current trends, challenges and recommendations. In *Enabling Health Informatics Applications* (pp. 233-236). IOS Press.
- Alas, R., & Vadi, M. (2006). The impact of organisational culture on organisational learning and attitudes concerning change from an institutional perspective. *International Journal of Strategic Change Management*, 1(1-2), 155-170.

- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of applied psychology*, 86(3), 386. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of occupational and organizational psychology*, 83(3), 579-599. <https://doi.org/10.1348/096317909X470690>
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative science quarterly*, 44(2), 350-383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: a measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of occupational health psychology*, 14(4), 441.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & stress*, 19(3), 192-207.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693.
- Tennant, R., Hiller, L., Fishwick, R., Platt, S., Joseph, S., Weich, S., ... & Stewart-Brown, S. (2007). The Warwick-Edinburgh mental well-being scale (WEMWBS): development and UK validation. *Health and Quality of life Outcomes*, 5(1), 63.
- Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of advanced nursing*, 60(3), 325-333. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04409.x>