

عنوان البحث

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية علي تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي

إعداد الطالب/ حمود خلف الشمري

إشراف/

د. الفصيل حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة

تقوم أي منظمة تجارية أو صناعية أو خدمية على ثلاثة أصول ثابتة، وهي الأصول المالية والمادية والعنصر البشري، بغير هذه الأصول الثلاثة لا يمكن لأي منظمة أن تستمر في تقديم خدماتها أو منتجاتها، وقد أجمع علماء الإدارة قاطبةً أن العنصر البشري هو أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات بمختلف أنواعها أو أهدافها. لذلك أهتم أصحاب الأعمال والباحثين على حدٍ سواء بالعنصر البشري بغية تنميته والعمل على رفاهيته ورفع قيمته، من أجل تعزيز مكانة المؤسسة في سوق يتسم بالتنافسية الشديدة، والتغيرات السريعة.

ومن هنا كانت إدارة الموارد البشرية ضرورية في أي منظمة، لتنظيم عمل أفرادها، إذ أن الوظيفة الرئيسية للموارد البشرية هي إدارة القوى العاملة بطريقة استراتيجية، تتوافق مع الأهداف العامة للمؤسسة، وتحقيق للأفراد أهدافهم في نفس الوقت بلا تعارض. فالموارد البشرية هي حلقة الوصل بين المؤسسة ممثلة في الإدارة، وبين الموظفين. فتقوم إدارة الموارد البشرية باختيار أفضل الكفاءات الموجودة في سوق العمل، واستقطابهم للعمل، وتعمل على تعزيز انتماءهم وولائهم للمؤسسة التي يعملون بها، وتوجههم نحو الأداء الأمثل، مع الأخذ في الاعتبار الامتثال القانوني للوائح والقوانين المعمول بها في البيئة التي تتواجد فيها المؤسسة، وتشرف الموارد البشرية كذلك على تطوير الأفراد وتدريبهم، وتراقب نشاطهم وطريقة أدائهم لوظائفهم من أجل تقييمهم، وتحديد المكافآت أو العقوبات المناسبة حسب الأداء، من أجل تعويض أصحاب الأداء المتميز وتقويم ذوي الأداء الأقل من المرغوب فيه.

أي أن الموارد البشرية تلعب دور الشريك في إدارة المنظمة، إذ توفر لها من يقومون بتنفيذ استراتيجيتها، من خلال التخطيط الاستراتيجي والتعاون مع الإدارة العليا، وتشكيل ثقافة تنظيمية محفزة للأداء الإيجابي، ودمج التنوع بين الموظفين وإدارته إدارة احترافية، تجعل الموظفين يشعرون بالرضا تجاه ما يقدمونه من أعمال، وفي نفس الوقت يبذلون أقصى ما لديهم لتحقيق الأهداف المخططة. فالإنتاجية وهي الهدف الأهم لأي منظمة خدمية أو إنتاجية تبدأ بوجود الأشخاص المناسبين الذين تم اختيارهم من خلال إدارة الموارد البشرية، وتوجيههم إلى الوظيفة المناسبة، لتتوافق مهاراتهم ومعارفهم وسلوكياتهم مع الوظيفة المقررة، وضمان الحصول على أفضل أداء ممكن من خلالهم.

هذا الدور المهم، عندما يتعلق بمجال حساس مثل القطاع الصحي، يكون أكثر أهمية وحساسية، فالعالم كله شهد في السنوات القليلة الأخيرة، الضغط الذي يعانيه القطاع الصحي في القيام بواجباته تجاه المواطنين، والأهمية البالغة لهذا القطاع، فعندما وقعت أزمة كورونا في عام 2021 وما تلاها، لم يتصدى لها على خطورتها

وقسوتها إلا القطاع الصحي، كان هو المسئول عن التعامل مع الأزمة بشكل كامل تقريبًا. حتى في غير الأزمات فالقطاع الصحي هو أحد أهم القطاعات في أي دولة.

مشكلة الدراسة

القطاع الصحي هو الخط الأمامي في الدفاع عن البشرية ضد التهديدات الصحية والجوائح المرضية. القطاع الصحي محوري في تطور المجتمعات الحديثة، ولم يعد يقتصر على الدور التقليدي لتقديم الرعاية الطبية، بل أصبح مؤشرًا على تقدم المجتمعات وتطورها، وعلى الرغم من التقدم الهائل في الأجهزة الطبية وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالتشخيص، تبقى الخبرة البشرية والحكم المهني هو الفيصل النهائي، لا غنى عنها في عملية اتخاذ القرار الطبي. وهو ما يؤكد ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري في هذا القطاع المهم.

كما أن القطاع الصحي يختلف عن غيره من المؤسسات بتعقيد عملياته الإدارية وتشابكها، فهو يجمع بين إدارة الموارد البشرية المتخصصة وإدارة البيانات الحساسة وتنسيق الخدمات المتعددة، هذا التعقيد يجعل منه مجالًا خصبًا لتطبيق النظريات الإدارية الحديثة واختبار فعاليتها في بيئة عمل حقيقية. خاصة أن هذا القطاع يواجه تحديات خاصة، وبالتالي فهو بحاجة لحلول مبتكرة، لتحسين ظروف وبيئة العمل، وتحقيق الرفاه للعاملين فيه ليتمكنوا من مواصلة العطاء والعمل.

من هنا لاحظ الباحث أنه من الضروري استكشاف عالم هذا القطاع، ومعرفة دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين به، فطبيعي بشكل أو بآخر أن تنعكس ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين بالقطاع، مما يبرر الحاجة إلى إجراء دراسة لممارسات إدارة الموارد البشرية المتبعة في القطاع الصحي بالدولة، ومعرفة الفجوات التي تحتاج إلى توصيات وتوجيه علمي للعاملين في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات الصحية، لتعزيز أداء القائمين عليه، والاستفادة من جهودهم أقصى استفادة، ومنحهم الرضا عن العمل الذي يستحقونه.

ولما كان فريق الموارد البشرية هو المسئول عن توظيف العاملين بالمؤسسة الصحية التابعة له، وتأهيلهم، وتحسين بيئة عملهم، وتنمية الثقافة التنظيمية التي تجمعهم من حيث الإيجابية والعاطفة، والتخطيط المثالي لمسارهم المهني، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة بالسلامة والخصوصية وغيرها من القوانين المنظمة للعمل الصحي، والمساعدة في مواجهة تحديات العمل، وتحسين الانخراط في فرق عمل متعاونة، وانتشار الأفراد الذين يشرف عليهم من الاحتراق الوظيفي -وهو منتشر بشدة في مجال الرعاية الصحية- من أجل كل هذا لابد من التأكد أن ممارسات مسئولي الموارد البشرية في هذا القطاع الحساس يعملون بكفاءة ويقومون بممارسات مثلى

لمساعدة موظفي المؤسسة الصحية على مواجهة هذه التحديات الجمة. وعليه فإن مشكلة هذه الدراسة تتلخص في السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟ ويتفرع من هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية وهي:

- ما أثر ممارسات التدريب والتطوير على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟
- ما أثر أنظمة التحفيز المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟
- ما أثر ممارسات التطوير المهني على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟
- ما أثر ممارسات تقييم الأداء المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟
- ما أثر برامج الرعاية الصحية والنفسية للعاملين المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟
- ما أثر ممارسات إدارة المعرفة المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية العلمية: تأتي هذه الدراسة في ظل اهتمام متزايد بالموارد البشرية، إذ أن رأس المال البشري هو أهم أصول أي منظمة، وقد كثرت الأبحاث التي تفحص ممارسات الموارد البشرية في قطاعات مختلفة، ولكن قليلة تلك التي تهدف التعرف على ممارسات الموارد البشرية في القطاع الصحي، وأثرها على الأداء الوظيفي، وهو ما يمثل فجوة بحثية، تحتاج إلى مزيد من الجهد الأكاديمي لفهم حيثياتها والكشف عن أوجه القصور ونقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين في القطاع الصحي، وأثر ذلك على أدائهم.

الأهمية العملية: تعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لكونها تناقش أداء العاملين في مجال محوري ومهم للمجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، وتحسين الأداء فيه، يعد طريقة للارتقاء بالمجتمع وتطوره، وتحسينه ضد الأمراض والتهديدات الصحية، إذ تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مواطن الخلل أو نقاط القوة في ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي على إثرها يمكن الوصول إلى مستوى أفضل في أداء العاملين بهذا القطاع المهم.

أهداف الدراسة

- التعرف على أثر ممارسات التدريب والتطوير على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- التعرف على أثر أنظمة التحفيز المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- التعرف على أثر ممارسات التطوير المهني على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- التعرف على أثر ممارسات تقييم الأداء المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- التعرف على أثر برامج الرعاية الصحية والنفسية للعاملين المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي

- التعرف على أثر ممارسات إدارة المعرفة المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي

فرضيات الدراسة

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لممارسات التدريب والتطوير على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لأنظمة التحفيز المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لممارسات التطوير المهني على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لممارسات تقييم الأداء المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع

الصحي

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لبرامج الرعاية الصحية والنفسية للعاملين المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع الصحي
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية إيجابية لممارسات إدارة المعرفة المتبعة على تحسين أداء العاملين بالقطاع

الصحي

مصطلحات الدراسة

استراتيجية الموارد البشرية: هي القرارات التي يتم اتخاذها لتحسين مستويات الأداء لدى العاملين في المؤسسة وضمان الامتثال للوائح والقوانين، من خلال تكييف نظام موارد بشرية منسجم مع الظروف المحيطة في ضوء الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (عدوان، 2017).

ممارسات الموارد البشرية: هي مجموعة من الأنشطة التي تشمل جذب الموظفين، اختيارهم، تدريبهم، تقييمهم، وتحفيزهم، بالإضافة إلى إدارة العلاقات العمالية والامتثال للقوانين التنظيمية بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة (El-Ghalayini, 2017).

التدريب والتطوير: يشير إلى العمليات التي تهدف إلى تحسين فعالية الأفراد والمنظمات من خلال التعليم المنظم والتطوير المهني المستمر لتحقيق الأهداف قصيرة وطويلة الأجل (Ramadevi et al., 2016).

أنظمة التحفيز: هي مجموعة من الأدوات والاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات لتحفيز الموظفين على تحقيق الأداء الأمثل من خلال تقديم مكافآت مالية وغير مالية بناءً على الأداء والإنجازات (الدليمي، 2021).

التطوير المهني: هو عملية مستمرة ومنظمة تهدف إلى تحسين مهارات الموظف وزيادة معرفته بما يتماشى مع احتياجاته الوظيفية وأهدافه المهنية، مما يعزز فرص الترقى والنجاح الوظيفي (Poell et al., 2014).

تقييم الأداء: عملية منهجية تقيس أداء الموظفين بناءً على معايير محددة مسبقاً مثل المهارات الفنية والمعرفة والسلوكيات، بهدف تحسين الأداء وتحديد فرص التطوير (القرالة، 2018).

برامج الرعاية الصحية والنفسية للعاملين: هي مجموعة من التدابير الوقائية والعلاجية التي تهدف إلى تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين من خلال تقديم خدمات الدعم والإرشاد الصحي والنفسي داخل بيئة العمل (CDC Workplace Health Program, 2024).

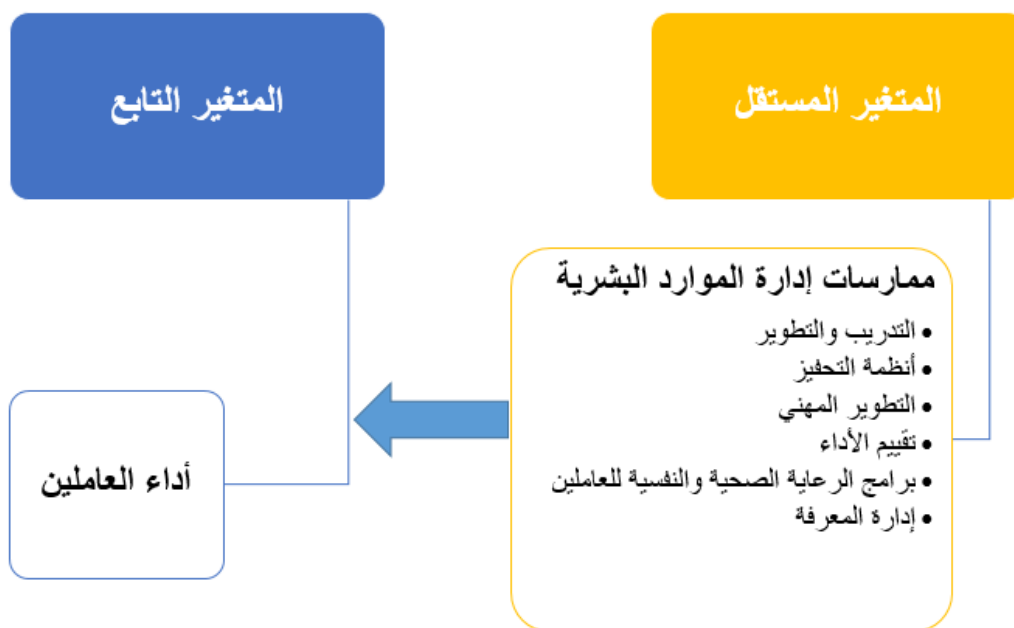
ممارسات إدارة المعرفة: هي عملية جمع وتنظيم وتبادل المعرفة داخل المنظمة بهدف تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال تعزيز ثقافة التعلم المستمر واستخدام التكنولوجيا لدعم هذه العمليات (بو علاق، و قرط، 2021).

الأداء الوظيفي: يشير إلى مدى تحقيق الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية، ويُقاس عادةً بناءً على معايير محددة مثل الجودة والإنتاجية والالتزام بالمواعيد (عقل، و الذبياني، 2017).

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على فحص أثر ممارسات الموارد البشرية (التدريب والتطوير، أنظمة التحفيز، التطوير المهني، تقييم الأداء، برامج الرعاية الصحية والنفسية للعاملين، إدارة المعرفة) على الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي.
- **الحدود البشرية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة مجتمع الدراسة المتمثل في
- **الحدود المكانية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة العاملين في القطاع الصحي في

نموذج الدراسة



أداة الدراسة:

الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الإجابة عن مجموعة من الأسئلة الواردة في الاستبيان و تم قياس كل منها على مقياس ليكرت "الخماسي"، أي من خمس درجات تتراوح من "لا أوافق بشدة" إلى "أوافق بشدة" للإشارة إلى المعدل الذي يشعر به أفراد العينة

المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية المفسرة لهذه الدراسة هي:

نظرية الموارد البشرية:

تبرز أهمية تطوير الموارد البشرية كمصدر رئيسي لتحقيق الأداء الممتاز في المؤسسات. حيث تركز هذه النظرية على تعزيز الكفاءة والفعالية الشخصية للموظفين من خلال التدريب والتطوير وتوفير بيئة عمل محفزة.

إن نظرية الموارد البشرية هي نهج يركز على الاستثمار في الموارد البشرية كأصول رئيسية لتحقيق الأهداف المؤسسية. تعتمد هذه النظرية على الافتراض بأن العمالة ليست مجرد تكلفة للمؤسسة وإنما تعد أداة رئيسية لتحقيق الأهداف وتطويرها.

تشمل المبادئ الأساسية لنظرية الموارد البشرية التوظيف الفعال، وتطوير القدرات، وتحفيز الموظفين، وإدارة الأداء.

وفي إطار نظرية الموارد البشرية، يتم التركيز على توظيف الأفراد ذوي المهارات والخبرات المناسبة

لتحقيق أهداف المؤسسة. ويعتبر توظيف الأفراد المناسبين أمراً حاسماً لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل.

بالإضافة إلى ذلك، تشجع نظرية الموارد البشرية على تطوير قدرات ومهارات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المستمر. وتعتبر هذه العملية جزءاً أساسياً من استثمار المؤسسة في مواردها البشرية لتعزيز كفاءتها وتطويرها.

علاوة على ذلك، تركز نظرية الموارد البشرية على تحفيز الموظفين لتعزيز أدائهم وإنتاجيتهم. وتشمل وسائل التحفيز المختلفة المكافآت المالية وغير المالية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل محفزة ومشجعة (الجمعات، ٢٠٢٤).

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (الخالدي وآخرون، ٢٠٢٣) إلى معرفة دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق غرض الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين من المستوى المتوسط والمنخفض في شركة الفهد، اختار الباحث عينة عشوائية تكونت عينة الدراسة من (90) موظف في شركة الفهد. تم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط والتوظيف ولبرامج التدريب وللتعويضات ولتقييم الأداء على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي داخل المنظمة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها، ضرورة تبني ثقافة معرفية جديدة معتمدة على ثقافة المنظمات التعليمية في الشركات التي تدعم برامج التدريب والتطوير وتستند على أساسيات التعلم المستمر وتهيئة البيئة الداخلية الداعمة لاستمراريتها.

دراسة (المغيري، ٢٠٢٠) هدفت إلى التعرف على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن وأثرها على زيادة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات العامة بالمملكة، وتحليل تطبيق إعلان نتائج تقييم الأداء على زيادة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات والتعرف على مؤشرات تقييم الأداء وأثرها على زيادة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات العامة بالمملكة. وشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في مستشفى عفيف العام البالغ عددهم (447) موظف، وبلغ حجم العينة المناسب باستخدام الأساليب الإحصائية (207). واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وكانت أهم نتائج البحث: أنه يمكن استخدام بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى عفيف العام حيث أنها تساعد في إعطاء صورة واضحة لعملية التقييم بما يخدم جودة الخدمة الصحية. وتستخدم مستشفى عفيف العام إعلان نتيجة التقييم لما له من آثار إيجابية على زيادة جودة الخدمة الصحية. وأن علانية التقييم يعتبر أحد أبعاد تنمية العاملين في مستشفى عفيف العام. وتعتمد مستشفى عفيف العام على مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية في تحديدها للبرامج التدريبية. وكانت أهم التوصيات الاستفادة من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى عفيف العام. وأن يتم إعلان نتيجة التقييم بصورة دورية وبشفافية لكل العاملين والاستفادة من نتيجة التقييم في تنمية وتطوير العاملين المقصرين في عملهم وإعلامهم بها .

هدفت دراسة (الخوالدة، ٢٠١٧) الى معرفة مدى توفر مقومات تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وتحديد مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة باستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية التدريب التعلم

التنظيمي، التحفيز والمتغير التابع أداء العاملين)، بالإضافة الى التأكد من وجود تأثير معنوي بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وأداء العاملين في مدينة الحسن الصناعية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مدينة الحسن الصناعية، حيث تكون مجتمع الدراسة من (١٣) مصنعا وشركة، وقد تم أخذ عينة عشوائية عن طريق المعاينة الطبقية حجمها (١٣١) موظفا ممثله من جميع العاملين في كل إدارة وقسم من مجتمع الدراسة. وقد تم تطبيق الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة بيانات الدراسة وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) و (Minitab). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تتوفر مقومات تطبيق استراتيجية التدريب واستراتيجية التعلم التنظيمي، بينما لا تتوفر مقومات تطبيق استراتيجية التحفيز. يوجد اعتمادية بين كلا من استراتيجية التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد اعتمادية بين استراتيجية التعلم التنظيمي وأداء العاملين. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من استراتيجيات التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية التعلم التنظيمي والمتغير التابع (أداء العاملين).

-دراسة (الشربابي، ٢٠١٧) هدفت إلى التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي - دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية، والتعرف على ممارسة تخطيط القوى العاملة، وتدريبها في هذه المستشفيات، والتعرف على الصعوبات التي تواجهها، والخروج بتوصيات لتطوير ممارسة تخطيط القوى العاملة وتدريبها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية، باستثناء مستشفى بيت لحم للأمراض النفسية، واستخدمت الباحثة نوعين من الأدوات لجمع البيانات، الأول المقابلة، والثاني الاستبانة، وتم تحليل المقابلات يدوياً، أما الاستبانات فقد حللت بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : تخطيط القوى العاملة في المستشفيات الحكومية جنوب الضفة الغربية يتبع عدة دوائر في وزارة الصحة الفلسطينية مباشرة، وتقوم المستشفيات بالمساهمة في التخطيط ضمن سياسة الممكن والمتوفر، وحسب احتياجات العمل، ولا توجد دائرة موارد بشرية، وإنما دائرة شؤون الموظفين، وهناك نقص في القوى العاملة تعود إلى تنوع الخدمة وافتتاح أقسام جديدة، ومحدودية التوظيف بدل التقاعد والوفاء، وعجز في ميزانية وزارة الصحة. واقع التدريب في المستشفيات الحكومية جنوب الضفة الغربية يمارس بدرجة متوسطة من حيث تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم المحتوى التدريبي، وتطويره، وتنفيذه، وتقييمه)، وأكثر الأساليب التدريبية استخداماً هي المحاضرات العلمية، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات.

-دراسة (Elarabi, and Johari, 2014)هدفت إلى بحث أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية على جودة خدمة الرعاية الصحية وعلى تحقيق رضا المرضى، إذ تعد إدارة الموارد البشرية في مؤسسة الرعاية الصحية أساسية لتقديم الخدمات الطبية بشكل فعال وكفؤ ، وصولاً إلى شعور المرضى بالرضا عن الخدمات المقدمة لهم. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتصميم الدراسة، والمنهج النوعي لجمع البيانات من خلال الدوريات الصحية المعروفة محلياً في ماليزيا، ودوليا، وكذلك اعتماداً على تحليل المحتوى للأبحاث ذات العلاقة الصادرة من عام (2002) ولغاية (2012). وخلصت الدراسة إلى النتائج التي أظهرت أن إدارة الموارد البشرية الفعالة يكون لها أثر قوي على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وعلى تحسن أداء القوى العاملة في المستشفيات. وأوصت الدراسة إلى الحاجة الماسة لقياس أداء مديري دوائر الموارد البشرية في المستشفيات قبل البدء بعملية تطوير الأداء، ومواصلة العمل على التطوير وتدريب القوى العاملة في المستشفيات.

المراجع

عدوان، عماد عبد الله. (2017). دور استراتيجيات الموارد البشرية والولاء التنظيمي على أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية مستشفى بيت حانون. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، ع4، 291-320.

الدليمي، ناهدة عبد زيد، ناصر، عقيل خليل، و الزهراني، تركي محسن. (2021). التحفيز المعنوي وعلاقته بدافعية الأداء المهاري بالكرة الطائرة للطالبات. مجلة علوم التربية الرياضية، مج14، ع3، 2-20.

القرالة، علاء عبد الحافظ الزغيلات. (2018). أثر فاعلية تقييم الأداء الوظيفي في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة وزارة العدل في الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج2، ع6، 34-57.

بو علاق، نوال، و قرقط، ناصر. (2021). علاقة إدارة المعرفة بإدارة الموارد البشرية الحديثة. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مج4، ع2، 411-429.

عقل، يونس حسن، و الذبياني، عبدالله معتق سعد. (2017). اتجاهات المستفيدين نحو تقييم أداء العاملين في المجال الصحي القائم على خدمة ضيوف بيت الله الحرام بالمدينة المنورة. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج31، ع1، 317-334.

الجمعات، رنا احمد.(٢٠٢٤). تأثير إدارة الموارد البشرية على تطوير أداء الموظفين. مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، إصدار ٤٥، ٣٩٥-٤٠٨.

الخالدي، بندر بن خالد، شمسي، محمد أنس، وغوش، ابهييجيت.(٢٠٢٣). دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المنظمة : دراسة ميدانية: شركة الفهاد. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج ٤، ع ٣٩، ٧٢-١٠٦.

الخواندة، فالح عبيد الله الحموان.(٢٠١٧). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية التجارة والتمويل، مج ٣٧، ع ٢، ١٢٦-١٥٤.

الشرباتي، سماح ماهر.(٢٠١٧). ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات في جنوب الضفة الغربية. رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.

المغيري، قائل ظيف الله.(٢٠٢٠). تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع ١٦، ٦٢-٧٩.

El-Ghalayini, Y. (2017). Human resource management practices and organizational performance in public sector organization. Journal of Business Studies Quarterly, 8(3), 65

Ramadevi, D., Gunasekaran, A., Roy, M., Rai, B. K., & Senthilkumar, S. A. (2016). Human resource management in a healthcare environment: framework and case study. Industrial and Commercial Training, 48(8), 387-393.

Poell, R. F., & Van Der Krogt, F. J. (2014). The role of human resource development in organizational change: Professional development strategies of employees, managers and HRD practitioners. International handbook of research in professional and practice-based learning, 1043-1070.

Homauni, A., Mosadeghrad, A. M., & Jaafariipooyan, E. (2021). The effectiveness of employee performance appraisal system in health sector: Evidence from iranian organizations. Asia Pacific Journal of Health Management, 16(4), 36-44.

Centers for Disease Control and Prevention. (2016). Workplace health program definition and description. Retrieved from.

Elarabi, H., and Johari,F.(2014).The Impact of Human Resources Management on healthcare Quality.Astan Journal of Management Sciences& Education, 3(1):1–13.