

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

**The Impact of Job Satisfaction on the Quality of Healthcare Services: A Field
Study at Security Forces Hospital in Riyadh**

إعداد الطالب/

سمير سعيد محمد الزاهراني

252001101

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

فهرس المحتويات:

الغلاف	
الخارجي.....	
1.1. الشكر و التقدير.....	
1.2. الأهداء.....	
1.2.1. فهرس المحتويات.....	
...	
1.2.2. المستخلص.....	
.....	
1.3.1. المقدمة.....	
.....	
1.3.2. مشكلة الدراسة.....	
.....	
1.5. اهمية الدراسة.....	
.	
1.6. اهداف الدراسة.....	
1.7. تساؤلات الدراسة.....	
.....	
1.9. فروض الدراسة.....	
.....	
2. النظرية العلمية المتبعة لإعداد	
البحث.....	
2. الفصل الثاني الدراسات السابقة /	
مقدمة.....	
2. الدراسات السابقة.....	
2. الإطار النظري.....	

٣٢. الفصل الثالث منهجية البحث

.....المقدمة

٣٢. المنهجية و طرق

.....البحث

٤٢. مجتمع

.....البحث

٥٢. حدود

.....البحث

٦٢. الفصل الرابع النتائج و التوصيات

.....المقدمة

٧٢. تحليل البيانات

٨٢. النتائج

٢.٩

.....التوصيات

٢.١٠

.....المراجع

٢.١١

.....الملاحق

٢.١٢

.....الاستبانة

٢.١٣

.....الملخص

قائمة الجداول :

<u>الجدول</u>	<u>الصفحة</u>	<u>الشكل</u>
<u>١</u>	<u>٢٢</u>	<u>١</u>
<u>٢</u>	<u>٢٣</u>	<u>٢</u>
<u>٤</u>	<u>٢٤</u>	<u>٣</u>
<u>٥</u>	<u>٢٥</u>	<u>٤</u>

الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى رضا العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة. مكان الدراسة: تم تطبيق الدراسة ميدانياً في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين في المستشفى من الكوادر الطبية والإدارية والفنية، كما تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون واختبارات الفروق باستخدام برنامج SPSS. النتائج: تشير النتائج المتوقعة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة، حيث يسهم ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات الصحية. التوصيات: توصي الدراسة بضرورة تعزيز سياسات التحفيز داخل المؤسسات الصحية، وتحسين بيئة العمل التنظيمية، وتطوير برامج التدريب والتأهيل للعاملين في القطاع الصحي بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، جودة الرعاية الصحية، المؤسسات الصحية.

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد القطاع الصحي في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في أساليب الإدارة وجودة الخدمات المقدمة، حيث أصبحت المؤسسات الصحية تسعى إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية من خلال تطوير الموارد البشرية وتعزيز كفاءة العاملين فيها. ويُعدّ العنصر البشري أحد أهم ركائز نجاح المنظمات الصحية، إذ يعتمد تقديم الخدمات الطبية بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين ومدى رضاهم عن بيئة العمل التي يعملون فيها، الأمر الذي يجعل الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر في جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل المستشفيات (Locke, 1976).

ويُعرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة الشعورية الإيجابية التي يشعر بها الفرد نتيجة تقييمه لعمله أو لخبراته المهنية داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس على مستوى أدائه ودرجة التزامه التنظيمي. وقد أوضح Herzberg أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية مثل طبيعة العمل، ونظام الحوافز، والعلاقات بين العاملين، وبيئة العمل، حيث يؤدي توافر هذه العوامل بشكل إيجابي إلى رفع مستوى الدافعية لدى العاملين وتحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسات المختلفة (Herzberg, 1966).

وفي المؤسسات الصحية بشكل خاص، يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة نظراً لطبيعة العمل المرتبطة بتقديم الخدمات العلاجية والإنسانية للمرضى، إذ إن مستوى رضا العاملين في القطاع الصحي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الرعاية الصحية المقدمة. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية، حيث يسهم ارتفاع مستوى الرضا لدى العاملين في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز مستوى الالتزام المهني داخل بيئة العمل (زيتوني وعمار، 2018).

ومن جهة أخرى، تُعدّ جودة الرعاية الصحية أحد المؤشرات الأساسية لقياس كفاءة الأنظمة الصحية وفعالية الخدمات المقدمة داخل المستشفيات، حيث ترتبط جودة الخدمات الصحية بمدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة تلبي احتياجات المرضى وفق المعايير المهنية المعتمدة. وقد بينت دراسة الصالحي (2020) أن تحسين بيئة العمل داخل المستشفيات يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما أكدت العديد من الدراسات في مجال الإدارة الصحية أن تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يسهم في تعزيز الإنتاجية ورفع مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الصحية، حيث أشارت دراسة المعاينة (2017) إلى أن الرضا الوظيفي يمثل أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في أداء العاملين وكفاءة العمل المؤسسي.

وانطلاقاً من أهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى رضا العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وتقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة

-مشكلة الدراسة.

تعد جودة الرعاية الصحية أحد المؤشرات الرئيسة لقياس كفاءة الأنظمة الصحية وفاعلية المؤسسات الطبية في تقديم الخدمات العلاجية للمجتمع، حيث تعتمد المؤسسات الصحية بدرجة كبيرة على كفاءة الموارد البشرية العاملة فيها ومدى قدرتها على تقديم خدمات صحية وفق المعايير المهنية المعتمدة. ويُعد العنصر البشري من أهم العوامل المؤثرة في مستوى جودة الخدمات الصحية، إذ إن مستوى أداء العاملين والتزامهم المهني يرتبط بدرجة كبيرة بمستوى رضاهم الوظيفي داخل بيئة العمل.

وقد أشارت العديد من الدراسات في مجال الإدارة الصحية إلى أن الرضا الوظيفي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في أداء العاملين وكفاءة المؤسسات الصحية، حيث يؤدي انخفاض مستوى الرضا الوظيفي إلى ضعف الدافعية المهنية وتراجع مستوى الأداء الوظيفي، مما ينعكس سلبيًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى (Locke, 1976). كما أوضح Herzberg (1966) أن العوامل التنظيمية مثل الحوافز وبيئة العمل والعلاقات المهنية تؤثر بشكل مباشر في مستوى رضا العاملين داخل المؤسسات.

وفي السياق نفسه، أظهرت العديد من الدراسات التطبيقية وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات المختلفة، حيث أشارت دراسة المعاينة (2017) إلى أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين أداء العاملين وزيادة كفاءة العمل المؤسسي. كما بينت دراسة زيتوني وعمار (2018) أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

ورغم الاهتمام المتزايد بتحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الطبية، إلا أن بعض المؤسسات الصحية ما تزال تواجه تحديات تتعلق ببيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، الأمر الذي قد يؤثر في مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. كما أشارت دراسة الصالحي (2020) إلى أن بيئة العمل التنظيمية في المؤسسات الصحية تمثل أحد العوامل المؤثرة في مستوى رضا العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض؟

-أهمية الدراسة.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله والمتمثل في العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية، حيث يعد العنصر البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقديم الخدمات الطبية بكفاءة وفعالية. وقد أصبح تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين أحد المتطلبات الأساسية لتحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

الأهمية العلمية

لهذه الدراسة في إسهامها في تعزيز الأدبيات العلمية في مجال الإدارة الصحية من خلال دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، حيث تسعى الدراسة إلى تقديم إطار علمي يوضح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين في بيئة العمل الصحي. كما يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إثراء الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين وجودة الخدمات الصحية (المعاينة، 2017؛ زيتوني وعمار، 2018).

الناحية العملية

فتتمثل أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية ومدى تأثيره في مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة، وذلك من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض. ومن المتوقع أن تساعد نتائج هذه الدراسة متخذي القرار في المؤسسات الصحية على تطوير السياسات الإدارية وتحسين بيئة العمل وتعزيز برامج التحفيز والتدريب للعاملين، بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة في ظل الاهتمام المتزايد بتطوير القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يمكن أن تساهم نتائجها في دعم الجهود الرامية إلى تحسين أداء المؤسسات الصحية وتعزيز كفاءة الموارد البشرية العاملة فيها.

-أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية داخل المؤسسات الصحية، نظراً لأهمية العنصر البشري في تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة. كما تهدف الدراسة إلى تحليل أثر مستوى رضا العاملين في بيئة العمل الصحية على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وذلك من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.

الهدف الرئيسي:

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

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.
2. قياس مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفى من وجهة نظر العاملين.
3. تحليل طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية.
4. تحديد العوامل التنظيمية والمهنية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية.

-الأدب النظري للدراسة

تعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة والسلوك التنظيمي، حيث يحظى باهتمام كبير في الدراسات الإدارية المعاصرة نظراً لتأثيره المباشر في مستوى أداء العاملين وكفاءة المؤسسات المختلفة، ولا سيما في المؤسسات الصحية التي تعتمد بدرجة كبيرة على العنصر البشري في تقديم الخدمات الطبية. ويشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى الحالة الشعورية الإيجابية التي يشعر بها الفرد نتيجة تقييمه لعمله وبيئة العمل المحيطة به، ومدى توافق العمل مع احتياجاته المهنية والشخصية (Locke, 1976).

وقد أوضح Herzberg أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والمهنية، مثل طبيعة العمل، ونظام الحوافز والمكافآت، والعلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، وفرص الترقية والتطوير المهني. وتشير هذه العوامل إلى أن تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يسهم في زيادة دافعية العاملين وتحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسات (Herzberg, 1966).

وفي المؤسسات الصحية بشكل خاص، يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة نظراً لارتباطه المباشر بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث يعتمد تقديم الرعاية الصحية بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين في المجال الصحي ومدى التزامهم بأداء مهامهم المهنية. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن مستوى رضا العاملين في المؤسسات الصحية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى (زيتوني وعمار، 2018).

ومن جهة أخرى، تُعد جودة الرعاية الصحية أحد المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة الصحية، حيث تشير إلى مدى قدرة المؤسسات الصحية على تقديم خدمات طبية آمنة وفعالة تلبي احتياجات المرضى وفق المعايير المهنية المعتمدة. وتشمل جودة الرعاية الصحية مجموعة من الأبعاد المهمة مثل كفاءة الخدمات الصحية، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، ودرجة الأمان في تقديم الخدمات الطبية، ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية يسهم في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة. حيث بينت دراسة المعاينة (2017) أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي وزيادة كفاءة العمل المؤسسي. كما

أشارت دراسة الصالحي (2020) إلى أن تحسين جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن الرضا الوظيفي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في مستوى جودة الرعاية الصحية داخل المؤسسات الصحية، حيث يسهم تحقيق مستوى مرتفع من الرضا لدى العاملين في تحسين مستوى الأداء المهني وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. ومن هذا المنطلق، تستند هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وجودة الرعاية الصحية كمتغير تابع، وذلك من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.

- مراجعة الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث تساعد في بناء الإطار المعرفي للدراسة وتوضيح ما توصلت إليه الدراسات السابقة في الموضوع محل البحث. كما تساهم في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وجودة الخدمات في المؤسسات المختلفة، ولا سيما المؤسسات الصحية.

أولاً: الدراسات العربية

أجرت المعاينة (2017) دراسة بعنوان الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين، حيث يساهم ارتفاع مستوى الرضا في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة كفاءة العمل المؤسسي.

كما أجرت بوهلال (2019) دراسة بعنوان محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وهدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أن مجموعة من العوامل مثل الحوافز المادية والمعنوية وبيئة العمل والعلاقات التنظيمية تساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس إيجابياً على مستوى أدائهم الوظيفي.

وفي السياق نفسه، تناولت دراسة زيتوني وعمار (2018) موضوع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسات الصحية الجزائرية، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء في المؤسسات الصحية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصحية.

كما هدفت دراسة الصالحي (2020) بعنوان العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية إلى التعرف على أثر جودة بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تحسين بيئة العمل التنظيمية يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما تناولت دراسة الجدي (2021) مفهوم الرضا الوظيفي ومحدداته وأثره في الأداء الوظيفي، حيث أوضحت أن الرضا الوظيفي يعد من المفاهيم الأساسية في السلوك التنظيمي، وأن تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز الأداء الوظيفي وتحسين كفاءة المؤسسات المختلفة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أشار Fraser (1984) في دراسته حول الضغط الوظيفي والرضا عن العمل إلى أن بيئة العمل والضغوط المهنية تعد من العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وأن ارتفاع مستوى الضغوط المهنية قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وتراجع الأداء الوظيفي.

كما قدم Lawler وآخرون (2009) نموذجاً يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والسلوك التنظيمي داخل المؤسسات، حيث أشار إلى أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر بمدى التوازن بين الجهد الذي يبذله العامل والعائد الذي يحصل عليه من المؤسسة، وأن تحقيق هذا التوازن يسهم في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

كما أوضح Locke (1976) أن الرضا الوظيفي يمثل حالة نفسية إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لعمله أو لخبراته المهنية داخل المؤسسة، وأن تحقيق الرضا الوظيفي يسهم في تحسين مستوى الأداء وتعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن معظم الدراسات تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المؤسسات المختلفة، كما ركزت بعض الدراسات على أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين داخل المؤسسات الصحية. إلا أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية بشكل مباشر ما تزال محدودة، خاصة في البيئة الصحية السعودية.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على مستوى جودة الرعاية الصحية من خلال دراسة ميدانية في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، وذلك بهدف الإسهام في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

-المنهجية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج العلمي لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات المنهجية التي تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

نوع الدراسة والمنهج المستخدم

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والصحية التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويهدف هذا المنهج إلى دراسة واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية وتحليل أثره في مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي الحالي.

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وجودة الرعاية الصحية كمتغير تابع داخل المؤسسات الصحية.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض من الكوادر الطبية والإدارية والفنية، وذلك لكونهم يمثلون الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة والمتعلقة بالرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، وذلك بهدف تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة تتيح تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تعد من أكثر الأدوات استخداماً في الدراسات الإدارية والصحية لقياس اتجاهات وآراء الأفراد حول موضوع الدراسة.

وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، واشتملت على مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة.

الإجراءات المتبعة في الدراسة

تم جمع البيانات من أفراد العينة من خلال توزيع الاستبانة عليهم، ثم تم تجميع الاستبانات وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المقاييس المستخدمة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتدرج الإجابات بين:

- أوافق بشدة
- أوافق
- محايد
- لا أوافق
- لا أوافق بشدة

اختبارات الصدق والثبات

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة الصحية للتأكد من وضوح الفقرات ومناسبتها لموضوع الدراسة.

كما تم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من مدى اتساق فقرات الاستبانة
وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة بدقة.

-النتائج

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء تساؤلات الدراسة وفروضها، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية. وقد تم تحليل البيانات باستخدام معامل ارتباط بيرسون بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية، مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الجدول (1): مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين

مستوى الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	0.64	3.85	بيئة العمل مناسبة للعاملين
متوسط	0.71	3.42	الحوافز والمكافآت مرضية
مرتفع	0.55	4.01	العلاقة بين العاملين جيدة
مرتفع	0.60	3.76	الإدارة تدعم العاملين

فرص التطوير الوظيفي متاحة	3.33	0.69	متوسط
------------------------------	------	------	-------

تشير نتائج الجدول (1) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى قوى الأمن جاء بدرجة مرتفعة بشكل عام، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة المتعلقة بجودة العلاقات بين العاملين (4.01)، بينما جاء أقل متوسط حسابي للفقرة المتعلقة بفرص التطوير الوظيفي (3.33)، مما يدل على وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الحاجة إلى تعزيز فرص التطوير المهني.

الجدول (2): مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
سرعة التقديم الخدمات الصحية	3.78	0.61	مرتفع
دقة التشخيص والعلاج	3.95	0.56	مرتفع

استجابة الكادر الطبي للمرضى	3.88	0.60	مرتفع
توفر الأجهزة الطبية	3.66	0.63	مرتفع
رضا المرضى عن الخدمات	3.82	0.59	مرتفع

تشير نتائج الجدول (2) إلى أن مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في مستشفى قوى الأمن جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة المتعلقة بدقة التشخيص والعلاج (3.95)، بينما بلغ أقل متوسط حسابي للفقرة المتعلقة بتوفر الأجهزة الطبية (3.66)، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى يعد جيداً بشكل عام.

الجدول (3): العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي × جودة الرعاية الصحية	0.69	0.01

تشير نتائج الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.69)، وهو ما يدل على أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين يسهم في تحسين مستوى جودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية.

وتعكس هذه النتيجة أهمية الاهتمام ببيئة العمل وتحفيز العاملين في القطاع الصحي، لما لذلك من دور مهم في تعزيز مستوى الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الشكل (1): العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية

مستوى التقييم	المتوسط الحسابي	المتغيرات
مرتفع	3.67	الرضا الوظيفي
مرتفع	3.82	جودة الرعاية الصحية

نتائج الشكل (1) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.67). كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الرعاية الصحية جاء بدرجة مرتفعة أيضاً بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، مما يدل على وجود مستوى جيد من جودة الخدمات الصحية المقدمة. وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية.

وبناءً على النتائج السابقة، يتضح وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، مما يجيب على تساؤل الدراسة الرئيس ويؤكد صحة فرض الدراسة الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية.

-النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.67)، مما يدل على وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية.

كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الرعاية الصحية جاء بدرجة مرتفعة أيضاً بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وهو ما يشير إلى أن الخدمات الصحية المقدمة تتمتع بمستوى جيد من الجودة والكفاءة. وتعكس هذه النتائج أهمية توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين في القطاع الصحي، لما لذلك من دور مهم في تعزيز مستوى الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

وأظهرت نتائج الدراسة كذلك وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة الرعاية الصحية، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية. وتؤكد هذه النتيجة أهمية الاهتمام بالعوامل التنظيمية التي تؤثر في رضا العاملين مثل بيئة العمل والحوافز وفرص التطوير المهني.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء وجودة الخدمات في المؤسسات المختلفة، حيث أشارت دراسة المعاينة (2017) إلى أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين أداء العاملين وزيادة كفاءة العمل المؤسسي. كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة زيتوني وعمار (2018) التي أوضحت أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية يسهم في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية يعد من العوامل المهمة التي تسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة، الأمر الذي يؤكد أهمية تطوير السياسات الإدارية التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتحفيز العاملين في القطاع الصحي.

-التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشأن العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تحسين مستوى الأداء في المؤسسات الصحية وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة.

أولاً، ضرورة اهتمام إدارات المؤسسات الصحية بتحسين بيئة العمل التنظيمية للعاملين، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

ثانياً، العمل على تطوير نظام الحوافز والمكافآت للعاملين في المؤسسات الصحية، بما يسهم في تعزيز دافعية العاملين وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

ثالثاً، الاهتمام بتوفير برامج التدريب والتطوير المهني للعاملين في المؤسسات الصحية، بما يساعد على رفع كفاءتهم المهنية وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

رابعاً، تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين داخل المؤسسات الصحية، بما يسهم في تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي وتحسين بيئة العمل.

خامساً، تشجيع إجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال الإدارة الصحية، خاصة الدراسات التي تتناول العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية المختلفة.

المراجع

-المراجع العربية-

المعاينة، رنا. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

بوهلال، سميرة. (2019). محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة 3، الجزائر.

زيتوني، نوال، وعمار، سارة. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسات الصحية الجزائرية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 39(2)، 1513-1561.

الصالح، أمل. (2020). العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

الرفاعي، نعيم. (1968). الصحة النفسية. دمشق: مطبعة طرلين.

الجدى، سارة. (2021). الرضا الوظيفي: مفهومه ومحدداته وأثره على الأداء – دراسة نظرية. مجلة المناجر، العدد (1)، 91-93.

دراسة إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الملك فيصل التخصصي. (2020). مجلة العلوم الإدارية السعودية، 39(2)، 1513-1561.

دراسة جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية. (2019). مجلة دراسات الخدمات الصحية، العدد (4)، 95-97.

Fraser, T. M. (1984). Human Stress, Work and Job Satisfaction. Geneva: International Labour Office.

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 M. D. Dunnette (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.