

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

جدول المحتويات

..... الفصل الأول:
..... المقدمة
..... مشكلة البحث
..... أهمية البحث
..... الأهمية نظرية
..... الأهمية التطبيقية
..... أسئلة البحث
..... أهداف البحث
..... فرضيات البحث
..... رسم نموذج البحث
..... الدراسة الميدانية
..... منهجية البحث
..... هيكل المشروع المقترح
..... المراجع

الفصل الأول

الإطار العام لدراسة

1. المقدمة
2. مشكلة البحث
3. أهمية البحث
4. أسئلة البحث
5. أهداف البحث
6. فرضيات البحث
7. رسم نموذج 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 الاخرين 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 وزيادة 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.

يواجه القطاع الصحي بشكل عام بجميع بلدان العالم عدد هائل من الاستقالات من جميع الموظفين الصحيين والإداريين مما يؤثر بشكل سلبي على جوده الخدمات الصحية يحدث ذلك عده أسباب اعتقد انه قد يواجه الموظفين تفرقه بين الجنسين من حيث الراتب او حتى بين مختلف الجنسيات، كما انه قد يواجه الموظفين 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 المنشئة لذلك تعد المتابعة المستمرة لرضا الموظفين ومحاوله الاهتمام بهم تلبية متطلباتهم سوف يزيد تلقانيا 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 كثيرا على مستوى الخدمات وجودتها، اعتقد اننا بحاجة كبيره لهذا لنعرف الى أي مدى يمكننا إرضاء الموظفين في المستشفى لتجنب كثير من الاستقالات.

ولكن عند بحثنا عن مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات في مستشفى الحقل الدمام، يمكننا أن نواجه عدة مشاكل منها:

1. قد يكون من الصعب تقييم مستوى رضا الموظفين في المستشفى ومدى تأثيره على أدائهم وجودة الخدمات التي يقدمونها.

2. قد يكون من الصعب جمع وتحليل البيانات المتعلقة برضا الموظفين وجودة الخدمات بشكل دقيق وشامل.

3. كما انه قد تكون هناك عوامل خارجية تؤثر على جودة الخدمات في المستشفى وتجعل العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة غير واضحة.

4. قد تواجه صعوبة في تحديد العوامل الداخلية في المستشفى التي تؤثر على الرضا الوظيفي وجودة الخدمات.

لذلك، من المهم القيام بدراسة شاملة وتفصيلية تتناول جميع العوامل المحتملة التي قد تؤثر على هذه العلاقة لتحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

اهمية البحث

اهمية البحث متعددة أولا تسعى دانما 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 والمرضى والمتخصصين الصحيين) أغلب الدراسات السابقة كانت عن مدى رضا موظفين معينين و ليس جميع الفئات ولم يتم ربطها مباشرة 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، سوف نطرح الأهمية النظرية والتطبيقية.

الأهمية النظرية

تتمثل أهمية البحث النظري في فهم كيفية تأثير رضا الوظيفي وتقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية على أداء مستشفى الحقل الطبي في الدمام. فهذا البحث يساعد في توجيه الجهود نحو تحسين الظروف العملية للموظفين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مما يساهم في تحسين سمعة وكفاءة المستشفى. علاوة على ذلك، يمكن لهذا البحث أن يثري المعرفة النظرية حول علاقة بين رضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، والتي يمكن أن تساهم في تطوير استراتيجيات وأساليب جديدة لتحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى والموظفين. في النهاية، يمكن أن يكون لهذا البحث أثر إيجابي على تطوير مجال الرعاية الصحية وتعزيز فعالية الخدمات المقدمة، سوف نطرح عده نقاط لتعزيز الفهم الالهية النظرية:

1. تشير الدراسات إلى أن رضا الموظفين يرتبط بأدائهم وإنتاجيتهم. بمعنى آخر، كلما زاد رضا الموظفين، زادت جودة الخدمات التي يقدمونها.
2. تؤثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية الذي بدوره يؤثر على تجربة المرضى: تعتمد تجربة المرضى على جودة الخدمات التي يحصلون عليها. وبالتالي، يمكن أن يؤثر تحسين جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى والنتائج الصحية لهم.
3. تؤثر على سمعة المستشفى: تعتبر جودة الخدمات ورضا الموظفين عوامل مهمة في بناء سمعة المستشفى. إذا كانت الخدمات ذات جودة عالية وكانت هناك رضا من قبل الموظفين، فسيكون لهذا تأثير إيجابي على سمعة المستشفى ومكانته في المجتمع.

يعتبر ذو أهمية الكبيرة في تحسين وتطوير أداء المستشفى وتحقيق أهدافها في تقديم خدمات صحية عالية الجودة ورضا المرضى والموظفين وتضخ في العديد من النقاط التطبيقية، بما في ذلك

1. تحسين بيئة العمل: من خلال فهم مدى رضا الموظفين، يمكن للمستشفى تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في بيئة العمل، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا والإنتاجية وتقليل معدلات الاستقالة.
 2. تحسين تجربة المرضى: بالتركيز على تقدير الخدمات الصحية ذات جودة عالية، يمكن للمستشفى تحسين تجربة المرضى ورضاهم، مما يزيد من احتمال العودة للمستشفى في المستقبل وزيادة التوصية بها.
 3. تحسين الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية: يمكن للبحث أن يوفر بيانات مهمة لإدارة المستشفى لاتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتوجيه الاستثمارات وتحسين العمليات وتطوير السياسات.
 4. تعزيز السمعة وجذب المواهب: المستشفيات التي تتمتع بسمعة جيدة وتوفر بيئة عمل مرضية عادة ما تجذب الموظفين الموهوبين وتحافظ على موظفيها الحاليين.
- بشكل عام، يمكن للبحث في هذا المجال أن يساهم في تحسين أداء المستشفى وجودة الرعاية الصحية المقدمة، مما يعود بالفائدة على الموظفين والمرضى على حد سواء.

أسئلة البحث

يوجد الكثير من الأسئلة التي يمكننا طرحها ولكن هذه الأكثر أهمية وتسعى هذه الدراسة للإجابة عن هذه أسئلة:

1. هل هناك آليات لجمع ملاحظات الموظفين ومقترحاتهم لتحسين بيئة العمل وجودة الخدمات المقدمة من المستشفى وهل تؤخذ بعين الاعتبار ويتم تطبيقها؟
سؤال فرعي: ماهي الآليات المتبعة لأخذ الملاحظات والاقتراحات التي تخص الجودة
سؤال فرعي: هل الجميع يشاركون من مختلف الوظائف في تقديم المحالات والاقتراحات
2. هل تشعر الموظفين بالرضا الوظيفي في بيئة العمل وكيف يتم تقييم رضاهم العام عن بيئة العمل في المستشفى الحقل الطبي الدمام؟
3. كيف يمكن تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحقل الطبي عن طريق الرضا الوظيفي للموظفين في المستشفى
4. هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات الصحية التي يقدموها مستشفى الحقل الطبي؟
5. ما هو مستوى التواصل بين الموظفين والإدارة للمعرفة مدى رضاهم وكيف يؤثر ذلك على تقديمهم للخدمات بجودة عالية؟
6. هل يعاني الموظفون من فروقات في الوظائف والعلاوات وهل يؤثر ذلك على جودة علمهم؟

اهداف البحث

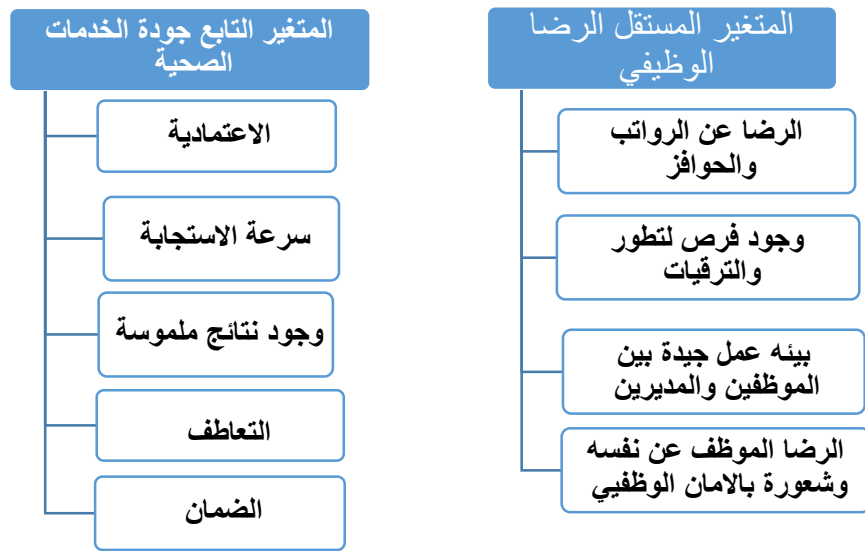
يسعى هذا البحث الى معرفه:

1. دراسة علاقة بين مستوى رضا الموظفين عن عملهم في مستشفى الحقل في الدمام وجودة الخدمات الصحية التي يقدمونها للمرضى.
2. تحدد إذا كان هناك فروق إحصائية في الوظائف والعلاوات والتحفيزات بين مختلف موظفي مستشفى الحقل الطبي مما يؤثر على رضاهم الوظيفي مثل (المستوى التعليمي، سنوات الخبرات، نوع الوظيفة، النوع الجنس)
3. تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الحقل من خلال تحسين رضا الموظفين، وذلك من خلال تطوير برامج وسياسات تحفز على زيادة الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.
4. تحديد أثر الاقتراحات والملاحظات في تحسين جوده العمل في المستشفى الحقل بدمام.
5. معرفة طرق تحسين من جوده الخدمات الصحية في المستشفى الحقل عن طريق زيادة رضا الموظفين.

فرضيات البحث

- فرضية: توفير دلالات إحصائية لمدى وجود بيئة عمل إيجابية وداعمة للموظفين التي بدورها تؤدي إلى تحسن جودة الخدمات التي يقدمها مستشفى الحقل الطبي -الدمام
- فرضية: وجود دلالات إحصائية لمدى رضا الموظفين على عملهم ومدى تقديرهم لذاتهم وتقديرهم من قبل إدارتهم أن يؤثر بشكل مباشر على جوده الخدمات العناية الصحية التي يقدمونها.
- فرضية: وجود دلالات إحصائية واضحة لمعرفة الفروقات الوظيفية بين مختلف العاملين مثل سنوات الخبرة والنوع الجنس والشاغل الوظيفي، والمستوى التعليمي الحاصل عليه
- فرضية: توفير دلالات إحصائية لمدى جودة الخدمات المقدمة من المستشفى الحقل الطبي في الدمام.
- فرضية: وجود دلالات إحصائية لمدى فعالية مشاركته جميع الموظفين في الملاحظات والاقتراحات من أجل تحسين بيئة العمل.

رسم نموذج البحث



منهجية البحث

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

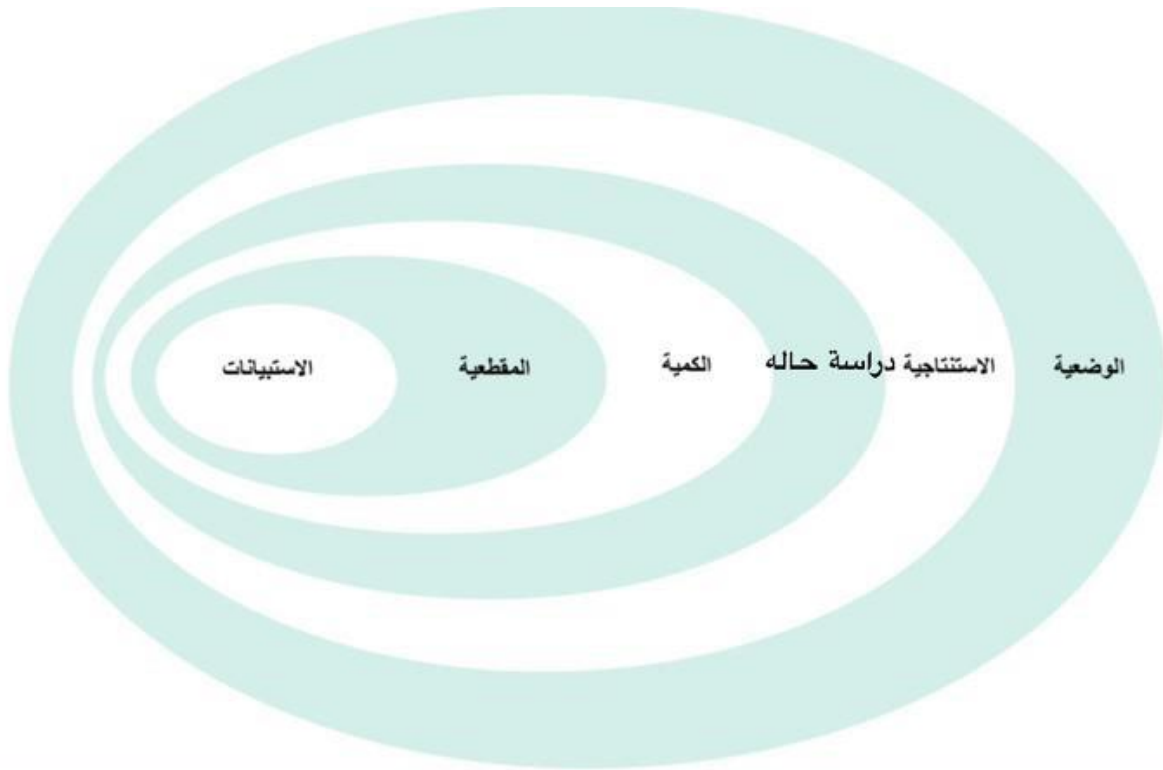
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

رسم بصلة البحث



هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الدراسات الميدان

المنطقة الجغرافية: مستشفى الحقل الطبي في الدمام – المملكة العربية السعودية

الموارد البشرية: جميع العاملين في المستشفى الحقل في الدمام

الفترة الزمنية: من عام 2023- 2024 م

الموقع الإلكتروني للمستشفى: <https://www.alhokail.com.sa/ar>

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.
- أمنية، 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 هيئه الثورة العام-تعز " مجله جامعه 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>
- مجموعة الحقل الطبية (2024) <https://www.alhokail.com.sa/ar>