

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل

يزيد سعود الحواس
حائل، المملكة العربية السعودية
yazssh@gmail.com

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة من مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وقد اهتمت الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين العاملين بالمستشفى في مختلف الوظائف، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستهدفت الدراسة عينة قوامها (87) موظف، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية اعتماداً على الرزمة الإحصائية (SPSS). وتحليل البيانات خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: الرضا الوظيفي بشكل عام يتوفر بدرجة مرتفعة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (68.8%)، جودة الخدمات الصحية بشكل عام تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (72.2%)، يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعائد المادي من الوظيفة من خلال تحسين رواتب وأجور الموظفين وتحفيزهم على الأداء الجيد لأن ذلك يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة من المستشفى، وكذلك العمل على ربط منح المكافآت والحوافز بالأداء المتميز للعاملين حتى تتمكن من تحقيق أعلى مستويات من الأداء بما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

كلمات مفتاحية: الرضا الوظيفي، جودة الخدمات الصحية، العاملين في مستشفى الملك سلمان في مدينة حائل.

Abstract

The study aimed to test the effect of job satisfaction on the quality of health services provided by King Salman Specialist Hospital in Hail. The study focused on estimating this effect from the viewpoint of employees working in the hospital in various jobs. The analytical descriptive approach was approved and the study targeted a sample of (87) employees. And using many statistical methods depending on the statistical package (SPSS). By analyzing the data, the study concluded a number of results, the most important of which are:

job satisfaction in general is available at a high degree among employees of King Salman Specialist Hospital in Hail, and with a total rate of (68.8%), the quality of health services in general is available at a high level from the point of view of employees of King Salman Specialist Hospital in Hail, and with a total rate of (72.2%), there is a positive impact with statistically significant effect of job satisfaction on the level of quality of health services provided at the hospital King Salman Specialist in Hail. The study recommended the necessity of paying attention to the financial return from the job through improving the salaries and wages of employees and motivating them to perform well because that leads to improving the quality of service offered by the hospital, as well as working on linking the granting of rewards and incentives to the distinguished performance of workers so that you can achieve the highest levels of performance in a way that reflects positively the level of quality of service offered.

Keywords: Job Satisfaction, Quality of Health Services, Employees of King Salman Specialist Hospital in Hail.

المقدمة:

أن العنصر البشري أصبح في الوقت الحاضر رأس المال الحقيقي الذي يجب أن تحسن المنظمات استثماره وإشباع حاجاته الضرورية وإثارة دافعيته للعمل بغرض رفع مستوى الإنتاجية، حيث لم تعد الأساليب التقليدية المتمثلة في سياسات العقاب والتأديب قادرة على تحقيق ذلك الهدف مما جعل الاتجاه إلى الجانب الإنساني في التنظيم هو الأفضل للمنظمات .

لقد بدا الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة. ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها، حيث تعتبر عملية تقييم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتُعرف الإدارة على نفسها فتكتشف لها الايجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة (العبيدي، 2013م، ص 256)

ويشير أرجيس في نظرية التناقض والصراع بين الفرد والمنظمة (أن الفرد الذي يعد أصغر نواة في المنظمة هو منظمة معقدة، بالتالي نجد أن المنظمة عبارة عن مجموعة من الأفراد التي لا تولد الطاقة التنظيمية إلا إذا شحنت بطاقة إنسانية تمكنها من النماء والعتاء، وأهم هذه الطاقات هي الرضا الوظيفي (الكبيسي، 2004، ص 66).

أصبح الاهتمام بالجودة في الوقت الحاضر ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات سواء الخاصة منها أو العامة توليها اهتماماً خاصاً، بل ويمكن القول إن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات وفلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وسريعة التغير، وتزايد إدراك المستفيدين لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع أو خدمات (الكحلوت، 2004، ص 6).

من هنا تهدف الإدارة في المنظمات المتقدمة إلى تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين لضمان استمرار القوى العاملة بها وضمان رضاهم الوظيفي وخاصة ذوي المهارات والتخصصات الفنية وإيجاد وتنمية الدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهود والأداء، ولقد أصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا عن العمل لأن ذلك يؤدي إلى زيادة كبيرة في مستوى جودة العمل وبالتالي جودة الخدمة التي يقدمها هؤلاء الموظفون للمستفيدين من خدمات المنظمة. وهذه الدراسة تتناول لموضوع أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات السعودية من خلال دراسة ميدانية يقوم بها الباحث في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل يتم من خلالها الوقوف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وأثرها على جودة الخدمة الصحية بأبعدها المختلفة.

مشكلة الدراسة :

أن الاهتمام بجودة الخدمة الصحية والعمل على تحسينها بشكل مستمر يعد من العوامل الهامة والحاسمة في نجاح المنظمة الصحية، وبالرغم من الجهود المبذولة لتحسين مستوى الخدمة الصحية بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، إلا أن هناك بطء يلزم مستوى التحسين ، وقد لاحظ الباحث أن هناك انخفاضاً في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى مما جعله يرجع البطء في التحسين إلى ذلك السبب وكذلك انخفاض مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدم بالمستشفى، حيث أن هناك العديد من الدراسات التي أشارت إلى وجود أثر للرضا الوظيفي للعاملين بمستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة ومن ذلك دراسة (عايض والريمي، 2019)، ودراسة (فنص، 2013)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2015)، وعليه فإنه يقع على عاتق مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل تحدي يتمثل في قدرته على القيام بتحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين والذي ينعكس بكل تأكيد على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة، ويمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما أثر الرضا الوظيفي للعاملين على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1/ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟
- 2/ ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟
- 3/ ما تأثير الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟

أهداف الدراسة:

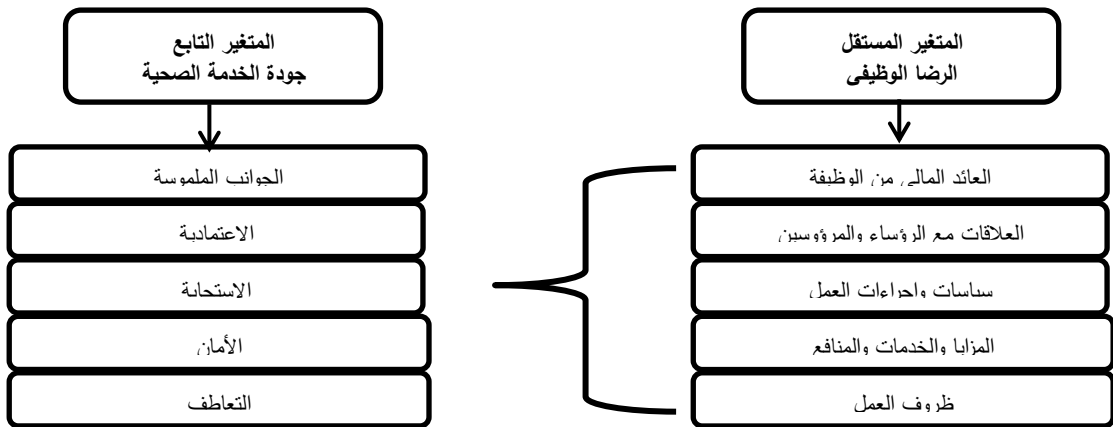
تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.
2. التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.
3. التعرف على تأثير الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.
4. تقديم عدد من التوصيات تسهم بإذن الله في تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفى.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من قلة الدراسات الميدانية التي تم إجرائها في منظمات صحية حيث أن غالبية الدراسات التي عثر عليها الباحث في مجال الرضا الوظيفي قد أجريت في منظمات ومنشآت صناعية وإنتاجية، حتى الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في المنظمات الصحية لم يتم الربط فيها بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية. كما إن أهمية هذه الدراسة تنبع من أنها تتناول لموضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي تجد أهميتها في المنظمات بصفة عامة خاصة الصحية منها، ولا شك في أنه يعد من العوامل الهامة في تحقيق جودة الخدمة والتحسين المستمر داخل المنظمة الصحية. كما تجد الدراسة أهميتها في أنها تحاول تشخيص واقع الرضا الوظيفي في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل وتأثير ذلك الرضا على جودة الخدمة الصحية المقدمة، ومن ثم تقدم الدراسة عدد من التوصيات التي تضعها تحت تصرف صانعي القرار بالمستشفى للاستفادة منها في تحسين مستويات الرضا والذي يعكس إيجاباً على تحسين مستوى جودة الخدمة والتحسين المستمر بالمستشفى.

متغيرات الدراسة:



الشكل (1): متغيرات الدراسة

حدود الدراسة:

حدود موضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تناول أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك سلمان التخصص بمدينة حائل.

حدود زمنية: تغطي هذه الدراسة الفترة من 2019-2020م.

حدود مكانية: يقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل.

حدود بشرية: يتم تطبيق هذه الدراسة على جميع العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل.

التعريفات الإجرائية:

الرضا الوظيفي:

اتجاه يعبر عن مدى رضا وسعادة موظفي مستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل عن وظيفته وما تحققه له من إشباع لحاجاته النفسية والمادية والاجتماعية.

جودة الخدمة الصحية:

تعنى مدى التزام مستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل بتطبيق الجودة في خدماتها بأبعادها المختلفة التي تخضع للقياس في هذه الدراسة.

مستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل:

مستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل هو أحدث مستشفيات المنطقة وأكبرها من حيث السعة السريرية والتجهيزات الطبية المتكاملة، وتبلغ سعته السريرية 500 سرير.

الإطار النظري للبحث:

أولاً- الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والأفكار التي تساعد علي تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها. وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيري البعض أن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين (حويجي، 2008، ص 9).

على الرغم من المحاولات المتعددة التي بذلها الباحثون في تحديد مفهوم شامل ودقيق للرضا الوظيفي إلا أن هناك اتفاقاً بالمضمون، اما الشكل فما زالت تختلف فيه الأراء والأفكار فقد عرف الرضا الوظيفي على أنه (حالة من المشاعر الإيجابية والمشجعة الناتجة من تقييم الفرد لوظيفته ومن إدراكه لدرجة ما تمنحه الوظيفة من أشياء مهمة حسب رأيه).

عرف الرضا الوظيفي على أنه: الشعور الوجداني بالسلام والاطمئنان النفسي الذي يشعر به العامل، فيعبر عن سعادته بسلوكه أثناء قيامه بعمله، نتيجة ما يحصل عليه من التعويضات المالية (التعويضات المالية المباشرة، والتعويضات المالية غير المباشرة)، وغير المالية، والتي تحقق توقعاته أو تفوق عليها، ويكون بذلك من أهم عوامل نجاح المنظمات (مقبل، 2018، ص 40).

ويمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو " عبارة عن حالة من الاستعداد الذهني للقيام بالعمل والاستمتاع به من أجل إشباع الفرد لحاجاته المادية والنفسية والاجتماعية" (الطجم والسواط، 2012، ص 127).
كما عُرف أيضاً على انه: حصول الفرد على مزيد مما يتوقع ويجعله أكثر قناعة ورضا ويعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اتجاه العمل ذاته وبيئة العمل. اما ميدل وميست وهيت فعرفوه بأنه يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين (المدلج، 2003، ص 23).

أهمية الرضا الوظيفي:

من المسلم به أن لرضا العاملين أهمية كبيرة، حيث يعد في أغلب الحالات مقياساً لمدى فعالية أداء العاملين، فإذا كان رضا العاملين مرتفعاً، فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها، تضاهي النتائج التي تتوقعها المنظمة، عندما ترفع أجور عمالها، أو تطبيق نظاماً فعالاً للحوافز والمكافآت التشجيعية، وتتبع أهمية دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات، نتيجة لزيادة الشعور بأهمية الرضا الوظيفي لديهم أثناء ممارستهم لمهامهم، وهذا قد يكون له تأثير في مستوى أدائهم، لا سيما فيما يتعلق بمستوى الجودة (عايض والريمي، 2019، ص 4).

خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي كما أوردها (أبوجديع، 2010، ص 6) فيما يلي:

(1) تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

(2) النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

(3) الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

(4) الرضا الوظيفي حاله من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

(5) للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

(6) رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوه التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

أبعاد الرضا الوظيفي:

تعددت الدراسات والأبحاث حول تحديد الأبعاد والعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي، ولكنها تدور حول أغلب الجوانب الأساسية للرضا الوظيفي وتختلف من حيث تقسيمها إلى مجموعات كعوامل إجمالية أو على شكل عناصر كعوامل فرعية للرضا الوظيفي ومن أهم هذه الأبعاد ما أورده (الثبيتي والعززي، 2014، ص 103) على النحو التالي:

1- الأجر والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات - المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

2- محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل. ومن خلال تصميم وإعادة تصميم الوظائف يمكن التأثير على مستويات الرضا لديهم.

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك. ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

4- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقاً للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

5- الظروف البيئية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، حرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا بالأفراد عن بيئة العمل.

6- عدالة العائد:

أوضح (آدمز) بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته مهاراته، قدراته، خبراته، مستوى تعليمه إلخ مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وان نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

ويضيف (ماهر، 2000، ص 243) بعض العوامل الشخصية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ويذكرها في الآتي:

أ - إحترام الذات:

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

ب - تحمل الضغوط:

كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.

ج - المكانة الاجتماعية:

المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

د - الرضا العام عن الحياة:

يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.

ثانياً – جودة الخدمة:

1- مفهوم الجودة في الخدمات الصحية:

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقوم على فلسفة المفهوم الشامل والتكاملي، بهدف الارتقاء بمستوى أداء الخدمات الطبية والمساندة، وكذلك الارتقاء بمستوى الأداء الإداري للمنشأة الصحية. وهناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم الجودة في الخدمات الصحية ومن هذه التعريفات: عرفتها منظمة الصحة العالمية بأنها: (التماسي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، والإعاقة وسوء التغذية).

وهناك تعريف آخر يؤكد ذات المعنى حيث يرى بأن جودة الخدمات الصحية هي أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم، وأضاف بأنها انجاز أعمال من قبل أفراد عاملين ذوي مهارات عالية كرسوا أنفسهم ومهاراتهم لتقديم خدمة ذات جودة عالية لمرضاهم (سعد، 2002، ص 116). وعرفها "كوستين" بأنها نظام مستمر لتحسين المنتجات والخدمات لإحراز رضا المستفيد وقناعاته، من خلال إشراك كافة العاملين في المنظمة في الحرص على الجودة، وتطبيق المنهج الكمي لبلوغ التحسين المستمر لخدمات ومنتجات المنظمة.

أما معهد الإدارة الفيدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية فقد عرفها بأنها: "تأدية العمل على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصى وقت ممكن مع الاعتماد على التقييم المستمر". وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بأن برامج جودة الخدمة الصحية يجب أن تتميز بتوفير أليها للتأكد من أن مستوى جودة الخدمة الصحية التي تقدم للمرضى يطابق ما سبق تحديده من معايير وأن تلك البرامج قد صممت لحماية المرضى وتحسين مستوى الرعاية التي توفرها المنظمة الصحية. وعليه فإن جودة الخدمة الصحية تمثل مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها (المرضى وغيرهم) على نحو نظامي وموضوعي، يسهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم وبما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل كلفة ممكنة ، وهذا يعني أن جودة الخدمة الصحية هو أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم.

2-أهداف جودة الخدمة الصحية:

أشار (الطويل وآخرون، 2009، ص 7)، إلى أهداف جودة الخدمات الصحية، فيما يلي:

1. ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
2. تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
3. تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
4. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
5. تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
6. تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.
7. كسب رضا المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضا المستفيد.

8. تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

أبعاد جودة الخدمة الصحية:

الجوانب الملموسة:

يشير (عايض والريمي، 2019، ص 4) إلى أن الجوانب الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمة يمكن استخلاصها من المقاييس التي تناولت جودة الخدمة الصحية ومن أهمها مقياس (SERVQUAL)، والذي يتمثل بعد الجوانب الملموسة وفقاً لهذا المقياس في الآتي:

- جاذبية المباني والتسهيلات المادية.
- التصميم والتنظيم الداخلي للمباني.
- حداثة المعدات والأجهزة الطبية.
- مظهر الأطباء والعاملين.

الاعتمادية:

الاعتمادية تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات، وأن المعولية في الخدمة الصحية تعني القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق ويمثل هذا البعد (32 %) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى. وأن من معايير التقييم لبعد الاعتمادية الآتي: دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى، المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية (مقري، 2015، ص 68).

الاستجابة:

وهي استعداد مقدم الخدمة لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم، وقدرته على تقديم الخدمة المساعدة في الوقت الذي يحتاج إليها العميل، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل (عيد، 2012، ص 34).

الأمان:

أن هذا البعد هو العهد ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدرتهم على استلهم الثقة والائتمان. وكذلك يقصد به السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (19 %) كأهمية نسبية في الجودة قياساً بالأبعاد الأخرى، ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد الآتي: سمعة ومكانة المستشفى عالية، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والتمريض، الصفات الشخصية للعاملين (مقري، 2015، ص 69).

التعاطف:

تمثل " العناية والاهتمام وقدرة المنظمة على توجيه الانتباه وبذل الجهود لفهم حاجات المستفيد وتوفير ما يطلبه " (مصلح، 2012، ص 12).

ثالثاً- الدراسات السابقة:

دراسة (صبحية، 2018)، بعنوان: سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، هدفت الدراسة إلى البحث في سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة: دراسة مقارنة، من خلال الإطار النظري والأدبيات السابقة ذات العلاقة، ونتائج التحليل الإحصائي لإجابات المبحوثين على أداة القياس (الاستبانة) المعدة لهذا الغرض. وإجراء المقابلات غير المهيكلة مع بعض المعنيين في الجامعات. تكونت عينة الدراسة من (240) إدارياً يعملون في الجامعة الأردنية، و(108) إدارياً يعملون في جامعة العلوم التطبيقية. وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها، وجود أثر لسياسات التعويض المالي بأبعادها (المباشر وغير المباشر) في مستوى الرضا الوظيفي بالجامعة الأردنية. وقد جاء أثر سياسات التعويض المالي المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي غير المباشر في الجامعة الأردنية، وجاء مستوى تطبيق سياسات التعويض المالي (متوسطاً) في الجامعة الأردنية، وأما مستوى تصورات المبحوثين في الجامعة الأردنية نحو إدراك العاملين لماهية وتطبيق سياسات التعويض المالية فجاءت (متوسطة)، وقدمت الدراسة عدة توصيات كان أبرزها؛ العمل على بناء سياسات تعويض مالية متكافئة بطرق علمية وموضوعية لتحقيق العدالة ولتجنب الفساد المالي والإداري، وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة والاهتمام به.

دراسة (مقري، 2015م) بعنوان: أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية من خلال الرضا الوظيفي باستخدام تحليل المسار: دراسة حالة المستشفى الجامعي بباتنة، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى الجامعي بباتنة. واهتمت الدراسة بتقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين بالمستشفى (ممرضين، أطباء، إداريين، عمال)، استند هذا العمل على دراسة ميدانية استهدفت عينة قوامها 163 مفردة، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية (الانحدار الخطي البسيط وتحليل المسار) من خلال الرزمة الإحصائية لـ SPSS V20 و AMOS V20، وفقاً لنتائج التحليل، هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على كل من جودة الخدمة المقدمة والرضا الوظيفي بشكل مباشر، فضلاً عن وجود تأثير معنوي إحصائي بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة بشكل مباشر. كما أوضحت النتائج وجود تأثير دال إحصائي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة المقدمة من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط عند مستوى الدلالة 0.05 غير أن تأثير هذا الأخير لم يكن كافٍ لتعزيز هذه العلاقة، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالمرضى والتعامل معهم على أساس أنهم زبائن مما يوجب الحرص على رضاهم والسعي لتحسين الخدمات المقدمة هدم في كافة المجالات.

دراسة (أبو عيد ودررايش وعيدة، 2015م) بعنوان: الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية، هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات، وقد قام الباحثون بتصميم استبانة مكونة من محورين، ثم تم توزيع الاستبانة على عينة طبقية عشوائية من الموظفين والموظفات وعددها (130) استبانة، ثم عولجت البيانات احصائياً من خلال برنامج SPSS.

وخلصت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: ان مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية كان بشكل عام عالي على جميع محاور الدراسة، ان هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية حيث انه كلما كان هناك رضا عن العمل ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمة الصحية، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها: ضرورة ان تولي ادارات المستشفيات اهمية خاصة للرضا الوظيفي لدى العاملين وذلك بالعمل على توفير ظروف العمل المناسبة حتى تحوز على رضا الموظفين ، كما اوصت بضرورة التركيز على الموظفين الموجودين في مواجهة وخدمة الجمهور، لانهم على اتصال مباشر مع الجمهور، وادائهم للأعمال المنوطة بهم على اكمل وجه يؤثر على سمعة المستشفيات، وعلى الكلمة المنطوقة عنها والذي بدوره يؤثر تأثيراً مباشراً على اداء رسالتها .

دراسة (الزيادات، 2015)، بعنوان: تقييم جودة الخدمة المقدمة من مواقع الوزارات الحكومية الأردنية، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في مواقع الوزارات الأردنية والكشف عن نقاط القوة والضعف فيها، وقد استخدم أسلوب تحليل المحتوى وهو أسلوب يهتم بالكشف عن مكونات المواقع الإلكترونية للوزارات العامة، تصميم الموقع، تقسيم الموقع، محتوى الموقع، الخدمات المقدمة ووسائل الاتصال والتواصل. وبعد ذلك تم جمع البيانات وتفريغها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية وعرضها على شكل جداول تعكس مدى نجاح أو فشل المواقع. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن ثلثي الوزارات (68%) تقدم معلومات عامة عن الموقع الإلكتروني ومهتمة بتصميم الموقع وتركز على تقسيم الموقع، وقد أظهرت النتائج أيضاً أن أكثر من نصف المواقع الإلكترونية (59%) في الوزارات الأردنية قد حققت المعايير الخاصة بمحتوى الموقع، وقد أشارت النتائج إلى أن نصف المواقع تقريبا (05%) تقدم خدمات للمستخدمين على شبكة الإنترنت، وأخيراً كشفت نتائج الدراسة أن اغلبية المواقع (83%) الخاصة بالوزارات تحقق المعايير الخاصة بوسائل الاتصال والتواصل.

دراسة (عايش، 2011)، بعنوان دور القيادة الإدارية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى محل الدراسة، بجانب سعي الدراسة إلى معرفة العلاقة بين دور القيادة الإدارية في المستشفى في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المتمثل في تحليل البيانات التي جمعت من الميدان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين دور القيادة الإدارية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى محل الدراسة، أن أكبر دور للقيادة الإدارية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا كان في ممارستها للتخطيط الاستراتيجي، حيث بلغ مستواه 67.3% وهو مستوى عال. وأهم ما أوصت به الدراسة تمثل في: العمل على زيادة مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكافة مبادئها، لاسيما مبدأ التركيز على العميل وفق رؤية استراتيجية للجودة. ضرورة قيام القيادة الإدارية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بدور أكبر من الدور الذي تقوم به فيما يخص دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفى.

دراسة (أبو الروس والسقا ، 2010م)، بعنوان: مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة، والمكونة من العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية بمحافظة غزة، والتي بلغ عددها (238) موظفًا أو ما نسبته 50% من مجتمع الدراسة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومتدني، ومعظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلبًا على درجات الرضا الوظيفي، وذلك بسبب وجود خلل في طرق وآليات تطبيق نظام التعويضات المالية التي حددها قانون الخدمة المدنية المعدل، وإجمالاً كان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور بما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد. وأوصت الدراسة بضرورة مراجعة وتقييم النظم والآليات والتطبيقات التي تتعلق بالمزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، لزيادة فاعلية نظام التعويضات المالية الحكومية، بتنميتها وتطويرها، وتحسين نسبة مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات، وترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف والمساواة، وإنصاف حق المرأة، وتوعية الموظفين بالسياسات الإدارية ولوائح العمل.

دراسة (محمد، 2009م)، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد بالرفصاف، هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى رضا العاملين من عدمه والمشاكل التي تعترضهم، والمساهمة في التطوير الإداري السليم والمناسب ورفع المكانة الاجتماعية للعاملين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان لجمع بيانات، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط وتأثير بين متغيرات الرضا الوظيفي وتحليل وتصميم العمل. فأشباع حاجات الموظفين النفسية بالإضافة إلى المزايا المادية والرواتب تشجع وتدفع الأفراد للعمل بهدف تحقيق التفوق في مجال زيادة الانتاجية. ويتوقف النجاح فيه على توافر العديد من المقومات لعل من أهمها رضا العامل عن العمل الذي يقوم به والنشاط الذي يسهم به في سوق العمل وفسح المجال لهم لإبداء آرائهم وتشجيعهم للمشاركة في اتخاذ القرار.

منهجية البحث:

يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وعرفه غرابية وآخرون (2011، ص 38) بأنه المنهج الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو من مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع، ولا تقتصر الدراسات الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك إلى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب في وجود الظاهرة.

مجتمع البحث

يعرف (العساف، 2012) مجتمع البحث بأنه: مصطلح علمي يراد به كل من يمكن أن تعم عليه نتائج البحث، وذلك طبقاً للمجال الموضوعي لمشكلة البحث، ويشتمل مجتمع هذه الدراسة على الموظفين العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل ويبلغ حجم المجتمع الكلي حوالي (444) موظف، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (1). الحجم الكلية لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
14.0 %	62	الموظفين الإداريين
20.9 %	93	الأطباء
65.1 %	289	فنيين
100.0 %	444	المجموع

عينة البحث:

حيث أن حجم المجتمع صغير نسبياً، وبالتالي فإن حجم المجتمع يبلغ (435) موظف، فقد قام الباحث باختيار نسبة (20 %) من حجم المجتمع ليمثل حجم العينة، وبالتالي فإن حجم العينة يبلغ (87) موظف من العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل في مختلف المسميات الوظيفية وهي تمثل نسبة (20 %) من حجم المجتمع.

أداة البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث في دراسته (استبانة اثر الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية) وهي من إعداد الباحث، وتتكون من قسمين الأول يختص بالبيانات الشخصية والقسم الثاني يختص بمحورين هما الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية ويشتمل كل محور على خمس ابعاد لكل بعد (4) اسئلة بمجموع (20) سؤال لكل محور، وهو ذات مقياس تقدير خماسي وهي (موافق بشدة- موافق- محايد - غير موافق-غير موافق بشدة) وتصحح في ضوء الدرجات (1-5) (انظر الملحق).

الأساليب الإحصائية:

لتحليل البيانات لهذه الدراسة سيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences - SPSS) الإصدار (24) من خلال عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة والتي تتمثل في الآتي:

1. معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي له (الاتساق الداخلي).
2. معاملات ألفا كرونباخ لإيجاد الثبات لأداة الدراسة.
3. الإحصاء الوصفي المتمثل في التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على التساؤلات.
5. اختبار معامل بيرسون للارتباط وتحليل الانحدار الخطي البسيط للإجابة على التساؤلات.

الاتساق الداخلي للاستبانة Internal Consistency:

تم حساب الاتساق الداخلي لأداة البحث من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة المحور الذي تنتمي له، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (2): الاتساق الداخلي لعبارات أداة البحث بطريقة بيرسون للارتباط.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.754	8	**0.687	14	المحور الأول: الرضا الوظيفي	
البعد الثالث: الاستجابة		**0.756	15	البعد الأول: العائد المادي من الوظيفة	
**0.761	9	**0.782	16	**0.768	1
**0.807	10	البعد الخامس: ظروف العمل		**0.841	2
**0.810	11	**0.689	17	**0.665	3
**0.795	12	**0.661	18	**0.730	4
البعد الرابع: الأمان		**0.768	19	البعد الثاني: العلاقات مع الرؤساء والمرووسين	
**0.681	13	**0.786	20	**0.712	5
**0.768	14	المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية		**0.718	6
**0.732	15	البعد الأول: الملموسية		**0.556	7
**0.725	16	**0.639	1	**0.678	8
البعد الخامس: التعاطف		**0.718	2	البعد الثالث: سياسات واجراءات العمل	
**0.736	17	**0.726	3	**0.796	9
**0.821	18	**0.751	4	**0.780	10
**0.862	19	البعد الثاني: الاعتمادية		**0.763	11
**0.840	20	**0.778	5	**0.764	12
		**0.751	6	البعد الرابع: المزايا والخدمات والمنافع	
		**0.766	7	**0.630	13

(**) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة ودرجة المحور الذي تتبع له، وتظهر قيم معاملات الارتباط والدلالة الإحصائية، فنجد أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون جاءت مرتفعة وطرديّة (موجبة) تتراوح بين (0.556 – 0.862) ودالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.01)، مما يشير إلى أن أداة الدراسة تمتاز بصدق الاتساق الداخلي وأن عباراته ترتبط بالمحاور بصورة كبيرة وبالتالي فهي تقيس ما صُممت من أجله.

ثبات الاستبانة Reliability:

للتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (3): معاملات الثبات للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
المحور الأول: الرضا الوظيفي	20	0.852
المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية	20	0.923
الاستبانة ككل	40	0.931

الجدول السابق يوضح معاملات الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) لأداة البحث. نجد أن معاملات ألفا كرونباخ للمحور الأول: الرضا الوظيفي بلغت (0.852)، وللمحور الثاني: جودة الخدمات الصحية بلغت (0.923)، وللاستبانة ككل بلغت (0.931)، وهي جميعها قيم مرتفعة (>0.75) (George and Mallery (2003)). وبالتالي فإن استجابات أفراد العينة تمتاز بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي فإن الأداة تمتاز بثبات عالي، مما يجعل الباحث مطمئن لإجابات أفراد العينة على الاستبانة وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

وصف عينة الدراسة:

جدول رقم (4): التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات الأولية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	58	66.7 %
	أنثى	29	33.3 %
العمر	20 – 30 سنة	18	20.7 %
	30 – 40 سنة	40	46.0 %
	40 – 50 سنة	27	31.0 %
	50 سنة فأكثر	2	2.3 %
نوع الوظيفة	إدارية	26	29.9 %
	طبية	40	46.0 %
	صيدلة	9	10.3 %
المؤهل العلمي	فنية	12	13.8 %
	دبلوم	15	17.2 %
	بكالوريوس	48	55.2 %
	ماجستير	19	21.8 %
الخبرة العملية	دكتوراه	5	5.7 %
	3 – 5 سنوات	14	16.1 %
	5 – 10 سنوات	20	23.0 %
المجموع	10 سنوات فأكثر	53	60.9 %
		87	100.0 %

يوضح الجدول السابق التوزيع التكراري النسبي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية، فجدد الآتي:

بالنسبة للجنس، نجد أن غالبية العينة بنسبة (66.7%) هم ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (33.3%).

بالنسبة للعمر، نجد أن نسبة (46.0%) من العينة في الفئة العمرية (30 - 40 سنة)، وأن نسبة (31.0%) في الفئة العمرية (40 - 50 سنة)، وأن نسبة (20.7%) من العينة في الفئة العمرية (20 - 30 سنة)، وأن نسبة (2.3%) في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر).

بالنسبة لنوع الوظيفة، نجد أن نسبة (46.0%) من أفراد عينة الدراسة يعملون في وظائف طبية، وأن نسبة (29.9%) في وظائف إدارية، وأن نسبة (13.8%) في وظائف فنية، وأن نسبة (10.3%) في وظائف صيدلانية.

بالنسبة للمؤهل العلمي، نجد أن نسبة (55.2%) من العينة مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، وأن نسبة (21.8%) مؤهلهم العلمي (ماجستير)، وأن نسبة (17.2%) مؤهلهم (دبلوم).

بالنسبة للخبرة العملية، نجد أن نسبة (60.9%) من العينة تبلغ سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر)، وأن نسبة (23.0%) تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 - 10 سنوات)، وأن نسبة (16.1%) تتراوح سنوات خبرتهم بين (3 - 5 سنوات).

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟ للإجابة على هذا التساؤل فسيتم تحليل أبعاد المحور الأول: الرضا الوظيفي، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد، وكما يلي:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول: الرضا الوظيفي مرتبة تنازلياً.

الترتيب	النسبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البُعد
5	62.6%	متوسط	0.89	3.13	العائد المادي من الوظيفة
1	75.6%	مرتفع	0.66	3.78	العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين
4	64.6%	متوسط	0.90	3.23	سياسات واجراءات العمل
3	69.0%	مرتفع	0.79	3.45	المزايا والخدمات والمنافع
2	72.8%	مرتفع	0.74	3.64	ظروف العمل
	68.8%	مرتفع	0.56	3.44	الرضا الوظيفي ككل

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول: الرضا الوظيفي، فمن خلال المتوسط العام للمحور والذي يبلغ (3.44) يقع داخل المدى (3.40 - > 4.20) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن الرضا الوظيفي بشكل عام يتوفر بدرجة مرتفعة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (68.8%). ومن خلال قيم الانحرافات المعيارية نجدها جميعها جاءت أقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تقارب إجابات أفراد العينة على أبعاد المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول أعلاه نجد أن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي توفراً لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل هي:

- (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) جاء بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.78) ونسبة (75.6%) وبدرجة رضا "مرتفع".
- (ظروف العمل) جاء بمتوسط حسابي بلغ (3.64) ونسبة (72.8%) وبدرجة رضا "مرتفع".
- بينما جاء (العائد المادي من الوظيفة) بأقل متوسط حسابي بلغ (3.13) ونسبة (62.6%) ومستوى رضا "متوسط".

ويتضح من نتائج الجدول (5) إلى أن الرضا الوظيفي يتوفر بدرجة مرتفعة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (68.8%) وتتفق النتيجة الحالية مع دراسة صبحية (2018) ودراسة مقري (2015).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟

للإجابة على هذا التساؤل فسيتم تحليل أبعاد المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد، وكما يلي:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية مرتبة تنازلياً.

الترتيب	النسبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	75.8%	مرتفع	0.63	3.79	الملموسية
2	73.0%	مرتفع	0.82	3.65	الاعتمادية
4	70.8%	مرتفع	0.87	3.54	الاستجابة
5	69.0%	مرتفع	0.77	3.45	الأمان
3	72.0%	مرتفع	0.80	3.60	التعاطف
	72.2%	مرتفع	0.66	3.61	جودة الخدمات الصحية ككل

يبين الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية، فمن خلال المتوسط العام للمحور والذي يبلغ (3.61) يقع داخل المدى (3.40 - > 4.20) على حسب مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى أن جودة الخدمات الصحية بشكل عام تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (72.2%). ومن خلال قيم الانحرافات المعيارية نجدها جميعها جاءت أقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى تقارب إجابات أفراد العينة على أبعاد المحور.

وبناء على المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول أعلاه نجد أن أكثر أبعاد جودة الخدمات الصحية توفراً من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل هي:

- (الملموسية) جاءت بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.79) ونسبة (75.8%) وبدرجة جودة "مرتفعة".
- (الاعتمادية) جاءت بمتوسط حسابي بلغ (3.65) ونسبة (73.0%) وبدرجة جودة "مرتفعة".

- بينما جاء (الأمان) بأقل متوسط حسابي بلغ (3.45) ونسبة (69.0%) ومستوى جودة "مرتفعة". ويتضح من الجدول (6) والذي يشير إلى أن جودة الخدمات الصحية بشكل عام تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (72.2%)، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (الزيادات، 2015)، ودراسة (ابوعبيدة ودرويش وعيدة، 2015).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث: ما تأثير الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل؟

للإجابة على هذا التساؤل فسيتم إجراء اختبار بيرسون للارتباط لدراسة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات الصحية، بالإضافة إلى إجراء اختبار تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير محور الرضا الوظيفي على محور مستوى جودة الخدمات الصحية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (7): معاملات الارتباط لبيرسون للعلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات الصحية.

الرضا الوظيفي						جودة الخدمات الصحية
الدرجة الكلية	ظروف العمل	المزايا والخدمات والمنافع	سياسات وإجراءات العمل	العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين	العائد المادي من الوظيفة	
**0.542	**0.572	**0.492	**0.442	**0.307	*0.269	الملموسية
**0.667	**0.610	**0.525	**0.575	*0.271	**0.349	الاعتمادية
**0.445	**0.462	**0.403	**0.468	**0.401	**0.407	الاستجابة
**0.622	**0.500	**0.504	**0.621	*0.266	*0.272	الأمان
**0.519	**0.522	**0.438	**0.450	**0.288	**0.541	التعاطف
**0.659	**0.628	**0.556	**0.606	*0.249	*0.267	الدرجة الكلية

(* دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) - (** دالة إحصائياً عند مستوى (0.01))

الجدول السابق يوضح معاملات بيرسون للارتباط بين أبعاد (الرضا الوظيفي) وأبعاد (جودة الخدمات الصحية)، فنجد أن جميع معاملات الارتباط بين أبعاد المحورين جاءت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) و (0.05). كما أن قيمة معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والدرجة الكلية لجودة الخدمات الصحية جاءت بقيمة (0.659) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وتشير إلى وجود علاقة موجبة قوية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية.

كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية، وذلك من خلال الجداول التالية:

جدول رقم (8). ملخص نموذج انحدار (الرضا الوظيفي) على (جودة الخدمات الصحية)

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للمقدر
1	0.659	0.435	0.428	0.499

المتغيرات المستقلة: الحد الثابت، الرضا الوظيفي.

يوضح الجدول السابق ملخص نموذج الانحدار، حيث يظهر معامل الارتباط (R) للعلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بقيمة (0.659) وتشير إلى علاقة ارتباطية موجبة قوية بين (الرضا الوظيفي) و (جودة الخدمات الصحية)، كما تظهر قيمة معامل التحديد R^2 والتي بلغت (0.435) مما يعني أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) في إحداث أثر على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) هي (43.5%).

جدول رقم (9). ملخص نموذج انحدار (الرضا الوظيفي) على (جودة الخدمات الصحية)

النموذج	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	الدلالة الإحصائية
1	الانحدار	16.27	1	16.27	65.40	0.000
	البواقي	21.14	85	0.25		
	المجموع	37.41	86			

المتغيرات المستقلة: الحد الثابت، الرضا الوظيفي.
المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية.

من خلال الجدول السابق والذي يظهر نتائج تحليل التباين لانحدار (الرضا الوظيفي) على (جودة الخدمات الصحية) معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة الاختبار (F = 65.4) بمستوى معنوية (0.000)، وبالتالي فإن نموذج انحدار (الرضا الوظيفي) على (جودة الخدمات الصحية) يُعتبر نموذجاً ذو دلالة إحصائية. ولاختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار، يتم ذلك من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (10). معاملات معادلة انحدار (الرضا الوظيفي) على (جودة الخدمات الصحية)

النموذج	المعاملات الغير معيارية		المعاملات المعيارية	قيمة (ت) T	القيمة الاحتمالية
	معاملات الانحدار (β)	الخطأ المعياري			
1	(الحد الثابت)	0.943	0.334	2.827	0.006
	الرضا الوظيفي	0.773	0.096	8.087	0.000

المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية.

من خلال جدول المعاملات السابق، يتضح أن معامل الانحدار (β) للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) يساوي (0.773) وهو ذو دلالة إحصائية وفقاً لقيمة (t) والقيمة الاحتمالية المقابلة (0.000)، أي توجد علاقة خطية دالة إحصائياً بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (جودة الخدمات الصحية). من النتائج السابقة يمكن التوصل إلى إجابة التساؤل الثالث أي أنه: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، ويتفق مع النتيجة الحالية دراسة كل من (مقري، 2015) ودراسة (محمد، 2009) ودراسة (ابو الروس والسقا، 2010).

ملخص النتائج والتوصيات

أولاً: ملخص النتائج:

بناءً على ما تم التوصل إليه في جزئية الدراسة الميدانية، فإنه يمكن تلخيص أهم النتائج في النقاط الآتية:
النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة:

1/ نتيجة السؤال الأول: الرضا الوظيفي بشكل عام يتوفر بدرجة مرتفعة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (68.8 %)، وأن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي توفراً لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل هي:
- (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) جاء بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.78) ونسبة (75.6 %) وبدرجة رضا "مرتفع".

- (ظروف العمل) جاء بمتوسط حسابي بلغ (3.64) ونسبة (72.8 %) وبدرجة رضا "مرتفع".
2/ نتيجة السؤال الثاني: جودة الخدمات الصحية بشكل عام تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل، وبنسبة إجمالية بلغت (72.2 %)، وأن أكثر أبعاد جودة الخدمات الصحية توفراً من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل هي:
- (الملموسية) جاءت بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.79) ونسبة (75.8 %) وبدرجة جودة "مرتفعة".
- (الاعتمادية) جاءت بمتوسط حسابي بلغ (3.65) ونسبة (73.0 %) وبدرجة جودة "مرتفعة".

3/ نتيجة السؤال الثالث:

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.

التوصيات:

1. على الإدارة العليا بمستشفى الملك سلمان التخصصي بحائل بذل المزيد من الاهتمام بالموظفين على اعتبار أنهم عملاء داخليون وذلك تماشياً مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة، عن طريق تقدير جهودهم المتميزة والعمل على رفع مستوى أدائهم وتعزيز الثقة بينها وبينهم عن طريق إشعارهم بأهميتهم وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير شؤون العمل.
2. على إدارة المستشفى ضرورة الاهتمام بالعائد المادي من الوظيفة من خلال تحسين رواتب وأجور الموظفين وتحفيزهم على الأداء الجيد لأن ذلك يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة من المستشفى.
3. على إدارة المستشفى العمل على ربط منح المكافآت والحوافز بالأداء المتميز للعاملين حتى تتمكن من تحقيق أعلى مستويات من الأداء بما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمة المقدمة.
4. توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة ذات الكفاءة للإشراف على العمل داخل المستشفى، وللوفاء بمتطلبات العاملين باعتبارهم من أهم السبل لتحقيق جودة الخدمة الصحية.
5. إن الوصول إلى مستوى عالٍ من جودة الخدمات هو نتيجة تضافر جهود العاملين، لذا ينبغي ترسيخ وتعزيز مبدأ عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة أعمال المستشفيات، مما يتطلب فتح قنوات اتصال أكثر بين الرئيس والمروءوس، بالإضافة إلى إشراك المستويات الإدارية الأخرى كضمان لتعاون أكثر، لأن إدارة الجودة الشاملة تعني شمولية كاملة وإشراك كل الأطراف دون استثناء.

المراجع:

- بشرى، عبد العزيز العبيدي (2013)، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع 36.
- سعد خالد (2002)، الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع .
- سعدي محمد الكلوت (2004)، العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير من الجامعة الإسلامية – غزة.
- الطجم، عبد الله بن عبد الغني، والسواط، طلق عوض الله (2012)، السلوك التنظيمي، المفاهيم – النظرية- التطبيقات، الطبعة الرابعة، جدة دار حافظ للنشر والتوزيع.
- الطويل، أكرم أحمد وآخرون (2009)، إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية " دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، بحث غير منشور.
- عامر الكبيسي (2004)، الفكر التنظيمي " التنظيم الإداري بين التقليد والمعاصر، الطبعة الأولى، دمشق، دار الرضا للنشر.
- عايض، عبد اللطيف مصلح محمد، والريمي، عمار على حمود (2019)، الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، ع25.

- عبد الله بن عبد المحسن المدلج (2003)، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العساف، صالح محمد (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: دار الزهراء.
- عيد، بيان جمال نصر (2012)، أثر أنماط القيادة في تحسين جودة الخدمة الداخلية: دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- غرابية، فوزي وآخرون (2011). أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، طبعة مزيدة ومنقحة، عمان: دار وائل للنشر.
- فاروق أبو جديع، الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2010م.
- ماهر، أحمد (2000)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الطبعة السابعة، الإسكندرية.
- محمد بن عبدالله الثبيتي وخالد بن عويد العنزي (2014م)، عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3)، العدد (6) - حزيران .
- مروان أحمد حويجي (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.
- مصلح، عطية محمد (2012)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، مج2، ع27.
- مقبل، صبحية عبد العزيز أحمد (2018)، سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج2، ع13.
- مقري، زكية (2015)، أثر إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة الصحية من خلال الرضا الوظيفي باستخدام تحليل المسار : دراسة حالة المستشفى الجامعي بباتنة، مجلة دراسات، ع36.

الملحق (استمارة الاستبيان)

الأخ/ الأخت / المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه الاستبانة التي بين يديك هي واحدة من أدوات البحث العلمي يستخدمها الباحث لمعرفة آرائكم حول دراسة يقوم بها بعنوان: **اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية (دراسة ميدانية بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل)**، ولكي تحقق الدراسة أهدافها وفوائدها نأمل منكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي يحتويها الاستبيان بكل دقة وموضوعية، لما لإجاباتكم من أهمية في الحصول على نتائج سليمة تحقق الغرض من إجراء الدراسة، مع العلم بأن إجاباتكم محاطة بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
ولكم مني فائق الاحترام والشكر.

الباحث:

أولاً- البيانات الشخصية:

يرجى التكرم بتعبئة البيانات التالية:

الجنس:

- ذكر

- أنثى

العمر:

- من 20-30

- 30-40

- 40-50

- 50 فأكثر

نوع الوظيفة:

إداري

طبيب

فني

موظف

المؤهل العلمي:

- دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

الخبرة في العمل:

- من 3-5 سنوات - 5-10 سنوات - 10 سنوات فأكثر

ثانياً- محاور الدراسة : يوجد في هذا الجزء مجموعة من الأسئلة تتعلق بمحاور الدراسة أرجو وضع علامة (✓) على الاختيار الذي يناسبك.

المحور الأول: الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى.

م	البعد الأول- العائد المالي من الوظيفة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الراتب الذي تتقاضاه مناسب مقارنة مع زملائك في المستشفى.					
2	يتناسب الراتب الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذله					
3	يرتبط التحفيز والمكافآت بالأداء المتميز.					
4	يمنحني العائد المالي الذي أحصل عليه من عملي إحساساً بالرضا.					
م	البعد الثاني- العلاقات مع الرؤساء والمرووسين	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	يعاملني مسؤولي المباشر بعدالة كافية واحترام.					
6	يعمل مسؤولي المباشر على تطوير أدائي وزيادة خبرتي العملية.					
7	يساعدني زملائي في إنجاز الأعمال الموكلة لي .					
8	أشعر أن هناك تعاون بين الزملاء في حل المشكلات في العمل.					
م	البعد الثالث- سياسات وإجراءات العمل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	إجراءات وسياسات العمل بالمستشفى واضحة ومناسبة					
10	هناك التزام من الوحدات المختلفة في المستشفى بإجراءات وسياسات العمل المعتمدة.					
11	تتصف إجراءات المستشفى وسياساته بالمرونة.					
12	تتاح لك فرص كافية للمشاركة في صنع القرار.					
م	البعد الرابع- المزايا والخدمات والمنافع	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	يقدم المستشفى خدمات متنوعة للعاملين تلبي احتياجاتهم.					
14	يقدم المستشفى مساعدة كافية في حالة الظروف الشخصية الطارئة.					
15	الوظيفة التي أمارسها مريحة وأمنة.					
16	يقدم لي المستشفى خدمات صحية مناسبة.					
م	البعد الخامس- ظروف العمل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	يعمل المستشفى على تحسين بيئة العمل باستمرار.					
18	يمتلك المستشفى معامل ومختبرات وتجهيزات حديثة.					
19	تتصف بيئة العمل (التكليف، الإضاءة ...) بأنها مريحة وكافية.					
20	يوفر المستشفى كافة المتطلبات التي تساعد في إنجاز العمل.					

المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية.

م	البعد الأول- الجوانب الملموسة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية تقنية متطورة					
2	يبدو العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر					
3	يتميز المستشفى بتصميم داخلي مناسب					
4	يتلاءم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى.					
م	البعد الثاني- الاعتمادية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	يفي المستشفى بالتزاماته التي يعد بها المستفيدين					
6	يعمل المستشفى جاهداً لحل المشاكل التي تواجه المرضى					
7	يحرص المستشفى على تقديم خدماته في الموعد المحدد .					
8	يحتفظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة وموثقة.					
م	البعد الثالث- الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	يقدم المستشفى خدمات للمريض بشكل سريع					
10	يستجيب العاملون بشكل فوري لاحتياجات المرضى.					
11	هناك تعاون مستمر من العاملين في المستشفى مع المرضى.					
12	يقوم العاملون بحل مشاكل المريض بسرعة فائقة.					
م	البعد الرابع- الأمان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	يحرص سلوك العاملين في المستشفى الأمان في نفوس المرضى					
14	يمتلك العاملون في المستشفى قدرات ومهارات عالية					
15	هناك متابعة لحالة المريض بشكل مستمر					
16	تقدم إدارة المستشفى الدعم الكافي للعاملين للقيام بأعمالهم بكفاءة عالية					
م	البعد الخامس- التعاطف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	يولي المستشفى الاهتمام المناسب لكل مريض.					
18	يضع المستشفى المصلحة العليا للمريض في أول اهتماماته					
19	يتلمس العاملون في المستشفى احتياجات المريض ومشكلاته.					
20	يتسم سلوك العاملين في المستشفى باللباقة في تعاملهم مع المرضى.					