

## الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي

عام ٢٠١٨

د.سمير علي موسى شمله

كلية التربية البدنية والرياضية - جامعة الحديدة

### المخلص

يهدف هذا البحث الى التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في مستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة، وبالتطبيق على عينة من الموظفين والعاملين والأطباء من المستشفى، حيث أنه من تحديات الوصول لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات المرضى هو مدى إمكانية تحقيق رضا نفسي ووظيفي للأطباء والموظفين والعاملين القائمين على تقديم هذه الخدمات ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بتقديم تأصيل نظري حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي، أما على مستوى الجانب العملي فقد تكونت أداة البحث من ثلاثة أجزاء : الجزء الأول البيانات الشخصية والجزء الثاني والثالث تم تصميم استبانتان إحداهما تتعلق بالرضا الوظيفي اشتملت على (20) عبارة موزعة على أربعة محاور(الرضا عن الوظيفة، القيادة الإدارية، مهام العمل وواجباته، الأجور والمكافأة) وكل محور يحتوي على خمس عبارات، والأخرى تتعلق بجودة الخدمات الصحية اشتملت على (20) عبارة موزعة على خمسة محاور(الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان، العناية والرعاية ، الملموسة (المادية والبشرية) وكل محور يحتوي على أربع عبارات، وبعد ذلك تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتكونت عينة البحث من (40) طبيباً وموظفاً وعاملاً من مستشفى العلفي الجامعي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ، وبعد عملية تحليل النتائج تم التوصل إلى أن كل من مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة كان متوسطاً، كما توصل البحث إلى أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي، كما أن هناك تأثير إيجابي لمحاور الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة .

## الفصل الأول

### المقدمة:

إن الإنسان اجتماعي بطبيعته يتكفل مع بني جنسه في مجموعات بشرية ذات اهتمامات مختلفة ومتنوعة لذا فوجود الإدارة حتمي في كل التجمعات البشرية التي تمتلك إمكانيات مادية وفنية وطبيعية تساعدها على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجبها، إذا فالإدارة بشكل عام هي الركيزة الأساسية لكل عمل مبني على أسس عملية بل لا بد من وجود جهاز تنفيذي إداري فعال يعتمد على أساليب إدارية حديثة تكفل تقديم الخدمات العامة في أقصر وقت وبأقل التكلفة. تعتبر الإدارة وظيفة إنسانية ضرورية فلا سبيل إلى ضمان ورفي وتقدم أي مجتمع في العصر الحالي إلا في ظل وجود إدارة قادرة ومؤهلة يمكنها دفع عجلة التنمية الاقتصادية، ولذا فإن تتطور وتقدم أي دول مرتبط بالاهتمام والتركيز على العنصر البشري الذي هو أساس نجاح العملية الإدارية.

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي منذ أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل، حيث أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. (الأغبري، عبد الصمد ٢٠٠٢: ١٧٠)

ويرى البعض أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر بتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً. وعبر عن عناصر الرضا الوظيفي في المعادلة التالية:  
(الرضا عن العمل، الرضا عن الأجر، الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن فرص الترقى، الرضا عن الإشراف، الرضا عن جماعة العمل، الرضا عن ساعات العمل، الرضا عن ظروف العمل).

وبالاحظ من العرض السابق أن الرضا عن العمل يمثل الأشياء التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزيد بالتالي ارتباطه لها.

### مشكلة البحث:

يعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث بين فترة وأخرى عند رؤساء الإدارات والمشرفين الإداريين والمعنيين بالتطوير الإداري في العمل وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد اليوم قد لا يرضى عنه مستقبلاً. وأيضاً رضا الفرد يتميز بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً اليوم قد يكون مرضياً في المستقبل. ومما لا شك فيه أن دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتكشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة ، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية الفسيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد بعملتي ، ومن خلال زيارة الباحث لمستشفى العلفي التعليمي وتلمس هموم الكادر الطبي والفني والصحي والإداري ومن هذا المنطلق رأى الباحث أنه يجب البحث عن الأسباب الرئيسية والتي تجعل الخدمة الصحية ذات جودة مرضية للجمهور ولذلك رأى الباحث أن مشكلة البحث تكمن في السؤال الرئيسي

ما أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ؟

ولقد انبثقت عنه الأسئلة الفرعية التالية

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة؟
- ما مستوى جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة؟
- ما أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة؟

### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في الاعتبارات التالية:

- (١) إن الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الخاصة في ظل ما يتوصل إليه من نتائج وتوصيات يؤمل

إن تستفيد منها المستشفيات الحكومية على وجه العموم ومستشفى العلفي الجامعي على وجه الخصوص باعتباره محور اهتمام البحث وذلك من خلال تطبيق النتائج والتوصيات التي أسفر عنها البحث.

(٢) تكمن أهمية البحث من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية بحثاً ودراسة بهدف إثراء البحث العلمي لمساعدة المهتمين والباحثين في هذه المجال.

يسعى هذه البحث إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية المقدمة من المستشفى العلفي الجامعي وتحسين وتطوير الخدمة و لتحديد نقاط القوة والضعف في مستوى الرضا الوظيفي وكذلك لتلافي القصور والإهمال الناتج عن قصور الإدراك البشري.

### **فرضيات البحث:**

يمكن تحديد فرضيات البحث على أساس العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الخدمات الصحية فيما يلي:

- ١- لا توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة.
- ٢- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة.

### **أهداف البحث:**

يهدف البحث من خلال الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين جودة الخدمات الصحية إلى ما يلي:

- (١) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الكادر الوظيفي من اطباء وممرضين وفنيين وإداريين في مستشفى العلفي الجامعي وتحديداً أكثر العمال تأثيراً على الرضا الوظيفي.
- (٢) التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة.
- (٣) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية تبعاً للاختلاف المتغيرات الديمغرافية والجنس والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العملي والخبرة والمسمى الوظيفي.

### حدود البحث أو مجالات البحث:

- الحدود البشرية: اقتصر على آراء عينة من العاملين والموظفين في المستشفى العلفي الجامعي.
- الحدود المكانية: تمثل العاملين في داخل الأقسام المختلفة في مستشفى العلفي الجامعي.
- الحدود الزمانية: في الفترة الزمنية من شهر فبراير ٢٠١٨ م ، إلى شهر يونيو ٢٠١٨ م.
- الحدود الموضوعية: اقتصر على قياس أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الخدمة الصحية في المستشفى العلفي الجامعي.

### مصطلحات البحث:

#### المستشفيات:

عرفت الجمعية الامريكية للمستشفيات بانها مؤسسة تحتوى على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل اسرة التنويم ، وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج اللازمين للمرض. (ساعاتي، عبدالاله 1997 : ٣٢)

#### الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا بأنه "مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا إلى نقص الرغبة في العمل". (فلمان، ايناس فؤاد نواوي ١٤٢٩ هـ : ٤٤)

#### الخدمة الصحية:

يعرفها البكري بأنها " جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ" (البكري ، تامر ياسر 2005 : 57)

#### جوده الخدمات الصحية:

عرفت منظمه الصحة العالمية جوده الخدمات الصحية بأنها التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة أمنه و مقبولة من قبل المجتمع وتكلفه مقبولة بحيث تؤدي الى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المريضة، ونسبه الوفيات والاعاقة وسوء التغذية. (الديوه جي وآخرون 2003: 14).

## الفصل الثاني الإطار النظري

### أولاً : الرضا الوظيفي

#### ١- الرضا الوظيفي:

لقد أورد الباحثون تعريف عديدة للرضا الوظيفي حيث حاول كل منهم تعريفه بطريقة توافق الظروف الزمانية والمكانية بالإضافة لكون موضوع الرضا ينظر إليه على أنه موضوع شخصي ونسبي، لأن الشيء الذي يمكن أن يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر بسبب اختلال الحاجات والدوافع لهما ، لذلك نورد بعض التعريفات للرضا الوظيفي: والرضا كما تشير بعض المعاجم اللغوية هو: ضد السخط، وارتضاه: رآه له أهلاً، ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه (ابن منظور، 1956)

فقد عرف هوبيك على أنه مجموعة من الاهتمامات والظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنه راضي في وظيفتي (الصيرفي ، محمد ٢٠٠٧)

كما عرفه هولند أنه حصول الفرد على مزيد مما يتوقع ويجعله أكثر قناعة ورضا ويعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اتجاه العمل ذاته وبيئة العمل (عاشور، احمد صقر ١٩٨٣ : ٥٣)

أما ميدل ريست وهيت فعرفاه بأنه" يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين"(جاد الرب ، سعيد محمد ٢٠٠٨ : ٥)

ومن خلال التعريفات السابقة فإنها جميعها تشترك في توفير حاجات ورغبات العاملين في العمل وعندما يتم توفيرها يتولد الرضا لدى العاملين.

#### ٢- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية لكل من:

**الموظف:** حيث أنه كلما زاد الرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع العمل والإبداع والابتكار وزيادة الطموح والتقدم في العمل.

**المؤسسة:** ينعكس ارتفاع شعور الموظف بالرضا بإيجاب على المؤسسة حيث يجعل الموظفين أكثر تركيز في عملهم كما أنه يخلق الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء كما يساهم في تخفيف معدلات التغيب عن العمل وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

**المجتمع:** حيث يؤدي إلى زيادة معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع (شنوفي ، نورالدين ٢٠٠٥ : ١٩١ ، ١٩٢)

### ٣- العوامل المؤثرة التي تؤثر في الرضا الوظيفي:

- ١) الأجور والرواتب: حيث أنه يوجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل أرتفع الرضا الوظيفي والعكس صحيح.
- ٢) محتوى العمل وتنوع المهام: حيث أن الفرد يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات ومسؤوليات لإنجاز عمله ويرتفع مستوى رضاه عن العمل.
- ٣) قدرات وإمكانيات الفرد ومعرفته بالعمل تزيد من رضاه عن العمل.
- ٤) فرض التطوير والترقية المتاحة للفرد.
- ٥) نمط القيادة الديمقراطي في المنظمة.
- ٦) الظروف المادية الجيدة (التهوية ، الإضاءة ، ... الخ)
- ٧) عدالة العائد بين الأفراد (عباس ، سهيلة محمد ٢٠٠٦ : ١٧٦)

### ثانيا / جودة الخدمات الصحية

#### مفهوم الصحة:

عرفت منظمة الصحة العالمية الصحة بأنها "السلامة الجسدية والعقلية والصحية الاجتماعية وليس مجرد غياب المرض أو ضعف الجسد".

#### مفهوم الخدمة الصحية:

تعرف الخدمة الصحية على أنها "النشاط الذي يقدم للمنتفعين والتي تهدف إلى اشباع حاجات ورغبات للمستهلك النهائي حيث لا تربط ببيع سلعة أو خدمة أخرى"

هناك تعريف آخر ذهب إلى اعتبار الخدمة على أنها أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو قد لا يكون (البكري ، تامر ياسر ٢٠٠٥ : ٥٦)(٤).

فالتعريف يشير أساسا إلى الجانب غير الملموس للخدمة ، كما يؤكد خاصية عدم التملك مثل ما هو الحال بالنسبة للمنتجات المادية من سلع وبضائع ، وهذا يعني إمكانية الانتفاع بها بتلبية حاجة ما، أي تحقيق الرضا دون تملكها.

### مفهوم جودة الخدمات الصحية:

تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها" أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم، وهي انجاز أعمال من قبل افراد عاملين ذوي مهارات عالية كرسوا أنفسهم ومهاراتهم لتقديم خدمة ذات جودة عالية لمرضاهم" (سعد، خالد ٢٠٠٤ : 116)

### - أبعاد جودة الخدمات الصحية:

أما أبعاد جودة الخدمات الصحية فهي على الآتي:

- **الملموسة:** وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر الحدائة في تجهيزات المنظمة والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية والمظهر الأنيق لموظفيها وأخيراً جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

ومن وجهة نظر النصور فقد حدد الملموسية بأنها الاستخدام المكثف للعنصر البشري والأدوات والمعدات الطبية والوصفات العلاجية إذ يجعل الخدمة تميل نحو السلع المادية وابتعادها عن مفهومها العام.

- **الاعتمادية:** ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين ، واهتماماتها لحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة والتزامها التي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين وأخيراً احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها.

- **الاستجابة:** ويتضمن هذه البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المنظمات بأعلام زائريها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين، وعدم اشتغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونتهم – أي بمعاونة المستفيدين.

- **السلامة (الأمان):** ويحتوي هذه البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف المنظمة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور زائريها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين وإمامهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين.

- **التعاطف:** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمات بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد وملائمة ساعات عمل هذه المنظمات لتتناسب كل الزبائن وتوافر أماكن (مواقف) ملائمة لانتظار سيارات زائري هذه المنظمات، وأخيراً وجود برامج تعليمية (محاضرات، ندوات، ... الخ) KOTLER Philip (& CLARKE Roberta N. ( 1987 : 478)

### - أهداف جودة الخدمات الصحية:

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- تقديم خدمة صحية ذات جودة متميزة من شأنها تحقيق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
- تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للدعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تمكن المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحقيق مستويات انتاجيه افضل اذ يعد الوصول الى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المتقدمة الى المستفيدين (المريض)الهدف الاساسي من تطبيق الجودة.
- كسب رضى المستفيد (المريض) اذ ان هناك قيم اساسية لإدارة الجودة لابد من توفيرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير اداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد.
- تحسين معنويات العاملين، اذ ان المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بانهم اعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي الى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على افضل النتائج. (خرمة ، عماد محمد ٢٠٠٠) و (خوجة ، توفيق ٢٠٠٣).

## . أهمية جودة الخدمة الصحية:

١. ارتبطت الخدمة بالجود حتى أصبح من الضروري باعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة و الجودة .
٢. مستوى جودة الخدمات الصحية ليس ثابت ، فهو يخضع للتطوير والتحسين المستمرين ، وهذا ما يتطلب وجود لجنة متخصصة لها موقع ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصحية مهمتها العمل على تحسين جودة تقديم الخدمات الصحية. (البكري ، ثامر ياسر ٢٠٠٥ : ٢٠١ ، ٢٠٢)(٥).

## ثالثاً: الدراسات السابقة

### ١. الدراسات العربية:

دراسة (أبو عيد ، رائد أحمد وآخرون (٢٠١٥) (٢) بعنوان (الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات) هدفت الى التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات، تم تصميم استبانة مكونة من محورين ، وتم توزيع الاستبانة على عينة طبقية عشوائية من الموظفين والموظفات وعددهم (١٣٠) عولجت البيانات احصائيا وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:

✓ مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية عالي على جميع المحاور.

✓ علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية.

وأوصت الدراسة بضرورة تولى ادارات المستشفيات الحكومية أهمية خاصة للرضا الوظيفي للعاملين وذلك بالعمل على توفير ظروف العمل المناسبة حتى تحوز على رضا الموظفين.

دراسة (العواجين، أكثم ماجد ٢٠١٣) (٨) بعنوان (أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة أموال الأيتام في الأردن ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً .

دراسة عدوان، ياسر (١٩٩٨) (١٨) : بعنوان (أثر مستوى الخدمة على رضا المستفيدين من خدمات المراكز الصحية في محافظات إقليم الشمال في الأردن) هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المواطنين عن جوانب الخدمة التي تقدمها المراكز الصحية في محافظات إقليم الشمال في الأردن ( أريد ،جرش، عجلون ،المعرفة ) ومدى فعالية هذه الخدمات ، من خلال استطلاع آراء المستفيدين وانطباعاتهم عن بعض جوانب الخدمة ومن ثم توزيع استبانة على عدد المراجعين لأربعه وأربعين مركزاً صحياً في المحافظات الأربع ، بلغ عدد العينة منها حوالي (٧٧٠) فرداً تم اختيارهم بطريقه عشوائية منظمه ، بينما تم اختيار عينة المراكز الصحية بطريقه عشوائية طبقه حسب مستويات المراكز الصحية ، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:-

١- تبين بشكل عام أن لدى الأفراد عينة الدراسة انطباعات تميل للسلبية في فقرات نظم وإجراءات العمل، ولوحظ ارتفاع متوسط الرضى كما تدنى مستوى المراكز الصحية وكان مستوى الرضى متدنياً عن متغير الوضع الاجتماعي والواسطة.

٢- تبين لدى أفراد عينة الدراسات انطباعات إيجابية عن مستوى تعامل الطبيب وجهاز التمريض في جميع المراكز الصحية مع وجود عدم رضى عن مستوى توفر العلاج في المراكز الصحية.

٣- تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط رضى أفراد العينة عن الخدمات التي تشملها المراكز الصحية تبعاً لمتغير العمر، والمستوى التعليمي، ونوع العمل، ونوع التأمين الصحي، ومستوى المراكز الصحية، في حين لم يتضح هناك أية فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للمتغيرات الاجتماعية والجنس.

## ٢. الدراسات الاجنبية

قام " يا نج شي حسن " Yang - Chih - Hasan " (١٩٩٤) (٢٥) بدراسة بعنوان تأثير المديرين الواعيين والسلوك القيادي علي الرضا الوظيفي لمدرس التربية الرياضية بجامعة تايوان وكان هذا الهدف الرئيسي أما الهدف الثانوي دراسة العلاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية ومدرس التربية الرياضية بجامعة تايوان - وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيان وكانت من أهم نتائج الرضا الوظيفي العام والإشراف والمستقبل الوظيفي والحوافز المادية وحجم العمل ، والرضا الوظيفي العام للدارسين ، و كان ارتباط دال إحصائياً بين الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

العام ومدرس التربية الرياضية والإدارة الواعية وعدم وجود ارتباط بين السن والرضا الوظيفي وعدد سنوات الخبرة .

قام كلاً من **Jun & Cai (2010) (٢٣)** بدراسة اختبرت العلاقة بين جودة الخدمة بأبعادها وبين رضا الزبون الداخلي، وتوصلت الدراسة إلى أن رضا الزبون الداخلي دافع لإرضاء الزبون الخارجي، وأن عامل التعاطف هو العامل الأكثر تأثيراً في تحقيق جودة الخدمة الداخلية وفي رضا الزبون الداخلي، بالإضافة إلى التعامل الودي والتحسين المستمر لعمل الفريق.

## الفصل الثالث

### إجراءات البحث

يتناول الفصل الثالث إجراءات البحث والمتمثلة في منهجية البحث ومجتمع البحث وعينته وبناء أداة البحث والمعالجة الاحصائية المستخدمة في البحث .

#### أولاً : منهجية البحث:

في ضوء أهداف البحث وأسئلته تم استخدام المنهج الوصفي. ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه "المحاولة البحثية المنظمة لوصف وتحليل الوضع الراهن لظاهرة معينة؛ باستخدام المعلومات الكمية والكيفية المناسبة التي تؤدي إلى فهم طبيعتها ثم صياغة استنتاجات علمية تساعد على كشف الغموض المحيط بها والذي يقود بدوره إلى حل المعضلة المتعلقة بهذه الظاهرة".

وتم اختيار المنهج الوصفي للبحث الحالي لعدة اعتبارات بحثية من وجهة نظر الباحث أهمها :

- يتميز المنهج الوصفي بالشمولية في تناول الأبحاث و الدراسات، مع التركيز على جمع معلومات عن موضوع معين وفق إطار محدد. وغالباً ما تكشف نتائج الأبحاث الدراسات الوصفية عن مزيد من المشكلات الكامنة التي تحتاج إلى بحث، ومن هذا المنظور فإن المنهج الوصفي مهم جداً في البحث العلمي ولا يمكن الاستغناء عنه في الأبحاث الميدانية.
- ملاءمة المنهج الوصفي لبحث المشكلات الإدارية المتنوعة، حيث أن نسبة عالية من الأبحاث في مجال الإدارة هي أبحاث وصفية في طبيعتها، كما يساعد على تكوين الأطر النظرية ويؤدي بالتالي إلى تكوين الخلفية العلمية المناسبة حول الظاهرة محل البحث.
- إن المنهج الوصفي يزود الباحث بمعلومات كثيرة عن ظاهرة معينة تتجاوز من حيث دقتها، ووضوح معالمها ، وبالتالي فإن هذا المنهج يلائم طبيعة البحث الحالي من خلال الإجابة عن أسئلته وتحقيق أهدافه.

## ثانياً: مجتمع البحث وعينته:

### ١- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة والذين ما يزالون يمارسون مهامهم وقت إجراء البحث الحالي، بلغ إجمالي مجتمع الدراسة (306) فرداً، تم تصنيفهم بحسب الوظيفة: طبيب، وممرض، وإداري، وعامل مهني، وأخرى، على اختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية.

### ٢- عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث بشكل عشوائي وعددهم (٤٠) فرداً بنسبة ١٣.٠٧% من المجتمع الأصلي وتم حصر صفات عينة البحث في جوانب محددة هي: النوع، والعمر، المؤهل العلمي والوظيفة الحالية، مدة الخدمة بالمستشفى، والراتب الشهري، والحوافز، وفيما يلي وصفاً لأفراد عينة البحث حسب المتغيرات، وذلك بعد أن تم جمع البيانات والمعلومات عن عينة البحث من خلال البيانات الشخصية الواردة من المستجيبين كما هو موضح بالجدول (1):

#### جدول (1)

يوضح توزيع مجتمع البحث حسب المتغيرات بعد جمع البيانات الشخصية من المستجيبين (ن = ٤٠)

م	المتغير	مستوياته	التكرار	النسبة %	المجموع
١	الجنس	ذكر	20	50	%100
		أنثى	20	50	
٢	العمر	أقل من 25 سنة	9	22.5	%100
		25-35	17	42.5	
		35-45	9	22.5	
		من 45 وأكثر	5	12.5	
٣	المؤهل العلمي	ثانوية عامه أو أقل	6	15	%100
		دبلوم	14	35	
		بكالوريوس	13	32.5	
		ماجستير	4	10	
٤	الوظيفة	دكتوراه	3	7.5	%100
		طبيب	10	25	
		ممرض	12	30	
		اداري	8	20	
		عامل مهني	5	12.5	
٥	مدة الخدمة بالمستشفى	أقل من 5	16	40	%100
		5-10	9	22.5	
		10-15	4	10	

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

%100	27.5	11	أكثر من 15	الراتب الشهري	٦
	37.5	15	أقل من 30000		
	25	10	30000-50000		
	20	8	50000-70000		
%100	17.5	7	70000 فأكثر	الحوافز	٧
	97	37	نادرة		
	0	0	دائما		
	5	2	بصورة دورية		
	2.5	1	أحيانا		

ثالثا: أداة البحث:

إن الهدف من هذا البحث هو التعرف على مستوى الرضا ومستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة، والكشف عن أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى عينة البحث ، ولتحقيق هذه الأهداف فقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع بيانات البحث وقد تكونت من ثلاثة أجزاء موزعة كالتالي:

**الجزء الأول:** يختص ببعض البيانات الأولية الشخصية لأفراد العينة اقتصر على (الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، الوظيفة، مدة الخدمة بالمستشفى، الراتب الشهري، الحوافز).

**الجزء الثاني :** اختص بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمستشفى ، ولقد قام الباحث بإعداد استبانة خاصة بقياس الرضا الوظيفي وذلك من خلال الاطلاع على أدبيات البحث والرجوع لبعض الدراسات السابقة، واحتوى مقياس الرضا الوظيفي على أربعة محاور : الرضا عن الوظيفة ، القيادة الإدارية ، مهام العمل وواجباته ، الأجور والمكافأة ، وكل محور تكون من خمس فقرات ، والجدول التالي يبين توزيع فقرات مقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية :

### جدول (2)

مقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية

م	المحور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
١	الرضا عن الوظيفة	١,٢,٣,٤,٥	٥
٢	القيادة الإدارية	٦,٧,٨,٩,١٠	٥
٣	مهام العمل وواجباته	١١,١٢,١٣,١٤,١٥	٥
٤	الأجور والمكافأة	١٦,١٧,١٨,١٩,٢٠	٥
	المجموع		٢٠

**الجزء الثالث :** اختص بقياس مستوى جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي، ولقد قام الباحث بإعداد استبانة خاصة بجودة الخدمات الصحية اعتماداً على المحاور التي اعتمدت عليها دراسة أجراها Kotler بخصوص موضوع أبعاد الجودة في المؤسسات الصحية، بينت

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

- النتائج بأن المرضى عادة ما يعتمدون في تقييمهم لجودة الخدمة على خمسة أبعاد فقط، وقد اعتبرها أساسية إلا أنها تتفاوت في الأهمية وتتمثل في:
- الاعتمادية، ويمثل هذا البعد ٣٢ % كأهمية نسبية.
  - الاستجابة، ويمثل هذا البعد ٢٢ % كأهمية نسبية.
  - الأمان، ويمثل هذا البعد ١٩ % كأهمية نسبية.
  - العناية والرعاية، ويمثل هذا البعد ١٦ % كأهمية نسبية.
  - الملموسة، ويمثل هذا البعد ١١ % كأهمية نسبية.

وتظهر الأبعاد الخمسة التي ركزت عليها الدراسة مجال تقديم الخدمات الصحية بالمؤسسات المختصة في ذلك وتم صياغة عبارات المحاور من خلال الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الصحية والدراسات السابقة، حيث تكون مقياس جودة الخدمات الصحية على خمسة محاور: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، العناية والرعاية، الملموسة (المادية والبشرية)، وكل محور تكون من أربع عبارات، والجدول التالي يبين توزيع عبارات مقياس جودة الخدمات الصحية في صورته النهائية:

جدول (3)  
مقياس ، حدة الخدمات الصحية في صورته النهائية

م	المحور	أرقام العبارات	عدد الفقرات
١	الاعتمادية	١,٢,٣,٤	٤
٢	الاستجابة	٥,٦,٧,٨	٤
٣	الأمان	٩,١٠,١١,١٢	٤
٤	العناية والرعاية	١٣,١٤,١٥,١٦	٤
٥	الملموسة (المادية والبشرية)	١٧,١٨,١٩,٢٠	٤
	المجموع		٢٠

ولقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الثلاثي (نعم ، الى حدا ما ، لا) لكلتا الاستبانيتين وكذلك تقدير درجات الاستبانة كما يلي :

**جدول (4)**  
**يبين تقدير درجات استجابة عينة البحث**

لا	الى حدا ما	نعم	الاستجابة
١	٢	٣	الدرجة

**صدق أداة البحث**

**١- الصدق الظاهري:**

قام الباحث بعرض أداة البحث بمجالها الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الصحية في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة، وذلك بهدف التأكد من قدرة الأداة على قياس متغيرات البحث وبما يضمن وضوح عباراتها ودقتها من الناحية العلمية والملحق رقم (١) يبين أسماء المحكمين ودرجاتهم العلمية وبلغ عددهم (٥) ، للتأكد من الصدق الظاهري ، حيث أعد الباحث استمارة لاستطلاع آراء المحكمين حول مدى ملائمة كل عبارة من عبارات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله وتصحيح وتعديل العبارات الغير مناسبة ، وحذف أو إضافة أو إعادة صياغة للعبارات ، ولقد تم الأخذ بآراء المحكمين بما يحقق أهداف البحث.

**٢- صدق الاتساق الداخلي**

قام الباحث بأخذ عينة استطلاعية بواقع (١٠) أفراد عاملين في مستشفى العلفي لحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي ومقياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفى.

**أولاً: الرضا الوظيفي :**

لحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي استخدم الباحث حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي وبين درجة كل محور والدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح بالجدول رقم (5)

جدول (5)  
يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل (عبارة / محور) والدرجة الكلية لمقياس  
الرضا الوظيفي (ن = 10)

المحور	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	المحور	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
الرضا عن الوظيفة	1	0.781	0.008	0.90	0.000	مهم العمل وواجباته	11	0.56	0.000
	2	0.663	0.037	0.90	0.002		12	0.50	0.002
	3	0.65	0.042	0.90	0.000		13	0.75	0.000
	4	0.67	0.000	0.90	0.000		14	0.62	0.000
	5	0.70	0.000	0.90	0.012		15	0.76	0.012
القادة الإدارية	6	0.63	0.029	0.85	0.000	المكافأة الاجور	16	0.63	0.000
	7	0.70	0.000	0.85	0.008		17	0.78	0.008
	8	0.67	0.034	0.85	0.005		18	0.64	0.005
	9	0.63	0.000	0.85	0.000		19	0.60	0.000
	10	0.48	0.003	0.85	0.003		20	0.83	0.003

الجدول (5) أن معاملات الارتباط بين درجات استجابات العينة الاستطلاعية في كل عبارة ودرجات استجاباتهم في المقياس ككل تراوحت بين (0.48-0.83) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وكذلك معاملات الارتباط بين درجات استجابات العينة الاستطلاعية في كل محور ودرجات استجاباتهم في المقياس ككل تراوحت بين (0.68-0.90) فهي قيم ذات ارتباطات عليا وهي بذلك دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على أن المقياس صادقاً من حيث صدق الاتساق الداخلي لمحاوره مع المقياس ككل ، وكل عبارة مع الدرجة الكلية للمقياس .

#### ثانياً: جودة الخدمات الصحية:

لحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات الصحية استخدم الباحث حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الصحية وبين درجة كل محور والدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح بالجدول رقم (6)

**جدول (6)**  
يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل (عبارة / محور) والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الصحية (ن = 10)

المحور	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	المحور	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
الاعتمادية	1	0.62	0.004	الامان	0.008	0.62	9	0.84	0.002
	2	0.55	0.013				10	0.69	0.027
	3	0.68	0.025				11	0.85	0.002
	4	0.57	0.001				12	0.69	0.027
الاستجابة	5	0.86	0.002	العناية والرعاية	0.000	0.94	13	0.88	0.001
	6	0.84	0.002				14	0.71	0.023
	7	0.60	0.004				15	0.53	0.004
	8	0.65	0.003				16	0.87	0.001
الملموسة							17	0.56	0.003
							18	0.65	0.001
							19	0.86	0.000
							20	0.60	0.008

يتبين من الجدول (6) أن معاملات الارتباط بين درجات استجابات العينة الاستطلاعية في كل عبارة ودرجات استجاباتهم في مقياس جودة الخدمات الصحية ككل تراوحت بين (0.53-0.88) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وكذلك معاملات الارتباط بين درجات استجابات العينة الاستطلاعية في كل محور ودرجات استجاباتهم في المقياس ككل تراوحت بين (0.62-0.94) فهي قيم ذات ارتباطات عليا وهي بذلك دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، مما يدل على أن المقياس صادقاً من حيث صدق الاتساق الداخلي لمحاوره مع المقياس ككل ، وكل عبارة مع الدرجة الكلية للمقياس .

## ثبات أداة البحث :

### أولاً: الرضا الوظيفي

قام الباحث بحساب معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي باستخدام طريقة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول (7)  
يوضح معاملات ثبات استبانة الرضا الوظيفي

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
الرضا عن الوظيفة	5	0.81
القيادة الادارية	5	0.75
مهام العمل وواجباته	5	0.72
الأجور والمكافأة	5	0.83
الثبات الكلي	20	0.88

من الجدول (7) يتضح أن محاور الاستبانة تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث تراوحت قيم الثبات لمحاوره ما بين 0.72 كحد أدنى و 0.83 كحد أعلى وبلغ معامل الثبات الكلي لمقياس الرضا الوظيفي (0.88) ، مما يدل على تمتع مقياس الرضا الوظيفي بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ.

### ثانياً: جودة الخدمات الصحية

لحساب معامل الثبات لمقياس جودة الخدمات الصحية استخدم الباحث كذلك طريقة ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8)  
يوضح معاملات ثبات استبانة جودة الخدمات الصحية

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا
الاعتمادية	4	0.73
الاستجابة	4	0.81
الأمان	4	0.91
العناية والرعاية	4	0.91
الملموسة	4	0.87
الثبات الكلي	20	0.93

من الجدول (8) يتضح أن محاور الاستبانة تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث تراوحت قيم الثبات لمحاورها ما بين 0.73 كحد أدنى و 0.91 كحد أعلى وبلغ معامل الثبات الكلي لاستبانة جودة الخدمات الصحية (0.93) مما يدل على تمتع استبانة جودة الخدمات الصحية بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

ومما سبق يتضح أن أداة البحث تمتع بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرة على تحقيق أهداف البحث حيث تعد جميع القيم مناسبة وكافية لأغراض هذا البحث وتشير الى قيم ثبات مناسبة.

رابعاً : المعالجة الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته ، تم اللجوء الى الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ومن خلاله تم استخدام الأساليب الاحصائية التالية :

- ١- التكرار والنسب المئوية لوصف المتغيرات لأفراد عينة البحث.
- ٢- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة البحث ومعرفة الأهمية النسبية لكل عبارة من محاور أداة البحث .
- ٣- معامل كرونباخ ألفا للتأكد من درجة ثبات الاستبانة (الرضا الوظيفي ، جودة الخدمات الصحية) .
- ٤- معامل ارتباط بيرسون للتأكد من الصدق الاتساق الداخلي للاستبانة (الرضا الوظيفي ، جودة الخدمات الصحية).
- ٥- تحليل الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.

## الفصل الرابع

### عرض وتفسير النتائج ومناقشته

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات الخاصة بالبحث، تم ترتيبه وفقاً لترتيب أسئلة البحث، كما يتناول مناقشة وتفسير أهم النتائج التي تمخض عنها البحث ، واتبع الباحث في عرض النتائج الخطوات الآتية :

- 1 - تبويب البيانات في جداول مرتبة تبعاً لأسئلة البحث.
- 2 - استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الاستبانة.
- 3- ترتيب فقرات محاور البحث ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لعبارات الاستبانة.
- 4 - استخدم الباحث محكاً قُسم فيه المتوسطات إلى ثلاث فئات متقاربة في الطول تقريباً كون المقياس ثلاثي، وحُدد مدى تلك المتوسطات لهذه الفئات ودرجة الموافقة كما يلي :

والجدول (9) يوضح ذلك .

#### جدول (٩)

#### توزيع درجات الموافقة حسب المتوسطات الحسابية

مدى الموافقة	الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي		قيمة البديل
	الحد الأعلى	الحد الأدنى	
قليلة	١.٦٧	١	١
متوسطة	٢.٣٤	١.٦٨	٢
كبيرة	٣	٢.٣٥	٣

وفيما يلي عرضاً لنتائج وفقاً لأسئلة البحث :

#### أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول

ينص السؤال الأول على " ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة، وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لعينة البحث.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

وفيما يلي عرضاً لنتائج البحث على مستوى الرضا الكلي ومحاوره وعباراته وكما يلي :

### ١- عرض النتائج على مستوى الرضا الوظيفي الكلي

للحصول على مستوى الرضا الكلي تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس

الرضا الوظيفي الكلي وكل محور من محاوره كما هو مبين في الجدول (10)

#### جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على استبانة الرضا الوظيفي ومحاورها (ن = ٤٠)

م	الرضا الوظيفي	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الفقرات	درجة الموافقة	أرقام المحاور
١	القيادة الإدارية	الأولى	2.40	0.6678	5	كبيرة	2
٢	الرضا عن الوظيفة	الثانية	2.36	0.7062	5	كبيرة	1
٣	مهام العمل وواجباته	الثالثة	2.062	0.7406	5	متوسطة	3
٤	الأجور والمكافأة	الرابعة	1.562	0.7222	5	قليلة	4
	الأداة الكلية	-	2.096	0.7092	20	متوسطة	

يتضح من خلال الجدول (10) أن الرضا الوظيفي الكلي قد حظي بموافقة عينة البحث بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحاور المقياس (2.096) وانحراف معياري (0.7092). وأن محور القيادة الإدارية حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.6678)، وحصل محور الرضا عن الوظيفة على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.7062)، وجاء محور مهام العمل وواجباته في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.062) وانحراف معياري (0.7406)، وحصل محور الأجور والمكافأة على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.562) وانحراف معياري (0.7222)، وفيما يلي عرضاً موجزاً لكل محور على حده وذلك حسب ترتيب المحاور في الاستبانة وكما يلي:

**المحور الأول:** حصل محور الرضا عن الوظيفة على موافقة عينة البحث بدرجة "كبيرة"، وهي المرتبة الثانية لموافقة عينة البحث على مستوى أداة الرضا الوظيفي ككل.

**المحور الثاني:** حصل محور القيادة الإدارية على موافقة عينة البحث بدرجة "كبيرة"، وهي أعلى موافقة لعينة البحث على مستوى الأداة ككل .

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

**المحور الثالث :** حصل محور مهام العمل وواجباته على موافقة عينة البحث بدرجة " متوسطة"، وهي تمثل المرتبة الثالثة لموافقة عينة البحث على مستوى الأداة ككل .

**المحور الرابع :** حصل الأجور والمكافأة على موافقة عينة البحث بدرجة " قليلة"، وهي أدنى موافقة لعينة البحث على مستوى الأداة ككل.

### ١- عرض النتائج على مستوى محاور الرضا الوظيفي

#### المحور الأول: الرضا عن الوظيفة

يشتمل هذا المحور على (5) عبارات تتعلق بوصف الرضا عن الوظيفة لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (11).

#### جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور الرضا عن الوظيفة (ن = ٤٠)

رقم العبارة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الرضا عن الوظيفة
5	كبيرة	0.675	2.57	الأولى	الاستمرار بالعمل يشعرنى بالرضا النفسى
2	كبيرة	0.716	2.52	الثانية	مواعيد وساعات العمل تتناسب مع الظروف الخاصة
4	كبيرة	0.679	2.50	الثالثة	مشاعرنى نحو عملى ايجابية جدا
3	متوسطة	0.747	2.18	الرابعة	المكان الذي أعمل فيه يشعرنى بالراحة النفسية
1	متوسطة	0.714	2.05	الخامسة	أشعر بالاستقرار والأمن الوظيفى فى العمل
	كبيرة	0.7062	2.364	-	المحور ككل

تشير النتائج الموضحة في الجدول (11) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول الرضا عن الوظيفة تتراوح ما بين (2.05 - 2.57) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (2.36) وانحراف معياري (0.7062)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة كبيرة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :-

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (5) والتي تنص على وجود " الاستمرار بالعمل يشعرنى بالرضا النفسى". حيث حصلت على موافقة "بدرجة كبيرة" وبمتوسط حسابي (2.57) وانحراف معياري (0.675) .

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

- كما أن أدنى قيمة في هذا المجال حصلت عليها الفقرة (1) والتي نصت على " . أشعر بالاستقرار والأمن الوظيفي في العمل " حيث حصلت على موافقة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.714).
- حصلت ثلاث عبارات على موافقة بدرجة "كبيرة"، وهم الفقرات (2 ، 4 ، 5) وهي ما نسبته (60 %) من إجمالي عبارات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.57) وأدنى قيمه (2.50) يساوي (0.07) .
- حصلت العبارتان رقم ( ١ ، ٣ ) على موافقة بدرجة " متوسطة " وهي ما نسبته (40 %) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.18)، وأدنى قيمة (2.05) يساوي (0.13).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة قليلة.

#### المحور الثاني : القيادة الإدارية

يشتمل هذا المحور على (5) عبارة، تصف القيادة الإدارية لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (12).

#### جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات محور القيادة الإدارية (ن = ٤٠)

م	القيادة الإدارية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	يتيح العمل لي تكوين صداقات	الأولى	2.72	0.554	كبيرة	9
٢	أحظى بتقدير من قبل الآخرين بحكم الوظيفة	الثانية	2.65	0.662	كبيرة	10
٣	التعامل مع الرؤساء يسوده التقدير والاحترام	الثالثة	2.35	0.700	كبيرة	6
٤	تلقى مقترحاتي وآرائي تقبل من الإدارة في تطوير العمل	الرابعة	2.15	0.700	متوسطة	8
٥	رؤساء متفاهمون ويتعاونون مع العاملين	الخامسة	2.13	0.723	متوسطة	7
	المحور ككل	-	2.40	0.667	كبيرة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (12) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور القيادة الإدارية تتراوح ما بين (2.72-2.13) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (2.40) وانحراف معياري (0.667)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة كبيرة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (9) ونصها " يتيح العمل لي تكوين صداقات"، بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري(0.554).
- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (7) ونصها" رؤساء متفاهمون ويتعاونون مع العاملين ". بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.723).
- حصلت ثلاث عبارات على موافقة بدرجة كبيرة وهن(10، 9 ، 6 ) والتي تمثل (60%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.72)، وأدنى قيمة (2.35) يساوي (0.37).
- حصلت عبارتان (7،8) على موافقة بدرجة متوسطة وتمثل ما نسبته(40 % ) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة(2.15) وأدنى قيمه (2.13) يساوي (0.02).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة قليلة.

### المحور الثالث : مهام العمل وواجباته

يشتمل هذا المحور على (5) عبارة، تصف مهام العمل وواجباته لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (13).

#### جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات محور مهام العمل وواجباته (ن = ٤٠)

م	مهام العمل وواجباته	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة	الأولى	2.45	0.714	كبيرة	12
٢	يتم توزيع المهام والاختصاصات بحسب التخصصات	الثانية	2.35	0.700	كبيرة	14
٣	يتم توزيع الأعمال بين العاملين بطريقة عادلة	الثالثة	2.03	0.698	متوسطة	13
٤	تعقد اجتماعات دورية من أجل مناقشة المشكلات والصعوبات التي تواجه سير العمل	الرابعة	1.78	0.768	متوسطة	11
٥	تعقد دورات تدريبية لتطوير وتنمية قدرات ومهارات العاملين بشكل مستمر	الخامسة	1.70	0.823	متوسطة	15
	المحور ككل	-	2.062	0.740	متوسطة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (13) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور مهام العمل وواجباته تتراوح ما بين (1.70-2.45) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (2.062) وانحراف معياري (0.740)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (12) ونصها " المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة " ، بمتوسط حسابي(2.45) وانحراف معياري(0.714).
- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (15) ونصها" تعقد دورات تدريبية لتطوير وتنمية قدرات ومهارات العاملين بشكل مستمر " . بمتوسط حسابي (1.70) وانحراف معياري (0.823).

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

- حصلت عبارتان على موافقة بدرجة كبيرة (14،12) والتي تمثل (40%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.45)، وأدنى قيمة (2.35) يساوي (0.10).
- حصلت ثلاث عبارات وهن (15، 13، 11) على موافقة بدرجة متوسطة وتمثل ما نسبته (60 %) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.03) وأدنى قيمه (1.70) يساوي (0.33).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة قليلة.

#### المحور الرابع : الأجور والمكافأة

يشتمل هذا المحور على (5) عبارة، تصف الأجور والمكافأة لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (14).

#### جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور الأجور والمكافأة (ن=٤٠)

م	الأجور والمكافأة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	أشعر أن قلة الحوافز في عملي تكرهني فيه	الأولى	2.00	0.877	متوسطة	19
٢	مدى العدالة وعدم التمييز في توزيع المكافآت والحوافز الشخصية	الثانية	1.65	0.770	قليلة	20
٣	الأجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الرضا المعيشي في المجتمع	الثالثة	1.43	0.636	قليلة	18
٤	الأجر الذي احصل عليه يتناسب مع العمل الذي أبذله	الرابعة	1.40	0.672	قليلة	17
٥	الأجر الذي اتقاضاه يكفي احتياجاتي	الخامسة	1.33	0.770	قليلة	16
	المحور ككل	-	1.562	0.722	قليلة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (14) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور الأجور والمكافأة تتراوح ما بين (1.33-2.00) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (1.562) وانحراف معياري (0.722)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة قليلة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (19) ونصها " أشعر أن قلة الحوافز في عملي تكبرني فيه "، بمتوسط حسابي(2.00) وانحراف معياري(0.877).
- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (16) ونصها" الأجر الذي اتقاضاه يكفي احتياجاتي ". بمتوسط حسابي (1.33) وانحراف معياري (0.770).
- حصلت عبارة واحدة على موافقة بدرجة متوسطة وهي (19) والتي تمثل (20%) من إجمالي فقرات المحور .
- حصلت أربع عبارات وهن ( ٢٠ ، ١٨ ، ١٧ ، ١٦ ) على موافقة بدرجة قليلة وتمثل ما نسبته(80 % ) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة(1.65) وأدنى قيمه (1.33) يساوي (0.32).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة كبيرة.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول

تبين من خلال العرض السابق أن محور القيادة الإدارية حصل على درجة موافقة كبيرة وفي المرتبة الأولى حيث اختلف مع دراسة عفانة ، جهاد (٢٠٠٤) (١٩) واتفق مع دراسة زمار ، تامر وآخرون (٢٠١٠) (١٢) في حصوله على المرتبة الأولى ، حيث حصلت العبارة التي نصها" يتيح العمل لي تكوين صداقات " على المرتبة الأولى في هذا المحور وكذلك المرتبة الأولى في كافة عبارات الاستبانة مما دل على وجود علاقة صداقة العمل بين العاملين يسودها الود والمحبة لأجل تحقيق مستوى جيد لأداء الخدمة الصحية في المستشفى أوجدتها القيادة الإدارية بالمستشفى ، وجاءت العبارة التعامل مع الرؤساء والزملاء على درجة موافقة كبيرة مما يدل على أن العامل يجد التقدير من زملائه في العمل على الجهود المبذولة ، بينما حصلت العبارة" رؤساء متفاهمون ويتعاونون مع العاملين " على أقل درجة موافقة وهذا ان دل فإنما يدل على أن الرؤساء والإداريون غير متعاونون مع زملائهم العاملون والموظفون، فمستوى رضا العاملون عن رؤساءهم غير كافي ، كذلك تبين من خلال العرض السابق أن محور الرضا عن الوظيفة لدى العاملين بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة حصل على المرتبة الثانية وبشكل عام كبير، وقد اختلفت هذه الدراسة مع دراسة عفانة ، جهاد (٢٠٠٤) (١٩) والتي بينت عدم وجود رضا لدى العاملين، بينما اتفقت مع دراسة أبو عيد ، رائد أحمد وآخرون (٢٠١٥)

(٢) و دراسة غواش ، هبه (٢٠٠٨) (٢٠) في الرضا عن الوظيفة ، ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى اختلاف البيئات التي اجريت فيها الدراسات ، ومحور مهام العمل وواجباته حصل على المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة وان دل ذلك فإنما يدل على مستوى الرضا عن مهام العمل وواجباته لدى العاملين بالمستشفى بدرجة مقبولة أي أن هناك قصور في المهام وتوزيعها وتوزيع الأعمال بين العاملين بطريقة عادلة وكذلك القصور في عقد الدورات التدريبية للتطوير والاستمرارية ، بذلك اتفقت الدراسة مع دراسة زمار ، تامر وآخرون (٢٠١٠) (١٢) واختلفت مع دراسة غواش ، هبه (٢٠٠٨) (٢٠)، بينما جاء محور الأجور والمكافأة في المرتبة الأخيرة وأدنى درجة موافقة مما يدل على أن انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين لهذا المحور من حيث قلة الحوافز والمكافآت ووجود التمييز بين العاملين في توزيع المكافآت ان وجدت ، والأجور التي يتقاضاها العاملون لا تتناسب مع الرضا المعيشي في المجتمع ولا مع الجهد الذي يبذله العاملون، وبذلك تكون الدراسة قد اتفقت في انخفاض مستوى الرضا عن الأجور والمكافآت مع دراسة أبو عيد ، رائد أحمد وآخرون (٢٠١٥) (٢) و دراسة غواش ، هبه (٢٠٠٨) (٢٠) واختلفت مع دراسة عفانة ، جهاد (٢٠٠٤) (١٩).

#### ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني

ينص السؤال الثاني على " ما مستوى جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة"، وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لعينة البحث، وفيما يلي عرضاً لنتائج البحث على مستوى خدمة الجودة الصحية الكلي ومحاوره وعباراته وكما يلي :

## ١. عرض النتائج على مستوى خدمة الجودة الصحية الكلي

للحصول على مستوى الرضا الكلي تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الرضا الوظيفي الكلي وكل محور من محاوره كما هو مبين في الجدول (15)

### جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على استبانة جودة الخدمات الصحية ومحاورها (ن=٤٠)

م	جودة الخدمات الصحية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الفقرات	درجة الموافقة	أرقام المحاور
١	العناية والرعاية	الأولى	2.24	0.6765	4	متوسطة	4
٢	الاعتمادية	الثانية	2.23	0.6843	4	متوسطة	1
٣	الاستجابة	الثالثة	2.05	0.7225	4	متوسطة	2
٤	الأمان	الرابعة	1.985	0.7433	4	متوسطة	3
٥	الملموسة (المادية والمعنوية)	الخامسة	1.815	0.615	4	متوسطة	5
	الأداة الكلية	-	2.064	0.688	20	متوسطة	

يتضح من خلال الجدول (15) أن جودة الخدمات الصحية الكلي قد حظي بموافقة عينة البحث بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحاور المقياس (2.064) وانحراف معياري (0.688). وأن محور العناية والرعاية حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.6765)، وحصل محور الاعتمادية على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري (0.6843)، وجاء محور الاستجابة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.7225)، وحصل محور الأمان على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.985) وانحراف معياري (0.7433)، وحصل محور الملموسة (المادية والمعنوية) على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.815) وانحراف معياري (0.615)، وفيما يلي عرضاً موجزاً لكل محور على حده وذلك حسب ترتيب المحاور في الاستبانة وكما يلي:

**المحور الأول:** حصل محور الاعتمادية على موافقة عينة البحث بدرجة "متوسطة"، وهي المرتبة الثانية لموافقة عينة البحث على مستوى أداة جودة الخدمات الصحية ككل.

**المحور الثاني:** حصل محور الاستجابة على موافقة عينة البحث بدرجة "متوسطة"، وهي المرتبة الثالثة لموافقة عينة البحث على مستوى أداة جودة الخدمات الصحية ككل.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

**المحور الثالث :** حصل محور الأمان على موافقة عينة البحث بدرجة " متوسطة"، وهي تمثل المرتبة الرابعة لموافقة عينة البحث على مستوى الأداة ككل .

**المحور الرابع :** حصل محور العناية والرعاية على موافقة عينة البحث بدرجة " متوسطة"، وهي أعلى موافقة لعينة البحث على مستوى الأداة ككل .

**المحور الخامس :** حصل محور الملموسة (المادية والمعنوية) على موافقة عينة البحث بدرجة " متوسطة" قريبة من القليلة ، وهي أدنى موافقة لعينة البحث على مستوى الأداة ككل .

## ٢. عرض النتائج على مستوى محاور جودة الخدمات الصحية

### المحور الأول: الاعتمادية

يشتمل هذا المحور على (4) عبارات تتعلق بوصف محور الاعتمادية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (16).

### جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور الاعتمادية (ن=٤٠)

م	الاعتمادية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	عدم تكرار غياب الموظفين في المستشفى يؤدي الى تقديم خدمات جيدة للمرضى	الأولى	2.50	0.751	كبيرة	4
٢	جودة الخدمات الصحية للمرضى تعتمد على ثقة وأداء الموظفين	الثانية	2.35	0.700	كبيرة	2
٣	يقدم المستشفى خدماته بفعالية ودرجة عالية من الاعتمادية	الثالثة	2.10	0.709	متوسطة	3
٤	أداء الخدمات الصحية للمرضى ذات جودة عالية	الرابعة	1.97	0.577	متوسطة	1
	<b>المحور ككل</b>	-	<b>2.23</b>	<b>0.684</b>	<b>متوسطة</b>	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (16) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور الاعتمادية تتراوح ما بين (1.97-2.50) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (2.23) وانحراف معياري (0.684)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة ، وبتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (4) ونصها " عدم تكرار غياب الموظفين في المستشفى يؤدي الى تقديم خدمات جيدة للمرضى " ، بمتوسط حسابي(2.50) وانحراف معياري(0.751).
- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (1) ونصها" أداء الخدمات الصحية للمرضى ذات جودة عالية ". بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (0.577).
- حصلت عبارتان على موافقة بدرجة كبيرة وهي (2,4) والتي تمثل (50%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة(2.50) وأدنى قيمه (2.35) يساوي (0.15).
- حصلت عبارتان (1,3) على موافقة بدرجة متوسطة وتمثل ما نسبته(50 %) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة(2.10) وأدنى قيمه (1.97) يساوي (0.13).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة قليلة.

#### المحور الثاني: الاستجابة

يشتمل هذا المحور على (4) عبارات تصف استجابة مستشفى العلفي للخدمات الصحية ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (17).

جدول (17)  
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور الاستجابة (ن=٤٠)

م	الاستجابة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	يستجيب المستشفى لتقديم الخدمات الصحية للمرضى بسرعة دون تأخير	الأولى	2.18	0.675	متوسطة	6
٢	يلبي المستشفى خدماته الصحية بعدة طرق وفقاً لاحتياجات المرضى	الثانية	2.15	0.736	متوسطة	5
٣	سرعة تقديم الخدمات الصحية لمن يطلبها أو يحتاجها	الثالثة	1.95	0.749	متوسطة	8
٤	يتم تلبية احتياجات المرضى بدقة متناهية	الرابعة	1.92	0.730	متوسطة	7
	المحور ككل	-	2.05	0.722	متوسطة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (17) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور الاستجابة تتراوح ما بين (1.92-2.18) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة

- البحث على هذا المحور ككل (2.05) وانحراف معياري (0.722)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :
- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (6) ونصها " يستجيب المستشفى لتقديم الخدمات الصحية للمرضى بسرعة دون تأخير"، بمتوسط حسابي (2.18) وانحراف معياري (0.675).
  - كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (7) ونصها" يلبي المستشفى خدماته الصحية بعدة طرق وفقاً لاحتياجات المرضى"، بمتوسط حسابي (1.92) وانحراف معياري (0.730).
  - حصلت الأربع العبارات للمحور على موافقة بدرجة متوسطة (5,6,7,8) والتي تمثل (100%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.18) وأدنى قيمه (1.92) يساوي (0.26).
  - لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة كبيرة أو قليلة .

### المحور الثالث: الأمان

يشتمل هذا المحور على (4) عبارات تصف الأمان الذي يوفره مستشفى العلفي الجامعي، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (18).

#### جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور الأمان (ن=٤٠)

م	الأمان	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	يوفر المستشفى الخدمات الصحية للمرضى في جو آمن يخلو من المخاطر	الأولى	2.20	0.648	متوسطة	9
٢	يوفر المستشفى الأمان الوظيفي للموظفين فيها مما يزيد من جودة الخدمات الصحية للمرضى	الثانية	2.03	0.698	متوسطة	11
٣	يلتزم المستشفى بالتعهدات والعقود بينه وبين الموظفين	الثالثة	1.93	0.859	متوسطة	10
٤	يوفر المستشفى المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تعزز الكفاية	الرابعة	1.78	0.768	متوسطة	12
	المحور ككل	-	1.985	0.743	متوسطة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (18) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور الأمان تتراوح ما بين (1.78-2.20). وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (1.985) وانحراف معياري (0.743)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (9) ونصها " يوفر المستشفى الخدمات الصحية للمرضى في جو آمن يخلو من المخاطر"، بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.648).

- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (12) ونصها " يوفر المستشفى المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تعزز الكفاية"، بمتوسط حسابي (1.78) وانحراف معياري (0.768).

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د. سمير علي موسى شمله

- حصلت الأربع العبارات للمحور على موافقة بدرجة متوسطة (9,10,11,12) والتي تمثل (100%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.20) وأدنى قيمه (1.78) يساوي (0.42).

- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة كبيرة أو قليلة .

#### المحور الرابع : العناية والرعاية

يشتمل هذا المحور على (4) عبارات تصف العناية والرعاية بمستشفى العلفي الجامعي، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (19).

#### جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث  
على عبارات محور العناية والرعاية (ن = ٤٠)

م	العناية والرعاية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	متابعة تنفيذ الأدوية المقررة للمريض ومتابعة الحالة من قبل الطبيب وطاقم التمريض	الأولى	2.38	0.705	كبيرة	14
٢	يتابع الطبيب المختص المريض بشكل دوري	الثانية	2.27	0.640	متوسطة	13
٣	المحافظة على نظافة تعقيم الغرف والأسرة	الثالثة	2.18	0.675	متوسطة	15
٤	العناية بنظافة المريض وملابسه	الرابعة	2.12	0.686	متوسطة	16
	المحور ككل	-	2.2375	0.676	متوسطة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (19) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور العناية والرعاية تتراوح ما بين (2.12-2.38)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (2.237) وانحراف معياري (0.6765)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (14) ونصها " متابعة تنفيذ الأدوية المقررة للمريض ومتابعة الحالة من قبل الطبيب وطاقم التمريض "، بدرجة كبيرة ومتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.705).

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (16) ونصها " العناية بنظافة المريض وملابسه " بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (0.686).
- حصلت ثلاث عبارات للمحور على موافقة بدرجة متوسطة (13,15,16) والتي تمثل (75%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.27) وأدنى قيمه (2.12) يساوي (0.15).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة قليلة .

#### المحور الخامس : الملموسة (المادية والمعنوية)

يشتمل هذا المحور على (4) عبارات تصف الملموسة (المادية والمعنوية) بمستشفى العلفي الجامعي ، وقد كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات هذا المحور كما هي موضحة في جدول (20).

#### جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة البحث على عبارات محور الملموسة (المادية والمعنوية) (ن=٤٠)

م	الملموسة (المادية والمعنوية)	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	أرقام العبارات
١	توافر الكادر المؤهل ذات المهارة العالية والمدربة على تقديم الخدمة الصحية للمرضى	الأولى	2.15	0.622	متوسطة	19
٢	يوفر المستشفى الأدوية ذات الجودة العالية من الشركات العالمية	الثانية	1.83	0.594	متوسطة	20
٣	توافر الأجهزة الحديثة المواكبة لتكنولوجيا تشخيص الأمراض	الثالثة	1.68	0.572	متوسطة	18
٤	أنظمة المعلومات والاتصالات	الرابعة	1.815	0.672	قليلة	17
	المحور ككل	-	1.815	0.615	متوسطة	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (20) إلى أن متوسط الموافقة في العبارات المدرجة حول محور الملموسة (المادية والمعنوية) تتراوح ما بين (1.60-2.15) . وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات عينة البحث على هذا المحور ككل (1.815) وانحراف معياري (0.615)، وهو يقابل التقدير الموافقة بدرجة متوسطة، وتحليل نتائج فقرات المحور يتضح الآتي :

- إن أعلى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (19) ونصها " توافر الكادر المؤهل ذات المهارة العالية والمدربة على تقديم الخدمة الصحية للمرضى "، بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.622).

- كما أن أدنى قيمة في هذا المحور حصلت عليها العبارة (17) ونصها " أنظمة المعلومات والاتصالات داخل المستشفى تتميز بتقنية عالية "، بدرجة قليلة ومتوسط حسابي (1.60) وانحراف معياري (0.672).
- حصلت ثلاث عبارات للمحور على موافقة بدرجة متوسطة (18,19,20) والتي تمثل (75%) من إجمالي فقرات المحور والمدى بين أعلى قيمة (2.15) وأدنى قيمه (1.68) يساوي (0.47).
- لم تحصل أي عبارة من عبارات هذا المحور على موافقة بدرجة كبيرة.

### مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني

تبين من خلال العرض السابق أن :

- ✓ محور العناية والرعاية حصل على المرتبة الأولى بدرجة أهمية متوسطة في استجابة أفراد عينة البحث مما يدل على ان المستشفى يقدم العناية والرعاية الصحية الكافية للمرضى من خلال متابعة تنفيذ الأدوية المقررة للمريض ومتابعة الحالة من قبل الطبيب وطاقم التمريض ومتابعة الطبيب المختص بشكل دوري والمحافظة على نظافة تعقيم الغرف والأسرة وتغيير ملابس المرضى من خلال متابعة الإدارة للأطباء والممرضين والعاملين والفراشين بالمستشفى.
- ✓ محور الاعتمادية حصل على المرتبة الثانية بدرجة أهمية متوسطة تقترب من الكبيرة لموافقة أفراد عينة البحث ما يدل على أن هناك عدم غياب متكرر للموظفين مما انعكس على تقديم الخدمة الصحية بمستوى الجودة المطلوب.
- ✓ محور الاستجابة حصل على المرتبة الثالثة بدرجة أهمية متوسطة مما يدل على استجابة المستشفى للخدمات الصحية غير كافية وليست بالدرجة المطلوبة من خلال تقديم الخدمات الصحية للمرضى بسرعة وبدون تأخير وتنوع الطرق وفقاً لاحتياجات المرضى وتلبية احتياجات المرضى بدقة وسرعة.
- ✓ محور الأمان حاز على المرتبة الرابعة بدرجة متوسطة مما دل على أن تقديم المستشفى للخدمات الصحية في جو آمن تخلو من المخاطر وتوفير الأمن الوظيفي للموظفين والاهتمام بالموظفين من خلال تعزيز الكفاية لديهم كانت غير كافية ولا ترقى لتقديم الخدمة الصحية بالجودة المطلوبة.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

✓ محور الملموسية في المرتبة الأخيرة مما دل على أن توفير المستشفى للكادر المؤهل والمدرّب والأدوية ذات الجودة العالية والأجهزة التكنولوجية الحديثة وأنظمة المعلومات والاتصالات داخل المستشفى غير كافية لتقديم الخدمة الصحية بالجودة المطلوبة .

وبناء على ما تقدم على المستشفى العمل على رفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المحاور: (الاعتمادية ، الاستجابة، الأمان، الملموسية) .

### ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث

ينص السؤال الأول على " ما أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة" ، وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث باختبار الفرضيات التالية:

#### اختبار الفرضية الأولى

لاختبار الفرضية الأولى التي تنص على أن " لا توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة" ، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرين الرضا الوظيفي بمحاوره الأربعة وجودة الخدمات الصحية كما هو مبين في الجدول (21)

#### الجدول (21)

يبين العلاقة بين الرضا الوظيفي بمحاوره الأربعة وجودة الخدمات الصحية  
بمستشفى العلفي الجامعي (ن = ٤٠)

المتغيرات	معامل الارتباط	قوة العلاقة	الدلالة الاحصائية
الرضا عن الوظيفة / جودة الخدمات الصحية	0.582	متوسطة	0.000
الرضا عن القيادة الادارية/ جودة الخدمات الصحية	0.640	متوسطة	0.000
الرضا عن مهام العمل وواجباته/جودة الخدمات الصحية	0.581	متوسطة	0.000
الرضا عن الاجور والمكافآت / جودة الخدمات الصحية	0.381	ضعيفة	0.015
الرضا الوظيفي الكلي / جودة الخدمات الصحية	0.700	قوية	0.000

يتضح من الجدول (21) أن قيمة معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي بمحاوره الأربعة وجودة الخدمات الصحية بلغت (0.70) هذا ما يفسر أن هناك علاقة طردية إيجابية قوية قريبة من المتوسطة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية وتشير النتائج أن معامل الارتباط بين محور الرضا عن القيادة الإدارية وجودة الخدمة الصحية بلغت (0.640) مما يفسر وجود علاقة طردية متوسطة بينهما مما يدل على توافر الرضا عن القيادة الإدارية بالمستشفى لدى العاملين ويؤكد أهمية هذا المحور في تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بالمستشفى ، ويليه محور الرضا عن الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (0.582) مما يفسر أن العلاقة طردية متوسطة

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

ثم محور الرضا عن مهام العمل وواجباته بمعامل ارتباط مقداره (0.581) ثم محور الرضا عن الأجر والمكافآت بمعامل ارتباط مقداره (0.381) وهي قيمة تدل على أن العلاقة طردية ايجابية ضعيفة.

#### اختبار الفرضية الثانية

لاختبار الفرضية الثانية الرئيسية التي نصت على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة"، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي وكانت النتيجة كما هو موضح في الجدولين (22,23) التاليين :

#### جدول (22)

نتائج جدول الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية (ن=٤٠)

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R Square)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
رضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية بالمستشفى	0.700	0.49	0.476	0.35012

يتبين من الجدول (22) أن معامل الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بلغ (0.700) وأن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.49) . تشير هذه النتيجة الى وجود ارتباط خطي مقداره (0.700) بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية وهو ارتباط طردي موجب قوي .

**جدول (23)**  
**نتائج جدول تحليل تباين خط الانحدار الخطي بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية (ن=٤٠)**

مستوى الدلالة	F	معدل المربعات	درجات الحرية df	مجموع المربعات	رضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية
0.000	36.420	4.464	1	4.464	مجموع مربعات الانحدار
		0.123	38	4.658	مجموع مربعات البواقي
			39	9.123	الكلي

يتبين من الجدول (23) أن مستوى دلالة اختبار F هو (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الفرضية (0.05) مما يدل على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية بالمستشفى ، كما أن الرضا بأبعاده الأربعة مجتمعة قد فسر (49%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل البحث ، مما يعني أن (49%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) مصدرها المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، بينما النسبة المتبقية (51%) فمصدرها متغيرات أخرى غير واردة في هذا النموذج كما أن مستوى الدلالة أقل من (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ".

### مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث

تبين من خلال العرض السابق لنتائج الفرضيتين أن هناك علاقة للرضا الوظيفي بجودة الخدمات الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة حيث أظهرت بشكل عام أن العلاقة موجبة قوية ، وعلاقة كل محور بجودة الخدمة الصحية تنازلياً كالتالي: بلغ معامل الارتباط بين محور الرضا عن القيادة الإدارية وجودة الخدمة الصحية (0.640) مما يفسر وجود علاقة طردية موجبة متوسطة بينهما مما يدل على توافر الرضا عن القيادة الإدارية بالمستشفى لدى العاملين ويؤكد أهمية هذا المحور في تحقيق الجودة في الخدمات الصحية بالمستشفى، ويليه محور

الرضا عن الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (0.582) مما يفسر أن العلاقة طردية متوسطة ثم محور الرضا عن مهام العمل وواجباته بمعامل ارتباط مقداره (0.581) ثم محور الرضا عن الأجور والمكافآت بمعامل ارتباط مقداره (0.381)، وكل ذلك دل على وجود أثر للرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية بمستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة ، وتفسير ذلك أن الرضا عن العمل انعكس ايجاباً على الدقة في أداء الخدمة الصحية ، فكلما كان الرضا الوظيفي عالياً انعكس بشكل ايجابي على سرعة أداء الخدمة الصحية ، وتوفر الرضا الوظيفي يخلق روح المبادرة والابتكار في أساليب تقديم الخدمة الصحية ، فكلما استمعت الإدارة إلى مقترحات العاملين تطورت جودة أداء الخدمة الصحية ، وكلما اهتمت بالعاملين من خلال الدورات التدريبية للتطوير والتحسين في أداء العاملين تحسنت وتطورت جودة الخدمة الصحية ، ووجود الراتب الذي يتناسب مع المجتمع المعيشي والحوافز والمكافآت وتقديمها بالعدالة يساعد ذلك على تحسين نوعية الخدمة الصحية المقدمة وتوفير الأمان الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الصحية المقدمة ، وبذلك تتفق الدراسة مع دراسة كل من أبو عيد ، رائد أحمد وأخرون (٢٠١٥) (٢) والعواجين ، أكنم ماجد (٢٠١٣) (٨) ويحياوي ، الهام و أبو حديد ، ليلي (٢٠١٤) (٢٢).

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات

١- تبين من خلال عرض نتائج البحث أن مستوى الرضا الوظيفي في مستشفى العلفي الجامعي كان بشكل عام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحاور مستوى الرضا الوظيفي (2.096)، بذلك فإن الرضا الوظيفي ليس بالشكل المطلوب وذلك من خلال حصول المحور (مهام العمل وواجباته) على درجة موافقة متوسطة فإنما يدل على مستوى الرضا عن مهام العمل وواجباته لدى العاملين بالمستشفى بدرجة مقبولة أي أن هناك قصور في المهام وتوزيعها وتوزيع الأعمال بين العاملين بطريقة عادلة وكذلك القصور في عقد الدورات التدريبية للتطوير والاستمرارية ، بينما محور الأجور والمكافأة حصل على درجة موافقة قليلة يدل على أن انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين لهذا المحور من حيث قلة الحوافز والمكافآت ووجود التمييز بين العاملين في توزيع المكافآت

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

ان وجدت ، والأجور التي يتقاضاها العاملون لا تتناسب مع الرضا المعيشي في المجتمع ولا مع الجهد الذي يبذله العاملون .

٢- تبين أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى العلفي الجامعي كانت بشكل عام متوسطة بمتوسط حسابي (2.064) ، وحصول كافة محاور جودة الخدمات الصحية الخمسة (العناية والرعاية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية) على درجة موافقة متوسطة، وان دل ذلك فإنما يدل على أن المستشفى لا يقدم الخدمات الصحية بمستوى الجودة المطلوبة .

٣- تبين أيضاً أن هناك علاقة طردية بين محاور الرضا الوظيفي مجتمعة وجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث أنه كلما كان هناك رضا عن العمل ينعكس بشكل ايجابي على السرعة والدقة في أداء الخدمة، وبذلك جودة الخدمة الصحية المقدمة.

### التوصيات

١. على ادارة مستشفى العلفي الجامعي بمحافظة الحديدة متابعة سلوكيات وأراء موظفيها باستمرار ومعرفة مدى رضاهم عن وظيفتهم، وأخذ آراء المرضى حول جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، من أجل تشخيص مواقع الخلل والعمل على معالجتها وتداركها مستقبلاً.

٢. توفير بيئة عمل ملائمة ونظام رواتب يتماشى مع الكادر والخبرات والمؤهلات العلمية التي يحملها الموظفون بالمستشفى من أجل تشجيعهم على بذل المزيد من الجهد لتقديم أفضل الخدمات الصحية .

٣. الاهتمام بالتحفيز المادي والمعنوي لما له من أهمية بالغة للحصول على مستوى رضا عالٍ من الموظفين لوظائفهم.

٤. على ادارة المستشفى الاستماع لمشاكل الموظفين في العمل وإيجاد الحلول لها.

٥. الاهتمام بتأهيل الموظفين من أطباء وممرضين أكاديمياً من خلال مساعدتهم في إكمال دراستهم الجامعية بتوفير المنح الدراسية.

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي د.سمير علي موسى شمله

٦. توفير الأدوية اللازمة لعلاج المرضى والعمل على سد النقص الحاصل في بعض الأدوية من أجل تأمين احتياجات المرضى ، لتقديم خدمات طبية بأفضل جودة .
٧. على إدارة المستشفى مواكبة التطورات الطبية الحديثة التكنولوجية الحاصلة وبالشكل الذي يضمن تقديم الخدمات الطبية بأفضل جودة.
٨. على إدارة المستشفى استقطاب العمالة الطبية الأجنبية، وذلك للاستفادة من الخبرات والقدرات الطبية لهذه الكوادر، وذلك من أجل تطوير الخبرات الطبية الوطنية وزيادة جودة الخدمات الصحية المقدمة.
٩. استخدام التقنيات والتطبيقات الطبية الحديثة في تقديم الخدمات الطبية للمرضى ، وذلك من أجل تقديم الخدمات الطبية بأفضل جودة.

## المراجع

أولاً : المراجع العربية.

١. ابن منظور (١٩٥٦): لسان العرب، مج ١٤ . بيروت ، لبنان.
٢. أبو عيد، رائد أحمد وأخرون (٢٠١٥): الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية ،مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني، واقع وتطلعات، جامعة القدس، فلسطين.
٣. الأغبري ، عبد الصمد (٢٠٠٢) : الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية ، دراسة ميدانية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت.
٤. البكري، ثامر ياسر (٢٠٠٥): إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٥. البكري، ثامر ياسر (٢٠٠٥) : تسويق الخدمات الصحية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
٦. الديوه جي، ابي سعيد وعبدالله، عادل محمد (٢٠٠٣): النوعية والجودة في الخدمات الصحية دراسة تحليلية للآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة، مجلة تنمية الرافدين، المجلد ٢٥، العدد ٧٣، بغداد ، العراق.
٧. الصيرفي ، محمد (٢٠٠٧): السلوك الاداري والعلاقات الانسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية.
٨. العواجين ، أكثم ماجد (٢٠١٣) : أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الايتام في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
٩. جاد الرب، سعيد محمد (٢٠٠٨): جودة الحياة الوظيفية ، مطبعة العشري، مصر.
١٠. خرمة، عماد محمد (٢٠٠٠): ادارة الخدمات الصحية في الاردن، حالة دراسية عن الخدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش المركزية ، الاداري، العدد ٨٣، الاردن.
١١. خوجة، توفيق (٢٠٠٣): المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الاردن .

١٢. زمار، تامر وأخرون (٢٠١٠): أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الشركات الخاصة في محافظة نابلس، مشروع تخرج، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.
١٣. ساعاتي، عبدالاله (١٩٩٧): مبادئ إدارة المستشفيات، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.
١٤. سعد، خالد (٢٠٠٤) : الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
١٥. شنوفي، نورالدين (٢٠٠٥) : تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.
١٦. عاشور، احمد صقر(١٩٨٣): إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعي، الاسكندرية، مصر.
١٧. عباس، سهيلة محمد (٢٠٠٦) : إدارة موارد بشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .
١٨. عدوان ، ياسر (١٩٩٨) : أثر مستوى الخدمة على رضى المستفيدين من خدمات المراكز الصحية لإقليم الشمال في الأردن، المجلة العلمية، عدد ١٣٣، لكلية الأردن، الاقتصاد والإدارة ، الأردن.
١٩. عفانة ، جهاد (٢٠٠٤) : قياس رضا العاملين في الجهاز المصرفي وأثره على تحسين الأداء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان.
٢٠. غواش، هبه (٢٠٠٨): الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولور، حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
٢١. فلان، إيناس فؤاد نواوي (١٤٢٩هـ): الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشور، كلية التربية ، جامعة أم القرى مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
٢٢. يحيوي، الهام و أبو حديد ، ليلي (٢٠١٤) : تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها، مجلة الباحث، العدد ٤، باتنة، الجزائر.

ثانياً : المراجع الأجنبية.

23. Jun, M. & Cai, S. ( 2010 ) : Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction, Total Quality Management, Vol. 21, No. 2,.
24. KOTLER Philip & CLARKE Roberta N. ( 1987) : Marketing for Health Care Organization, New Jersey, Prentice Hall,.
25. Yong – chi – Hussin. (1994) : The effect of précised Directors leader ship behaviors and selected Demography variables in physical Education , Instructor job satisfaction , Dissps 1992 – 1994 , Vol 55.