



مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية

Al - Saeed University Journal of Humanities Sciences

journal@alsaeeduni.edu.ve

Vol (7), No(4) Dec., 2024

المجلد(7)، العدد(4)، 2024م

ISSN: 2616 – 6305 (Print)

ISSN: 2790-7554 (Online)



الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية (المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز نموذجًا)

الباحث/ وائل ياسين عبده مانع الزيايدي
إدارة صحية، الدراسات العليا - جامعه تعز - اليمن

أ.د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي
أستاذ إدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي
جامعة تعز - اليمن

تاريخ قبوله للنشر 2024/10/19م

تاريخ تسليم البحث 2024/9/5م

journal.alsaeeduni.edu.ve

موقع المجلة:

الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية (المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز نموذجا)

الباحث/ وائل ياسين عبده مانع الزبيدي

إدارة صحية - الدراسات العليا - جامعه تعز - اليمن

د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي

استاذ إدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي- جامعه تعز - اليمن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى الجمهوري التعليمي العام بمحافظة تعز، وبالتطبيق على عينة من الموظفين والأطباء في المستشفى، ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بتقديم تأصيل نظري حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، أما على المستوى العملي فقد قام الباحث بإعداد أداة البحث من استبانة بحثية مكونة من ثلاثة أجزاء تم من خلالها معرفة البيانات الشخصية للمستجيبين ومعرفة إجاباتهم على الأسئلة التي من خلالها تم الوصول لمعرفة مقدار الرضا الوظيفي وأثره في المستشفى توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في المستشفى الجمهوري التعليمي العام كان متوسطا؛ توصلت الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.01) للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى وأن مستوى الرضا الوظيفي ككل وكذا في مجالاته المتمثلة بـ: مجال العائد المالي من الوظيفة، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال سياسات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع، ومجال ظروف العمل لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانوا جميعهم بمستوى تقدير متوسط باستثناء مجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين فقد كان بمستوى تقدير كبير. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وكذا مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانت بمستوى تقدير متوسط.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الجودة، الخدمات الصحية.

Job satisfaction and its impact on the quality of health services (the Republican General Hospital in Taiz Governorate as a model)

Wael Yaseen Abdh Mani AL-Zeady

Department of Health Administration

Center for Graduate Studies, Taiz University

Dr. Abdul Raqeeb Ali Qasim Al-Samawi

Professor of Quality Management and Strategic Planning - Taiz
University - Yemen

Abstract

This study aimed to identify job satisfaction and its impact on the quality of health services at al-jumhuri general teaching Hospital in Taiz Governorate. By applying a sample of employees and doctors in the hospital, and to achieve the objectives of the research, the researcher provided a theoretical basis on job satisfaction and the quality of health services. On the practical level, the researcher Prepared the research tool from a research questionnaire consisting of three parts, through which the personal data of the respondents were known and their answers to the questions through which they were reached to find out the amount of job satisfaction and its impact in the hospital., the study concluded that the level of job satisfaction and the quality of health services at Al-Jumhuri General Teaching Hospital was moderate; The study concluded that there is a statistically significant effect at the level (0.01) of job satisfaction on the quality of health services among hospital workers, and that the level of job satisfaction as a whole, as well as in its fields of: the field of financial return from the job, the field of relations with superiors and subordinates, the field of work policies and procedures, the field of benefits, services and benefits, and the field of working conditions for workers in Al-Jumhuri General Hospital in Taiz Governorate, they were all at an average rating level, with the exception of the field of relations with Superiors and subordinates have been highly appreciated. The study found that the level of quality of health services as a whole, as well as their domains of: (tangible, dependability, response, assurance, and empathy) among workers in Al-Jumhuri General Hospital in Taiz governorate was a medium estimate level.

Keywords: Job satisfaction, quality, health services

المقدمة:

يُعد الرضا الوظيفي من محاور الارتكاز في مجال جودة تقديم الخدمات الصحية في دول العالم أجمع وبشكل خاص الجمهورية اليمنية، ومحافظة تعز تحديداً، فالعامل في المجال الصحي يحتاج إلى اهتمام خاص من قبل الدولة، إذ على يديه يتم المحافظة على استمرارية الجنس البشري، وفي اليمن ومحافظة تعز تحديداً يعاني الكادر الصحي من الكثير من المشكلات منها على سبيل المثال: تأخير الرواتب والأجور، زيادة إقبال المستفيدين على المراكز الصحية عموماً؛ (نتيجة لمعايشة الباحث) انتشار الكثير من الأوبئة والأمراض المعدية والقاتلة كما هو معلوم للجميع في هذه الأيام، الأمر الذي يتطلب من الكادر الصحي العمل بجهد كبير يفوق طاقته، مما ينعكس سلباً على مستوى تقديمه للخدمات الصحية حسب معايير الجودة العالمية لتقديمها، هذا بالإضافة إلى انخفاض الحوافز والمكافآت المقدمة لهم، والتي قد لا تتناسب مع ما يقومون به من جهود داخل المشفى، فيلجأ العامل في المجال الصحي إلى استخدام أساليب أخرى لتغطية احتياجاته الخاصة من قبيل: الابتزاز للمستفيد أو المماطلة في تقديم الخدمة الموكلة إليه، أو قد يلجأ إلى التهرب عن القيام بأدواره ومهامه ومسئولياته المنوطة به. نتيجة عدم رضاه عن ذلك، كل ذلك قد يتسبب في ضعف تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين حسب معايير الجودة التي تنشدها أي مؤسسة صحية أو خدمية.

مشكلة الدراسة: تتمثل الدراسة بالإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

- هل يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة ب: (العائد المالي من الوظيفة، العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، ظروف العمل) على جودة الخدمات الصحية ككل في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز؟

هدف الدراسة:

التعرف على ما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة ب: (العائد المالي من الوظيفة، العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، ظروف العمل) على جودة الخدمات الصحية ككل في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية أي دراسة من أهمية موضوعها، وما ستقدمه من نتائج وتوصيات تخدم المجتمع الذي أجريت فيه.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: التعرف على أثر الرضى الوظيفي في جودة الخدمات الصحية بمستشفى الجمهوري العام بمحافظه تعز.
- الحدود البشرية: طبقت الدراسة الحالية على أطباء وإداريين وفنيين وعاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظه تعز.
- الحدود المكانية: مستشفى الجمهوري العام - تعز.
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في العام 2021/2020م.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي:

يعرفه الباحث إجرائياً بأنه: حاله الرضا التي يظهرها العاملون في المستشفى الجمهوري نتيجة لما يحقق لهم من عائد مادي مرضي وعلاقات ممتازة بين الرؤساء والمرؤوسين وسياسات واجراءات عمل واضحة وعادله بالإضافة الى الخدمات والمنافع التي يتلقونها في وظائفهم بما يحقق لهم الرضا عن ظروفهم الوظيفية التي يمارسونها.

جوده الخدمات الصحية:

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: خدمات الرعاية أالصحية التي يقدمها المستشفى الجمهوري بمحافظه تعز للمستفيدين ويحقق فيها معايير جودة الخدمات الصحية وهي (الملموسية - الاعتمادية - والاستجابة - والضمان - والتعاطف) مما يلبي حاجه المستفيدين ويحقق رضاهم.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري للدراسة الحالية وتضمن: إثراء نظري لموضوع الرضا الوظيفي في الخدمات الصحية، ومفهومها، وخصائصها.

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 على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها، وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيرى 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، ص9).

عرف الرضا الوظيفي على أنه: الشعور الوجداني بالسلام والأطمئنان 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، ص40).

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، ص127).

كما عُرف أيضًا على أنه: حصول الفرد على مزيد مما يتوقع ويجعله أكثر قناعة ورضا ويعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اتجاه العمل ذاته وبيئة العمل. أما ميدل وميست وهيت فعرفوه بأنه يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين (المدلج، 2003، ص23).

أهمية الرضا الوظيفي:

من المسلم به أن لرضا العاملين أهمية كبيرة، إذ يعد في أغلب الحالات مقياسًا لمدى فعالية أداء العاملين، فإذا كان رضا العاملين مرتفعًا، فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها، تضاهي النتائج التي تتوقعها المنظمة، عندما ترفع أجور عمالها، أو تطبق 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، ص4).

مفهوم الخدمة الصحية:

مجموعة من الأنشطة والأفعال التي تقدم إلى المستفيد حسب احتياجاته، وإشباع رغباته بطريقة تشعره بالرضا، سواءً كان ذلك بمقابل أو بدون مقابل.

- مفهوم جودة الخدمة الصحية:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وقديماً كانت تعني: "الدقة والإتقان" (الدرادكة وشيلي، 2002: 15)؛ (صغيرو، 2012: 25).

ويقول خسروف: "بأن أول من استخدم هذا المفهوم في مجال الطب ممرضة بريطانية تدعى "فلورنس نايتيل" والتي كانت تشرف على تقديم الرعاية الصحية بالمستشفيات العسكرية خلال حرب القرم وذلك بإدخال معايير أداء بسيطة إلى عملها مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في عدد الوفيات في تلك المستشفيات (الطويل وآخرون، 2009: 5).

أهداف جودة الخدمة الصحية:

- يرى كل من (خرمة، 2000: 103)، و(سعد، 2004: 113)، و(خوجة، 2003: 221) بأن أهداف جودة الخدمة الصحية تتمثل بما يأتي:
- 1- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
 - 2- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة ولاؤه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
 - 3- تعدد 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 قيماً أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة ومن ثم 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 ومن ثم الحصول على أفضل النتائج.
- أهمية الجودة في الخدمة الصحية:

ذكر (الغزالي، 2014: 38) أن هناك عددًا من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات عامة والصحية خاصة، ومن أبرز هذه المؤشرات هي:

- 1- (ارتباط الخدمة (service) إلى حد كبير مع الجودة (Quality) حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتشير إلى مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة، وهذا الأمر قاد (Parasuraman, Zeithaml and Berry) إلى اعتماد مقياس أطلق عليه تسمية Servqual وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له، وعبارة أخرى أن

- هذا المقياس المتعدد الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة وما يتوقعه ومن ثم فإنه لا يمكن تحليل مستوى الخدمة الصحية دون اختبار الجودة فيها.
- 2- أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس للإشارة لمستوى الجودة، وتتمثل هذه الأبعاد في الآتي: الاعتمادية، الاستجابة، الضمان أو التوكيد (الثقة)، التعاطف، الملموسية.
- 3- تعد الجودة في الخدمة الصحية مؤشراً مهماً في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى المريض عن الخدمة المقدمة له من قبل المستشفى أو أية منظمة صحية أخرى، كما يؤثر مستوى الاستجابة لما كان يتوقعه المريض من تلك الخدمة.
- 4- الجودة في الخدمة الصحية تخضع للتحسن المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمستشفى، هادفة إلى تحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.
- دراسات تناولت أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفيات:

- 1- (دراسة أبو عيد وآخرون، 2015) 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، وتكوّن مجتمع الدراسة من ثلاث مستشفيات: (مستشفى الخليل الحكومي، مستشفى يطأ الحكومي، مستشفى الحسين في مدينة بيت لحم)، وعدد العاملين (400) عامل، 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 إحصائياً من خلال برنامج SPSS.
- وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية كان بشكل عام عالي على جميع محاور الدراسة، وأن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية؛ وكلما كان هناك رضا عن العمل ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة الصحية، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها: ضرورة أن تولي إدارات المستشفيات أهمية خاصة للرضا الوظيفي لدى العاملين، وذلك بالعمل على توفير ظروف العمل المناسبة حتى تحوز على رضا الموظفين، كما أوصت بضرورة التركيز على الموظفين الموجودين في مواجهة وخدمة الجمهور لأنهم على اتصال مباشر مع الجمهور، وأدائهم للأعمال المنوطة بهم على أكمل وجه يؤثر على سمعة المستشفيات، وعلى الكلمة المنطوقة عنها والذي بدوره يؤثر تأثيراً مباشراً على أداء رسالتها.

2- (دراسة مقري، 2015) 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، ووفقاً لنتائج التحليل، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على كل من جودة الخدمة المقدمة والرضا الوظيفي بشكل مباشر، فضلاً عن وجود تأثير معنوي إحصائياً بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة بشكل مباشر. كما أوضحت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً 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 كاف لتعزز 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.

3- (دراسة الحواس، 2020) بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى

العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل".

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) عاملاً، منهم (26) عاملاً إدارياً، و(40) طبيياً، و(9) صيادلة، و(12) فنياً، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية اعتماداً على الرزمة الإحصائية (SPSS)، وبعد تحليل البيانات خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- الرضا الوظيفي بشكل عام وأبعاده المتمثلة بـ: (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، المزايا والخدمات والمنافع، ظروف العمل)، تتوفر بدرجة مرتفعة، بينما بعد العائد المادي من الوظيفة، وبعد سياسات وإجراءات العمل فقد كانا بدرجة متوسطة لدى العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.

- جودة الخدمات الصحية بشكل عام وأبعاده المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) تتوفر بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين بمستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل.

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) 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.

التعقيب على الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفيات:

بالنظر إلى هذه الدراسات نجد أن هناك قلة فيها، إذ لم يجد الباحث سوى ثلاث دراسات فقط مما يعني أن هناك حاجة لدراسة موضوع الدراسة بشكل أكبر، وباستقراء هذه الدراسات يمكن أن نعقب عليها من حيث:

1- الأهداف:

اتفقت الدراسات التي تناولت هذا المحور من حيث الهدف، إذ هدفت إلى دراسة اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفيات، إلا أن دراسة (مقري، 2015) اختلفت عنها في كونها تناولت ذلك الأثر من خلال استخدام تحليل المسار بالإضافة إلى إدارة الجودة الشاملة، أما دراسة كل من (أبو عيد وآخرون، 2015)، ودراسة (الحواس، 2020) فقد اقتصرتا على دراسة الأثر فقط بين المتغيرين، واتفقت الدراسة الحالية في دراسة ذلك الأثر، اختلفت معه هذه الدراسات في كونها أجريت في اليمن عموماً وفي محافظة تعز خصوصاً وفي المستشفى الجمهوري التعليمي بالتحديد.

2- العينة:

اتفقت أيضاً دراسة كل من (مقري، 2015)، (وأبو عيد وآخرون، 2015)، ودراسة (الحواس، 2020) مع الدراسة الحالية على دراسة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات لدى العاملين في المستشفيات، واختلفت فيما بينها من حيث حجم العينة، إذ بلغ حجم عينة دراسة مقري (2015) (163) عاملاً في حين بلغ حجم عينة دراسة أبو عيد وآخرون (2015) (130) عاملاً بمختلف فئاتهم، كما بلغ حجم عينة دراسة الحواس (2020) (87) عاملاً وعاملة تتوزع على مختلف فئاتهم، في حين بلغ حجم عينة الدراسة الحالية (193) عاملاً وعاملة بمختلف فئاتهم أيضاً.

3- الأدوات:

كل الدراسات في هذا المحور اعتمدت على الاستبانة في قياس متغيري الدراسة المتمثلة بالرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفيات، واتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبانة كأداة لقياس المتغيرين وقياس الأثر فيما بينهما.

4- النتائج:

اتفقت الدراسات الثلاث على أن هناك أثر دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفيات موضع الدراسة.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:**يمكن إجمال هذه الجوانب بالنقاط الآتية:**

- 1- الإفادة منها في كتابة الأطر النظرية الخاصة بالدراسة الحالية، وطريقة سردها وتسلسلها المنطقي بشكل سليم وواضح.
- 2- شكلت الدراسات السابقة رافداً من روافد تزويد الباحث بالمراجع العلمية للدراسة ورفدتها بمراجع أخرى تم العودة لها من خلالها.
- 3- الاستفادة منها في اختيار الأداة المستخدمة وكيفية تكييفها على البيئة اليمنية، وطريقة كتابتها في متن الدراسة، وتطبيقها على عينة الدراسة.
- 4- الاستفادة منها في اختيار المعالجات الإحصائية المناسبة لاختبار تساؤلات الدراسة الحالية والتحقق من أهدافها.
- 5- الاستفادة منها فيما يتعلق بمناقشة نتائج الدراسة الحالية، وجوانب الاتفاق والاختلاف مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات الصحية في المستشفيات والرضا الوظيفي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:**منهج الدراسة:**

- اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي بنوعيه المسحي والارتباطي.
- حيث تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لتشخيص واقع الرضا الوظيفي وكذا واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز.
 - بينما تم استخدام المنهج الارتباطي لمعرفة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في مستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الموظفين العاملين (الأطباء والإداريين والفنيين والعاملين الصحيين) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، وبلغ عددهم إجمالاً (392)

موظفًا وموظفة، منهم عدد (172) موظفًا رسميًا، وعدد (220) موظفًا متعاقدًا، والجدول (1) يوضح توزيعهم حسب المؤهل ونوع الوظيفة (رسمي، متعاقد).

جدول (1) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي ونوع الوظيفة (رسمي، متعاقد)

الإجمالي العام	نوع الوظيفة		المؤهل العلمي
	متعاقد	رسمي	
2	0	2	الدكتوراه
8	0	8	الماجستير
6	1	5	الليسانس
104	63	41	البكالوريوس
78	70	8	دبلوم ثلاث سنوات بعد الثانوية
38	25	13	دبلوم عامين بعد الثانوية
32	17	15	ثانوية عامة
35	9	26	دبلوم ثلاث سنوات بعد الإعدادية
7	7	0	دبلوم عامين بعد الإعدادية
2	0	2	دورة سنة بعد الإعدادية
11	4	7	إعدادية
3	1	2	دبلوم ثلاث سنوات بعد الابتدائية
32	0	32	دورة سنة بعد الابتدائية
1	0	1	ابتدائية
33	23	10	بدون مؤهل
392	220	172	الإجمالي

يتبين من الجدول (1) أن مجتمع الدراسة الحالية يتوزع حسب المؤهل ونوع الوظيفة كالآتي: بلغ عدد الذين يحملون مؤهل الدكتوراه (2) جميعهم من الموظفين الرسميين، في حين بلغ عدد الذين يحملون مؤهل الماجستير (8) موظفًا جميعهم من الموظفين الرسميين أيضًا، فيما بلغ الذين يحملون مؤهل الليسانس (6) موظفين، منهم (5) من الرسميين، وعدد (1) من المتعاقدين، بينما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل البكالوريوس (104) موظفًا، منهم (41) من الرسميين، وعدد (63) من المتعاقدين، وبلغ عدد الذين يحملون مؤهل دبلوم ثلاث سنوات بعد الثانوية (78) موظفًا، منهم (8) من الرسميين، وعدد (70) من المتعاقدين، كما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل دبلوم عامين بعد الثانوية (38) موظفًا، منهم (13) من الرسميين، وعدد (25) من المتعاقدين، وبلغ عدد الذين يحملون مؤهل الثانوية العامة (32) موظفًا، منهم (15) من الرسميين، وعدد (17) من المتعاقدين، كما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل دبلوم ثلاث سنوات بعد الإعدادية (35) موظفًا، منهم (26) من الرسميين، وعدد (9) من المتعاقدين، فيما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل دبلوم عامين بعد الإعدادية (7) موظفًا جميعهم من المتعاقدين، بينما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل دورة سنة بعد الإعدادية (2) موظفًا جميعهم من الرسميين، وبلغ عدد الذين يحملون مؤهل إعدادية (11) موظفًا، منهم (7) من

الرسميين، وعدد(4) من المتعاقدين، في حين بلغ عدد الذين يحملون مؤهل دبلوم ثلاث سنوات بعد الابتدائية (3) موظفًا، منهم (2) من الرسميين، وعدد (1) من المتعاقدين، وبلغ عدد الذين يحملون مؤهل دورة سنة بعد الابتدائية (32) موظفًا جميعهم من الرسميين، كما بلغ عدد الذين يحملون مؤهل ابتدائية (1) موظفًا من الرسميين، وبلغ عدد الذين لا يحملون مؤهل علمي (33) موظفًا، منهم (10) من الرسميين، وعدد (23) من المتعاقدين.

عينة الدراسة:

- تكونت عينة الدراسة من (193) موظفًا وموظفة يعملون في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، منهم (104) من الذكور، وعدد (89) من الإناث، ويشكلون عمومًا نسبة (49.23%) وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة

أداة الدراسة:

بهدف جمع البيانات والمعلومات اعتمدت الدراسة الحالية على استبيانين: أحدهما لتقييم مستوى الرضا الوظيفي، والآخر لتقييم الخدمات الصحية للعاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، تم إعدادهما من قبل الباحث على النحو التالي:

أ- استبيان الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات (إعداد الباحث):

يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز (عينة الدراسة)، وقد تكون هذا الاستبيان بصورته النهائية ملحق رقم (4) من (20) فقرة موزعة على خمسة مجالات وهي: مجال العائد المالي من الوظيفة، ومجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، ومجال سياسات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع، ومجال ظروف العمل، بواقع (4) فقرات لكل مجال، وقد مر إعداده بالخطوات الآتية:

تحديد وتعريف مجالات الاستبيان إجرائيًا:

- مجال العائد المالي من الوظيفة: ويقصد به المردود المالي الذي يحصل عليه الموظف مقابل العمل الذي يقوم بإنجازه داخل المستشفى سواء كان (راتب - حافز - مكافآت.... إلخ).
- مجال العلاقات بين الرؤساء المرؤوسين: ويقصد به التعامل على المستوى الإداري أو الشخصي بين المدراء والموظفين الذين تحت إدارتهم.
- مجال سياسات وإجراءات العمل: ويقصد بها جميع الإجراءات والتعاملات والخدمات التي يتم العمل بها داخل المستشفى وتأثيرها على الموظف.
- مجال المزايا والخدمات والمنافع: ويقصد بها الخدمات التي يقدمها المستشفى للموظف خارج إطار الحافز المادي (المالي).

- مجال ظروف العمل: ويقصد بها البيئة المحيطة بالموظفين، وما يملكه المستشفى من إمكانيات وتجهيزات تسهل العمل للموظف.
- استبيان جودة الخدمات الصحية في المستشفيات (إعداد الباحث):
يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز (عينة الدراسة)، وقد تكون هذا الاستبيان بصورته النهائية ملحق رقم (4) من (20) فقرة موزعة على خمسة مجالات وهي: مجال الملموسية، ومجال الاعتمادية، ومجال الاستجابة، ومجال الضمان، ومجال التعاطف، بواقع (4) فقرات لكل مجال، وكالاستبيان السابق فقد مر إعداده بالخطوات.
- تحديد وتعريف مجالات الاستبيان إجرائياً:
- مجال الملموسية: وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة "المباني، الأجهزة والمعدات، والمرافق الصحية ومظهر العاملين إلخ".
- مجال الاعتمادية: ويقصد به درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة إنجازه للخدمة المطلوبة.
- مجال الاستجابة: ويقصد به سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة.
- مجال الضمان: ويقصد به الجدارة، الكياسة، المصداقية، والأمان "Assurance": معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدرتهم على استلهاهم الثقة والانتمان.
- مجال التعاطف: ويقصد به "الفورية، الاتصالات، وتفهم احتياجات المستفيدين": درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ليونة.
- إجراءات تطبيق الدراسة:
- للتحقق من أهداف الدراسة الحالية والإجابة على تساؤلاتها استخدم الباحث الحزمة الإحصائية (SPSS) معتمداً فيها على المعالجات الإحصائية.
- عرض النتائج ومناقشتها:
- عرض نتائج التساؤل الرئيسي ومناقشتها:
- وينص هذا التساؤل على الآتي: "هل يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة ب: (العائد المالي من الوظيفة، العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، ظروف العمل) على جودة الخدمات الصحية ككل في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز؟".

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Linear Sample Regression (1)، لكل من الرضا الوظيفي ككل، أبعاده المذكورة أعلاه لمعرفة اثر كل متغير على حدة على جودة الخدمات الصحية ككل، وكانت النتائج كما توضحها الجداول (2)،(3)،(4). جدول رقم (2) ملخص نتائج معامل الانحدار الخطي البسيط Linear Sample Regression للتعرف على نسبة تأثير متغير الرضا الوظيفي ككل وأبعاده كل على حدة على جودة الخدمات الصحية في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز

المتغير	معامل ارتباط بيرسون (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التصحح (Adjusted R ²)	نسبة التأثير (التفسير) = (معامل التحديد المصحح*100)	خطأ التقدير
العائد المالي من الوظيفة * جودة الخدمات الصحية	.040	.002	.000004	%0.0004	.64057
العلاقات مع الرؤساء والمرووسين * جودة الخدمات الصحية	.426	.181	.177	%17.7	.58010
سياسات وإجراءات العمل * جودة الخدمات الصحية	.447	.200	.195	%19.5	.57357
المزايا والخدمات والمنافع * جودة الخدمات الصحية	.461	.212	.208	%20.8	.56904
ظروف العمل * جودة الخدمات الصحية	.699	.489	.486	%48.6	.45824
الرضا الوظيفي ككل * جودة الخدمات الصحية	.542	.294	.290	%29.0	.53880

¹ لم يتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد نظراً لكونه يعطي نتائج عامة عن جميع المتغيرات بشكل عام، ولا يعطي نتائج على كل متغير مستقل على حدة؛ لذا تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كونه يعطي كل التفاصيل في النتائج عن كل متغير على حدة.

من خلال الجدول (2) يتضح أن هناك علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة بـ: العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل (المتغيرات المستقل) وجودة الخدمات الصحية ككل (المتغير التابع) لدى العاملين في مستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، إذ بلغت معاملات ارتباط بيرسون (R) لها على التوالي: (.542)، (.426)، (.447)، (.461)، (.699)، ويعني ذلك أنه كلما زاد الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة بـ: العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل لدى الموظفين في المستشفى زادت جودة الخدمات الصحية لديهم، في حين لم تتضح تلك العلاقة جلياً بين بعد العائد المالي من الوظيفة وجودة الخدمات الصحية لدى أفراد العينة، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون بينهما (.040)، وهو معامل ضعيف جداً لا يكاد يذكر، ولمعرفة نسبة ذلك التأثير لكل من الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة بـ: العائد المالي من الوظيفة، العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل وجودة الخدمات الصحية لدى الموظفين في المستشفى تم حساب معامل التحديد المصحح (Adjusted R2) بينها والبالغة على التوالي: (.290)، (.000004)، (.177)، (.195)، (.208)، (.486)، وهذا يعني أن متغير الرضا الوظيفي ككل يفسر نسبة (29.0%)، ويفسر بعد العائد المالي من الوظيفة نسبة (0.0004%) وهي نسبة ضعيفة جداً لا تكاد تذكر، كما يفسر بعد العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين نسبة (17.7%)، في حين يفسر بعد سياسيات وإجراءات العمل نسبة (19.5%)، ويفسر بعد المزايا والخدمات والمنافع نسبة (20.8%)، بينما يفسر بعد ظروف العمل نسبة (48.6%) من عوامل التباين المشتركة لجودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، وتعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير الرضا الوظيفي وأبعاده المشار إليها، ولمعرفة دلالة التباين المشترك بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي وأبعاده المختلفة، وجودة الخدمات الصحية) لمعامل التحديد المصحح، تم حساب تحليل تباين الانحدار البسيط ANOVA، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3).

جدول (3) يوضح تحليل تباين الانحدار البسيط لاختبار دلالة نسبة التباين المشترك لمعامل التحديد المصحح (Adjusted R2) بين متغيرات الرضا الوظيفي كل وأبعاده على جودة الخدمات الصحية في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز

المتغير التابع	المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة اللفظية
العائد المالي من الوظيفة	معامل الانحدار	معام	.127	1	.127	.311	.578	غير دال
		البواقي	78.373	191	.410			
		الكلية	78.500	192				
العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين	معامل الانحدار	معام	14.226	1	14.226	42.275	.000	دالة عند مستوى (0.01)
		البواقي	64.274	191	.337			
		الكلية	78.500	192				
سياسات وإجراءات العمل	معامل الانحدار	معام	15.665	1	15.665	47.618	.000	دالة عند مستوى (0.01)
		البواقي	62.835	191	.329			
		الكلية	78.500	192				
المزايا والخدمات والمنافع	معامل الانحدار	معام	16.653	1	16.653	51.430	.000	دالة عند مستوى (0.01)
		البواقي	61.847	191	.324			
		الكلية	78.500	192				
ظروف العمل	معامل الانحدار	معام	38.393	1	38.393	182.837	.000	دالة عند مستوى (0.01)
		البواقي	40.107	191	.210			
		الكلية	78.500	192				
الرضا الوظيفي ككل	معامل الانحدار	معام	23.052	1	23.052	79.407	.000	دالة عند مستوى (0.01)
		البواقي	55.448	191	.290			
		الكلية	78.500	192				

جودة الخدمات الصحية ككل

يتضح من الجدول (3) أن هناك تأثير لنسبة التباين المشترك بين متغير الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المتمثلة ب:(العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين سياسيات وإجراءات العمل، والمزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) وجودة الخدمات الصحية دال إحصائياً عند مستوى (0.01) لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، إذ بلغت قيم (F) لها على التوالي: (79.407)، (42.275)، (47.618)، (51.430)، (182.837)، وبمستوى دلالة بلغت لكل منها (0.000)، وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على قوة تفسير ذات تأثير دال إحصائياً للرضا الوظيفي ككل وأبعاده السابق ذكرها على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، في حين لم يظهر ذلك التأثير في بعد العائد المالي من الوظيفة على جودة الخدمات الصحية لديهم، إذ بلغت قيمة (F) له (0.311)، بمستوى دلالة بلغت أيضاً (0.578)،

مما يعني أن تلك القيمة غير دالة إحصائيًا، ويدل ذلك على عدم وجود تأثير لهذا البعد على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام.

ولمعرفة دلالة تأثير الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المختلفة المشار إليها على جودة الخدمات الصحية لدى أفراد عينة الدراسة في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، تم استخدام الاختبار التائي (t)، وكانت النتائج كما يوضحها جدول (4).

جدول رقم (4) نتائج اختبار (t) لمعرفة دلالة تأثير الرضا الوظيفي ككل وأبعاده المختلفة كل على حدة على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز

الدلالة اللفظية	مستوى الدلالة	قيمة (t)	معاملات الانحدار غير المعيارية		المتغير المستقل	المتغير التابع* المستقل	
			معاملات الانحدار المعيارية	قيمة (Beta)			
دالة عند مستوى (0.01)	.000	22.357	-	.143	3.198	المقدار الثابت	العائد المالي من الوظيفة* جودة الخدمات الصحية ككل
غير دالة	.578	.557	.040	.051	.028	العائد المالي من الوظيفة	
دالة عند مستوى (0.01)	.000	11.557	-	.183	2.115	المقدار الثابت	العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين* جودة الخدمات الصحية ككل
دالة عند مستوى (0.01)	.000	6.502	.426	.051	.331	العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين	
دالة عند مستوى (0.01)	.000	11.883	-	.176	2.092	المقدار الثابت	سياسات وإجراءات العمل* جودة الخدمات الصحية ككل
دالة عند مستوى (0.01)	.000	6.901	.447	.053	.362	سياسات وإجراءات العمل	
دالة عند مستوى (0.01)	.000	14.274	-	.154	2.205	المقدار الثابت	المزايا والخدمات والمنافع* جودة الخدمات الصحية ككل
دالة عند مستوى (0.01)	.000	7.171	.461	.047	.338	المزايا والخدمات والمنافع	
دالة عند مستوى (0.01)	.000	9.249	-	.146	1.350	المقدار الثابت	ظروف العمل* جودة الخدمات الصحية ككل
دالة عند مستوى (0.01)	.000	13.522	.699	.043	.577	ظروف العمل	
دالة عند مستوى (0.01)	.000	7.355	-	.203	1.495	المقدار الثابت	الرضا الوظيفي ككل* جودة الخدمات الصحية ككل
دالة عند مستوى (0.01)	.000	8.911	.542	.063	.558	الرضا الوظيفي ككل	

يتضح من الجدول (4) وجود تأثير دال إحصائيًا عند مستوى (0.01) للرضا الوظيفي ككل وكذا في أبعاده المتمثلة بـ: (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، إذ بلغت القيم التائية (t) للرضا والوظيفي ككل وكذا في أبعاده المتمثلة بـ: (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) على التوالي: (8.911)، (6.502)، (6.901)، (7.171)، (13.522) وبمستوى دلالة إحصائية بلغت لجميعها (0.000)، وهذه القيم دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يعني أن للرضا والوظيفي ككل وكذا في أبعاده المتمثلة بـ: (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل)، أثر دال إحصائيًا (0.01) على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز، في حين لم يتضح ذلك التأثير لبعده العائد المالي من الوظيفة على جودة الخدمات الصحية، إذ بلغت قيمة (t) لهذا البعد (5.557)، بمستوى دلالة بلغت (0.578)، وهذه القيم غير دالة إحصائيًا، مما يعني عدم وجود تأثير لبعده العائد المالي من الوظيفة على جودة الخدمات الصحية لدى أفراد العينة، الذي قد يعود إلى أن العاملين في المستشفى الجمهوري العام لا ينظرون إلى العائد المالي كهدف أساسي من الوظيفة في تقديم الخدمات الصحية بالمستشفى بجودة عالية، وإنما يرون - حسب رأي الباحث - أن الخدمات الصحية يجب أن تقدم بجودة عالية لان الهدف الأساسي منها هو هدف إنساني أكثر من كونه مادي؛ لذا لم يظهر تأثير هذا البعد على جودة الخدمات الصحية لديهم.

وأما فيما يتعلق بالرضا الوظيفي ككل وبقية أبعاده؛ فيرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية إذ أن الشعور بالرضا الوظيفي للفرد العامل، يزيد من مستوى جودة عمله في المجال الصحي، والشعور بالرضا الوظيفي يتوقف على مجموعة من المحددات منها: يشعر الفرد العامل في المجال الصحي بالرضا عن وظيفته إذا كانت تحقق طموحاته وتشبع احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية والوظيفية، وكانت تلك الوظيفة محل تقدير من المجتمع والمؤسسة التي يعمل فيها، وتحسن علاقاته بزملائه في العمل والوسط الاجتماعي من حوله، فإن النتيجة في النهاية من هذا كله جودة في العمل والإنتاجية في عمله الصحي وينعكس إيجاباً على مستوى حماسه لإنجاز المهام الموكلة إليه في مجال عمله، وكان تقديمه للخدمات الصحية بجودة عالية، وحرصه الدائم على تأدية دوره الوظيفي على أكمل وجه وبالمستوى المتوقع منه، فالرضا الوظيفي يعرف بشعور الفرد العامل بالسعادة والسرور عند تأديته للوظيفة التي تناسبه في المؤسسة التي يعمل فيها، ويرتبط ذلك الشعور بمدى ما يتوقعه الفرد من عائدات إيجابية سواء كانت مادية أو اجتماعية أو وظيفية (ترقية،

حوافز،...) أو نفسية جراء قيامه بوظيفته، وهذا الأمر - حسب اعتقاد الباحث - يحقق في مجمله جودة في تقديم الخدمات والأعمال والمهام الموكلة إليه في مجال عمله الصحي داخل المستشفى وبالإمكانات المتاحة والمتوفرة فيه.

وإنطلاقاً مما سبق؛ يمكن القول أنه كلما شعر الفرد بالرضا والسعادة في عمله أو وظيفته، أدى ذلك إلى جودة تقديمه للخدمات والمهام والمسئوليات داخل المؤسسة الصحية خصوصاً والمؤسسات الأخرى عموماً، الأمر الذي يؤدي نتائج هذا التساؤل في تأثير الرضا الوظيفي ككل وأبعاده وكذا في أبعاده المتمثلة بـ: (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، سياسيات وإجراءات العمل، المزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) على جودة الخدمات الصحية لدى أفراد العينة بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز.

مما سبق يمكن الخروج بخلاصة لنتائج الدراسة الحالية كالآتي:

وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.01) للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز.

أن مستوى الرضا الوظيفي ككل وكذا في مجالاته المتمثلة بـ: مجال العائد المالي من الوظيفة، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال سياسيات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع، ومجال ظروف العمل لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانوا جميعهم بمستوى تقدير متوسط، باستثناء مجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين فقد كان بمستوى تقدير كبير.

عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ: (مجال العائد المالي من الوظيفة، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال سياسيات وإجراءات العمل، ومجال ظروف العمل) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعاً لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، في حين ظهرت تلك الفروق في مجال المزايا والخدمات والمنافع باتجاه الذكور.

وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي ككل ومجالاته المتمثلة بـ: العائد المالي من الوظيفة، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وظروف العمل في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وجميع تلك الفروق كانت باتجاه ذوي المؤهلات العلمية الثلاث الآتية: ثانوي، دبلوم بعد الثانوية، وبكالوريوس، في حين لم تتضح تلك الفروق في مجال سياسيات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ: (مجال العائد المالي من الوظيفة باتجاه فئة الأطباء وفئة العاملين في الشؤون المالية، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال المزايا والخدمات والمنافع) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الوظيفة، وجميع تلك الفروق كانت باتجاه العاملين في الشؤون الإدارية عدا مجال العائد المالي من الوظيفة فقد كانت باتجاه فئة الأطباء وفئة العاملين في الشؤون المالية، في حين لم تظهر تلك الفروق في مجال سياسات وإجراءات العمل ومجال ظروف العمل.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ: (العائد المالي من الوظيفة، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وسياسات وإجراءات العمل، والمزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير سنوات الخبرة، باتجاه فئتي العاملين الذين تقل سنوات خبرتهم عن خمس سنوات، وفئة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10سنوات). أن مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وكذا مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانت بمستوى تقدير متوسط.

عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، في حين ظهرت تلك الفروق في مجال الضمان ومجال التعاطف باتجاه الذكور.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، باتجاه العاملين الذين يحملون المؤهلات العلمية الآتية: (ثانوي، دبلوم بعد الثانوية، وبكالوريوس)، في حين لم تتضح تلك الفروق في مجالات الجودة المتمثلة بـ (الاستجابة، والضمان، والتعاطف).

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والتعاطف) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الوظيفة، باتجاه العاملين في الشؤون الإدارية، في حين لم تظهر تلك الفروق في مجال الاستجابة، ومجال الضمان.

عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ(الملموسية والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

الاستنتاجات:

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها يستنتج الباحث الآتي:

وجود تأثير دال إحصائيًا عند مستوى (0.01) للرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز.

أن مستوى الرضا الوظيفي ككل وكذا في مجالاته المتمثلة بـ: مجال العائد المالي من الوظيفة، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال سياسات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع، ومجال ظروف العمل لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانوا جميعهم بمستوى تقدير متوسط، باستثناء مجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين فقد كان بمستوى تقدير كبير.

عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ:(مجال العائد المالي من الوظيفة، مجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، مجال سياسات وإجراءات العمل، مجال ظروف العمل) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، في حين ظهرت تلك الفروق في مجال المزايا والخدمات والمنافع باتجاه الذكور.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي ككل ومجالاته المتمثلة بـ: العائد المالي من الوظيفة، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وظروف العمل في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، وجميع تلك الفروق كانت باتجاه ذوي المؤهلات العلمية الثلاث الآتية: ثانوي، دبلوم بعد الثانوية، وبكالوريوس، في حين لم تتضح تلك الفروق في مجال سياسات وإجراءات العمل، ومجال المزايا والخدمات والمنافع.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ: (مجال العائد المالي من الوظيفة باتجاه فئة الأطباء وفئة العاملين في الشؤون المالية، ومجال العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، ومجال المزايا والخدمات والمنافع) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الوظيفة، وجميع تلك الفروق كانت باتجاه العاملين في الشؤون الإدارية، عدا مجال العائد المالي من الوظيفة فقد كانت باتجاه فئة

الأطباء وفئة العاملين في الشؤون المالية، في حين لم تظهر تلك الفروق في مجال سياسات وإجراءات العمل ومجال ظروف العمل.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي ككل وفي مجالاته المتمثلة بـ: (العائد المالي من الوظيفة، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وسياسات وإجراءات العمل، والمزايا والخدمات والمنافع، وظروف العمل) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير سنوات الخبرة، باتجاه فئتي العاملين الذين تقل سنوات خبرتهم عن خمس سنوات، وفئة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10 سنوات).

أن مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وكذا مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) لدى العاملين في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز كانت بمستوى تقدير متوسط.

عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، في حين ظهرت تلك الفروق في مجال الضمان ومجال التعاطف باتجاه الذكور.

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير المؤهل العلمي باتجاه العاملين الذين يحملون المؤهلات العلمية الآتية: (ثانوي، دبلوم بعد الثانوية، وبكالوريوس)، في حين لم تتضح تلك الفروق في مجالات الجودة المتمثلة بـ (الاستجابة، والضمان، والتعاطف).

وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية، والاعتمادية، والتعاطف) في المستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير الوظيفة، باتجاه العاملين في الشؤون الإدارية، في حين لم تظهر تلك الفروق في مجال الاستجابة، ومجال الضمان.

عدم وجود فروق دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية ككل وفي مجالاتها المتمثلة بـ: (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف) بالمستشفى الجمهوري العام بمحافظة تعز تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحث بالآتي:

- 1- قيام وزارة الصحة بمطالبة الجهات العليا المختصة برفع الأجور والمرتببات للعاملين الصحيين، وتقديرهم بالحوافز والمكافآت المناسبة حسب المجهود المبذول لكل عامل صحي، وترقياتهم الوظيفية حسب السلم الوظيفي المعمول به في المجال الصحي بالجمهورية اليمنية.
- 2- قيام وزارة الصحة بمطالبة الجهات العليا المختصة بتوفير الدعم الكافي للمستشفيات الحكومية، بهدف الرفع من مستوى كفاءتها في تقديم الخدمات الصحية فيها
- 3- يوصي الباحث مكتب الصحة العامة بالمحافظة العمل ما أمكن على تطبيق معايير الجودة العالمية في المجال الصحي وتطويرها بما يخدم الصالح العام لأفراد المجتمع وحمايتهم من الأمراض والأوبئة المنتشرة، والتخطيط المسبق لمواجهةها أثناء الطوارئ وفي الأوضاع المستقرة على حدٍ سواء.
- 4- فتح المراكز البحثية للدراسات العلمية داخل المستشفيات الحكومية.

المصادر والمراجع:

- حويحي، مروان أحمد (2008): أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل "حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة.
- خرمة، عماد محمد (2000): إدارة الخدمات الصحية في الأردن: حالة دراسية عن خدمات قسم الأشعة في مستشفى جرش المركزي، مجلة الإداري، مج(22)، ع(83)، الأردن، ص 93-145.
- خوجة، توفيق (2003): المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية، (ب،ط)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن
- الدرادكة، مأمون، شيلي، طارق (2002): الجودة في المنظمات الحديثة، ط(1)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- صغيرو، نجاة (2012): تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر.
- 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.
- 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
- الغزالي، علي عبدالجليل علي (2014): جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى "دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي"، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا.
- مقبل، صبحية عبد العزيز أحمد (2018)، سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج2، ع 13.
- 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، ع 36.
- الحواس (2020): "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل"، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع(22)، ص1-26.
- أبو عيد، رائد، ودراويش، عبد القادر وعيدة، فضل (2015): الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية. جامعة القدس المفتوحة، فرع الخليل، فلسطين.
- 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.