

## **أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية**

The impact of job satisfaction on improving the quality of health services:  
an empirical study at Al-Najat Hospital in the Libyan city of Tripoli

نجاة أحمد أبو سعدة

جامعة طرابلس

تاريخ القبول: 2021/09/15م

تاريخ الاستلام: 2021/08/15م

### **ملخص:**

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية والتمريض بشكل أساسي والبالغ عددهم (72) موظفًا وموظفة، واستخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة؛ نظرًا لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث قامت بتوزيع استبانة الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد استجاب منهم (60) موظفًا وموظفة، أي بنسبة استجابة (83.3%)، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن درجة استجابة المبحوثين في مستشفى النجاة حول الرضا الوظيفي كانت بدرجة كبيرة جدًا وبوزن نسبي (86.9%)، وحول جودة الخدمات الصحية أيضًا حصلت على درجة موافقة مرتفعة وبوزن نسبي (78.1%)، كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا في مستشفى النجاة بجميع أبعاد الرضا الوظيفي، والعناصر التي تُساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية التي أظهرت النتائج أهميتها، وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، جودة الخدمات الصحية، مستشفى النجاة.

## Abstract

This study aimed to identify the impact of job satisfaction in improving the quality of health services at Al-Najat Hospital in the Libyan city of Tripoli. The comprehensive enumeration method for all members of the study population; Due to the small size of the study population, it distributed the study questionnaire to all members of the study community, and 60 male and female employees responded, i.e. a response rate of (83.3%), and the questionnaire was used to collect data. The study reached a set of results, the most important of which are: The degree of response of the respondents in Al-Najat Hospital about job satisfaction was very large and with a relative weight (86.9%), and about the quality of health services also obtained a high degree of approval with a relative weight (78.1%), and there is a direct relationship Statistically significant between the dimensions of job satisfaction and improving the quality of health services in Al-Najat Hospital, and the results showed a statistically significant effect between the dimensions of job satisfaction on the quality of health services. The study recommended that the senior management at Al-Najat Hospital should pay attention to all dimensions of job satisfaction, and the elements that contribute to improving the quality of health services, the results of which showed their importance, and their impact on improving the quality of health services in the hospital.

**Keywords:** Job Satisfaction, Quality of Health Services, Najat Hospital.

## مقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من المتغيرات الأساسية ذات الأثر المباشر في جودة الخدمات وخصوصاً القطاع الصحي، ويعتبر الكادر البشري العامل في المستشفيات من أهم مكونات المنظمات الخدمية لكونه يقدم خدمة مهمة جداً لأفراد المجتمع نظراً لتعلق هذه الخدمة بصحة وحياة الإنسان، الذي هو قيمة عليا على الأرض، حيث يعتبر الرضا الوظيفي لهذا الكادر في القطاع الصحي عنصراً أساسياً جوهرياً في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

فقد أثبتت بعض الدراسات أن سبب تفوق العديد من المؤسسات الناجحة يرجع إلى وجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث الأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا العاملين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا أن حدود الرضا هي التي تجعل من الفرد غير الراضي عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا (أبو عيد ودررايش وعيدة، 2015: 12).

وتُعد الجودة مؤشر مهم في مختلف جوانب الحياة العملية للمنظمات وعنصر أساسي في عمليات الإنتاج سواء كانت خدمات أو سلع، وهي أداة استراتيجية في جميع المنظمات التي تسعى باستمرار لتحقيق الجودة المستدامة وزيادة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء، أما الجودة في الخدمات الصحية فإنها قضية مهمة لصحة وسلامة جميع أفراد المجتمع إذ تُعد جودة الخدمات الصحية في جميع أنحاء العالم

مؤشر الجودة الأكثر أهمية في حياة البلدان، إذ إن الافتقار إلى النظافة وأوقات الانتظار الطويلة من بين الأسباب الرئيسية اليوم لتجنب المنظمات الصحية الحكومية، إضافة إلى أن معظم المستشفيات لا توفر الظروف اللازمة لتحسين الأمان والسلامة (الساعدي والربيعي، 2021: 159).

إن الكثير من منظمات الأعمال تسعى لتحسين أدائها وتحقيق التميز في خدماتها بمختلف الطرق وفي شتى القطاعات، ومن ضمنها قطاع الخدمات الصحية غير الحكومية، وذلك من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي المتسارع، وإثبات قدرتها على البقاء والنمو والاستمرار في ظل المنافسة الحادة الموجودة، ومن أجل تحقيق طموحات المواطنين من حيث حصولهم على الخدمة الصحية في منتهى السرعة والدقة والجودة وبأسعار تنافسية (العتيبي، 2014: 1-2).

وانطلاقاً من ذلك أرادت الباحثة إجراء دراسة حول أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس الليبية، لأن الكثير من المستشفيات تسعى إلى الوصول للتميز في أداء خدماتها الصحية والحفاظ على الصدارة في مجال عملها، من أجل الارتقاء بهذا القطاع إلى مصاف القطاعات الصحية العالمية.

#### منهجية البحث والدراسات السابقة

#### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تواجه الخدمات الصحية في المستشفيات الكثير من الانتقادات ومنها ضعف قدرتها على القيام بواجباتها بالمستوى المطلوب، ومن خلال الزيارة الميدانية والمقابلات التي أجرتها الباحثة مع العاملين وعدد من المرضى للتعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى النجاة ومدى رضاهم عنها تبين للباحثة وجود مشكلة في تدني مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وأن أحد أسباب هذا التدني مركزية القيادة، وضعف المشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وضعف تفويض السلطة، وضعف إقبال المرضى على المستشفى الناتج عن قصور مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مستشفى النجاة مقارنة بالمستشفيات الأخرى.

وقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية في ليبيا بالشرح والتحليل؛ إلى أنها تعاني من بعض المشكلات وأوجه القصور التي تستوجب تطوير مستوى الخدمات الصحية، ومن أهم هذه المشكلات ما يلي:

1. أشارت دراسة (الواعر والميساوي، 2018) إلى وجود ضعف في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وذلك ناتج عن عدم اهتمام وزارة الصحة أولاً والإدارة العليا في مستشفى طرابلس المركزي، إضافة إلى ذلك عدم مواكبة التطور والتقدم العلمي في مجال جودة الخدمات الصحية بأبعادها، كما يوجد قصور في القوانين والأنظمة المطبقة في المستشفى والتي تعتمد في عملها على استقبال المرضى بصورة مباشرة دون تنسيق مسبق أو تحويل منظم وعدم وجود أساليب تحويلية بين

المراكز الطبية والمستشفيات، بالإضافة إلى تدني الرغبة لدى العاملين بالاستمرار في العمل داخل مستشفى طرابلس المركزي.

2. أشارت دراسة (درهوب، 2014) أن مستوى أداء العاملين بالمستشفيات العامة في ليبيا منخفض، كما يوجد ضعف في مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى خاصة تدني سرعة استجابة الممرضات للمرضى، وعدم وجود أماكن مناسبة لاستقبال الزوار، وعدم شعور المرضى بالرضا عن مستوى النظافة في المستشفيات وغيرها من الخدمات.

وتكمن مشكلة الدراسة في أن هناك تأثيراً للرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى النجاة، وشعوراً من الباحثة بأهمية هذا الموضوع فقد قامت بصياغة المشكلة في السؤال الرئيس التالي:

**ما أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس**

**الليبية من وجهة نظر العاملين؟**

**وينبثق من السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية هي:**

1. ما واقع الرضا الوظيفي في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟
3. هل يوجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟
4. هل يوجد أثر لأبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟

**فرضيات الدراسة:**

اتساقاً مع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تم صياغة الفرضيات الآتية:

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.

**الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.

**أهداف الدراسة:**

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى واقع الرضا الوظيفي في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس.

2. بيان مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس.
  3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس.
  4. تحديد أثر أبعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس.
  5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تُساعد الإدارة العليا في مستشفى النجاة على تطوير وتفعيل آليات الرضا الوظيفي والتي تُساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.
- أهمية الدراسة:**

تستمد الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

#### 1. الأهمية العلمية (النظرية):

- أ. تسلط هذه الدراسة الضوء على مدخل من مداخل الفكر الإداري الحديث وهو أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في واقع مؤسساتنا الليبية.
- ب. توفر هذه الدراسة للباحثين والدارسين بيانات ومعلومات في مجال الرضا الوظيفي، وجودة الخدمات الصحية، وتأمل الباحثة أن تكون دراستها إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية، وأن تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في هذا المجال.

#### 2. الأهمية العملية (التطبيقية):

- أ. تكمن أهمية هذه الدراسة في مدى تحقيق وتطبيق التوصيات التي تخرج بها، والتي قد تفيد إدارة مستشفى النجاة بشكل خاص والمستشفيات الأخرى المناظرة بشكل عام.
- ب. من الممكن أن تقدم الدراسة الحالية للإدارات العليا والجهات المسؤولة في مستشفى النجاة المعلومات ببيان أهمية الاهتمام بالرضا الوظيفي والتي بدورها قد تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، واستخراج الطاقات الكامنة لدى العاملين في المستشفى، والذي ينعكس بدوره على تحقيق النفع العام للمستشفى والتقدم والمنافسة في المجال الصحي والإداري، وكذلك القيام بواجباتهم وخدماتهم تجاه المجتمع بشكل أفضل.

#### حدود الدراسة:

تكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- **الحد الموضوعي:** اقتصر البحث على دراسة أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية، واعتمدت الباحثة على أبعاد الرضا الوظيفي من دراسة (الغزي، 2021؛ صبري والحمداني، 2019؛ أبو عيد وآخرون، 2015) وهي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور)، أما أبعاد جودة الخدمات الصحية فقد تم اعتماد الأبعاد من دراسة (الساعدي والربيعي، 2021؛ محمد، 2019؛ الواعر والميساوي، 2018؛ درهوب، 2014) وهي

(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان).

• **الحد البشري:** تقتصر الدراسة على استطلاع آراء العاملين الإداريين والتمريض بشكل أساسي في مستشفى النجاة.

• **الحد المكاني:** أجريت الدراسة على مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية.  
**مصطلحات الدراسة:**

تحقيقاً لأغراض الدراسة، تم تعريف المصطلحات التالية:

• **الرضا الوظيفي:** يُعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه: نظرة يتبناها الموظف نحو وظيفته في المستشفى، وهذه النظرة ناجمة عن مظاهر خارجية متعددة للوظيفة أو عوامل حاضرة في بيئة العمل مثل الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور. إذ أن هذه المظاهر والعوامل جميعها وغيرها تؤثر تأثيراً كبيراً على نظرة وإدراك الموظف لوظيفته.

• **جودة الخدمات الصحية:** تُعرف جودة الخدمات الصحية إجرائياً بأنها: درجة التزام المستشفى بمعايير الجودة الصحية عند تقديمها خدمات الرعاية الصحية ذات الجودة العالية للمرضى والمستفيدين بهدف تحقيق النتائج المرجوة، كما أنها بمجموعها تمثل أهم العناصر التي تستند إليها فلسفة الجودة والتمثلة بأبعادها مثل: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والأمان.

**الدراسات السابقة:**

1. **دراسة (الساعدي والربيعي، 2021):** هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير منهجية 5S في تحسين جودة الخدمة الصحية في مستشفى الإمام الحسين التعليمي في ذي قار من وجهة نظر الأطباء والكادر الطبي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (147) من الأطباء والكادر الطبي في قسم الاستشارية وشعبة الطوارئ وشعبة المستلزمات الطبية في مستشفى الحسين التعليمي في ذي قار، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى جودة الخدمة الصحية في المستشفى المبحوثة، حيث بلغ الوزن النسبي (62.8%). وتوجد علاقة ارتباط وتأثير بين منهجية 5S وأبعادها وتحسين جودة الخدمة الصحية.

2. **دراسة (الغزي، 2021):** هدفت الدراسة إلى تشخيص ضغوط العمل بين أطباء الاختصاص ومدى انعكاس الرضا الوظيفي في المستشفيات العامة في محافظة ذي قار بالعراق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (68) طبيب مختص في ثلاث مستشفيات عامة وهي (مستشفى الحسين العام التعليمي، مستشفى محمد الموسوي للأطفال، ومستشفى الحبوبي العام التعليمي)، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل المبحوثين على مستوى الرضا الوظيفي في

المستشفيات المبحوثة، حيث بلغ الوزن النسبي (87.4%). وتوجد علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

**3. دراسة (محمد، 2019):** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الرقابة على الأداء وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفى شبرا العام (كتشنر) في مصر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (282) فرداً من العاملين في المستشفى، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين على مستوى الرقابة في مستشفى شبرا العام، وتوجد موافقة بدرجة كبيرة من قبل المبحوثين على مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفى البشير، ويوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للرقابة على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفى شبرا.

**4. دراسة بيرجرام وآخرون (Bergerum, et al. 2019):** هدفت الدراسة إلى تحديد الآليات الممكنة التي تُسهم في نجاح أو فشل المشاركة الفعالة للمريض في تحسين جودة الخدمة الصحية، بالإضافة إلى بيان أهم الاعتبارات الرئيسية لتنظيم ودعم مشاركة المريض في جهود تحسين الرعاية الصحية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة عرض الباحثون (1024) مقالاً في الرعاية الصحية مع التركيز على جهود التحسين الذي شمل المرضى أو المتخصصين في الرعاية أو القادة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: كانت المشاركة الفعالة للمريض عبارة عن أداء مصممة للتفاعل، ويؤدي إلى تغيير السلوك في تطوير الخدمة الصحية، بالإضافة إلى أن منظمات الرعاية الصحية انتهجت نهجاً لإشراك المريض على مستويات مختلفة في مؤسسات الرعاية الصحية لتكون ناجحة في اتخاذ القرار.

**5. دراسة (صبري والحمداني، 2019):** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي في مستشفى الخنساء التعليمية في مدينة الموصل بالعراق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (240) موظفاً في المستشفى المبحوث، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى الرضا الوظيفي في المستشفى المبحوث، حيث بلغ الوزن النسبي (54.2%). وتوجد علاقة ارتباط طردية وأثر لأبعاد العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي.

**6. دراسة مانزي وآخرون (Manzi, et al. 2018):** هدفت الدراسة إلى تعزيز أداء مقدمي الرعاية الصحية في (21) مركزاً صحياً في ريف رزندا، حيث قام الباحثون بقياس اكتمال عمليات علامات الخطر بواسطة مرشدين ممرضين خبراء يعملون من خلال قوائم مرجعية موحدة كقياس أساسي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تحسين التقييم لجمع علامات الخطر من (2.1%) إلى (84.2%)، والتحكم في مستوى تقييم الممرضات وتحسين جودة الرعاية بعد التدريب التقليدي،

وتحسين تقييم التاريخ الطبي بما في ذلك العمليات الجراحية السابقة، والأدوية الحالية.

7. **دراسة (الواعر والميساوي، 2018):** هدفت الدراسة التعرف إلى دور أبعاد الجودة الشاملة الاعتمادية والاستجابة في الارتقاء بالخدمات الصحية في مستشفى طرابلس المركزي من وجهة نظر العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (174) مستجيباً من المرضى الذين تلقوا الخدمات الصحية في المستشفى، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى جودة الخدمة الصحية في مستشفى طرابلس المركزي، حيث بلغ الوزن النسبي (67%). كما أظهرت النتائج لُبُعي الاعتمادية والاستجابة وجود تدن في تطبيق جودة هاذين البعدين.

8. **دراسة (صدقي وحموي، 2018):** هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (174) فرداً يعملون في أربعة مستشفيات هي: (مستشفى الرازي، مستشفى ابن رشد، مستشفى حلب الجامعي، مستشفى التوليد وأمراض النساء الجامعي) ومن ثلاثة تخصصات هي: الأطباء، والممرضين والإداريين، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى جودة الخدمة الصحية في المستشفيات المبحوثة، حيث بلغ الوزن النسبي (75%). وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمة في مستشفيات حلب الحكومية تعزي للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، سنوات الخدمة).

9. **دراسة (أبو عيد وآخرون، 2015):** هدفت الدراسة التعرف إلى الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات هدفت، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع الاستبانة على عينة طبقية عشوائية مكونة من (130) موظفًا وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج 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 حيث أنه كلما كان هناك رضا عن العمل ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة الصحية.

10. **دراسة (عمر، 2014):** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى البشير، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (136) فرداً من العاملين في الوحدات الإدارية والطبية والتمريضية، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة

متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى نظم الرقابة الإدارية في مستشفى البشير، حيث بلغ الوزن النسبي (59.49%)، وتوجد موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى البشير، حيث بلغ الوزن النسبي (51.1%)، ويوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد نظم الرقابة الإدارية على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى البشير.

**11.دراسة (دروهب، 2014):** هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير النمط القيادي المتبع في المستشفيات على مستوى الخدمات المقدمة للمرضى في المستشفيات العامة في ليبيا من وجهة نظر العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تتكون من (300) مستجيباً من المرضى الذين تلقوا الخدمات الصحية في مستشفى طرابلس الطبي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد موافقة بدرجة منخفضة من قبل المبحوثين على مستوى جودة الخدمة الصحية في مستشفى طرابلس الطبي، وتوجد علاقة طردية موجبة بين النمط الديمقراطي ومستوى الخدمات المقدمة في مستشفى طرابلس الطبي.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال تناول الدراسات السابقة بالتحليل، يتضح لنا الآتي:

1. معظم الدراسات السابقة هي دراسات حديثة بين الأعوام 2014-2021م.
2. اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، مثل: دراسة (الساعدي والربيعي، 2021)، ودراسة (الغزي، 2021)، ودراسة (Manzi, et al. 2018)، وذلك لملاءمتها لموضوع الدراسة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها الاستبانة أداة للدراسة.
3. تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة، فمنها الدراسات العربية (العراق، فلسطين، الكويت، والأردن) كدراسة (صدقي وحموي، 2018)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2016)، ودراسة (عمر، 2014)، ومنها الدراسات الأجنبية كدراسة (Bergerum, et al. 2019).
4. تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، وفي تحديد متغيرات الدراسة، والفرضيات، وأدوات الدراسة، وفي تدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة ومقارنتها بها.
5. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها طبقت على مستشفى غير حكومي وهو مستشفى النجاة في مدينة طرابلس، وهي من الدراسات القليلة -على حد علم الباحثة- التي أجريت في المجتمع الليبي، وتركز بشكل أساسي على دراسة أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية.

## الإطار النظري للدراسة

### أولاً: الرضا الوظيفي:

يُعد الرضا الوظيفي موضوعاً إدارياً مهماً في المؤسسات العامة والخاصة، وذلك لارتباطه بموضوع الأداء، والإنتاجية، والولاء التنظيمي. ورغم وضوح موضوع الرضا الوظيفي من الناحية النظرية، فإن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله من دراسات تطبيقية قليلة.

### 1. مفهوم الرضا الوظيفي:

اختلف الكُتّاب في وضع تعريف محدد للرضا الوظيفي؛ وذلك لأن كلاً منهم يضع تعريفاً يتناسب مع الاهتمام والمجال الذي يعمل به، وعليه؛ فإن (سعد، 2018: 11) عرّف الرضا الوظيفي بأنه: "شعور إيجابي من الفرد تجاه عمله". كما عرفه (Jehangir, et al., 2011: 63) بأنه: "مفهوم شامل يمثل الشعور الإيجابي أو السلبي للشخص تجاه وظيفته، ويسمى أيضاً الحالة العقلية الداخلية لمشاعر الموظفين". بينما عرف (عويضة، 2008: 22) الرضا الوظيفي بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، وتتولد هذه المشاعر نتيجة إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، وكلما كان هناك تقارب بين الإدراكين كلما ارتفعت درجة الرضا"، وعرفه (حسن، 2016: 32) بأنه: "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته"، وعادةً ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل: العمل ذاته والأجور والترقيات وظروف وشروط العمل وسياسات المنظمة". وبناءً على ما سبق نستنتج أن الرضا الوظيفي شعور داخلي يحس به الموظف تجاه ما يقوم به من عمل، وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

### 2. أهمية الرضا الوظيفي:

يتناول مفهوم الرضا الوظيفي مشاعر الفرد العامل سواء كان، موظفاً، مديراً أو عاملاً صغيراً تجاه العمل الذي يقوم به والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وأن توفر الرضا الوظيفي لدى الأفراد يؤدي إلى (الأمين، 2016: 22):

- أ. القدرة على التكيف مع بيئة العمل. حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- ب. الرغبة في الإبداع والابتكار. فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي،.. إلخ، مشبعة بشكل كافٍ، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

ج. زيادة مستوى الطموح والتقدم. فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

د. ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل العاملين أكثر تركيزاً على عملهم.

هـ. ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للعاملين في الإنجاز وتحسين الأداء.

و. تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى.

ز. ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظفون بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بها.

ويتضح مما سبق أهمية الرضا الوظيفي، حيث يتفق غالبية المديرين والكتاب على أن الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي يمثلان نتائج أساسية، يجب أن تتحقق بواسطة الأفراد في المؤسسات وأماكن العمل. ففي غياب أي منهما تفشل المؤسسة في تحقيق المعايير العالية لمكان العمل المعاصر. وكما يظهر في كثير من الحالات، يحقق بعض العاملين درجات عالية من الرضا الوظيفي، بينما يفشل آخرون في تحقيق نفس مستويات الرضا.

### 3. أبعاد الرضا الوظيفي:

بعد الاطلاع على الأدبيات لوحظ عدم وجود توجه واضح من قبل الباحثين حول أبعاد الرضا الوظيفي، حيث تم الاعتماد على ما جاء في دراسة (الغزي، 2021: 357)، ودراسة (صبري والحمداني، 2019: 242)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2015: 16)، ومن هذه الأبعاد ما يلي:

أ. الاستمرار في العمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا، والذي يتحقق لهم جراء ذلك، ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريسية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المؤسسة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

ب. الاستقرار الوظيفي: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية والصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله.

ج. علاقة الرؤساء بالمرؤوسين: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمؤسسة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ إن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

د. الرواتب والأجور: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى

الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح، وتعد الأجور إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح.

ومما سبق نستنتج أن الرضا الوظيفي هو عامل تؤثر فيه الكثير من العوامل المتعلقة بالموظف حيث إنه كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي للموظف كلما كانت هذه العوامل مصدر إشباع لحاجاته ورغباته.

### ثانياً: جودة الخدمات الصحية:

لقد زاد الاهتمام بالمؤسسات الخدمية كونها أصبحت تواجه العديد من التحديات، وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ، وفي ظل هذه التحديات ينبغي على المؤسسة اتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، وذلك بالاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق التميز المؤسسي في جودة الخدمة لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة.

### 1. مفهوم جودة الخدمات الصحية:

من خلال استعراض الباحثة عدداً من الكتابات والبحوث التي تناولت دراسة جودة الخدمات الصحية، يمكن عرض بعض المحاولات الخاصة بتعريفها، حيث عرف (أبو النصر، 2008: 35) جودة الخدمات الصحية بأنها "ضمان وتحسين مستوى الرعاية الصحية، وأيضاً أماكن تقديم الخدمات والوحدات والمستشفيات، لتعزيز القدرة الشخصية والإكلينيكية ورفع مستوى التعليم الطبي والتمريض والتدريب أثناء الخدمة". بينما عرفها (باشيوة والبراي، 2011: 93) بأنها "أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية والإكلينيكية وتحسينها باستمرار بما يلبي احتياجات المرضى وغيرهم، وأنها الدرجة التي تبلغها الخدمات الصحية المقدمة للأفراد والجماعات في زيادة الحصيلة المرغوبة ضمن إطار اقتصادي معين، وموازنة للمخاطر بالفوائد بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة لممارسة المهنة". وأشار إليها (عطا، 2011: 310) بأنها: "مقابلة حاجات ورغبات المرضى، والالتزام بكل ما يرتبط بشؤون المرضى عن طريق البحث المستمر واختيار أفضل الطرق والوسائل لتلبية احتياجاتهم، مفهوم جودة الخدمة الصحية هو إنتاج منتج خالٍ من العيوب بطريقة صحيحة من أول مرة والتزام من قبل الإدارة بإشباع حاجات المستهلك"، بينما عرف (دره وغريب وسعيد، 2018: 359) جودة الخدمات الصحية بأنها "مدى اهتمام العاملين في المنظمة الصحية بالمرضى وتلبية الاحتياجات الإنسانية لهم والتي يدركها المريض في الواقع الفعلي". وعرفها (Javed, et al. 2019: 170) بأنها "حكم المرضى أو انطباعهم عن التميز والتفوق العام للخدمة الصحية المقدمة". وأشار إليها الباحثان (الساعدي والربيعي، 2021: 168) بأنها "حكم المرضى وانطباعهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم والتباين بين تلك الخدمات وتوقعاتهم لها بما يضمن تقديم هذه الخدمات بالوقت المناسب وتقليل وقت الانتظار للزبون والرضا عنها". وترتيباً على ما سبق نستنتج أن جودة الخدمات الصحية تهتم بضمان وتحسين مستوى الرعاية الصحية، وأماكن تقديم الخدمات في

المستشفى، لتعظيم القدرة الشخصية والإكلينيكية ورفع مستوى التعلم الطبي والتمريض والإداريين والتدريب أثناء الخدمة.

## 2. أهمية جودة الخدمات الصحية:

يرى (الدليمي، 2005: 32) أن أهمية جودة الخدمات الصحية تكمن في النقاط الآتية:

أ. تُساعد على النمو واستقرار المستشفى.

ب. تساهم في إشباع حاجات ورغبات المرضى.

ج. تُشارك في رفع كفاءة المستشفى.

د. تُساعد على تقليل كلفة إنتاج الخدمات الصحية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد.

هـ. تعاون المستشفى على الاستحواذ على الأفضلية النسبية قياسًا بالمستشفيات المنافسة.

وترى الباحثة أن جودة الخدمات الصحية هي أساسية ومهمة لنجاح المستشفى في تقديم خدمات صحية مميزة للمرضى، حيث تُساعد على جذب الكثير من المرضى لتلقي الخدمة الصحية في المستشفى، وتجعل المستشفى تتمتع بأفضلية تنافسية مقارنة بمنافسيها، كما تعظم نسبة الاحتفاظ بالمرضى، ورفع مستوى تقديم الخدمات الصحية للمرضى.

## 3. أبعاد جودة الخدمات الصحية:

تناولت كثير من الدراسات أبعاد جودة الخدمة بشكل عام، ومنها الأبعاد الصحية، حيث تم التركيز على الأبعاد الخمسة لـ (Kotler) حيث أكد وجود خمسة أبعاد لجودة الخدمة بشكل عام، تتمثل أبعاد ومكونات جودة الخدمات الصحية فيما يلي (عبد القادر، 2015: 904):

أ. **الجوانب الملموسة:** وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد والمتعاملين مع مقدمي الخدمات وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل بالاعتماد وعلى الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات.. الخ).

ب. **الاعتمادية:** وتشير إلى قدرة المنظمة مقدمة الخدمة على أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، وأيضًا بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تمامًا مثلما تم وعده.

ج. **الاستجابة:** وهي تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدراتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها. فهي تشير إلى المبادرة لمساعدة الزبائن والرد السريع على استفساراتهم، وقدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن، وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها (الطائي، 2009: 55).

د. **التعاطف**: ويشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية، وفي المستشفيات تعني درجة الاهتمام والرعاية الشخصية تجاه المريض.  
هـ. الأمان: ويشير إلى مواقف الأفراد وسلوكهم، وقدرة الأفراد على تقديم خدمات بأسلوب ودي ولطيف ومختص (Pakurar, et al. 2019: 5)، كما تشير إلى الصفات التي يتصف بها العاملون من معرفة وقدرة على تقديم الخدمة.

يتضح مما سبق أن موضوع الرضا الوظيفي وأثره على تحسين جودة الخدمة الصحية حظي باهتمام متزايد في أغلب المؤسسات، خاصة بعد أن انتهت المؤسسات بعامة والمستشفيات بخاصة لأهمية الجودة ومدى إسهامها في تحسين الأداء، والنظر إلى الجودة كسلاح تنافسي تواجه به المؤسسات التحديات الداخلية والخارجية.

### الإطار العملي للدراسة

#### إجراءات الدراسة:

#### منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمة هذا المنهج لأهداف الدراسة، وتم جمع البيانات من المصادر الثانوية والأولية كما يلي:

1. **المصادر الثانوية**: اتجهت الباحثة لجمع البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والأبحاث المنشورة، والاستعانة بالإنترنت والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاته.

2. **المصادر الأولية**: تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية والتمريض بشكل أساسي في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية، والبالغ عددهم (72) موظفًا وموظفة وفقًا لإحصائيات دائرة شؤون الموظفين في المستشفى.

ونظرًا لصغر حجم مجتمع الدراسة استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل، حيث قامت بتوزيع استبانة الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد استجاب منهم (60) موظفًا وموظفة، أي بنسبة استجابة (83.3%) من المجتمع الذي طبقت عليه الاستبانة، وبعد فحصها قبل المعالجة الإحصائية تبين أن جميعها صالحة للتحليل لتتحقق الشروط المطلوبة.

## جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=60)

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الشخصية	
63.3	38	ذكر	الجنس
36.7	22	أنثى	
20.0	12	دبلوم	المؤهل العلمي
56.7	34	بكالوريوس	
23.3	14	دراسات عليا	
23.3	14	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
45.5	27	من 5- أقل من 10 سنوات	
31.7	19	أكثر من 10 سنوات	

من خلال جدول (1) تبين ما يلي:

1. أن ما نسبته (63.3%) من عينة الدراسة ذكور، بينما (36.7%) إناث. وترجع الباحثة النتيجة إلى أن هذه الأعداد متوافقة نسبياً مع الفرق في نسبة أعداد الموظفين الذكور والإناث في القطاع العام والخاص في ليبيا.
2. أن ما نسبته (20.0%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، (56.7%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما (23.3%) مؤهلهم العلمي دراسات عليا. وهذا يدل على أن الفئة المبحوثة هي فئة مؤهلة علمياً، وهذا يعكس مدى اهتمام مستشفى النجاة بتوظيف الكوادر الوظيفية ذات المؤهلات العلمية العالية، لأن العمل في المستشفى يتطلب مؤهلات علمية لا تقل عن البكالوريوس لتمكنها من إنجاز العمل بكفاءة، وإمكانية متابعة التطور العلمي والمهني في مجال التخصص.
3. أن ما نسبته (23.3%) من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، (45.5%) تتراوح سنوات خدمتهم من 5 - أقل من 10 سنوات، (31.7%) سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات. وهذا يعني تنوع في خبرات الموظفين الإداريين في مستشفى النجاة، وأن معظم المبحوثين لديهم سنوات خدمة مناسبة في مجال عملهم، ويمكن أن يكون لديهم القدرة على الإداء بأرائهم حول أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الخدمات الصحية.

## أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتطوير استبانة اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة وذلك لدراسة "أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية"، حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة مجالات رئيسية هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

**القسم الثاني:** وهو عبارة عن الرضا الوظيفي، موزع على (4) مجالات، ومكون من (20) فقرة على النحو التالي:

1. المجال الأول: الاستمرار في العمل، ويتكون من (5) فقرات.
2. المجال الثاني: الاستقرار الوظيفي، ويتكون من (5) فقرات.
3. المجال الثالث: علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، ويتكون من (5) فقرات.
4. المجال الرابع: الرواتب والأجور، ويتكون من (5) فقرات.

**القسم الثالث:** وهو عبارة عن جودة الخدمة الصحية، موزع على (5) مجالات، ومكون من (25) فقرة على النحو التالي:

1. المجال الأول: الملموسية، ويتكون من (5) فقرات.
2. المجال الثاني: الاعتمادية، ويتكون من (5) فقرات.
3. المجال الثالث: الاستجابة، ويتكون من (5) فقرات.
4. المجال الرابع: التعاطف، ويتكون من (5) فقرات.
5. المجال الخامس: التعاطف، ويتكون من (5) فقرات.

وقد كانت الإجابات على جميع الفقرات وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يتضح من جدول (2):

#### جدول (2)

درجات مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

#### صدق الاستبانة:

المقصود بصدق الاستبانة قياس الاستبيان لما وضع لقياسه، بحيث أن يكون الاستبيان شاملاً لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل، بالإضافة إلى وضوح الفقرات، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (الجرجاوي، 2010: 105)، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال: الصدق الظاهري "صدق آراء المحكمين"، والاتساق الداخلي حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.836- 0.942)، وهي معاملات ارتباط قوية وتدل على قوة ارتباط الفقرات بالمجالات التي تنتمي إليها، وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه، كما تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال الصدق البنائي حيث بينت نتائج جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة أنه دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، حيث بلغ قيمة معامل بيرسون للارتباط لأبعاد الرضا الوظيفي (0.900)، ولأبعاد جودة الخدمات الصحية (0.788)، وبذلك تُعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

**ثبات الاستبانة:**

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجوي، 2010: 97)، ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات هو طريقة التجزئة النصفية، حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل بعد التعديل (0.855)، إضافة إلى معامل ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.887) وهذه القيم تُعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة. يستخلص من نتائج اختبائي الصدق والثبات أن الاستبانة صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

**اختبار التوزيع الطبيعي:**

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (0.443) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.710) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

**الأساليب الإحصائية المستخدمة (المعالجات الإحصائية):**

تم تفرغ وتحليل البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS22)، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test)، ولقد استخدمته الباحثة للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
6. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.

نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).

**تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:**

سيتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على النحو الآتي:

**الإجابة عن السؤال الأول:** ما واقع الرضا الوظيفي في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لمعرفة درجة الموافقة، كما في الجدول التالي:

### جدول (3)

#### المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لجميع مجالات الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
<b>المجال الأول: الاستمرار في العمل</b>						
1.	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً.	4.53	90.6	1.291	*0.000	1
2.	أنا راضي ومرتاح بالعمل.	4.43	88.6	.825	*0.000	2
3.	تتطابق قلبي الشخصية مع قيم المستشفى.	4.34	86.9	.735	*0.000	3
4.	لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المستشفى.	4.01	80.3	.725	*0.000	5
5.	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل.	4.24	84.9	.752	*0.000	4
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>4.31</b>	<b>86.2</b>	<b>2.673</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الثاني: الاستقرار الوظيفي</b>						
1.	أشعر بالاستقرار الوظيفي.	4.36	87.3	.935	*0.000	3
2.	توفر المستشفى الأمان المستقبلي في حالة التقاعد.	4.58	91.6	1.208	*0.000	2
3.	نظام الادخار المتبع في المستشفى بشكل عام مناسب	4.60	92.1	1.160	*0.000	1
4.	أشعر بالأطمئنان لاستمرارية عمل المستشفى.	4.28	85.7	1.049	*0.000	5
5.	تقدم المستشفى مكافأة في نهاية الخدمة.	4.32	86.4	1.049	*0.000	4
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>4.42</b>	<b>88.5</b>	<b>3.493</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الثالث: علاقة الرؤساء بالمرؤوسين</b>						
1.	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	4.45	80.00	.572	*0.000	1
2.	التعليمات التي تصدر عن إدارة المستشفى واضحة.	4.43	76.60	.646	*0.000	3
3.	رئيسي يفوضني لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل.	4.48	75.60	.708	*0.000	4
4.	يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل.	4.46	71.60	.656	*0.000	5
5.	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل.	4.36	76.60	.631	*0.000	2
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>4.43</b>	<b>88.7</b>	<b>2.498</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الرابع: الرواتب والأجور</b>						
1.	أتقاضى راتباً يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به.	3.60	90	1.271	*0.000	3
2.	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة.	4.25	87.3	1.142	*0.000	5
3.	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها.	4.47	88.7	1.183	*0.000	4
4.	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة.	4.45	92.6	1.359	*0.000	1
5.	الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به.	4.42	91.9	1.291	*0.000	2
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>4.23</b>	<b>84.4</b>	<b>5.714</b>	<b>*0.000</b>	

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
	الدرجة الكلية لمحاور الرضا الوظيفي	4.34	86.9	3.124	*0.000	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائيًا عند مستوى دلالة 0.05.

يتضح من الجدول السابق رقم (3) ما يلي:

1. أن المتوسط الحسابي للمجال الأول "الاستمرار في العمل" يساوي (4.31) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (86.2%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.673) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة جدًا من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن العاملين في مستشفى النجاة راضيين ومرتاحين بالعمل، ولديهم الاستعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المرضى والمستشفى، ويتوفر لديهم الاستعداد بأي مهمة توكل إليهم للاحتفاظ بالعمل، وهم لا يفكرون بترك العمل في المستشفى.
2. أن المتوسط الحسابي للمجال الثاني "الاستقرار الوظيفي" يساوي (4.42) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (88.5%)، وقيمة الانحراف المعياري (3.493) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدًا من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن إدارة المستشفى توفر الأمان المستقبلي في حالة التقاعد، وتقدم المكافآت في نهاية خدمة الموظف في المستشفى، لذلك يشعر الموظف بالاستقرار الوظيفي في المستشفى.
3. أن المتوسط الحسابي للمجال الثالث "علاقة الرؤساء بالمرؤوسين" يساوي (4.43) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (88.7%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.498) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن العلاقات الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين يجعلهم يتفاعلون مع بعضهم، وبالتالي تحقيق أهداف المستشفى، أما إذا كان الخوف والحذر هو السائد بين زملاء العمل والرؤساء سيؤدي إلى التنافر والتخاصم.
4. أن المتوسط الحسابي للمجال الرابع "الرواتب والأجور" يساوي (4.23) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (84.4%)، وقيمة الانحراف المعياري (5.714) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جدًا من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الراتب الذي يتقاضاه العاملون في المستشفى يتناسب مع حجم العمل الذي

يقومون فيه، وهو مناسب مقارنة مع المستشفيات المنافسة، وهو يتناسب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة، كما يتناسب مع المؤهلات العلمية للعاملين في مستشفى النجاة.

بشكل عام يمكن القول أن المتوسط الحسابي يساوي (4.34)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (86.9%)، وقيمة الانحراف المعياري (3.124)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات الرضا الوظيفي بشكل عام، وتعزو الباحثة ذلك إلى أهمية الرضا الوظيفي بجميع أبعاده، حيث يساهم في زيادة الولاء التنظيمي وزيادة الدافعية تجاه العمل، والاستقرار الوظيفي في العمل بالمستشفى. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Manzi, et al, 2018)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2015). واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (الغزي، 2021)، ودراسة (صبري والحمداني، 2019).

**الإجابة عن السؤال الثاني:** ما مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس من وجهة نظر العاملين؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لمعرفة درجة الموافقة، كما في الجدول التالي:

#### جدول (4)

المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لجميع فقرات جودة الخدمات الصحية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
<b>المجال الأول: الملموسية</b>						
1.	تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية تقنية متطورة.	3.86	77.2	.574	*0.000	2
2.	تتوافر لدى المستشفى مرافق مادية وتسهيلات ملائمة مثل: (سيارات، كراسي متحركة).	3.91	78.2	.602	*0.000	1
3.	يبدو العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.	3.86	77.2	.859	*0.000	3
4.	يتلاءم المظهر العام مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى.	3.76	75.3	.543	*0.000	5
5.	يوجد في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة.	3.76	75.3	.505	*0.000	4
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>3.83</b>	<b>77.6</b>	<b>2.270</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الثاني: الاعتمادية</b>						
1.	يقدم المستشفى الخدمات الطبية في المواعيد المحددة.	3.90	78.1	.729	*0.000	2
2.	يقدم المستشفى الخدمات الطبية بشكل صحيح منذ البداية.	3.87	77.4	.683	*0.000	3
3.	تقدم الخدمة في المستشفى في الأوقات التي وعدت بها.	3.82	76.4	.574	*0.000	4
4.	يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى.	3.90	78.1	.728	*0.000	1
5.	يتعامل المستشفى مع سجلات المرضى بكل ثقة.	3.71	74.3	.504	*0.000	5
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>3.84</b>	<b>76.8</b>	<b>2.525</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الثالث: الاستجابة</b>						
1.	يتم إعلام المريض بالموعد المحدد لتقديم الخدمة له.	3.84	76.9	.577	*0.000	5
2.	يقدم العاملون الخدمات المناسبة بسرعة للمرضى.	3.92	78.4	.611	*0.000	2

م	الفقرة	الحسابي المتوسط	الوزن النسبي	المعياري الانحراف	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
3.	لا ينشغل العاملون في المستشفى عن تقديم الخدمات للمرضى.	4.01	80.3	.841	*0.000	1
4.	لدى العاملين الرغبة الحقيقية في مساعدة المرضى.	3.90	78.0	.504	*0.000	3
5.	تقوم إدارة المستشفى بالاستجابة الفورية لشكاوى المرضى.	3.87	77.5	.613	*0.000	4
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>3.90</b>	<b>78.1</b>	<b>2.375</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الرابع: التعاطف</b>						
1.	مواعيد العمل في المستشفى ملائمة لجميع المرضى.	3.94	78.9	.783	*0.000	5
2.	تظهر إدارة المستشفى حرصاً شديداً بكل مريض.	3.96	79.3	.723	*0.000	4
3.	يظهر العاملون في المستشفى اهتماماً شخصياً بكل مريض.	4.02	80.5	.628	*0.000	2
4.	تهتم إدارة المستشفى اهتماماً شخصياً بكل مريض.	4.02	80.5	.719	*0.000	3
5.	يفهم العاملون في المستشفى احتياجات المرضى بشكل دقيق.	4.07	81.4	.633	*0.000	1
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>4.00</b>	<b>80.0</b>	<b>3.139</b>	<b>*0.000</b>	
<b>المجال الخامس: الأمان</b>						
1.	العاملون في المستشفى موضع ثقة للمريض.	3.94	78.9	.880	*0.000	4
2.	المريض يشعر بالأمان عند تعامله مع المستشفى.	3.87	77.5	.503	*0.000	5
3.	يمتلك الكادر الطبي والإداري في المستشفى المعرفة الكاملة للإجابة على استفسارات المرضى.	3.96	79.3	.692	*0.000	3
4.	يتصرف العاملون في المستشفى بالأدب مع المرضى.	4.06	81.2	.828	*0.000	1
5.	تحقق المستشفى كل سبل الأمان وسلامة المريض.	4.04	80.8	.858	*0.000	2
	<b>جميع فقرات المجال معاً</b>	<b>3.97</b>	<b>79.4</b>	<b>3.443</b>	<b>*0.000</b>	
	<b>الدرجة الكلية لمحاوور جودة الخدمات الصحية</b>	<b>3.90</b>	<b>78.1</b>	<b>2.754</b>	<b>*0.000</b>	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

ينتضح من الجدول السابق رقم (4) ما يلي:

1. أن المتوسط الحسابي للمجال الأول "الملموسية" يساوي (3.83) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (77.6%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.270) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتغزو الباحثة ذلك لأهمية النظافة في مستشفى النجاة، حيث أنها تُساعد على عدم انتشار الميكروبات والجراثيم والأمراض في أقسام المستشفى، كما يتلاءم مظهر المستشفى مع طبيعة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، إضافة إلى ذلك يتمتع العاملون في المستشفى بمظهر لائق ينعكس إيجاباً على مرضى المستشفى، كما أن المستشفى مزودة بالمعدات والأجهزة الطبية المتطورة التي تتناسب طبيعة العمل.
2. أن المتوسط الحسابي للمجال الثاني "الاعتمادية" يساوي (3.84) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (76.80%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.525) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتغزو الباحثة النتيجة إلى أن إدارة مستشفى النجاة تسعى إلى تقديم خدماتها الطبية في المواعيد المحددة

- بدرجة عالية من الدقة، وتراعي رضا المرضى عن جودة خدماتها، حيث يوجد اهتمام خاص من قبل إدارة المستشفى بحل المشاكل التي تواجه المرضى، وتتعامل مع سجلات المرضى بأمانة وثقة.
3. أن المتوسط الحسابي للمجال الثالث "الاستجابة" يساوي (3.90) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (78.1%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.375) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن إدارة مستشفى النجاة على استعداد دائم لتوفير الخدمات الصحية للمرضى بجودة وكفاءة عالية، كما أن مستشفى النجاة لديها استعداد لتقديم الخدمة الصحية للمرضى بشكل دائم ومستمر، وفي الوقت الذي يحتاج إليها المرضى.
4. أن المتوسط الحسابي للمجال الرابع "التعاطف" يساوي (4.00) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (80.0%)، وقيمة الانحراف المعياري (3.139) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى قدرة إدارة مستشفى النجاة على فهم حاجات المرضى وتحديدها، وتزويد المرضى بالرعاية والعناية، كأساس للتفاعل العاطفي لدى المستشفى مرتبط بإقامة علاقات طيبة بين العاملين في المستشفى مع المرضى، واعتبار مصلحة المريض وصحته من أولويات إدارة المستشفى، وتناسب أوقات العمل في المستشفى مع جميع المرضى.
5. أن المتوسط الحسابي للمجال الخامس "الأمان" يساوي (3.97) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (79.4%)، وقيمة الانحراف المعياري (3.443) وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وتعزو الباحثة النتيجة إلى شعور إدارة مستشفى النجاة بالثقة والأمان عن الخدمات الصحية التي يتم تقديمها للمرضى، بالإضافة إلى شعور المريض بالأمان في مستشفى النجاة من حيث تعامل العاملين في المستشفى مع المرضى بشكل لائق، وتوفير المعلومات الكافية لهم عن حالتهم الصحية بما يعزز من ثقة المرضى بالمستشفى.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.90)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (78.1%)، وقيمة الانحراف المعياري (2.754)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات جودة الخدمات الصحية بشكل عام، وتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام إدارة مستشفى النجاة بجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، حيث تعتبر إدارة المستشفى جودة الخدمات الصحية من أهم العوامل وأكثرها حيوية للمستشفى، حيث يُساعدها على تحقيق النجاح والاستقرار وتعزيز الميزة التنافسية وتفوقها على المدى الطويل، حيث أنه كلما تم الاهتمام بتدريب العاملين في المستشفى أدى إلى زيادة المعرفة لديهم مما ينعكس إيجاباً على تحسين

جودة الخدمات الصحية المقدمة. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (محمد، 2019)، ودراسة (صدقي وحموي، 2018). واختلفت النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الساعدي والربيعي، 2021)، ودراسة (الواعر والميساوي، 2018)، ودراسة (عمر، 2014)، ودراسة (دروهب، 2014).

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

### جدول (5)

معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.	0.853	*0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بُعد الاستمرار في العمل كأحد أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.	0.651	*0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بُعد الاستقرار الوظيفي كأحد أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.	0.662	*0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بُعد علاقة الرؤساء بالمرؤوسين كأحد أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.	0.716	**0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بُعد الرواتب والأجور كأحد أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.	0.567	**0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

يبين جدول (5) أن معامل الارتباط يساوي (0.853)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000\*) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة. وتعرزو الباحثة النتيجة إلى قدرة إدارة مستشفى النجاة على تلبية احتياجات المرضى وتقديم خدمات رعاية صحية ذات مستوى متميز، والعمل على تقليل التكاليف لتقديم الخدمات الصحية، كما تعمل إدارة المستشفى على توفير بيئة عمل ملائمة للموظفين، وتفعيل العلاقة الإيجابية بين الرؤساء والمرؤوسين، ومنح أجور مناسبة مقارنة بالمنافسين بما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين للمرضى. واتفقت نتيجة الفرضية مع بعض نتائج الدراسات السابقة كدراسة (الغزي، 2021)، ودراسة (صبري والحمداني،

(2019)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2015)، ولم تختلف نتائج الدراسة مع أي من نتائج الدراسات السابقة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك:

### جدول (6)

#### تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.256	1.354	0.145
الاستمرار في العمل	0.102	2.125	0.021
الاستقرار الوظيفي	0.348	7.248	0.000
علاقة الرؤساء بالمرؤوسين	0.125	3.354	0.000
الرواتب والأجور	0.256	5.526	0.000
معامل الارتباط = 0.574		معامل التحديد المُعدَّل = 0.587	
قيمة الاختبار F = 4.845		القيمة الاحتمالية = 0.000	

من النتائج الموضحة في جدول (6) يمكن استنتاج ما يلي:

- معامل الارتباط = 0.574، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.587، وهذا يعني أن (58.7%) من التغيير في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.
- قيمة الاختبار F بلغت 4.752، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) مما يعني القبول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.
- تبين أن متغير (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) يؤثر في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.
- معادلة الانحدار:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.256 + 0.102 (\text{الاستمرار في العمل}) + 0.348 (\text{الاستقرار الوظيفي}) + 0.125 (\text{علاقة الرؤساء بالمرؤوسين}) + 0.256 (\text{الرواتب والأجور})$$

وقد ترجع هذه إلى أهمية توفر الرضا الوظيفي في مستشفى النجاة، ودوره في نجاح الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، ومن الأمور المهمة التي يحققها الرضا الوظيفي زيادة الروح المعنوية للعاملين، وتحقيق الولاء التنظيمي تجاه المستشفى، ويساهم في زيادة معدلات الدافعية لدى العاملين، ويحافظ على رأس المال البشري للمستشفى. واتفقت نتيجة الفرضية مع بعض نتائج الدراسات السابقة

كدراسة (صبري والحمداني، 2019)، ودراسة (أبو عيد وآخرون، 2015)، ولم تختلف نتائج الدراسة مع أي من نتائج الدراسات السابقة.

### النتائج والتوصيات

#### نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج كالآتي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الوزن النسبي لإجمال محور الرضا الوظيفي بلغ (86.9%) في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية من وجهة نظر العاملين، وهو بدرجة موافقة كبيرة جداً. حيث احتل بُعد علاقة الرؤساء بالمرؤوسين المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (88.7%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة جداً، بينما احتل بُعد الاستقرار الوظيفي المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (88.5%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة جداً، بينما احتل بُعد الاستمرار في العمل المرتبة الثالثة بوزن نسبي بلغ (86.2%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة جداً، بينما احتل بُعد الرواتب والأجور المرتبة الرابعة بوزن نسبي (84.4%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة جداً.

2. كشفت نتائج الدراسة أن الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمات الصحية بلغ (78.1%) في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية من وجهة نظر العاملين، وهو بدرجة موافقة كبيرة. حيث احتل بُعد التعاطف المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80.0%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بينما احتل بُعد الأمان المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (79.4%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بينما احتل بُعد الاستجابة المرتبة الثالثة بوزن نسبي بلغ (78.1%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بينما احتل بُعد الملموسية المرتبة الرابعة بوزن نسبي (77.6%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة، بينما احتل بُعد الاعتمادية المرتبة الخامسة بوزن نسبي (76.8%)، وهو بدرجة موافقة كبيرة.

3. أظهرت نتائج الفرضية الأولى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الرضا الوظيفي بجميع أبعاده وجودة الخدمة الصحية في مستشفى النجاة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.853).

4. بينت نتائج الفرضية الثانية وجود أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الرضا الوظيفي (الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، الرواتب والأجور) على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء الإطار النظري للدراسة، والنتائج التي أسفرت عنها، تتقدم الباحثة بالتوصيات التالية:

1. ضرورة اهتمام الإدارة العليا في مستشفى النجاة بجميع أبعاد الرضا الوظيفي، والعناصر التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية التي أظهرت النتائج أهميتها، وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة.
2. الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المستشفى بين الرئيس والمرؤوس، وكذلك العلاقات بين الزملاء، لأن ذلك يشجع على خلق مناخ من التعاون والتكامل بين الموظفين في المستشفيات.
3. التركيز على الموظفين الموجودين في مواجهة وخدمة الجمهور، لأنهم على اتصال مباشر مع الجمهور، وأدائهم للأعمال المنوطة بهم على أكمل وجه يؤثر على سمعة المستشفى، وعلى الكلمة المنطوقة عنها والذي بدوره يؤثر تأثيراً مباشراً على أداء رسالتها.
4. ضرورة نشر الوعي بأهمية الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية من خلال عقد الدورات التدريبية وندوات تثقيفية متخصصة.
5. العمل على تسهيل وتبسيط إجراءات العمل وعملية تقديم الخدمة الصحية بما يحقق تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفى.
6. الاهتمام بمشاكل المرضى والمستفيدين والاستجابة لمتطلباتهم التي يرغبون بها، وكذلك الاستماع إلى آرائهم في عملية تقديم الخدمة وتحديد المعوقات التي تواجههم وطرق مواجهتها.
7. ضرورة تعزيز تطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية، التي تعتبر من أهم أمور المنافسة في مجال عمل المستشفيات، من خلال القرارات التي تصدرها لتطبيق أبعاد جودة الخدمات الصحية.
8. تزويد المستشفى بالموارد البشرية المؤهلة والمدربة، بالإضافة إلى تزويدها بالمعدات والتجهيزات الطبية والمخبرية التي تلبى احتياجات المرضى والعاملين.

#### المصادر والمراجع

#### المراجع العربية:

1. أبو النصر، مدحت (2008). *إدارة الجودة الشاملة*، القاهرة، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.
2. أبو عيد، رائد، ودرأويش، عبد القادر، وعيدة، فضل (2015). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية، ورقه بحثيه مقدمه لمؤتمر "تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني واقع وتطلعات"، المنعقد في 2015/6/10، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
3. الأمين، برباح (2016). تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقائد، تلمسان، الجزائر.

4. باشيوة، لحن، والبرايوي، نزار (2011). *إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة*، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع.
5. الجرجاوي، زياد (2010). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*، ط2، غزة، مطبعة أبناء الجراح.
6. حسن، مرص (2016). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
7. دره، عمر، وغريب، معاذ، وسعيد، سالم (2018). تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، جامعة بغداد، 24(105)، 367-352.
8. درهوب، عبد الهادي (2014). تأثير الأنماط القيادية على مستوى الخدمات المقدمة في المستشفيات العامة، *مجلة جامعة الزيتونة، جامعة الزيتونة*، (9)، 194-182.
9. الدليمي، رضاء (2005). أثر إعادة أعمال المستشفى على جودة الخدمة الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
10. الساعدي، رعد، والربيعي، بشرى (2021). تأثير منهجية 5S في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة تحليلية لآراء عينة من الأطباء والكادر الطبي في مستشفى الأمام الحسين التعليمي في ذي قار، *مجلة الدنانير، العراق*، 1(23)، 183-156.
11. سعد، بكاري (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة دراسة ميدانية بمديريات الشباب والرياضة لكل من الجلفة، المسيلة، برج بوعريج، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
12. صبري، قدار، والحمداني، ناهدة (2019). العدالة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، *مجلة تنمية الراقدين، جامعة الراقدين*، 38(123)، 254-233.
13. صدقي، أحمد، وحموي، لينا (2018). قياس أبعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفيات حلب الحكومية: دراسة مقارنة، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، ع(9)، 95-85.
14. الطائي، يوسف (2009). *الدور الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون*، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
15. عبد القادر، محمد (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين: دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن*، 11(4)، 920-899.

16. العتيبي، محمود (2014). دور جائزة الملك عبد العزيز في تطوير أداء العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في مدينة الطائف من وجهة نظر المستفيدين، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 10(1)، 1-17.
17. عطا، ألفت (2011). مدى فاعلية تطبيق مقياس جودة الخدمة الصحية على رضا العميل الخارجي - المرضى، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، مصر، (2)، 307-359.
18. عمر، نسرین (2014). أثر نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في مستشفى البشير، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
19. عويضة، إيهاب (2008). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في غزة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
20. الغزي، مشعل (2021). تشخيص ضغوط العمل بين الأطباء الاختصاص ومدى انعكاسه على الرضا الوظيفي بحث استطلاعي على عينة من المستشفيات العامة في محافظة ذي قار، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، جامعة بغداد، 27(126)، 349-367.
21. محمد، عبد اللطيف (2019). الرقابة على الأداء وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية بالتطبيق على مستشفى شبرا العام (كتشزر)، *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، جامعة الفيوم، (14)، 411-442.
22. الواعر، سالم، والميساوي، محمد (2018). دور أبعاد الجودة الشاملة الاعتمادية والاستجابة في الارتقاء بالخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي، *المجلة الليبية للدراسات*، دار الزاوية للكتاب، (14)، 134-165.

#### رومنة المراجع:

1. Abu Al-Nasr, Medhat (2008). Total Quality Management, Cairo, Arab Nile Group for Publishing and Distribution.
2. Abu Eid, Raed, Darwish, Abdel Qader, and Eida, Fadl (2015). Job satisfaction and its impact on the quality of health services in governmental hospitals operating in the southern West Bank, a research paper presented to the conference "Human Resources Development in the Palestinian Health Sector: Reality and Aspirations", held on 10/6/2015, Al-Quds Open University, Ramallah, Palestine.
3. Al-Amin, Barbah (2016). The impact of job satisfaction on the performance of human resources: a case study of the public hospital institution in Maghnia, unpublished master's thesis, Faculty of Economics, Management Sciences, University of Abu Bakr Belkaid, Tlemcen, Algeria.

4. Bashiwa, Lahn, and Al-Barawi, Nizar (2011). Quality management is an introduction to excellence and leadership, Amman, Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution.
5. Al-Jerjawi, Ziad (2010). Methodological rules for constructing the questionnaire, 2nd ed., Gaza, Ibn Al-Jarrah Press.
6. Hassan, Marah (2016). Administrative control and its relationship to job performance, unpublished master's thesis, An-Najah National University, Nablus, Palestine.
7. Dora, Omar, Gharib, Moaz, Saeed, Salem (2018). Evaluating the quality of health services from the patients' point of view: a comparative study between public and private hospitals, Journal of Economic and Administrative Sciences, University of Baghdad, 24 (105), 352-367.
8. Darhoub, Abdel Hadi (2014). The effect of leadership styles on the level of services provided in public hospitals, Al-Zaytoonah University Journal, Al-Zaytoonah University, (9), 182-194.
9. Al-Dulaimi, Rida (2005). The Impact of Hospital Re-Business on Health Service Quality, Unpublished Master's Thesis, College of Administration and Economics, University of Mosul, Iraq.
10. Al-Saadi, Raad, and Al-Rubaie, Bushra (2021). The effect of the 5S methodology in improving the quality of health service: an analytical study of the opinions of a sample of doctors and medical staff at Imam Hussein Teaching Hospital in Dhi Qar, Al-Danair Journal, Iraq, 1(23), 156-183.
11. Saad, Bakari (2018). Job satisfaction and its relationship to the creative abilities of the employees of the directorates of youth and sports, a field study in the directorates of youth and sports for Djelfa, M'sila, Bordj Bou Arreridj, unpublished doctoral thesis, University of Mohamed Boudiaf, Algeria.
12. Sabri, Qadar, and Al-Hamdani, Nahida (2019). Organizational justice and its impact on job satisfaction by applying to Al-Khansa Teaching Hospital in Mosul, Al-Rafidain Development Journal, Al-Rafidain University, 38 (123), 233-254.
13. Sedky, Ahmed, and Hamwi, Lina (2018). Measuring the dimensions of the quality of health service provided in Aleppo governmental hospitals: a comparative study, Al-Quds Open University Journal for Administrative and Economic Research, p.(9), 85-95.
14. Al-Tai, Youssef (2009). The strategic role of total quality management in managing customer relations, Amman, Al-Warraq Publishing and Distribution Corporation.
15. Abdelkader, Mohamed (2015). Measuring the quality of health services in government hospitals in Sudan from the point of view of patients and auditors: a field study on major teaching hospitals in the state of

- Khartoum, The Jordanian Journal of Business Administration, Jordan, 11(4), 899-920.
16. Al-Otaibi, Mahmoud (2014). The role of the King Abdul Aziz Award in developing the performance of workers in government hospitals operating in the city of Taif from the point of view of the beneficiaries, the Jordanian Journal of Business Administration, 10(1), 1-17.
  17. Atta, Olfat (2011). The effectiveness of applying the health service quality scale on external customer satisfaction - patients, The Scientific Journal of Economics and Commerce, Egypt, (2), 307-359.
  18. Omar, Nasreen (2014). The effect of administrative control systems on improving the quality of health services: a field study in Al-Bashir Hospital, unpublished master's thesis, Middle East University, Amman, Jordan.
  19. Owaida, Ihab (2008). The impact of job satisfaction on organizational loyalty among workers in NGOs in Gaza, unpublished master's thesis, Faculty of Commerce, Islamic University, Palestine.
  20. Al-Ghazzi, Mishaal (2021). Diagnosing work stress among specialist doctors and its impact on job satisfaction, Exploratory research on a sample of public hospitals in Dhi Qar Governorate, Journal of Economic and Administrative Sciences, University of Baghdad, 27 (126), 349-367.
  21. Mohamed, Abdel Latif (2019). Monitoring performance and improving the quality of health care services by applying to Shubra General Hospital (Kitchener), Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research, Fayoum University, (14), 411-442.
  22. Al-Waer, Salem, and Al-Misawi, Muhammad (2018). The role of the dimensions of total quality, reliability and response in upgrading health services: a field study on Tripoli Central Hospital, the Libyan Journal of Studies, Dar Al-Zawiya Book, (14), 134-165.

#### المراجع الأجنبية:

1. Bergerum, C., Thor, J., Josefsson, K., & Wolmesjö, M. (2019). How might patient involvement in healthcare quality improvement efforts work—A realist literature review. *Health Expectations*, 22(5), 952-964.
2. Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34 (1), 168-182.
3. Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M. T., & Soherwardi, S. (2011). Effects of job stress on job performance and job satisfaction. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 3(7), 453-465.

4. Manzi, A., Nyirazinyoye, L., Ntaganira, J., Magge, H., Bigirimana, E., Mukanzabikeshimana, L., & Hedt-Gauthier, B. (2018). Beyond coverage: improving the quality of antenatal care delivery through integrated mentorship and quality improvement at health centers in rural Rwanda. *BMC health services research*, 18(1), 1-8.
5. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11 (4), 1-24.