

# تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية علي رضا العاملين وأثره علي تكلفة وجودة الخدمات الصحية

رسالة مقدمة من الطالبة

نشوى أبو الحديد العفيفي

بكالوريوس تجارة (إدارة وتنظيم) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠٠٦

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية  
معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

٢٠١٧

صفحة الموافقة علي الرسالة  
تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية علي رضا العاملين وأثره علي  
تكلفة

وجود الخدمات الصحية

رسالة مقدمة من الطالبة

نشوى أبو الحديد العفيفي

بكالوريوس تجارة (إدارة وتنظيم) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠٠٦

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:  
التوقيع

١ - د.أ / نادر البير فانوس

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - ١.د/مصطفى حسن رجب

أستاذ طب المجتمع والبيئة بقسم العلوم الطبية البيئية — معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٣ - ١.د/هالة إبراهيم عوض الله

أستاذ طب المجتمع والبيئة ورئيس قسم العلوم الطبية البيئية — معهد الدراسات والبحوث

البيئية

جامعة عين شمس

٤ - ١.د/نهى محمد عبد الرحمن الخطيب

أستاذ الإدارة العامة — أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

# تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية علي رضا العاملين وأثره علي تكلفة وجودة الخدمات الصحية

رسالة مقدمة من الطالبة

نشوى أبو الحديد العفيفي

بكالوريوس تجارة (إدارة وتنظيم) . كلية التجارة جامعة عين شمس . ٢٠٠٦

ماجستير في العلوم البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة عين شمس . ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - د.١/نادر البير فانوس

أستاذ إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.١/علي محمد عبد الوهاب (متوفي)

أستاذ إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - د.١/مصطفى حسن رجب

أستاذ طب المجتمع والبيئة بقسم العلوم الطبية البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / / ٢٠١٧

موافقة الجامعة / / ٢٠١٧

موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٧

**بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ**

"وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا"

**صدق الله العظيم**

**(النساء: ١١٣)**

إهداء

إلى والدتي.....

إلى والدي.....

إلى إخوتي.....

إلى زوجي وإبني.....

إلى جميع أساتذتي.....

الباحثة

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله ، فله الحمد والشكر علي عظيم نعمة وفضله .

يطيب لي أن أتوجه بالشكر والتقدير والعرفان إلي الأستاذ الدكتور / علي عبد الوهاب أستاذ الإدارة – كلية التجارة – جامعة عين شمس رحمه الله علي إسهاماته البناءة في إعداد هذه الدراسة .

كما أخص بالشكر الاستاذ الدكتور/ نادر البير فانوس علي توجيهاته وإرشاداته ومتابعته الدائمة ومنحي من وقته وعلمه الكثير بسعة صدر ومهما ذكرت في شخصه الكريم فلن أوفيه حقه من الاحترام والاعتزاز. جزاه الله خيرا. ونفع بعلمه دوما .

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور / مصطفى حسن رجب – استاذ طب المجتمع والبيئة – جامعة عين شمس فهو من أحسن توجيهي وإرشادي ومنحي من وقته وعلمه الكثير

وكل الشكر والثناء والتقدير إلي الأستاذة الدكتورة / نهى محمد عبد الرحمن الخطيب استاذ الادارة العامة بأكاديمية السادات للعلوم الادارية وعميد كلية العلوم الادارية الاسبق .....

والأستاذة الدكتورة / هالة ابراهيم عوض الله استاذ طب البيئة – جامعة عين شمس ، أعضاء اللجنة الموقرة علي الجهد المبذول في المطالعة والمناقشة فقد شرفني الله بهم ولهم مني جزيل التقدير والشكر والعرفان .

نسأل الله أن يجزي الجميع خير الجزاء

والله الموفق

## المستخلص

استهدفت الدراسة تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية علي رضا العاملين وأثره علي تكلفة وجودة الخدمات الصحية حيث انه موضوع في غاية الأهمية يؤدي إهماله أو الاستخفاف به إلى خسائر كبيرة على مستوى الفرد والمنظمة ، فالضغوط واحدة من حقائق الحياة و قضية تهم العامة والخاصة ، فلا يكاد يوجد إنسان على وجه البسيطة لا يعاني الضغوط بأشكال مختلفة وبصورة تكاد تكون يومية وتتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها ونوعها من شخص لآخر ومن وقت لآخر لدى الشخص نفسه .

ويرجع الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية فى جانب منه أيضا للتبعات والتكاليف الباهظة التي تسببها هذه الضغوط للفرد والمجتمع على حد سواء . لذلك عمدت الدراسة الي التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يعاني منها العاملون والكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية و الكشف عن وجود علاقة بين الضغوط ومتغير السن والنوع . ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان جمعت بالمقابلة ، تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة ، قامت الباحثة باختيار مجتمع البحث من السادة العاملين بمستشفى عين شمس التخصصي وتم اختيار عينة طبقية من جميع المستويات الوظيفية واشتملت على بعض الخصائص الديموجرافية الأساسية لعينة الدراسة ، وهى : النوع ، العمر ، المستوي الوظيفي ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة.

وتوصلت الدراسة إلي العديد من النتائج التي توضح مدى ارتباط موضوع الضغوط بالرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية .



## ملخص الرسالة

### المقدمة:

كانت الضغوط النفسية وما تزال إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل بال الكثير من المتخصصين في فروع علمية مختلفة ، وربما كان علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع. ولا يأتي الاهتمام بهذا الموضوع لمجرد أنه موضوع جيد للبحث ، وإنما لكونه واحدا من حقائق الحياة وثوابتها ، ولكونه قضية تهم العامة والخاصة ، فلا يكاد يوجد إنسان على وجه البسيطة لا يعاني الضغوط بأشكال مختلفة وبصورة تكاد تكون يومية . وتتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها ونوعها من شخص لآخر ومن وقت لآخر لدى الشخص نفسه .

ويرجع الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية في جانب منه أيضا للتبعات والتكاليف الباهظة التي تسببها هذه الضغوط للفرد والمجتمع على حد سواء . وتتجم هذه التكاليف عن العلاقة الوثيقة بين الضغوط النفسية وأطياف واسعة من الأمراض الجسمية والاضطرابات النفسية ، والغياب عن العمل والاستهداف للحوادث ، والصراعات والمشاجرات والسلوك العدواني ، وسوء التوافق ، وغير ذلك من أشكال السلوك والمشكلات التي يتعرض لها أولئك الذين يعانون من الضغوط النفسية ، لكنهم في الوقت نفسه لا يملكون الأساليب والطرق الفنية الإيجابية الملائمة لمواجهتها أو التعايش معها والتقليل من تأثيراتها السلبية إلى أدنى حد ممكن (جمعه سيد يوسف ، ٢٠٠٧) .

ولا يعنى ما سبق ذكره أن الضغوط سيئة وسلبية دائما أبدا ، فهناك ضغوط إيجابية أو تنتج عن أحداث ومواقف إيجابية كالزواج والترقية في العمل (زيادة المسؤولية) والانتقال إلى منزل جديد وغير ذلك. من هنا كان لنا أن نعرف أن أقدارا معتدلة من الضغوط النفسية قد تكون مفيدة حيث تثير لدى الفرد الحماس والحمية وتستنفذ طاقاته الكامنة ، وتشكل نجاحاته في مواجهة هذه الضغوط والتغلب عليها رصيد خبرة لا ينفد يعينه في التعامل مع ضغوط أخرى مختلفة أو في مواقف أخرى نالية .

## مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في مستشفى عين شمس التخصصي تؤثر سلبا على أدائهم ورضاهم الوظيفي . وبالتالي على جودة وتكلفة الخدمة الصحية المقدمة منهم ، وتعد مستشفى عين شمس التخصصي من أكبر المستشفيات في مصر ، والشرق الأوسط ، وإيماننا بأهمية ودور هذه المؤسسة فقد تم اختيارها لتكون مجالا لتطبيق الدراسة .

## تساؤلات الدراسة:

١. ما تأثير ضغوط العمل والضغوط البيئية على العاملين بالمستشفى التخصصي ورضاهم الوظيفي ؟
٢. ما تأثير ضغوط العمل والضغوط البيئية ورضا العاملين علي جودة وتكلفة الخدمة الصحية ؟

## فروض الدراسة:

من أجل تفسير إشكالية البحث ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية :

١. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي .
٢. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة وتكلفة الخدمة الصحية .
٣. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ومتغير ( العمر والجنس والمؤهل والحالة الاجتماعية ومدة الخبرة ) لمعرفة تأثير هذه العوامل على درجة الضغوط ودرجة الاستيعاب لها ومدى تأثيرها وتأثرها .
٤. هناك فروق ذات دلالة إحصائية على تأثير الرضا الوظيفي وجودة وتكلفة الخدمة الصحية .

## أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الهدف الرئيسي وهو تحليل أثر مصادر ضغوط :

- ١ . التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يعاني منها العاملين في مستشفى عين شمس التخصصي . كما اتضح ذلك من خلال نتائج الدراسة الإحصائية .
- ٢ . الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الرضا الوظيفي وجودة وتكلفة الخدمة الصحية .
- ٣ . التعرف علي الأسباب التي تؤدي الي الضغوط ومحاولة علاجها للمساهمة في تحسين أداء عمل المستشفى التخصصي . وقد ذكرت الباحثة في التوصيات في نهاية الدراسة ما تراه مناسباً للتقليل من الضغوط وعدم الرضا وبالتالي تحسين الأداء وتخفيض التكاليف .
- ٤ . الكشف عن وجود علاقة بين الضغوط ومتغير ( العمر والجنس والمؤهل والحالة الاجتماعية ومدة الخبرة ) لمعرفة تأثير هذه العوامل على درجة الضغوط ودرجة الاستيعاب لها ومدى تأثيرها وتأثرها .

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من تناولها موضوع غاية في الخطورة ، وهو " تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية على رضا العاملين وجودة الخدمات الصحية " . وهو موضوع مهم يؤدي إهماله أو الاستخفاف به إلى خسائر كبيرة على مستوى الفرد والمنظمة ، حيث يرتبط موضوع مصادر ضغوط العمل ، ومستوى الضغط المدرك بالسلوك الإبداعي والانتماء والرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى عين شمس التخصصي ، فالتعرف على مصادر ضغوط العمل ومستواها وتأثيرها في السلوك الإبداعي يساعد إدارة مستشفى عين شمس التخصصي في احتواء هذه الضغوط والسيطرة عليها وتقليلها إلى مستويات صحية ومعقولة من أجل حفز العاملين وتشجيع سلوكهم الإبداعي وزيادة انتمائهم ورضاهم الوظيفي .

## حدود الدراسة:

**الحدود البشرية :** اقتصر على آراء عينة من العاملين في المستشفى التخصصي جامعة عين

شمس .

**الحدود المكانية :** شمل العاملين في الأقسام المختلفة في مستشفى عين شمس التخصصي

وهي مستشفى حكومي .

**الحدود الزمانية :** طبق البحث خلال 2016 .

**الحدود الموضوعية :** اقتصر على قياس اثر الضغوط و الرضا الوظيفي على جودة وتكلفة

الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية .

## مصطلحات الدراسة:

**التقويم :** عملية منظمة تتضمن جمع المعلومات والبيانات ذات العلاقة بالظاهرة المدروسة ، وتحليلها لتحديد درجة تحقيق الأهداف ، واتخاذ القرارات من أجل التصحيح والتصويب في ضوء الأحكام التي تم إطلاقها .

**الضغوط :** تراكمات نفسية نتيجة تأثيرات خارجية وداخلية ، ايجابية وسلبية ، تؤدي إلى حدوث تغيرات سيكولوجية ، وفسولوجية ، ونفسية ، تؤثر ظاهرياً وباطنياً علي سلوك الفرد ، وتعامله مع الآخرين ، وأداءه لعمله ، وتكيفه مع المجتمع المحيط به تبعاً لذلك ، سلباً أو إيجاباً .

**المثير :** المسبب

**الاستجابة :** رد الفعل الفسيولوجي أو النفسي .

**التفاعل :** حدوث تأثيرات واستجابة .

**غموض الدور :** هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب .

**صراع الدور :** يحدث حينما يكون أعضاء المؤسسة ممن يتبادلون المعلومات مع القائم بالدور لديهم توقعات مختلفة للدور الذي يقومون به .

**الرضا الوظيفي :** تلك الحالة التي يكون فيه الفرد راضياً عن البيئة المحيطة به في عمله ، كما أنه يتقاضي فيه حقوقه المادية والمعنوية ، مما يجعله غير مضغوطاً ، وأمناً ويتفاعل مع عمله ويبدع فيه ، ويعمل بكفاءة وجدية ، وتزيد إنتاجيته ، وبالتالي أرباح المكان الذي يعمل فيه .

## الإطار النظري الدراسة:

عرفت الباحثة الضغوط بأنها " تراكمات نفسية نتيجة تأثيرات خارجية وداخلية ، ايجابية وسلبية ، تؤدي إلى حدوث تغيرات سيكولوجية ، وفسيولوجية ، ونفسية ، تؤثر ظاهرياً وباطنياً علي سلوك الفرد ، وتعامله مع الآخرين ، وأداءه لعمله ، وتكيفه مع المجتمع المحيط به تبعاً لذلك ، سلباً أو إيجاباً " .

كما عرفت الباحثة الرضا الوظيفي بأنه " تلك الحالة التي يكون فيه الفرد راضياً عن البيئة المحيطة به في عمله ، كما أنه يتقاضى فيه حقوقه المادية والمعنوية ، مما يجعله غير مضغوطاً ، وأمناً ويتفاعل مع عمله ويبدع فيه ، ويعمل بكفاءة وجدية ، وتزيد إنتاجيته ، وبالتالي أرباح المكان الذي يعمل فيه " .

وقد قسمت الباحثة مصادر ضغوط العمل من وجهة نظرهم الي أربعة مجموعات :

المجموعة الأولى : الضغوط الشخصية والأسرية .

المجموعة الثانية : المصادر التنظيمية والمهنية .

المجموعة الثالثة : المصادر البيئية .

المجموعة الرابعة : المصادر الاقتصادية والاجتماعية .

وتعرف الخدمات الصحية بأنها " النشاط الذي يقدم للمنتفعين ، والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة أخرى " .  
وتعرف جودة الخدمة الصحية بأنها " درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو أي مشكلة طبية " .

## نتائج الدراسة الميدانية:

وتوصلت الدراسة إلي العديد من النتائج منها:

يوجد علاقة معنوية للضغوط الإدارية والاقتصادية الناتجة من البيئة الداخلية علي الرضا الوظيفي للعاملين بمستشفى عين شمس التخصصي.  
يوجد علاقة معنوية للرضا الوظيفي للعاملين علي جودة وتكلفة الخدمات الصحية بمستشفى عين شمس التخصصي.

## التوصيات والمقترحات

### ١- فيما يخص الضغوط الإدارية والاقتصادية :

- أن يؤدي العمل بطريقة أخرى حتي لا يسبب ذلك بالضرورة ضغطاً إدارياً علي العاملين.
- أن يمارس العاملين الأعمال الهامة وإلغاء المهام غير الضرورية والتي تسبب ضغطاً إدارياً عليهم.
- ألا يطلب من العاملين أداء مهام عديدة بدون إعطاء وقت كافي لإنجازها، مما يسبب ضغطاً إدارياً علي العاملين ويتسبب في سوء الخدمة المقدمة .
- ألا يطلب من العاملين إنجاز مهام ما دون الحصول على موارد كافية لإنجازها، مما يسبب ضغطاً إدارياً علي العاملين وزيادة تكاليف الأداء .
- ألا يطلب من العاملين أداء أعمال إضافية لا دخل لها بوظائفهم حتي لا تسبب ضغطاً إدارياً عليهم وعدم رضاهم وبالتالي سوء الخدمة المقدمة .
- تخفيض حجم العمل حتي لا يسبب ضغطاً إدارياً علي العاملين .
- أن تتناسب الرواتب مع حجم الأعمال والمهام الموكلة للعاملين .

### ٢- فيما يخص الرضا الوظيفي للعاملين:

- أن تتيح المستشفى للعاملين حرية التعبير عن آراءهم في مشكلات العمل.
- إعادة تصميم مكان العمل بحيث يتمتع بالراحة وتوفير البيئة المادية الصحية المشجعة على أداء متطلبات الوظيفة دون عناء .
- تنمية قدرات ومهارات الرؤساء لإكسابهم القدرة على توجيه وقيادة العاملين .
- تمكين العاملين ومنحهم الاستقلالية في اتخاذ القرارات التي تخص طريقة أدائهم لمتطلبات وظائفهم .