



الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية  
في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية  
هيئة مستشفى الثورة العام – تعز"

الباحثة/ أسمهان علي محمد مسعد

طالبة ماجستير إدارة صحية

[asmahan9ali@gmail.com](mailto:asmahan9ali@gmail.com)

د/ محمد نعمان محمد عقلان

أستاذ دكتور رئيس قسم التسويق

كلية العلوم الإدارية جامعة تعز

[Dr.mohamed6872@gmail.com](mailto:Dr.mohamed6872@gmail.com)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الصحية مركز الدراسات العليا/ كلية العلوم الإدارية قسم الإدارة الصحية

تاريخ قبوله للنشر 2023/4/30م

تاريخ تسليم البحث 2023/4/14م

<https://journal.alsaeeduni.edu.ye>

موقع المجلة:

## الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام – تعز"

الباحثة/ أسْمهان علي محمد مسعد  
طالبة ماجستير إدارة صحية

د/ محمد نعمان محمد عقْلان  
أستاذ دكتور رئيس قسم التسويق  
كلية العلوم الإدارية جامعة تعز

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم، والمرضى المترددين على المستشفى، تكوّن مجتمع الدراسة من (431) موظفاً وموظفة، و(520) المرضى المترددين خلال العام 2021، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكوّنة من (310) أفراد، شملت (130) فرداً من العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز بمختلف الوظائف، و(180) فرداً من المرضى المترددين على المستشفى، وزعت استبانتان بعد التحقق من صدقها وثباتها؛ الاستبانة الأولى عن الرضا الوظيفي، والاستبانة الثانية عن جودة الخدمات الصحية، وبعد التحقق من صدق وثبات الاستبانتين، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات استخدم برنامج، (IBM SPSS V.24)، وكذلك برنامج (IBM Amos V.24).

توصّلت الدراسة إلى وجود أثر الرضا الوظيفي بجميع أبعاده في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة للمرضى من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم والمرضى المترددين على المستشفى، كما تبين أنّ مستوى تقييم العاملين للرضا الوظيفي كان متوسطاً، وجاء مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية متوسطاً أيضاً.

وعلى ضوء هذه النتيجة، قدمت الدراسة التوصيات الآتية: تحسين الوضع المعيشي للعاملين، وتطوير نظام الحوافز والمكافآت وتنفيذ دورات تدريبية، وابتعاث العاملين للدراسة خارج الوطن وتوزيع المنح الداخلية بعدالة، وتعزيز الوعي بينهم عن مفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وتوزيع جوانب القوة في المستشفى.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الجودة، الخدمة الصحية، جودة الخدمة الصحية.

## Job Satisfaction and its Impact on Achieving the Quality of Health Service in Government Hospitals (Case study On Al-Thawrah General Hospital – Taiz)

**Asmahan Ali Mohammed Musaed**

master's student in the Health Management

**Dr. Muhammad Noman Muhammad Aklan**

Professor Doctor, Head of Marketing Department  
College of Administrative Sciences, Taiz University

### Abstract

This study aimed to identify the impact of job satisfaction and its different dimensions on the quality of health services provided in Al-Thawra General Hospital in Taiz, from the viewpoints of hospital employees with their various occupations, and patients frequented the hospital. The study population consisted of (431) male and female employees, and the number of patients attending the hospital in 2021, A stratified random sample of (310) individuals was selected, (130) individuals were employees in Al\_Thawra General Hospital in Taiz in various jobs, and (180) individuals were patients who frequented the hospital. Two questionnaires were distributed, the first one was on job satisfaction directed to hospitals' employees in their various jobs, and the second one was on the quality of health services directed to patients who frequented the Al\_Thawra. After verifying the validity and reliability of the two questionnaires, the analytical descriptive approach was used. To achieve the objectives of the study and to test the hypotheses, the (IBM SPSS V.24) program was used, as well as from the modern programs (IBM Amos V.24).

The study concluded that there is an impact of job satisfaction in all its dimensions on the quality of health services provided to patients from the perspectives of the hospitals' employees in their various jobs and patients who frequented the hospital. It was also found that the level of employees' evaluation of job satisfaction was medium, and similarly, the level of patients' evaluation of the quality of health services was also medium.

In the light of this result, the study recommended the following, improving the living situations of workers, developing an incentives and rewards system, implementing training courses, sending the workers to study abroad, distributing internal grants fairly, reinforcing their awareness about the concept, objectives, and dimensions of the quality of health services, consolidate the strengths of the hospital.

**Keywords:** quality of health services, job satisfaction, quality, health services.

**مقدمة الدراسة:**

يؤدي الرضا الوظيفي في المؤسسات الطبية نبراً مهماً في ترصين السلوك الاخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين فيها من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك، إذ أن النجاح في تحقيق الرضا الوظيفي يخلق المناخ الملائم للأفراد العاملين الذي من شأنه أن يشجع على خلق أجواء عمل هادفه ترصن سبل الثبات والاستقرار والتنظيم على حد سواء، إذ أن الأفراد العاملين في البيئة الطبية يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرتهم على المشلكة في اتخاذ القرار والاسهام في رسم السياسات والخطط ويسود شعور الثقة بين الأفراد.

تسعى المنشآت الصحية الكبيرة والصغيرة جميعها للارتقاء بمستوى الرعاية الصحية المُقدّمة حتى تصل إلى درجة التثوق التي تُعد هدفاً يتوق إليه دائماً كل مُقدّمِي الرعاية والمستفيدين منها على حدٍ سواء، وتوى دراسة أمينة (2019، 2) "أنه أصبح تبني أسلوب الجودة في المؤسسات الصحية مبدأً واستراتيجية مطلباً أساساً تحرص عليه الدول وخاصة المُتقدّمة". أصبح العنصر البشري في الوقت الحاضر رأس المال الحقيقي الذي يجب أن تحسن المنظمات استثماره وإشباع احتياجاته الضرورية وإثارة دافعيته للعمل بغرض رفع مستوى الأداء، وجودة الخدمات الصحية.

هناك قلة قليلة من الدراسات التي ركزت في مجملها على الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز من جهتي نظر العاملين والمرضى المُتلقين للخدمة، مما دفع الباحثة لإجراء الدراسة الحالية.

**مشكلة الدراسة:**

أشرت العديد من الدراسات (الحواس، 2020؛ الغزال، 2014؛ سعدية، 2020؛ شملة، 2018، إلى وجود أثرًا للرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات على جودة الخدمات الصحية، ومن عمل الباحثة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وملاحظاتها عن أداء الكادر العامل في المستشفى، وكذلك ملاحظات الباحثة عن انطباعات المرضى المتوردين على المستشفى على الخدمات التي يتلقونها في المستشفى، فقد طرأت لدى الباحثة فكرة الجمع بين الملاحظتين، والربط بين مستوى رضا العاملين في المستشفى، وجودة الخدمات التي يقدمونها لعملاء المستشفى من المرضى والعاجين.

لذلك تبلورت مشكلة هذه الدراسة بالأسئلة الآتية:

- هل هناك رضا وظيفي لدى العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز؟
- هل لهذا الرضا أثر على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى للمرضى؟

- ما مستوى جودة الخدمات الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة من العاملين في مختلف الوظائف في هيئة مستشفى الثورة العام تعز لمستوى الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغيرات (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، العمر، الوظيفة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المرضى عن جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز تُعزى إلى متغيرات (النوع، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)؟

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة كونها تختص بهيئة مستشفى الثورة العام تعز، وكونها تختص بالربط بين جودة الخدمات الصحية والرضا الوظيفي من وجهتي نظر العاملين والمرضى، وعليه يمكن تحديد الأهمية العلمية والعملية لهذه الدراسة فيما يأتي:

1- سَتَقَدِّم نتائج هذه الدراسة تشخيصاً حقيقياً قائماً، لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، وأثر الرضا الوظيفي في تحقيق جودة الخدمات الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

2- ستفيد صنّاع القرار في هيئة مستشفى الثورة العام تعز أو مقدّموا الخدمة الصحية في الجمهورية اليمنية وإعطائهم معرفة دقيقة عن الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية المقدّمة، مما يجعلهم قادرين على وضع الواجبات التدريبية والخطط الاستراتيجية.

3- ستشمل هذه الدراسة إضافات علمية مواضعة إلى المكتبة العلمية، سواء مكتبة الجامعة أو غيرها من المكتبات الأخرى.

### حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على أثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمات الصحية بهيئة مستشفى الثورة العام تعز.

**الحدود البشرية:** أخذت آراء أفراد عيّنتين الأولى (العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز)، و(المرضى المترددين) على هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

**الحدود المكانية:** هيئة مستشفى الثورة العام داخل مدينة/ تعز.

**الحدود الزمنية:** تم التطبيق الميداني للدراسة الحالية في العام الجامعي 2022/2021م.

### التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

#### الرضا الوظيفي:

تُعرّف الباحثة الرضا الوظيفي إجرائياً: لدى العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، واستجابات العاملين في الهيئة من كادر طبي وإداري على أداة الدراسة التي من ضمن أهدافها

معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً للبدائل الموجودة في أداة الدراسة الاستبانة الأولى والتي تُمَثِّل مستوى الرضا الوظيفي (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً).

#### الجودة:

تُعرِّفها الباحثة إجرائياً: بأنها متوسط استجابات المرضى المترددين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز على أداة الدراسة التي من ضمن أهدافها معرفة جودة الخدمة الصحية المقدَّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً للبدائل الموجودة في أداة الدراسة الاستبانة الثانية (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً).

#### الخدمة الصحية:

تُعرِّفها الباحثة إجرائياً: بأنها مجموعة الإجراءات العلاجية أو الوقائية أو فيما يخص صحة البيئة، والتي يتلقاها المرضى داخل هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

#### جودة الخدمة الصحية:

تُعرِّف الباحثة جودة الخدمات الصحية إجرائياً: بأنها مجموعة المفاهيم والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تقديم خدمة صحية بجودة عالية، وتحسينها باستمرار.

#### أهداف الدراسة:

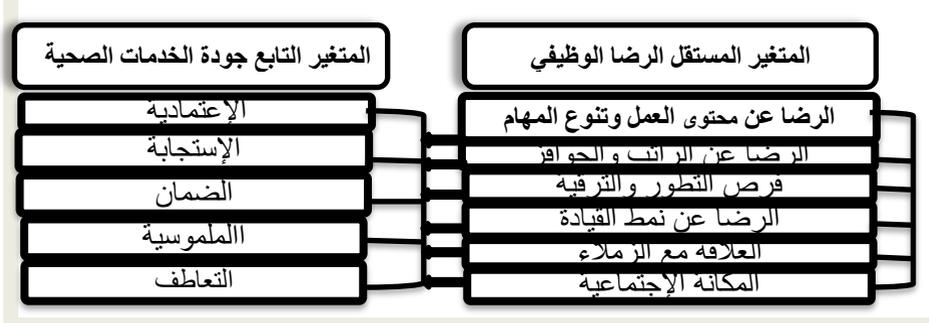
تسعى هذه الدراسة إلى معرفة:

- 1- أثر الرضا الوظيفي للعاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية اليمنية
- 2- هل يوجد فروق إحصائية في تقدير أفراد العينة من العاملين في مختلف الوظائف في هيئة مستشفى الثورة العام تعز لمستوى الرضا الوظيفي تغزى إلى متغيرات (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، العمر، الوظيفة)؟
- 3- هل هناك فروق إحصائية في إجابات المرضى حول جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز تغزى إلى متغيرات (النوع، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)؟
- 4- جملة من التوصيات التي تفيد العاملين في المستشفيات، ولاسيما تجويد الخدمات الصحية التي تُقدَّم للمرضى في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، مما يُحَقِّق الفائدة الملموسة وكسب رضا الزبون (المرضى).

#### النموذج المعرفي للدراسة:

يهدف معرفة طبيعة العلاقة بين مُتغيِّرات الواصلة، صمَّمت الباحثة أنموذجاً معرفياً للواصلة، ويتكوَّن من المُتغيِّر المستقل (الرضا الوظيفي) والمُتغيِّر التابع (جودة الخدمات الصحية)، ويبني

الأنموذج المعرفي الموضح بالشكل رقم (1) استناداً إلى بعض الدراسات منها لواسطة (الحواس، 2010؛ الطويل وآخرين، 2017؛ سعدية، 2020؛ شملة، 2018).



شكل (1): متغيرات الدراسة وأبعادها.

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد دراسة (الحواس، 2020؛ الجزائري وآخرون، 2010؛ الطويل وآخرين، 2010؛ عكر، 2017؛ سعدية، 2020؛ شملة، 2018).

### فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة في ضوء الأهداف المحددة لها لاختبار عدد من الفروض، وباعتماد الدراسات السابقة في مجال الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية، وضعت الفرضيات على النحو الآتي:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده: (الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام، الرضا عن الراتب والحوافز، فرص التطور والترفيه، الرضا عن نمط القيادة، العلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية) منفردة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً لمتغيرات (الفرع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، العمر، والوظيفة).

#### الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العرضى عن جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً لمتغيرات (الفرع، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية).

**منهج الوراثة المتبع:**

لتحقيق أهداف هذه الوراثة استخدم المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه الارتباطي؛ لمناسبته للوراثة الحالية، ولكونه أكثر المناهج استخداماً في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

**مصادر وأساليب جمع المعلومات:**

اعتمدت المصادر الأولية والثانوية في جمع المعلومات على النحو الآتي:

**- المصادر الأولية:**

اعتمدت الباحثة أداة الاستبانة للحصول على المعلومات من مصاورها الأولية التي تزعت على عينتي الوراثة (العاملين في المستشفى في الوظائف كافة والمستفيدين المتوردين على المستشفى) والبالغ عددهم (310)، ويطلب من مفردات الوراثة الإجابة عن كل فقرة من فقرات هذه الاستبانة بإجابات محددة وذلك حسب مقياس ليكرت المتوج.

**- المصادر الثانوية:**

اعتمدت الباحثة في معالجة الإطار النظري للوراثة المصادر الثانوية التي تشمل الكتب والأبحاث المنشورة والرسائل العلمية، والدوريات والنشرات المتوافرة، بالإضافة إلى التقرير السنوية عن هيئة مستشفى الثورة العام تعز، التي توثق مجال هذه الوراثة.

**مجتمع الوراثة:**

تكون مجتمع الوراثة الحالية من جميع الموظفين العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، والبالغ عددهم حسب الإحصائية الإجمالية على مستوى التخصص وطبيعة الوظيفة للمواجدين العاملين في الهيئة إلى تاريخ 2021/10/12م (431) موظفاً وموظفةً، وكذلك المستفيدين من المرضى المتوردين على المستشفى وعددهم (520).

**عينة الوراثة:**

تكونت عينة الوراثة من (310) فرداً، منهم (130) فرداً من العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز حسب الإحصائية الإجمالية على مستوى التخصص، وطبيعة الوظيفة للمواجدين العاملين في الهيئة إلى تاريخ 2021/10/12م، و(180) من المرضى المتوردين بحسب الإحصائيات المتوافرة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز لعام 2021م، تم تحديد العينة بالرجوع إلى قانون

RICHARD GEIGER التالي:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

حيث:

N: حجم المجتمع

n: حجم العينة.

Z: الدرجة المعيارية وهي تساوي

1.96 عند معامل ثقة 95%.

d: الخطأ المسموح به ويساوي هنا 0.05.

جدول (1): توزيع عَيِّنَتِي الدراسة

العَيِّنَة	العدد الإجمالي	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات المكتملة القابلة للتحليل
عَيِّنَة العاملين	431	130	125	13	112
عَيِّنَة المرضى	520	180	173	5	168
المجموع	310	310	298	18	280

مصدر البيانات الخاصة بالعاملين والموظفين: هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

أداة الدراسة:

في ضوء إطلاع الباحثة على الأدبيات والأبحاث والوراسات السابقة المتعلقة بموضوع الوراسة الحالية، أهمها (الحواس، 2020؛ الجزائري وآخرون، 2010؛ الطويل وآخوين، 2010؛ الغوالي، 2014؛ درويش، 2013؛ سالم، 2020؛ سعدية، 2020؛ شملة، 2018؛ أبو بكر، 2017).

صممت الباحثة استبانة من قائمتي استقصاء، وجهت القائمة الأولى إلى مُقَدِّمي الخدمة، والثانية إلى المرضى المتوددين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز .

أما الخصائص السيكومترية للأداة بالصدق والثبات تناولتها الباحثة كالاتي:

صدق أداة الوراسة:

تم التحقق من صدق الأداة بصورتها الأولية كالاتي:

الصدق الظاهري صدق المحكمين:

اختوت الباحثة الصدق الظاهري لأداة الاستبانتين عن طويق عرضهما على عدد (5) مُحَكِّمين من ذوي الاختصاص، وذلك لإبداء آرائهم في الأداة والحكم على فقراتها من حيث: مدى سلامة الصياغة اللغوية للفقرة، ومدى انتماء الفقرة للمجال التي وردت تحته، ومدى ملائمة كل فقرة لعَيِّنَة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الاستبانة الأولى للرضا الوظيفي للعاملين في هيئة مستشفى الثورة العام

تعز باستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (2).

جدول (2): قيم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة الأولى الرضا الوظيفي للعاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز

البُعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام	6	0.914
الرضا عن الراتب والحوافز	7	0.941
فرص التطور والترقية	5	0.901
الرضا عن نمط القيادة	5	0.908
العلاقة مع الزملاء	5	0.983
المكانة الاجتماعية	6	0.960
الإجمالي	34	0.934

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (2) مستويات عالية من الثبات لأغراض البحث العلمي، ويُشير إلى ذلك معامل ألفا كرونباخ الذي لا يقل عن 90% تقريباً لجميع أبعاد مُتغيّر الرضا الوظيفي للاستبانة الأولى للعاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

تم التحقّق من ثبات أداة الاستبانة الثانية لجودة الخدمات الصحية المُقدّمة للمرضى المترددين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3).

جدول (3): قيم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة الثانية لجودة الخدمات الصحية المُقدّمة للمرضى المترددين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز

البُعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الاعتمادية	7	0.904
الاستجابة	6	0.898
الضمان	7	0.909
الملموسية	9	0.907
التعاطف	11	0.934
الإجمالي	40	0.91

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً مخرجات برنامج SPSS.

كما في عينة العاملين في المستشفى في الاستبانة الأولى قيمت عينة المرضى المترددين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز بثبات أداة الدراسة، كما يوضح الجدول (3) مستويات عالية من الثبات لأغراض البحث العلمي، ويُشير إلى ذلك معامل ألفا كرونباخ الذي لا يقل عن (90%) تقريباً لجميع محاور مُتغيّر جودة الخدمات الصحية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج (IBM SPSS V.24) وبرنامج (IBM Amos V.24) وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية (الخصائص الشخصية).
- 2- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.
- 3- المتوسطات الحسابية لفقرات الأداة والأهمية النسبية للفقرات التي تُعطى بالصيغة الآتية:

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الوسط الحسابي}}{5} \times 100$$

- 4- اختبار كولموجروف سمرنوف لمعرفة تبعيّة البيانات للتوزيع الطبيعي.
- 5- اختبار مربع كاي لمعرفة تطابق آراء أفراد العينة مع ما هو متوقّع لها.
- 6- اختبار الإشارة لتحليل نسبة متوسطات الاستجابة للأبعاد أعلى وأقل من المتوسط الفرضي عند نسبة اختبار 50%.

7- تحليل التباين ANOVA اللامعلمي (كاروسكال والس) لاختبار الاختلافات في متوسطات مستويات الموافقة عن أبعاد الدراسة بحسب الاختلاف في الخصائص الديموغرافية للمستجيبين.

8- تحليل التباين المعلمي ANOVA لمُنَوَسَطِي مُتَغَيَّرِي الدراسة بحسب الخصائص الديموغرافية لكلا العيّنتين.

9- اختبار المقارنات المتعددة LSD لتحليل مصادر الاختلاف في تحليل التباين المعلمي.

10- نماذج المعادلة البنائية (SEM) (means and intercepts model) نموذج المتوسطات الحسابية والقواطع وهو الأنموذج المناسب لتحليل بيانات العيّات المستقلة ودراسة العلاقة بين مُتَغَيَّرَاتِهَا، وهو أنموذج نادر الاستخدام وغير سائد في نماذج تحليل المسار، واستخدمته الباحثة نظراً لاعتماد الدراسة عيّنتين مستقلتين هما: عيّنة المرضى التي مثلت بياناتها المُتَغَيَّرِ التابع (جودة الخدمات الصحية)، وعيّنة العاملين التي مثلت بياناتها المُتَغَيَّرِ المستقل (الرضا الوظيفي).

#### الدراسات السابقة:

هناك عدد من الدراسات التي تناول البعض منها موضوع الرضا الوظيفي، والبعض الآخر تناول موضوع الجودة، وأخرى تناولت موضوع الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية، وقد رتبها الباحثة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم على النحو الآتي:

#### الدراسات باللغة العربية:

- دراسة سعاد (2020): بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية دراسة مقارنة بين المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر".

هدفت الدراسة إلى إبراز مدى تأثير الرضا الوظيفي لمُقَدِّمي الخدمات على مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية الجزائرية. وكانت أهم نتائج الدراسة يوحد أثر للرضا الوظيفي بدلالة أبعاده على مستوى جودة الخدمة الصحية المُقَدِّمة في المؤسسات الصحية محل الدراسة حسب وجهة نظر مُقَدِّمِهَا.

- دراسة الحواس (2020): بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي في مدينة حائل"، السعودية.

هدفت الدراسة التَّعَرُّفَ إلى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المُقَدِّمة في مستشفى الملك سلمان التخصصي في مدينة حائل. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمات الصحية المُقَدِّمة في مستشفى الملك سلمان التخصصي في مدينة حائل.

- دراسة شملة (2018): بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية في مستشفى العلفي الجامعي في محافظة الحديدة". وبالتطبيق على عيّنة من الموظفين والعاملين والأطباء من المستشفى.

تمثلت أهداف هذه الدراسة بالتَّعَرُّفَ إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى الكادر الوظيفي من أطباء وممرضين وفنيين وإداريين، ومستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى العلفي الجامعي.

توصّلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة طردية بين محاور الرضا الوظيفي ومجموعة وجود الخدمات الصحية.

- دراسة أبو بكر (2017): بعنوان "تقييم جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ في المستشفيات من وجهتي نظر المستفيدين ومقدمي الخدمة في محافظة بيت لحم". فلسطين.  
هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ في المستشفيات الخاصة من وجهتي نظر مُقدِّمي الخدمة والمستفيدين في محافظة بيت لحم. من أهم نتائج الدراسة أن درجة تقييم جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ في المستشفيات الخاصة من وجهتي نظر مُقدِّمي الخدمة والمستفيدين في محافظة بيت لحم كانت عالية وفق أبعاد الجودة الخمسة.

- دراسة عباس (2014): بعنوان قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة تعز/ اليمن من وجهة نظر المستفيد.  
هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الصحية والعلاجية التي تقدّمها المؤسسات الطبية في اليمن من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمة. اعتمد الباحث استبانة قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات من إعداد الباحث الصيني (XiangnaNlu)، وتوصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن مستوى جودة الخدمات الصحية في مجالات الجودة الصحية المتمثلة بـ: الملموسية، والاستجابة، والتأكد أو الضمان، والموثوقية، وإدارة الجودة الطبية، والجودة الفنية متوسطاً وأن هناك تبايناً بين آراء المستفيدين بين الحد الأدنى للموافقة، وعدم الموافقة من المستفيدين.

الدراسات باللغة الأجنبية

- دراسة (2017) Al- Damen بعنوان:

**Health Care Service Quality and its' Impact On Patient Satisfaction "Case of AL- Bashir Hospital"**

تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مستشفى البشير الحكومي - الأردن  
هدفت هذه الدراسة إلى: قياس تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في مستشفى البشير في الأردن، توصّلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج أهمها أنّ هناك تأثيراً دالاً إحصائياً في جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى إجمالاً.

- دراسة (2010) Chimed بعنوان:

**The Perceive Quality Of Healthcare Service And Patients Satisfaction in Degree Committee of Asia Ritsurneikan Pacific University.**

مستوى جودة الخدمات الصحية المدركة وعلاقتها برضا المرضى في مستشفيات المنطقة في ولاية أولاتبايتور - منغوليا.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الصحية المدركة وعلاقتها برضا المرضى في مستشفيات المنطقة في ولاية أولاتبايتور - منغوليا. من أهم النتائج التي توصّلت إليها

هذه الدراسة توجد علاقة ارتباطية دالة بين مستوى جودة الخدمات الصحية المدركة ورضا المرضى في مستشفيات ولاية أولاتبايتور.

- دراسة (Youngjoon & et al. (2004 بعنوان:

"The determinants of job satisfaction among hospital nurse "model estimation in Korea"

محددات الرضا الوظيفي في تقدير الممرضات نموذج في مستشفيات كوريا 2004م.

هدفت هذه الدراسة إلى بناء أنموذج سببي لمحددات الرضا الوظيفي لعدد 353 موظفاً في مستشفى في كوريا. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي بين كل من المشاعر الإيجابية، الاستقلالية في العمل، دعم الزملاء، دعم المشرف، الأمن الوظيفي، عدالة التوزيع، فرص الترقية والراتب على الرضا الوظيفي. وجود أثر سلبي ومعنوي بين كل من فرص العمل، المشاعر السلبية، غموض الدور، عبء العمل، عدم كفاية الموارد وروتينية العمل على الرضا الوظيفي.

- دراسة (Jabnon (2003 بعنوان:

Comparing the Quality of Private and Public hospitals.

مقارنة الجودة في المستشفيات العامة والخاصة.

هدفت هذه الدراسة مقارنة جودة الخدمات المُقدّمة في المستشفيات الخاصة والعامة في الإمارات العربية المتحدة. أهم ما توصلت إليه الدراسة: هناك اختلافاً بين المستشفيات الخاصة والعامة، إذ إنّ المستشفيات العامة كانت عليا في بُعدي الموثوقية والملموسية من المستشفيات الخاصة.

التعليق على الدراسات السابقة وما تميزت به الدراسة الحالية:

هناك دراسات تطرقت إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المُقدّمة، وهناك أوجه اتفاق واختلاف بين هذه الدراسات السابقة والدراسة الحالية ومن عدّة زوايا كما يأتي:

1- الأهداف:

ربطت دراسة كلٍ من: سعديّة (2020)، الحواس (2020)، شملة (2018)، بمُتغيّر الرضا الوظيفي، كما هو في الدراسة الحالية.

2- العيّنات:

تباينت عيّنات الدراسات السابقة تناولت بعض الدراسات وهي الأغلب قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات من وجهة نظر المرضى (العملاء)، بينما تناولت الدراسات سعديّة (2020)، عكر (2017) جودة الخدمات الصحية في المستشفيات من وجهتي نظر المرضى والعاملين في المستشفى، تتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات جزئياً كونها تتناول الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المستشفى، وتتناول جودة الخدمات الصحية المُقدّمة من وجهة نظر المرضى، وهذا ما تميزت به هذه الدراسة عن دراسة شملة (2018) ودراسة الحواس (2020).

## 3- الأدوات:

استخدمت دراسة Youngjoon (2004) النمذجة بالمعادلات الهيكلية SEM LISREL، وجميع استبيانات الدراسات السابقة كانت من تصميم الباحثين أنفسهم عدا دراسة عباس (2014) التي اعتمدت استبانة أنجزها الباحث الصيني (Xiangnan, Lu)، وفي ضوء اطلاع الباحثة على الأدبيات والأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، صممت الباحثة استبانة بإعتماد استمارة صممها كلٌّ من سعديّة (2020) والطويل وآخرين (2010) وباحثين آخرين، وأنجزت استمارة من قائمتين

## 4- النتائج:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كلاً من شملة (2018)، والحواس (2020)، وسعديّة (2020) إلى أنّ هناك علاقة طردية بين محاور الرضا الوظيفي مجتمعة وجودة الخدمات الصحية.

## 5- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

يمكن إجمال هذه الجوانب في النقاط الآتية:

- 1- الإفادة منها في الأطر النظرية الخاصة بالدراسة الحالية، وطريقة سردها وتسلسلها المنطقي تسلسلاً سليماً.
- 2- شكّلت الدراسات السابقة رافداً من روافد تزويد الباحثة بالمراجع العلمية للدراسة ورفدتها بمراجع أخرى عادت إليها الباحثة.
- 3- الاستفادة منها في اختيار الأداة المستخدمة، وكيفية تكيفها على البيئة اليمنية، وطريقة كتابتها في متن الدراسة.
- 4- زوّدت الباحثة بالاستبانات المختلفة التي تقيس جودة الخدمة الصحية في المستشفيات، ومن ثم مكّنت الباحثة من الاختيار السليم للأداة المناسبة التي تتضمن أكثر الأبعاد المتفق عليها بين الباحثين في هذا المجال موضوع الدراسة.
- 5- الاستفادة منها في اختيار المعالجات الإحصائية المناسبة لاختبار تساؤلات الدراسة الحالية والتحقّق منها.
- 6- الاستفادة منها فيما يتعلق بمناقشة نتائج الدراسة الحالية، وجوانب الاتفاق والاختلاف مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات الصحية في المستشفيات.
- 7- التعرف من الدراسات السابقة إلى أين وصلت تلك الدراسات بدراساتها لمُتغيّر الرضا الوظيفي ومُتغيّر جودة الخدمات الصحية، لتبدأ الدراسة الحالية من حيث انتهت ومواصلة المسيرة العلمية في دراسة هذا المجال موضوع الدراسة.

**الإطار النظري للدراسة:**

يعد قطاع الخدمات الصحية قطاعاً مهماً في اقتصاديات الدول نظراً لتعاظم وتنامي دوره في تحقيق التنمية، التي تعد الصحة من أهم مجالاتها إذ عمدت الدول والمنظمات الدولية عبر العالم للاهتمام بها، وتحقيقاً لذلك أنشئت منظمة الصحة العالمية سنة 1948 التي من أهم أهدافها بلوغ مستويات عالية من الصحة لكل المجتمعات عبر العالم، مع تحقيق عاملين مهمين هما تحقيق العدالة الصحية بين الأفراد إضافة إلى ضمان تقديم أفضل مستوى صحي من خلال توفير خدمات صحية ذات جودة عالية، والتي يقوم أساس تقديمها على ثلاثة مدخلات مهمة تتمثل في الموارد المالية والمادية والبشرية، وفي هذا الإطار سيتطرق الباحث إلى ثلاثة نقاط أساسية هي: الرضا الوظيفي، الخدمات الصحية، جودة الخدمات الصحية

**الرضا الوظيفي:**

يرى الحاج (2012) "أن من أهم وسائل تحقيق الأداء الناجح في المنظمات الحديثة هو القدرة على الاستخدام الجيد للمكونات البشرية والمادية فيها" (ص.333)، لا بد من إيجاد بيئة عمل صحيحة قدر الإمكان تتفق معه دراسة الرجوب والخطيب (2018)، "إذ من خلال رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي يسهم بدوره في رفع مستوى الولاء التنظيمي تستطيع المنظمة أن تحتفظ بوتيرة عمل مستقرة على الأقل وتضمن تواجدها في محيط يتسم بالمنافسة الشديدة" (عربية وإبراهيم، 2016، 35)، وتتفق معه دراسة (Douglas 1999)، ودراسة (Moustaf 2011) في الربط بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي محوراً أساسياً.

**تعريف الرضا الوظيفي**

"الرضا الوظيفي عدة زوايا ووجهات نظر، ويُعرّف هوبك Hoppock الرضا الوظيفي أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راضي عن وظيفتي" (77، 2011، Brikend)، ويعرف ستون (1975) "الرضا أنه الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية" (ص.60)، أما بورتر Porter يرى أنّ الرضا الوظيفي يتحدّد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في المؤسسة، وما تُحقّق له من إشباعات، وإدراكه لعدالة هذه العوائد" (686، 2009، Serife & Tulen)، وعرّف لوك Loock الرضا الوظيفي أنه حالة وجدانية سارة تنتج عن تقويم الفرد أو خبرته" (Caur, 2014, 377).

**خصائص الرضا الوظيفي:**

حدّد عمر (2015) أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يأتي:

1- تعدّد مفاهيم طرائق القياس.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.

3- يتعلق الرضا الوظيفي بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول ناشئة عن إشباع الحاجات والرغبات.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي. (ص.14)  
**أهمية الرضا الوظيفي:**

تُشير دراسة محمود وأنصاف (2011) إلى أهم الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي على النحو الآتي:

1- يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة، وانخفاض نسبة الغياب، وأكثر رضا عن الحياة بصفه عامة.

2- العاملون الراضون عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل (ص8).

### عوامل الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي مفهوماً مركباً من العديد من العناصر، تَطَرَّق لها الباحثون بشكلٍ مختلف، وإن اختلفوا في بعضها واتفقوا في بعضها (العواجين، 2013، 29)، تُحدِّد دراسة شملة (2018) عوامل أخرى تؤثر في الرضا الوظيفي منها:

1- الأجور والرواتب: إذ إنَّه توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فقد أجريت دراسات في الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا في السنوات الماضية تُشير إلى تلك العلاقة الطردية بين الدخل والرضا الوظيفي.

2- محتوى العمل وتنوع المهام: إنَّ الفرد يشعر بأهميته عندما يُمنح صلاحيات ومسؤوليات لإنجاز عمله ويرتفع مستوى رضاه عن العمل.

3- قدرات وإمكانات الفرد ومعرفته بالعمل تزيد من رضاه عن العمل.

4- فرص التطوير والترقية المُتاحة للفرد (ص85).

### الخدمات الصحية

سيتناول موضوع الخدمات الصحية إثراءً لموضوع جودة الخدمات الصحية من حيث مفهومها وخصائصها.

### تعريف الخدمة الصحية:

"تُعرَّف بأنها نتاج عملية شاملة متعددة الأطراف داخل المؤسسة بدءاً من عملية تحديد الأهداف وتوفير وتوجيه الموارد إلى غاية تحقيق هذه الاهداف وتقويمها من أجل تصحيح أو تطوير الوضعية" (عبدالقادر، 2012، 216)، وفي ذات الإطار عرِّفت الخدمة الصحية على أنها: "كل نشاط يخلق قيمة ويُعطي إضافة إيجابية للعميل في وقت ومكان محدد ويحدث تغييراً إيجابياً مرغوباً لهذا العميل" (سالم، 2020، 31).

**أنواع الخدمات الصحية:**

يُصنّف كلُّ من الفراج (2009) والغزالي (2014) الخدمات الصحية إلى:

**- الخدمات الوقائية:**

هي الخدمات التي تُقدّم للحفاظ على صحة الإنسان ووقايتها من المرض.

**- الخدمات العلاجية:**

هي الخدمات التي تُقدّم للتخلّص من المرض بعد حدوثه، من خلال فحص المريض وتشخيص مرضه وإحاقه بإحدى المؤسسات العلاجية وتقديم الدواء والغذاء الملائمين لحالته.

**جودة الخدمات الصحية:**

"أول من استخدم هذا المفهوم في مجال الطب ممرضة بريطانية تدعى (فلورنس نايتجيل) التي كانت تشرف على تقديم الرعاية الصحية بالمستشفيات العسكرية خلال حرب القرم" (عباس، 2019، 101). "وقد حظيت جودة الخدمة الصحية باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات الأخرى، نظراً لتعلُّق الأمر بصحة وحياة الإنسان الذي هو قيمة عليا على الأرض" (الغزالي، 2014، 30)، "هذا الاهتمام جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة" (راضي والعربي، 2016، 18)، "فضلاً عن كون هذه الخدمات الطبية الحديثة تُمثّل في حقيقتها المجال الحيوي لنمو المستشفى وبقائه مستمراً في تقديم الخدمات الطبية المختلفة" (الجدوي، 2018، 7).

**مفهوم جودة الخدمات الصحية:**

"يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي يُعصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته، وكانت تعني قديماً الدقّة والإثقان" (صغيرو، 2012، 25)، "وعلى الرغم من طول الفترة الزمنية التي تلت بدء الاهتمام في الكتابة والبحث في الجودة بمفهومها العام والمبسط، لكن البحث في مجال الخدمات، وتحديدًا في الخدمات الصحية، لا يزال موضوعاً حديثاً، ولم تظهر ملامحه حتى عام (1980)، عندما أصبحت هنالك دعوة لضرورة تطبيق الجودة في مُجمل الخدمات، ومنها الخدمات الصحية" (محمود، 2013، 32)، كما يُعرّف عقّلان (2016) الجودة "هي شكل من أشكال الطرائق التي تستخدمها المنظمة الصحية لتُميّز نفسها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة الصحية تتحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات" (ص3)، "كما أصبحت الرعاية الصحية صناعة عالمية تنافسية للغاية فالناس يسافرون إلى أجزاء نائية في العالم من أجل الحصول على جودة الخدمة التي يأملونها" (Jabnoun, 2003, 290).

**أهداف جودة الخدمة الصحية**

يتفق كلُّ من (الجدوي، 2018؛ الطويل وآخرين، 2010؛ رضوان، 2021؛ سالم، 2020؛ عباس، 2019)، أنّ جودة الخدمات الصحية تكمن أهدافها في الآتي:

- 1- ضمان الصحة النفسية والبدنية للمستفيدين.
  - 2- تقديم خدمات صحية بجودة مُميّزة من شأنها تحقّق رضا المستفيد وزيادة ثقة المؤسسة الطبية التي يتردد عليها.
  - 3- تطوير قنوات الاتصال وتحسينها بين مُقدّم الخدمات الصحية والمستفيدين.
  - 4- التحسين في جودة الخدمات الصحية مؤشّر لثقة المستفيد ورضاه.
  - 5- تحقّق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يُعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المُقدّمة إلى المستفيدين الهدف الأساسي من تطبيق الجودة.
- أبعاد جودة الخدمة الصحية:**

أبعاد جودة الخدمات حسب مقياس (SERVQUAL):

#### - الاعتمادية **Reliability**:

يرى (Cronin & Tylor 1992) "بأنها تعني قدرة مُقدّم الخدمة الصحية على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن اعتمادها، فضلاً عن دقتها وصحتها بدرجة عالية" (ص55).

#### - الاستجابة **Responsiveness**:

يرى (Lovelock 1996) أنّ الاستجابة تعني قدرة مُقدّم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم.

#### - الضمان **Assurance**:

تُشير إلى ثقة المرضى بالكادر الطبي والفني والإداري في المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم وصفاتهم الشخصية التي يتمتعون بها.

#### - الملموسية **Tangibles**:

حسب نموذج (SERVQUAL) تمثل الملموسية جزءاً مهماً في تعزيز ثقة العملاء بالخدمة ومنها (مظهر العاملين، سلوكهم، معلوماتهم)، وكذلك الأدوات المستخدمة ووسائل الاتصال وشهرة الجهة المُقدّمة للخدمة (درويش، 2013، 93).

#### - التعاطف **Empathy**:

ويرى (Parasuraman) أنّ بُعد التقمّص العاطفي يشمل المتغيّرات الآتية: اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، ما يساعد على إرضاء الزبائن (المرضى) وإشباع رغباتهم (المعاضدي، 2012، 124).

#### قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

هناك مجموعة من الأساليب المناسبة لقياس جودة الخدمات الصحية من المعايير المُعبّر عنها بأبعاد الجودة المُشار إليها سابقاً وتتحدد أساليب القياس في الآتي:

## 1 - مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية

يقول ريتشارد ستالين الباحث والمساعد وأستاذ الأعمال في كلية فيكوا: يشعر المرضى مباشرة إذا كان المستشفى يقوم بعمله على أكمل وجه، فإذا أردت التعرف إلى جودة الخدمات الصحية التي يُقدِّمها المستشفى يجب أن تبحث عن مستوى الرضا لدى المرضى تجاه الخدمات والرعاية الطبية، وترى دراسة (Naidu 2009) "أن المرضى يُدلون بمعلومات صحيحة وفريدة في نوعية العناية" (p.372)، ويعد بحر (2019) "إرضاء الزبائن عنصراً مهماً من عناصر نجاح المؤسسات الصحية" (ص2).

## 2- مقياس عدد الشكاوى

"يُمثل عدد الشكاوى التي يتقدّم بها المرضى خلال فترة زمنية مقياساً مهماً لقياس الجودة في الخدمة الصحية المُقدّمة في المؤسسة الصحية" (صغيرو، 2012، 42).

## 3- الدراسة الميدانية

يتناول هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات، واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج تحليل الاستبانة التي توصلت إليها الباحثة، والمتعلقة بهدف الدراسة المتمثل في قياس ومعرفة "الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية"، استخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS Version "24" في معالجة بيانات الدراسة من خلال تحليل فقراتها والوقوف على البيانات الشخصية للمستحيين.

## قياس أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية (الأنموذج العملي):

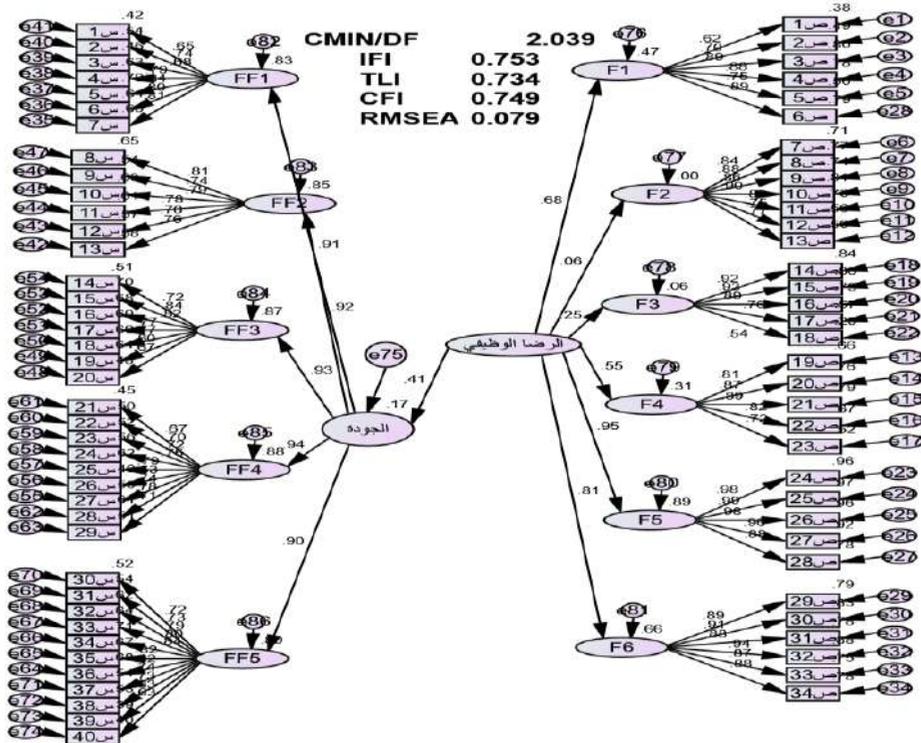
استخدم أنموذج المعادلات البنائية (means and intercepts model) (SEM) نظراً لاعتماد الدراسة عينتين هما عينة العاملين التي مثلت بياناتها المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، وعينة المرضى التي مثلت بياناتها المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

جدول (4) ترميز أبعاد الدراسة لعينتي الدراسة (الرضا الوظيفي للعاملين)، و(جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى)

المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)		المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)	
FF1	الاعتمادية	F1	الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام
FF2	الاستجابة	F2	الرضا عن الراتب والحوافز
FF3	الضمان	F3	فرص التطور والترقية
FF4	الملموسية	F4	الرضا عن نمط القيادة
FF5	التعاطف	F5	العلاقة مع الزملاء
		F6	المكانة الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من بيانات الجدول (4) يتضح عناصر الأنموذج البنائي النظري (الافتراضي)، وتصنف المتغيرات في الأنموذج النظري المصمم وفقاً لطبيعتها كونها (متغيرات كامنة) التي يستدل عليها من خلال مؤشرات مقاسة أو مشاهدة، وهي (الرضا الوظيفي) متغير كامن يستدل عليه من خلال أبعاد ومؤشرات مثل الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام (F1)، الرضا عن الراتب والحوافز (F2)، فرص التطور والترقية (F3)، الرضا عن نمط القيادة (F4)، العلاقة مع الزملاء (F5)، المكانة الاجتماعية (F6)، كما وتعد أبعاد الرضا الوظيفي في النموذج النظري المقترح متغيرات كامنة أيضاً يستدل على كل منها بعدد من المؤشرات المقاسة أو المشاهدة لكل منها، وكذلك (جودة الخدمات الصحية) متغير كامن يستدل عليه من خلال أبعاد ومؤشرات مثل الاعتمادية (FF1)، الاستجابة (FF2)، الضمان (FF3)، الملموسية (FF4)، التعاطف (FF5)، كما وتعد أبعاد جودة الخدمات الصحية في النموذج النظري المقترح متغيرات كامنة أيضاً يستدل على كل منها بعدد من المؤشرات المقاسة أو المشاهدة لكل منها، ولدراسة أثر الرضا الوظيفي في تحقيق جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعزت تمت معالجة الأنموذج ببرنامج أموس (AMOS v. 21) والشكل التالي يوضح ذلك:



شكل (2) الأنموذج البنائي المتكامل (نموذج أموس المتكامل) لدراسة أثر الرضا الوظيفي في تحقيق جودة الخدمة الصحية.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج AMOS.

## اختبار فرضيات الدراسة:

يتناول هذا الجزء اختبار الفرضيات ومعالجتها إحصائياً:

## اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

لاختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده: (الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام، الرضا عن الراتب والحوافز، فرص التطور والترقية، الرضا عن نمط القيادة، العلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية) منفردة، في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز"، استخدم المؤشرات الإحصائية بالجدول الآتي:

جدول (5): أثر الرضا الوظيفي في تحقيق جودة الخدمات الصحية

الأثر	R2	الدلالة	T	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري	معامل الانحدار			
إيجابي معنوي	0.17	0.000	3.537	0.211	0.411	0.745	الرضا الوظيفي	- → -	جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من نتائج تحليل نموذج المعادلات البنائية يمكن الإقرار برفض فرضية الدراسة الأولى، وذلك يعني وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرضا الوظيفي بأبعاده، وهي (الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام، الراتب والحوافز، فرص التطور والترقية، الرضا عن نمط القيادة، العلاقة مع الزملاء، المكانة الاجتماعية) في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

ويتضح من الجدول (5) أنَّ قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) بلغت (0.17)، وهذا يعني أنَّ المتغير المستقل (الرضا الوظيفي بأبعاده الستة) يُفسر ما نسبته (17%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية، والنسبة المتبقية (83%) تُعزى إلى عوامل أخرى لم يتطرق لها النموذج.

ولاختبار الفرضيتين الثانية والثالثة تم حساب المتوسطات العامة لمتغيري الدراسة وتحديد مدى

تبعيتهما للتوزيع الطبيعي، موضَّح في الجدول الآتي:

جدول (6): المتوسط العام لمستوى الموافقة عن فقرات أبعاد متغيري الدراسة

المتغير	حجم العينة	المتوسط العام	الاعتدال	الأهمية النسبية
الرضا الوظيفي	130	2.92	0.200	58%
جودة الخدمات الصحية	180	3.29	0.000	66%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

## اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

لاختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في هيئة مستشفى الثورة العام بتعز وفقاً لمتغيرات (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، العمر، الوظيفة)"، تم استخدام المؤشرات الإحصائية كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (7): الدلالة الإحصائية لتحليل التباين المعلمي ANOVA للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن أبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

مصادر الاختلاف		الرضا الوظيفي	المتغيرات الديموغرافية لعينة العاملين في المستشفى
لا يوجد		0.431	النوع
أساسي	دبلوم	0.001	المستوى التعليمي
10-6 سنوات	5-1 سنوات	0.026	سنوات الخبرة
لا يوجد		0.395	الحالة الاجتماعية
لا يوجد		0.085	العمر
خدمات	مخدر	0.001	الوظيفة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من الدلالة الإحصائية لاختبار تحليل التباين الموضح في الجدول (7) يمكن الإقرار بقبول الفرضية جزئياً فيما يخص متغيرات (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر)، ورفضها فيما يخص متغيرات (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة) عند مستوى دلالة 0.05.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

لاختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المرضى عن جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام بتعز وفقاً لمتغيرات (النوع، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية)" تم استخدام المؤشرات الإحصائية الموضحة:

جدول (8): الدلالة الإحصائية لتحليل التباين اللامعلمي ANOVA للمتوسط العام لمستويات الموافقة عن أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)

مصادر الاختلاف		الجودة	المتغيرات الديموغرافية لعينة المرضى
لا يوجد		0.153	النوع
لا يوجد		0.061	المستوى التعليمي
لا يوجد		0.314	الحالة الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss.

من الدلالة الإحصائية لاختبار تحليل التباين الموضح في الجدول (8) يمكن الإقرار بقبول الفرضية كلياً عند مستوى دلالة 0.05.

### الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات بالدراسات المستقبلية

يتضمن هذا الجزء ملخصاً بأهم الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات الدراسات المستقبلية على النحو الآتي:

#### الاستنتاجات:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة للمرضى في هيئة مستشفى الثورة العام بتعز، وقد أثارت هذه الدراسة جُملة من التساؤلات، وعداداً من الفرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين مُتغيّرات الدراسة، وخُصت الدراسة إلى عدّة استنتاجات، على النحو الآتي:

1- بعد اختبار فرضيات الدراسة أظهرت نتائج إجابات مُفردات الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بدلالة أبعاده (الرضا عن محتوى العمل وتنوع المهام، الراتب والحوافز، فرص التطور والترقية، الرضا عن نمط القيادة، العلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية)، في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدَّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

2- أنّ مستوى كلاً من الرضا الوظيفي، وجودة الخدمات الصحية كان متوسطاً.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، وفقاً لمتغيّرات (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمُتغيّر (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة).

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المرضى عن جودة الخدمة الصحية في هيئة مستشفى الثورة العام تعز وفقاً لمتغيّرات (النوع، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية).

#### التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، تُقدّم الباحثة مجموعة من التوصيات والاقتراحات للقائمين على هيئة مستشفى الثورة العام تعز، لعلها تُسهم في تطوير المستشفى، وتحسين أدائه، ومن أهم ما توصي به:

1- ضرورة اهتمام إدارة هيئة مستشفى الثورة العام تعز بالعاملين فيها، وزيادة رضاهم الوظيفي، لما لذلك من أهمية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

2- رفع مستوى الوعي الصحي لدى العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز لمفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية، لكونها تتعلق بحياة وأرواح الناس.

3- تعزيز جوانب القوة في المستشفى والحفاظ عليها، مثل المبنى المؤهل كمستشفى وقابل للتوسع، الكوادر من العاملين والصامدين في المرفق برغم انهيار البنية التحتية للنظام الصحي عموماً، الكوادر التي تتمتع بخبرات، وثقة الناس بالكوادر التي تعمل في هيئة مستشفى الثورة العام تعز.

4- تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للعاملين في المستشفى لتعزيز مهاراتهم بهدف رفع مستواهم العلمي والمهني.

5- العمل على تحسين الوضع المعيشي للموظفين في المستشفى ومساعدتهم على الاكتفاء براتب الدولة، وذلك بزيادة الراتب والعلوات والحوافز، وتكريم المُبدعين في مختلف التخصصات.

6- العمل على زيادة الإمداد الطبي للمستشفى من المستلزمات العلاجية والتجهيزات الطبية لما له من أثر في تحقيق رضا المرضى ومن ثم تحقيق الجودة في العمل.

#### مقترحات بالدراسات المستقبلية:

تقترح الباحثة عدداً من الدراسات المستقبلية التي ترى أنّ إنجازها سيسهم في تطوير العمل في المستشفيات الحكومية، وسيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، ورفع كفاءة العاملين، والدراسات المقترحة هي:

- أثر الصراع الحالي على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.
- رضا العاملين الصحيين عن برامج مواجهة الأوبئة في المستشفيات الحكومية والخاصة.
- دراسة مقارنة عن الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة.
- إجراء المزيد من الدراسات في موضوع هذه الدراسة نفسها (الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمة الصحية المُقدّمة)، ولكن في مستشفيات ومراكز طبية في المدينة والأرياف في الحقة الزمنية نفسها.

#### المراجع:

- أبو بكر، أميرة خليل (2017). تقييم جودة الخدمات الصحية في أقسام الطوارئ في المستشفيات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين ومقدمي الخدمة "محافظة بيت لحم دراسة تحليلية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
- أمينة، عبادة (2019). قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى بهدف تبني استراتيجية مستقبلية لتوفير أفضل الخدمات "دراسة استشرافية- آفاق 2040. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة لونيبي علي، الجزائر.
- بحر، يوسف عبد عطية، والجدى، بلال جمال (2019). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة: مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. Vol: 27, No3, PP: 01-25.
- برهوم، أديب (2017). دور تمكين العاملين في زيادة الرضا الوظيفي "دراسة مسحية على المشافي العامة في الساحل السوري". مجلة جامعة البعث، 39(66).

- الجدى، بلال جمال محمد (2018). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الجزائري، صفاء محمد هادي، ومحمد، علي غباش، وشنتيت، بشرى عبدالله (2010). قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الفحاء العام- البصرة، الفحاء. بحث منشور، على الموقع الآتي: <http://www.scribd.com/document/459157005>.
- الحاج، عرابة (2012). تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية الصحية في المستشفيات العمومية: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر. مجلة الباحث، 10 (10)، 333-340.
- الحواس، يزيد سعود (2020). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، 1 (22).
- درويش، علاء عادل (2013). دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية (دراسة ميدانية على المشافي العامة في الساحل السوري). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، الجمهورية العربية السورية.
- راضي، بهجت، والعربي، هشام يوسف (2016). إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات TQM. (ط.1). شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات.
- الرجوب، رشيد محمد، والخطيب، عصام احمد (2018). الرضا الوظيفي والضغط المهني والسلامة المهنية للمرضين والممرضات في مستشفيات نابلس، فلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، 1 (46)، 1-10.
- رضوان، علاء فرج حسن (2021). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية. المنوفية: قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنوفية. المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، مصر، 51 (4)، 113-166.
- سالم، عطية عبدالواحد (2020). تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية عن مستشفى طرابلس الجامعي في بلدية طرابلس الكبرى، جامعة طرابلس. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 8 (1)، 28-51.
- سعدية، خامت (2020). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية، دراسة مقارنة بين المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ألكلي محند أولحاج، الجزائر.

- شملة، سمير موسى (2018). الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في المستشفى العلفي الجامعي. الحديدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحديدة، اليمن.
- صغيرو، نجاة (2012). تقييم جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- الطويل، أكرم أحمد، والجيلي، آلاء حسيب، ووهاب، رياض جميل (2010). إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعه مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى: كلية الإدارة، جامعة تكريت. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 6(19)، 9-38.
- عباس، أنس عبدالباسط (2019). أثر إدراك العاملين في القطاع الصحي الحكومي لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على بلوغ الأهداف: دراسة ميدانية بوادي الدواسر بالمملكة العربية السعودية. جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 39(1)، 93-112.
- عباس، سامي احمد (2014). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة تعز/اليمن وجهة نظر المستفيد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 1(39)، 259-282.
- عبدالقادر، دبون (2012). دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية: حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- عربية، سعدي، وإبراهيم، ماحي (2016). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية، وهران: مخبر الأرغونوميا والوقاية من الأخطار، جامعة وهران 2. مجلة تنمية الموارد البشرية، 11(1)، 33-60.
- العريقي، منصور محمد (2009). الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضى الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية: المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 6(6). ع(2).
- عقلان، محمد نعمان (2016). العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ورضا العملاء في المستشفيات العاملة في محافظة تعز، الجمهورية اليمنية. مجلة الجزيرة للاقتصاد والعلوم الاجتماعية (Gezira Journal of Economic and Social Sciences)، 7(2).
- عمر، عصام عبداللطيف (2015). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل. (ط.1). نيولينك للنشر والتدريب.

العواجين، أكثم ماجد (2013). أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام. الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.  
الغزالي، علي عبدالجليل (2014). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى "دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق بنغازي". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي، ليبيا.

الفرج، أسامة (2009). تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى. جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2).

محمود، دجلة مهدي، وأنصاف، حسين عمران (2011). الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط. رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد التقني كوت، العراق.

محمود، علي بسام (2013). تقويم الجودة المدركة للخدمة الصحية من وجهة نظر المرضى - دراسة ميدانية في المشافي العامة التابعة لوزارة الصحة في مدينة دمشق. المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 13(1).

المعاضبي، عادل طالب سالم (2012). أهمية نظام المعلومات وتأثيره على جودة الخدمات الصحية. بغداد: المعهد الطبي التقني، المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع(30).

Brikend, Azi.r. (2011). *Job satisfaction A literature review*. Makedonia: Management Research and Practice, 3(4), 77-86.  
<https://www.researchgate.net/publication/222103547>.

Chimed, Ochir Odger. L. (2010). *The Perceived Quality Of Healthcare Service And Patients Satisfaction in DISTRICT HOSPITALS, ULAANBAATAR CITY MONGOLIA*. MONGOLIA: Thesis Presented to the Higher Degree Committee of Ritsumeikan Asia Pacific University.

cronin , J & Tylor, S (1992). *Measuring Service Quality: Areexamination & Extension*. Journal of marketing, VOL.56, No.3, PP: 55-68.

Douglas B.Curriva. (1999). *The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover*. Boston: Human Resource Management Review, 9(4).

Jabnoun , Naceur and Chaker, Mohammed. (2003). *Comparing the Quality of Private and "Public Hospitals" Managing Service Quality*. An International Journal, Vol. 13, Iss, 1(4), 290-299

- Lovelock. (1996). *Service Marketing*. New York: ,3rd ed. ,prentice-Hall, International Edition. <https://www.amazon.com>.
- Naidu , Aditi(2009). "Factors affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality". *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22.NO.4, PP: 366-381.
- Serife , Zihni Eyupoglu, Tulen Saner. (2009). The relationship between job satisfaction and academic rank: a study of academicians in Northern Cyprus. *Northern Cyprus: World conference on Educational sciences 2009*, *Procedia social and behavioral science* 1, 2009. <https://www.researchgate.net>, 1(1), 686-691.
- Stone, Eugene F, Porter, Lyman w (1975). Characteristics and Job Attitude, A multivariate study. *journal applied psychology*, vol 60, number1, PP: 57-64, <https://doi.org/10.1037//h0076357>.
- Youngjoon Seo, Jongwook Ko, James. L, Price. (2004). The determinants Of job atisfaction among hospital nurses.*International Journal of Nursing*, 41(4), 437-46