

أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من منظور مقدمي الخدمة  
-دراسة عينة من فئة الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت -  
**The impact of work stress on the quality of health services during the Corona  
.pandemic from the view point of service providers  
-Study of a sample of paramedics in the public hospital, Youssef Damerji, in the  
Wilayat of Tiaret-**

جربوب تركيبة\*<sup>1</sup>، العبداني إلياس<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة تيسمسيلت، مخبر الإقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، torkia.djrboub@cuniv-tissemsilt.dz

<sup>2</sup>جامعة تيسمسيلت، مخبر الإقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، laidani.ilyas@cuniv-tissemsilt.dz

تاريخ النشر: 2022/12/25

تاريخ القبول: 2022/12/12

تاريخ الاستلام: 2022/04/04

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت، ولتحقيق هدف الدراسة وزعت استمارة استبيان على 52 ممرض بالمؤسسة محل الدراسة، واستخدم برنامج *SPSS* للتحليل و إختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، البيئة المادية) على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي لولاية تيارت.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل؛ جودة الخدمات الصحية؛ جائحة كورونا.

تصنيف JEL: k29, m31, h51

**Abstract:**

This study aims to identify the impact of work stress on the quality of health services during the Corona pandemic from the view point of paramedical staff in the public hospital institution Youssef Damerji at Tiaret province. To achieve the purpose of the study, a questionnaire is distributed to 52 nurses in the institution under study, and SPSS software is used for analysis and testing. The study reached a set of results, the most important one is : the level of work stress in the studied institution is high, and there is a statistically significant effect of work stress in its dimensions (workload, role ambiguity, role conflict, physical environment) on the quality of health services during the Corona pandemic in the public hospital institution Youssef Damerji, Tiaret.

**Keywords:** work stress; quality of health services; Corona pandemic.

**Jel Classification Codes:** k29, m31, h51.

## I. مقدمة:

بعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع الهامة التي فرضت وجودها في الوقت الحاضر خاصة مع تطور الحياة وزيادة وتعدد مطالب الفرد وتعقد المؤسسات المعاصرة التي تعكس ضخامة الأعباء والمسؤوليات المنسوبة إلى الأفراد في ظروف بيئية تتسم بعدم الإستقرار، فقد حظي هذا الموضوع باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل.

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم وأبرز الخدمات التي أصبح الفرد يبحث عنها ويريدها بدرجة عالية من الدقة باعتباره بحاجة ماسة لها وهذا راجع لعدة أسباب والمرتبطة أساسا بكثرة وتنوع الأمراض العضوية والنفسية.

شهد العالم مطلع سنة 2020 إنتشار فيروس كورونا ظهر أول مرة في مدينة ووهان الصينية ثم اجتاحت جميع الدول في فترة زمنية وجيزة وارتفع عدد المصابين في كل أنحاء العالم لتعلنه منظمة الصحة العالمية في مارس 2020 على أنه جائحة عالمية يجب التصدي لها. ففي ظل انتشار هذا الوباء أصبح القطاع الصحي يعيش حالة استثنائية فازدادت ضغوط العمل لدى عمال قطاع الصحة بصفة عامة و الطاقم الطبي والشبه طبي بصفة خاصة، نتيجة زيادة عبء العمل إضافة إلى التخوف من العدوى مما زاد من حدة هذه الضغوط وانعكست على جودة الخدمات الصحية ومن هنا نطرح الإشكالية التالية: **ما أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا؟**

تنبثق من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة نضع الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا.

تندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارتخلال جائحة كورونا.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارتخلال جائحة كورونا.

**أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل ومستوى جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي بالمؤسسة محل الدراسة.

- التعرف على أثر أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، البيئة المادية) على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة.

**منهج الدراسة:**

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الجانب المفاهيمي لضغوط العمل وجودة والخدمات الصحية وتحليل مخرجات SPSS للتعرف على أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة.

**الدراسات السابقة:**

- دراسة حنان عيسى فهد خنجر بعنوان **ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن**، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، 2013، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، تكونت عينة الدراسة من 312 ممرض وممرضة، واعتمدت الدراسة في تحليل بياناتها على برنامج SPSS وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر لجلالات ضغوط العمل (بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، بينما لم يكن هناك أثر لجلالات (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، التعامل مع الزملاء، العنف المجتمعي).

- دراسة فراس حاج محمد بعنوان **اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق**، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، 2016، هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق وتحليل العلاقة بين مستويات ضغوط العمل (القدرة على السيطرة والتحكم، القدرة على التأثير على القرارات، وضوح الدور، صراع الدور، متطلبات العمل) ومستوى الأداء الوظيفي، واشتملت عينة الدراسة على 129 موظف في المجالات الطبية والتمريضية والفنية والمكتبية في المستشفيات محل الدراسة، واعتمد الباحث على برنامج SPSS في تحليل البيانات وتوصل إلى مجموعة من النتائج من أبرزها وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق.

- دراسة بوخلوة باديس وجعفرور إيمان بعنوان **اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة الوادي**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 07، العدد 03، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الخدمات الصحية، واشتملت عينة الدراسة على 97 طبيب وممرض، واعتمد الباحثان على برنامج SPSS في تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها شعور الأطباء والممرضين بضغوط عمل ناجمة عن عبء العمل، طبيعة

الوظيفة، صراع الدور والهيكلة التنظيمي ووجود أثر سلبي لهذه الأبعاد على جودة الخدمة الصحية ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل.

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في إختيار أبعاد المتغير المستقل، كذلك كان الإختلاف في مكان وزمان الدراسة حيث حصرت دراستنا بفترة جائحة كورونا.

## II. الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

**II-1 مفهوم ضغوط العمل:** يعرف الضغط على أنه ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده وتعرضه للخطر. (موسى، 2010، صفحة 19)

وتعرف ضغوط العمل بأنها المصادر التي توجد في العمل وتفرض حملا زائدا على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق يسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها. (البرك، 2013، صفحة 8) أو هي مجموعة من العوامل الخارجية والداخلية المرتبطة بالمجتمع والمنظمة والعاملين والتي من الممكن أن تؤثر بشكل سلبي في أداء العاملين. (الحسن، 2016، صفحة 109)

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها تجربة ذاتية تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الإحباط إضافة إلى أعراض تنظيمية منها إرتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة. (الشنطي، 2015، صفحة 122)

وبالتالي يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل والظروف التنظيمية السلبية التي تحيط بالفرد وتؤثر بشكل مباشر على صحته النفسية والجسمية وتعرضه في محاولة إنجاز المهام المكلف بها على أكمل وجه.

## II-2 عناصر ضغوط العمل:

- توجد عدة عناصر للضغوط والتي يمكن حصرها في ثلاثة عناصر أساسية وهي: (خنجر، 2013، الصفحات 15-16)
- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
  - **عنصر الإستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.
  - **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

## II-3 أنواع ضغوط العمل:

- تم تقسيم الضغوط إلى أنواع مختلفة وذلك حسب معايير تصنيف معينة إذ يمكن تصنيفها من حيث تأثيرها إلى نوعين:
- **الضغوط الإيجابية:** تشير إلى تلك الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة التي تعمل بها، وهي ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتمنح الأفراد الإحساس بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور، ويؤدي هذا النوع من الضغوط إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معا. (حرارية، 2019، صفحة 33)
  - **الضغوط السلبية:** هي الضغوط الغير المفضلة والتي تترك آثار سلبية على صحة ونفسية الفرد وتنعكس على أدائه وقدراته الإدراكية حيث يشعر العامل بعدم الرضا ونقص الإحساس بالإشباع وينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسما للإنسان (يوسف، 2015، صفحة 34) وتراجع مستوى الأداء واضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية. ((حرارية، 2019، صفحة 33)

## II-4 مسببات ضغوط العمل

هناك عدة مسببات للضغط العمل إختلف في تصنيفها العديد من الباحثين ولكن أغلب التصنيفات الشائعة مايلي:

### II-4-1 المصادر التنظيمية والوظيفية: وتمثل في:

- **عبء العمل:** يعني حجم المهام الموكلة للفرد والمطلوب إنجازها وقد تكون هذه المهام أعلى من المعدل المقبول أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد. (خنجر، 2013، صفحة 21)
- **طبيعة العمل ومتطلباته:** هناك العديد من الوظائف التي تعاني من ضغوط العمل أكثر من غيرها ولا يمكن أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط، وبذلك نجد أن الوظائف التي تتطلب من شاغلها إتخاذ قرارات حاسمة وهامة في ظل عدم التأكد، أو الوظائف التي تتطلب قدرا ضئيلا من التحكم والرقابة أو التي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه غالبا، ما ينتج عنها مستوى عال من الضغوط. (بوخلوة و جعفرور، 2018، صفحة 251)
- **صراع الدور:** ينشأ صراع الدور عندما يتعارض محاولة توافق الفرد مع مجموعة ما من التوقعات حول العمل، (ادريس، 2002، صفحة 524) أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه. (المعشر، 2009، صفحة 20)
- **غموض الدور:** يعني أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر. ويقصد به أيضا الإفتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. (القاضي، 2015، صفحة 180)
- **الهيكل التنظيمي:** يعد الهيكل التنظيمي الإطار العام الذي تتفاعل فيه الجوانب الإنسانية، الإدارية والتقنية في المنظمة، وكلما اتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة فإنه يسهم في الحد من ضغوط العمل، وبالمقابل كلما اتصف بالجمود فإنه يزيد من احتمالية ارتفاع مستوى الشعور بضغط العمل لأنه في هذه الحالة يجد من الإنسيابية في أداء المهام والاتصال. (الزيادات، 2006، صفحة 22)
- **البيئة المادية:** للبيئة المادية دور كبير في صنع الضغوط في أماكن العمل في عصرنا الحالي وتشمل الضوضاء، انتشار مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية لها ضرر على أمن وسلامة الموظف، الإضاءة ودرجة الحرارة، تلوث الهواء. (البراك، 2013، صفحة 10)
- **عدم المشاركة في إتخاذ القرارات:** يلاحظ إن معظم الأفراد يشعرون بأنهم يعرفون كثيرا عن وظائفهم ويعتقدون بأنه يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة بهم، فإذا لم يستشاروا فإن الرضا الوظيفي وربما الإنتاجية ستتناقص، وإن قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات لها نتيجة سلبية حيث تشكل مصدرا إضافيا للتوتر والإجهاد. ويؤدي تمهيش دور المرؤوس وعدم إشراكه في إتخاذ القرارات إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه، كما يضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسيه، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد. (صالح، 2019، صفحة 35)
- **النمو والتقدم الوظيفي:** قد يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته لفرص النمو والترقي المتاحة في المستقبل، خاصة مع تقدم سنه وشعوره أنه في آخر حياته الوظيفية وهذا يولد لدى الفرد شعورا بالإحباط والإستياء من عمله، كذلك انخفاض في الشعور بالإنتماء للمنظمة. (جاسم، 2021، صفحة 439)
- **الإشراف:** يمكن للمشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل على الأفراد الذين يشرف عليهم وذلك من خلال عدم أظهار الاهتمام بهم وعدم توفير الدعم والمساندة والمؤازرة للفرد وممارسة أسلوب إشراف وتوجيه غير مناسب خاصة إذا كانت قدراته

وليست في حجم المسؤولية المكلف بها والتركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد وعدم المساواة بين العمال والإهتمام بمصالحه الشخصية.(صالح، 2019، الصفحات 33-34)

## II-4-2 المسببات الفردية:

ومن أهمها غلط الشخصية، القدرة على التحكم في الأحداث، القدرات والحاجات، معدل التغير في حياة الفرد والسمات الشخصية الأخرى.(خنجر، 2013، صفحة 16)

## II-4-3 المسببات المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

لا تتأثر ضغوط العمل بما يحدث داخل التنظيم فقط بل تتأثر أيضا بالبيئة المحيطة بالتنظيم وما يتفاعل بها من ظروف اقتصادية واجتماعية وسياسية وتكنولوجية.(الحبيشي، 2007، صفحة 58)

## II-5 أهمية دراسة ضغوط العمل

لدراسة ضغوط العمل أهمية كبيرة تعود على العاملين وعلى المؤسسة نذكر منها:(عشاوي و عوي، 2020، صفحة 327)  
- تفعيل إتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفاعلية وفاعلية.
- تحسين الإنتاجية وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

## III. الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الصحية

### III-1 مفهوم جودة الخدمات الصحية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات الصحية سنتطرق أولا إلى تعريف جودة الخدمة.  
نعني بجودة الخدمة تقديم خدمات أكثر أمانا وارضاءا وأسهل منالا للعملاء وأكثر إقناعا لمقدميها وأكثر ارضاءا للمستفيد منها، بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الخدمة المقدمة.(الأحمدي، 2014، صفحة 31) أما جودة الخدمات الصحية فتوجد عدة أوجه نظر لمفهومها فمن المنظور المهني أو الطبي هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة، أما من المنظور الإداري فيعني كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الإحتياجات اللازمة لتقديم خدمة مميزة، ومن وجهة نظر المريض أو المستفيد من الخدمة الصحية وهو الأهم فتعني جودة الخدمة الصحية طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية.(عائشة، 2012، صفحة 88)

وبالتالي تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها أسلوب لدراسة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية والإكلينيكية وتحسينها باستمرار بما يلي إحتياجات المرضى وغيرهم، ورفع مستوى التعليم الطبي والتمريض والتدريب أثناء الخدمة. (عمر، 2014، صفحة 35)

### III - 2 أبعاد جودة الخدمات الصحية

اتفق العديد من الكتاب على أن أبعاد جودة الخدمات الصحية هي:

- الملموسية: تشير إلى التسهيلات المادية التي تزيد من اقبال المرضى وعودتهم لنفس مقدم الخدمة، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة وكذلك المظهر الفيزيائي للمرافق ونظافتها ونمط التقانة المستخدم وحادثة الأجهزة.
- الإعتمادية: هي قدرة المستشفى على تقديم وأداء الخدمات بالجودة الموعودة للمرضى في الوقت المحدد وبموثوقية وبمطابقة ودقة عالية وثبات وبدون أخطاء. (الأحمدي، 2014، صفحة 37)
- الاستجابة: هي القدرة على التعامل الفعال مع الشكاوي والاقتراحات والمبادرة في تقديم الخدمة بصدر رحب.
- الضمان: هو الإطمئنان أي خلو الخدمة من الخطأ أو الخطر أو الشك، ويشمل الإطمئنان النفسي والمادي.
- التعاطف: هو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب إحتياجاته. (بودي، 2017، صفحة 240)

### IV. لمحة عن جائحة كورونا:

الجائحة هي انتشار مرض جديد في جميع أنحاء العالم، وتشكل جوائح الأنفلونزا أحداثا يتعذر التنبؤ بها وتقع عندما يظهر فيروس جديد لا يتمتع البشر ضده إلا بالقليل من المناعة أو ليس لديهم أي مناعة ضده على الإطلاق. (خوخة، 2021، صفحة 386)

في 2019 تم اكتشاف مرض فيروس كورونا في مدينة ووهان الصينية ثم إنتشر إلى جميع أنحاء العالم حيث تم تأكيد أكثر من 750000 حالة من قبل منظمة الصحة العالمية. (Zhu W, 2020, p. 2) وينتمي هذا الفيروس إلى الفيروسات التاجية (خوخة، 2021، صفحة 386) ويتسبب في العديد من الأمراض السريرية لدى البشر قد تمتد من نزلات البرد إلى أمراض الجهاز التنفسي الأكثر حدة (Dhama, 2020, p. 3) يحدث العديد من الأعراض تشمل السعال، الحمى، ضيق التنفس، الإرهاق، السعال الجاف، وقد يصاب المرضى باحتقان الأنف والصداع وألم الحلق والإسهال وفقدان حاسة الشم والذوق. ويصاب بعض الناس بالعدوى تبدأ بشكل تدريجي دون أن يشعروا بأعراض خفيفة جدا، وينتشر هذا المرض بشكل أساسي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص اخر يعطس أو يتكلم. (هريو، 2022، صفحة 263) وقد انتشر فيروس كوفيد 19 في البداية كما يلي: (كرامة و اخرون، 2020، الصفحات 315-316)

- في 13 كانون الثاني/يناير 2020: أين أبلغت وزارة الصحة العامة في تايلند عن أول حالة مؤكدة مختبريا للإصابة بفيروس كورونا المستجد 19 لشخص وافد من مدينة ووهان بإقليم هوباي في الصين، والحالة تخص امرأة صينية تبلغ من العمر 61 عاما وهي من سكان مدينة ووهان بإقليم هوباي الصيني.
- في 5 يناير 2020: ظهرت على هاته المرأة أعراض تمثلت في الحمى مصحوبة بالرعدة والتهاب الحلق والصداع.
- في 8 كانون الثاني/يناير 2020: سافرت المرأة على رحلة مباشرة من مدينة ووهان إلى تايلند برفقة خمسة من أفراد أسرتها في جولة سياحية ضمت 16 شخص، وفي اليوم ذاته تعرف جهاز الرصد الحراري في مطار سوفارنابومي في تايلند على أعراض الحمى لدى المسافرة وبعد أخذ حرارتها وإجراء تقييم أولي لها نقلت إلى المستشفى لمزيد من التقصي والعلاج، مما أثبت تعرض المريضة للفيروس، وقد أفادت بزيارتها سوق الأغذية الطازجة المحلية في ووهان بشكل منتظم قبل بدء ظهور أعراض المرض عليها في كانون الثاني/يناير 2020 غير أنها نفت زيارتها لسوق المأكولات البحرية في هوانان جنوب الصين، وهو المكان الذي أكتشفت فيه معظم الحالات المؤكدة الأخرى.

أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من منظور مقدمي الخدمة-دراسة عينة من فئة الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت -

- في 12 كانون الثاني/يناير 2020: أظهر الفحص المختبري للعينات بواسطة المنتسخة العكسية للتفاعل التسلسلي للبوليمراز (RT-PCR) نتيجة إيجابية تؤكد الإصابة بفيروس كورونا، وأكد تحليل تسلسلي الجينومي الذي أجراه مركز العلوم الصحية للأمراض المعدية الناشئة التابعة لقسم العلوم الطبية أن المريضة مصابة فعلا بفيروس كورونا المستجد الذي تم عزله في مدينة ووهان الصينية.

#### V. الطريقة والأدوات :

بعد التعرف على الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة سنطرق إلى الدراسة الميدانية التي أجريتها المؤسسة العمومية الإستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت.

#### V-1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الطاقم الشبه الطبي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت والذي يبلغ عددهم 402 حيث تم إختيار عينة عشوائية من مجموع أفراد الطاقم الشبه الطبي العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 60 إستمارة وتم إسترجاع 56 وإستبعاد 04 لأنها غير صالحة وفي الأخير تم قبول 52 استمارة.

- الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

من خلال نتائج spss يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	25	48.1%
الإناث	27	51.9%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الطاقم الشبه طبي من الذكور كانت متقاربة إلى حد ما مع نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 48.1% ونسبة الإناث 51.9% من إجمالي العينة وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة محل الدراسة التي تلائم الإناث والذكور.

الجدول 2: توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	29	55.8%
من 31-40 سنة	23	44.2%
من 41-50 سنة	/	/
أكثر من 50 سنة	/	/
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss



من خلال الجدول (2) نلاحظ أن نسبة 44.2% من أفراد العينة أعمارهم تتراوح ما بين 31-40 سنة ، بينما نسبة 55.8% من افراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة، في حين غياب كلي لباقي الفئات العمرية الأخرى، و وهذا يدل على التواجد المعتبر لعنصر الشباب في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول 3: توزيع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى التعليمي
30.8%	16	ثانوي
51.9%	27	ليسانس
17.3%	9	ماستر
/	/	ماجستير أو دكتوراه
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه (3) يتضح أن نسبة 30.8% من أفراد عينة الدراسة لهم مستوى ثانوي، و 51.9% لهم مستوى ليسانس وهي الفئة الأعلى نسبة، أما 17.3% لهم مستوى ماستر، وهذا يدل على أن أغلب الممرضين بالمؤسسة محل الدراسة هم من حاملي الشهادات الجامعية (ليسانس).

الجدول 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	الخبرة
59.6%	31	أقل من 5 سنوات
59.6%	18	من 5-10 سنوات
5.8%	3	من 11-20 سنة
/	/	أكثر من 20 سنة
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة 59.6% من الطاقم الشبه طبيديهم أقل من 5 سنوات خبرة في الميدان الصحي، بينما 59.6% تتراوح سنوات العمل لديهم من 5-10 سنوات، أما الذين لديهم أكثر من 20 سنة كانت نسبتهم 5.8%.

## V-2 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمهنة الدراسة، قسمت هذه الأداة إلى 3 محاور:

- المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).
- المحور الثاني: يتضمن هذا المحور 19 عبارة لقياس ضغوط العمل (المتغير المستقل) موزعة على 4 أبعاد: عبء العمل (5 عبارات)، غموض الدور (4 عبارات)، صراع الدور (5 عبارات)، البيئة المادية (5 عبارات).
- المحور الثالث: يتضمن 13 عبارة لقياس جودة الخدمات الصحية (المتغير التابع). (العبارات كانت من 3 أبعاد فقط: الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة)

وقد تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس إستجابات أفراد العينة لفقرات الإستبيان. بعد جمع البيانات من العينة تم تفريغها في برنامج SPSS من أجل معالجتها وفق الأساليب الإحصائية التالية:  
- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان، والإعتماد على مقياس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص أفراد العينة، وإختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد.  
**V-3- صدق وثبات أداة الدراسة:** إستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول 5: إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور ضغوط العمل	عبء العمل	0.746
	غموض الدور	0.650
	صراع الدور	0.799
	البيئة المادية	0.675
المجموع	19	0.824
محور جودة الخدمات الصحية	13	0.839
المقياس ككل	32	0.841

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معامل ألفا كرونباخ الكلي يقدر ب(0.841) وهي قيمة أكبر من عتبة المعنوية (0.6) ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل.

## VI. النتائج ومناقشتها :

### VI-1- عرض وتحليل نتائج الدراسة: سنقوم بعرض النتائج وتحليلها واختبار الفرضيات ومناقشتها.

#### VI-1-1- مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الطاقم الشبه الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف

دمرجي بولاية تيارت خلال جائحة كورونا:

بغرض التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الطاقم الشبه طبي خلال جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة سنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلا في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، يتم عرض النتائج بعد حساب المتوسط الفرضي (المرجح) للأبعاد (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، البيئة المادية) ومحور ضغوط العمل، ومحور جودة الخدمات ثم تحديد 3 مجالات.

جدول 6: يوضح مجالات تقييم المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة.

المتغير	المجال	القرار
عبء العمل صراع الدور البيئة المادية	[11.66-5]	منخفض
	[18.33-11.67]	متوسط
	[25-18.34]	مرتفع
غموض الدور	[9.33-4]	منخفض
	[14.67-9.34]	متوسط
	[20-14.68]	مرتفع
ضغوط العمل	[44.33-19]	منخفض
	[69.66-44.34]	متوسط
	(95-69.67)	مرتفع
جودة الخدمات الصحية	[30.33-13]	منخفض
	[47.66-30.34]	متوسط
	[65-47.67]	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

الجدول 7: يوضح مستوى ضغوط العمل ومستوى جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
عبء العمل	18,8846	4,17581	مرتفع
غموض الدور	14,8654	3,52598	مرتفع
صراع الدور	18,7115	4,72099	مرتفع
البيئة المادية	18,7500	4,22817	مرتفع
ضغوط العمل	72,5962	11,47591	مرتفع
جودة الخدمات الصحية	13,5769	11,33854	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (7) يتضح أن:

- مستوى ضغط العمل الناجم عن عبء العمل للطاقم الشبه طبي خلال جائحة كورونا في المؤسسة محل الدراسة كان مرتفعا إذ بلغ المتوسط الحسابي 18,88، فقد عبر الباحثون على أن مهام العمل في ظل جائحة كورونا كانت أكثر من قدراتهم الجسدية إضافة إلى غياب أوقات الراحة أثناء الدوام الرسمي، وزيادة الضغط أثناء ممارسة المهام في ظل هذا الظرف الإستثنائي، وهذا راجع

إلى نقص الهياكل الصحية بولاية تيارت مقارنة بالكثافة السكانية لهذه الولاية، إذ يعتبر مستشفى دمرجي المؤسسة العمومية الإستشفائية الوحيدة بتيارت ماجعل أغلب المرضى من مختلف الدوائر والبلديات يتجهون إلى هذا المستشفى وهذا ما تسبب في زيادة الضغط النفسي والجسدي للعاملين في هذه المؤسسة. كما يوجد تباين في آراء أفراد العينة لدى تسبب عبء العمل في شعورهم بضغط العمل حيث بلغ الإنحراف المعياري 4,17.

- بلغ المتوسط الحسابي لغموض الدور (14,86) الذي يقع ضمن المجال (14.68-20) وهو يشير إلى توفر غموض الدور بدرجة مرتفعة، وعبر الطاقم شبه طبي بالمؤسسة محل الدراسة عن غياب وضوح مسؤولياتهم، وعدم معرفة حدود واجباتهم بدقة خلال فترة كورونا، وهذا راجع إلى فيروس كوفيد 19 المعقد الذي ظهر على عدة أنواع كنوع الأوميكرون ودالتا المتحور وعدم الحصول على معلومات عن هذه الأنواع هذا ما أدى إلى تكاثف الجهود في المؤسسة محل الدراسة للتصدي لهذا الفيروس، وبالتالي أدى إلى غموض دور الطاقم شبه الطبي. وبلغ الإنحراف المعياري (3,52) وهذا يدل على عدم تجانس في إجابات أفراد العينة مدى تسبب غموض الدور في شعورهم بالضغط خلال جائحة كورونا.
- المتوسط الحسابي لبعد صراع الدور بلغ (18,71) ما يدل على أن مستوى ضغط العمل الناجم عن صراع خلال الجائحة مرتفع، فقد عبر الطاقم شبه طبي على صعوبة التوفيق بين الحياة الخاصة والعمل في المستشفى خلال جائحة كورونا، وتعرضهم لمخاطر عديدة في مجال عملهم. أما الإنحراف المعياري لهذا البعد قدر ب(4,72) ما يعني عدم تجانس آراء عينة الدراسة.
- مستوى ضغط العمل الناجم عن البيئة المادية مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي (18,75) والإنحراف المعياري 4,22، إذ عبر الممرضون عن كثرة الضوضاء وسوء الإضاءة بمكان العمل، إضافة إلى التخوف من الإصابة بالأمراض المعدية بسبب قلة النظافة، كما أن المستشفى يعاني من نقص الإمكانيات والإحتياجات المطلوبة خلال هذا الظرف الإستثنائي كالأدوية والأكسجين الذي نفذ خلال إرتفاع حصيلة الإصابات بفيروس كورونا خاصة خلال بلوغ الذروة، وغياب الأسرة في غرفة الإنعاش ما أدى إلى إرتفاع حصيلة الوفيات بهذه الولاية.
- مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم شبه طبي بالمؤسسة محل الدراسة كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور ككل 72,59، حيث كانت كل الأبعاد مرتفعة، وكان البعد الأكثر إرتفاعا عبء العمل ثم البيئة المادية ، يليه صراع الدور وغموض الدور. وبلغ الانحراف المعياري 11,47 وهذا يدل على عدم تجانس آراء عينة الدراسة.
- أما فيما يخص المحور الثاني (جودة الخدمات الصحية) يتبين أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مستوى جودة الخدمات الصحية منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 13,5769 . إذ عبر المبحوثون عن إفتقار المستشفى للآلات والتقنيات الحديثة في عملية الفحص، وعدم تقديم الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة إضافة إلى عدم إحترام المواعيد المحددة لتقديم الخدمة الصحية. كما بلغ الانحراف المعياري 11,33854 ما يدل على عدم تجانس آراء عينة الدراسة.

## VI -1-2 اختبار الفرضيات

لإختبار الفرضيات تم استخدام قاعدة القرار التالية:

تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت القيمة المعنوية أكبر من 5 % وترفض  $H_0$  إذا كانت القيمة المعنوية أقل من 5 %.

- إختبار الفرضية الرئيسية:

$H_0$  لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

الجدول 8: معامل التحديد للفرضية الرئيسية

الخطأ المقدر	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط	نموذج
10.19	0.19	0.208	0.456	1

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط  $R$  بلغت 0.45 وهذا يدل على وجود ارتباط بين ضغوط العمل وجودة الخدمات الصحية، وبلغ معامل التحديد 0.208 وهذا ما يفسر أن ما مقداره 20.8 % من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية مصدرها ضغوط العمل والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى غير واردة في نموذج الدراسة.

الجدول 9: نموذج الانحدار الخطي بين ضغوط العمل وجودة الخدمات الصحية

المعاملات						
نموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	t	Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta			
1	ثابت	46,293	9,137		5,067	,000
	ضغوط العمل	-,451	,124	-,456	-3,624	,001

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 9 نلاحظ أن  $\text{sig}=0.001$  وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

وتكتب معادلة الانحدار الخطي لهذا النموذج كما يلي:

$$Y=46.293-0.451x$$

حيث:

$Y$  تمثل جودة الخدمات الصحية

$X$  تمثل ضغوط العمل

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

الجدول 10: نتائج اختبار أثر عبء العمل على جودة الخدمات الصحية

النموذج	$R$ معامل الارتباط	$R^2$ معامل التحديد	t المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
عبء العمل	0.361	0.130	-2,733	0,009

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه (10) إضافة إلى الملحق رقم (01) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.361، وقيمة معامل التحديد تساوي 0.130 الذي يفسر أن ما مقداره 13 % من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية مصدرها عبء العمل.

في حين القيمة الإحصائية لعبء العمل ( $\text{sig}=0.009$ ) وهي أقل من المستوى المعنوية 5 % وقيمة t المحسوبة (-2,733) أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا .

- اختبار الفرضية  $H_1:02$  يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

#### الجدول 11: نتائج اختبار أثر غموض الدور على جودة الخدمات الصحية

النموذج	R معامل الارتباط	$R^2$ معامل التحديد	t المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
غموض الدور	0.366	0.134	-2.784	0.008

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (11) والملحق رقم(02) أن معامل الارتباط يساوي ( $R=0.366$ ) دليل على وجود ارتباط بين غموض الدور وجودة الخدمات الصحية، في حين معامل التحديد بلغ ( $R^2=0.134$ ) أي 13.4 % من التغير في جودة الخدمات الصحية يفسره التغير في غموض الدور. أما القيمة الإحصائية لغموض الدور ( $\text{sig}=0.008$ ) وهي أقل من المستوى المعنوية 5 % وقيمة t المحسوبة (-2.784) أكبر من الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

- اختبار الفرضية  $H_1:03$  يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

#### الجدول 12: نتائج اختبار أثر صراع الدور على جودة الخدمات الصحية

النموذج	R معامل الارتباط	$R^2$ معامل التحديد	t المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
صراع الدور	0.533	0.284	-4.451	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (12) والملحق رقم (03) نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي ( $R=0.533$ ) وبلغ معامل التحديد ( $R^2=0.284$ ) ما يدل على أن صراع الدور يفسر ما مقداره (28.4 %) من التباين في جودة الخدمات الصحية. و القيمة الإحصائية لصراع الدور ( $\text{sig}=0.000$ ) وهي أقل من المستوى المعنوية 5 % وقيمة t المحسوبة (-4.451) أكبر من الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

- اختبار الفرضية  $H_1:04$  يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

الجدول 13: نتائج إختبار أثر البيئة المادية على جودة الخدمات الصحية

النموذج	R معامل الارتباط	R <sup>2</sup> معامل التحديد	t المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
البيئة المادية	0.377	0.142	-2.881	0.006

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه (13) والملحق رقم (04) نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي (R=0.377) و معامل التحديد (R<sup>2</sup>=0.142) الذي يفسر أن ما مقداره 14.2 % من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية مصدرها البيئة المادية. والقيمة الإحتمالية للبيئة المادية (sig=0.006) وهي أقل من المستوى المعنوية 5 % وقيمة t المحسوبة (-2.881) أكبر من الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H<sub>0</sub> ونقبل الفرضية البديلة H<sub>1</sub> التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

## VI - 2 مناقشة النتائج ومقارنتها مع ما توصل إليه الآخرون:

- مناقشة الفرضية الرئيسية: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

استنادا إلى ماتوصلنا إليه من نتائج في الجدول رقم (9) الذي يؤكد على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا بالمؤسسة محل الدراسة وهذا من خلال العلاقة العكسية بين المتغيرين التي تؤكد أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل إنخفض مستوى جودة الخدمات الصحية حيث تشير هذه النتيجة إلى أن ضغوط العمل التي يتعرض لها الطاقم الشبه طبي داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا تؤثر على مستوى جودة الخدمات الصحية، واستنادا على الجدول رقم (7) الذي يوضح أن مستوى ضغوط العمل في مستشفى دمرجي خلال فترة كورونا مرتفع ومستوى جودة الخدمات الصحية منخفض، وعليه نتأكد أن الطاقم الشبه طبي تعرض لضغوط ناجمة عن عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، البيئة المادية، ولهذا الضغوط إنعكاس على الصحة الجسدية والنفسية للممرض وعلاقاته المهنية داخل بيئة العمل مما تحول دون أداء مهامه بصفة جيدة ودوره في تقديم خدمة صحية مناسبة للمريض ولهذا السبب نجد أغلب المؤسسات الإستشفائية تعاني من مشاكل وصراعات ناجمة عن سوء الخدمات الصحية.

تتفق هذه النتيجة مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة (فراس حاج محمد، 2016) حول أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق وتوصل في نتائجه إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بكل الأبعاد المدروسة وأداء العاملين في المشافي محل الدراسة.

- مناقشة الفرضية الفرعية الأولى: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

تؤكد نتائج الجدول رقم (10) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من خلال العلاقة العكسية بين عبء العمل وجودة الخدمات الصحية، واستنادا على نتائج جدول رقم (7) نجد أن مستوى عبء العمل مرتفع ومستوى جودة الخدمات الصحية منخفض، يفسر ذلك بكثرة المهام خلال جائحة كورونا واكتظاظ المستشفى بالمرضى نتيجة زيادة الإصابات بفيروس كوفيد 19 خاصة خلال الموجة الثالثة وتوجه أغلب المصابين إلى مستشفى دمرجي باعتباره المستشفى الوحيد في الولاية الذي يتوفر على مصلحة الأمراض المعدية وعلى طاقم طبيوشبه طبي يتمتع بالخبرة في مواجهة الأوبئة، هذا ما جعل الممرض يعاني من ضغط مما إنعكس سلبيا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

تتفق هذه النتيجة مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة(خليفة موسى علي الزيادات،2006) حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف الأردنية وتوصل في نتائجه على وجود أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن عبء العمل على مستوى أداء العاملين.

- مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

. تؤكد نتائج الجدول رقم (11) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من خلال العلاقة العكسية بين غموض الدور وجودة الخدمات الصحية، واستنادا على جدول (7) نجد أن مستوى غموض الدور مرتفع ومستوى جودة الخدمات الصحية منخفض وهذا راجع إلى قيام الطاقم شبه طبي بأعمال عديدة لتفادي زيادة عدد الوفيات هذا ما أدى إلى التأثير السلبي على جودة الخدمات الصحية.

تختلف هذه النتيجة مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة (حنان عيسى فهد خنجر، 2013) حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن الذي توصل في نتائجه أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الاردن.

- مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

. أكدت نتائج الجدول رقم (12) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من خلال العلاقة العكسية بين صراع الدور وجودة الخدمات الصحية حيث كلما زاد صراع الدور تنخفض جودة الخدمات الصحية، واستنادا على الجدول (7) نجد أن مستوى صراع الدور مرتفع ومستوى جودة الخدمات الصحية منخفض وهذا يفسر بتدخل المسؤولين في عمل الطاقم شبه طبي ما أدى إلى التأثير على جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبل الممرض.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة (فراس حاج محمد، 2016) حول أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق وتوصل في نتائجه إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق.

وتتفق أيضا مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة( ناصر أحمد الحبيشي، 2007) حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية دراسة تطبيقية على العاملين بالتحقيق بأقسام البحث الجنائي بطرابلس، وتوصل في نتائجه إلى وجود علاقة عكسية سالبة بين صراع الدور وأداء العاملين بأقسام البحث الجنائية.

- مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

تؤكد نتائج الجدول رقم (13) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من خلال العلاقة العكسية بين البيئة المادية وجودة الخدمات الصحية، وبين الجدول (7) أن مستوى ضغط العمل الناجم عن البيئة المادية مرتفع ومستوى جودة الخدمات الصحية منخفض وهذا راجع إلى نقص الأدوية (المضادات الحيوية خاصة). وغياب وسائل الوقاية كالفازات والأقنعة والمحاسبة الشديدة عليها هذا ما أدى إلى التأثير السلبي على جودة الخدمة الصحية.



تتفق هذه الدراسة مع دراسة (عيسى إبراهيم المعشر، 2009) حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم وكان من أبرز النتائج وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين بيئة العمل والمتغير التابع.

## VII. الخلاصة:

أثرت جائحة كورونا التي انتشرت بداية سنة 2020 على مختلف القطاعات بصفة عامة وعلى القطاع الصحي بصفة خاصة ما أدى إلى زيادة ضغوط العمل في المؤسسات الصحية منها المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت. زادت حدة هذه الضغوط بسبب زيادة عبء العمل ونقص أوقات الراحة وهذا ماجعلها تؤثر على جودة الخدمات الصحية ولهذا جاءت دراستنا بغية التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها الطاقم شبه طبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا وتأثيره على جودة الخدمات الصحية وتوصلنا إلى النتائج التالية:

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية دمرجي خلال جائحة كورونا مرتفع.
- مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية دمرجي خلال جائحة كورونا منخفض.
- وجود أثر سلبي عكسي لعبء العمل على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.
- وجود أثر سلبي عكسي لغموض الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.
- وجود أثر سلبي عكسي لصراع الدور على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.
- وجود أثر سلبي عكسي للبيئة المادية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي خلال جائحة كورونا.

## التوصيات:

- انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح التوصيات التالية:
- ضرورة تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل مناسبة للتخفيف من ضغوط العمل في المستشفيات.
- ضرورة توفير وتحديث الأجهزة والمعدات والمستلزمات الطبية.
- تحديد مهام وواجبات الطاقم شبه طبي بشكل دقيق خلال فترة كورونا.
- ضرورة إقامة هياكل صحية أخرى لتفادي الضغط والتخفيف من عبء العمل.
- ضرورة تهيئة المستشفيات والعمال لمواجهة الأزمات المفاجئة.
- تنظيم دورات تكوينية لشرح كيفية التعامل مع ضغوط العمل.
- ضرورة تطبيق استراتيجيات تنظيمية كتقديم الحوافز وتحليل الوظائف للتخفيف من ضغوط العمل في المستشفيات.

## افاق الدراسة:

- أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية بإختبار أبعاد أخرى غير مدرجة في هذه الدراسة.
- أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي.

- دور استراتيجيات إدارة ضغوط العمل في تحسين الأداء الوظيفي.

## VIII. المراجع:

### اللغة العربية:

1. انتظار أحمد جاسم. (2021). أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العراقية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 01، ص 431-458.
2. باديس بوخلوة، و إيمان جعفرور. (2018). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة الوادي. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 7، العدد 3.
3. جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس. (2002). السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الدار الجامعية.
4. حنان عيسى فهد خنجر. (2013). ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، رسالة ماجستير. كلية ادارة المال والأعمال، جامعة ال بيت.
5. خليفة موسى علي الزيادات. (2006). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، اطروحة دكتوراه. كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: الأردن.
6. دزاير هريو. (2022). استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي لدى الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19. دراسات انسانية واجتماعية، المجلد 11، العدد 1.
7. زينب مهداوي، عبد القادر بودي. (2017). أثر ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات دراسة المؤسسة الاستشفائية تراي بوجمة بشار. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 3، العدد 2، ص 237-248.
8. سعدون حمود جثير، حسين وليد الحسن. (2016). علاقة وأثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل دراسة استطلاعية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 22، العدد 87، ص 102-118.
9. عتيق عائشة. (2012). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد: تلمسان.
10. عتيقة حرارية. (2019). استراتيجيات ادارة الضغوط المهنية كمدخل لتفعيل الادارة المدرسية الحديثة قراءة تحليلية. مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد 7، العدد 2، ص 29-40.
11. عمريو خوخة. (2021). الإبداع التكنولوجي وأثره على إحتواء كوفيد 19 في الجزائر دراسة حالة. مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 1، ص 398-384.
12. عيسى ابراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، رسالة ماجستير. كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
13. فرح عوني الأحمدى. (2014). أثر الحوكمة على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء، رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
14. محمد يوسف القاضي. (2015). السلوك التنظيمي الطبعة الأولى. عمان-الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

15. محمود عبد الرحمان الشنطي. (2015). دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد 03 .
16. مروة كرامة ، و اخرون. (2020). تأثير الأزمات الصحية العالمية على الإقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد 19 على الإقتصاد الجزائري نموذجاً. مجلة التمكين الإجتماعي، المجلد 2، العدد 2، ص310-332 .
17. مريم عبدالله محمد البراك. (2013). تقييم أثر التقنية على ضغوط العمل وأداء العاملين في الشركات الصناعية بالدمام ، رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا، جامعة الخليج العربي: البحرين.
18. مطاطلة موسى. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية، ماجستير. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، منتوري قسنطينة.
19. منهل محمد عبدالله الحاج صالح. (2019). أثر ضغوط العمل في عملية إتخاذ القرارات في البنوك السودانية دراسة ميدانية على بنك الأسرة من 2018-2010، رسالة ماجستير . كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي.
20. ناصر أحمد الحبوشي. (2007). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية، اطروحة دكتوراه. كلية الدراسات العليا، جامعة ام درمان الإسلامية: السودان.
21. نسرين محمد عمر. (2014). أثر نظم الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية، رسالة ماجستير. في ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
22. وهيبية عيشاوي، و مصطفى عوني. (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 01.

## References translated from arabic :

1. INTITHAR Ahmed Jassim. (2021). The impact of work pressure on the functioning of Iraqi civil banks. Journal of Legal and Economic Research, vol. 4, Issue 01, p. 458-431
2. PadisBukhalwa, Iman Ja 'afor. (2018). Work pressures affected the quality of the health service from the point of view of doctors and nurses field study at the Public Hospital Institution SaadDaleb in the city of Wadi. Algerian Institutions Performance Magazine, vol. 7, Issue 3
3. Jamal-Eddine Mohamed Al-Marsa, Thabet Abdul-Rahman (2002). Organizational behaviour Theories, models and practical application of the organization's conduct management. University House.
4. HananIssa Fahad Khanger. (2013). Work pressures and job performance of nurses working in government hospitals in the governorates of northern Jordan, master's thesis. Faculty of Finance and Business Administration, University of the House.
5. Khalifa Musa Ali A-Zayadat. (2006). The impact of labour pressures on the performance of workers in Jordanian commercial banks, doctoral thesis. Graduate School of Administrative and Financial Studies, Amman Arab University for Postgraduate Studies: Jordan
6. Desire Hrio. (2022). Strategies for dealing with psychological stress in nurses under the COVID-19 pandemic. Human and social studies, vol. 11, Issue1.

7. ZainabMahdawi, Abdul QadirBodi. (2017). The impact of total quality management on the quality of health services in hospitals. Journal of KnowledgeTotals, Volume 3, Issue 2, P 248-237.
8. SaadounHamoudJaqir, Hussein Walid al-Hassan. (2016). The relationship and impact of human resources management strategies on reducing labour pressures is an exploratory study. Journal of Economic and Administrative Sciences, vol. 22, Issue87, 102-118.
9. Atik Aisha. (2012). Quality of health services in Algerian public institutions. Master's thesis. Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Abu Bakr University, Belkaid: Tlemsan.
10. AtikaHrarya. (2019). Occupational pressure management strategies as an input to activate modern school management analytical reading. Journal of Social Studies and Research, vol. 7, Issue. 2, pp. 40-29.
11. Omaryokhokha. (2021). Technological innovation and its impact on COVID-19 containment in Algeria case study. Creative Magazine, vol. 11, Issue. 1, p. 384-398.
12. Issa Ibrahim al-Musher. (2009). The impact of work pressures on the performance of staff in five-star Jordanian hotels, master's thesis. Faculty of Administrative and Financial Sciences, University of the Middle East for Postgraduate Studies.
13. Farah Awani al-Ahmadi. (2014). The impact of governance on the quality of health services from the point of view of doctors, master's thesis. Faculty of PostgraduateStudies, MoutatUniversity.
14. Muhammad Yusuf al-Qadi. (2015). Organizational Conduct First Edition. Amman-Jordan: Academics for Publishing and Distribution.
15. Mahmoud Abd al-Rahman al-Shanti. (2015). The role of organizational support as a modified variable in the relationship between functional pressures and functional performance. Jerusalem Open University Journal of Research, Management and Economic Studies, vol. I, N03.
16. Marwakarama, others. (2020). The impact of global health crises on the global economy: The impact of COVID-19 on Algeria's economy is a model. Social Empowerment Magazine, vol. 2, N. 2, p. 310-332.
17. Maryam Abdullah Mohammed Al-Barak. (2013). Evaluation of the impact of technology on work pressures and the performance of workers in industrial companies in Dammam, master's thesis. GraduateSchool, Arabian Gulf University: Bahrain.
18. Moses Mtatla. (2010). Work pressures and their relationship to professional compatibility Field study on civil protection men, Master's degree. Faculty of Humanities and Social Sciences, Montori Constantine.
19. Manhal Mohammed Abdullah Al Haj Saleh. (2019). Work pressures in the decision-making process in Sudanese banks have influenced a field study on Family Bank from 2018-2010, Master's thesis. Faculty of Postgraduate Studies and Scientific Research, University of Shendy.
20. Nasser Ahmed al-Habishi. (2007). The impact of labour pressures on the performance of employees of security institutions, doctoral thesis. GraduateSchool, UmdurmanIslamicUniversity: Sudan.
21. Nasreen Mohamed Omar. (2014). Impact of administrative control systems on improving the quality of health services, Master's thesis. In Business Administration, Middle East University.
22. WahibaAishawi and Mustafa Aufi. (2020). Work pressures and their impact on workers' performance. Journal of Humanities, vol. 20, issue 01.

## English references:

1. Dhama, k. (2020). Coronavirus Disease 2019 –COVID-19. *Clinical Microbiology Reviews*, volume 33 Issue 4, e00028-20.
2. Zhu W, W. y. (2020). The mediation effects of coping style on the relationship between social support and anxiety in Chinese medical staff during COVID-19. *BMC Health Services Research*, 20,1,, 1-7.