

أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية: دراسة ميدانية لعينة من السلك الطبي والسلك
الشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في البوني - عنابة.

The impact of work stress on health service performance: a field study of a sample of the medical and paramedical corps in the specialized hospital in El Bouni - Annaba

بلخضر مسعودة^{1*}

¹ (مخبر LFIEGE) جامعة باجي مختار بعنابة، -messouda.belakhdar@univ-
annaba.dz

النشر: 2022-06-12

القبول: 2022-04-05

الاستلام: 2022-01-01

Abstract

The study aims to identify the impact of work stress on the health service at the Hospital Institution in Al-Bouni - Annaba. To achieve this target, the opinions of a random sample of the medical and paramedical staff were surveyed, estimated at (61) respondents. One of the most important results of the study was the presence of a statistically significant impact of work stress and for all dimensions represented in the nature of work tasks, physical work conditions, social work conditions and organizational factors in the performance of the health service. One of the most important suggestions of the study is the need to reduce work stress in order to be able to provide a good health service

Keywords : Work stress, health service, work tasks, physical work conditions, social work conditions, organizational factors.

المخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية بالمؤسسة الإستشفائية بالبوني بعنابة. ولتحقيق هذه الغاية تم استطلاع آراء عينة عشوائية من السلك الطبي والشبه طبي قدرت ب (61) مبحوثا. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل ولجميع الأبعاد المتمثلة في طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية. من أهم إقتراحات الدراسة ضرورة التخفيف من ضغوط العمل للتمكن من تقديم خدمة صحية جيدة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الخدمة الصحية، طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية، العوامل التنظيمية.

*المؤلف المراسل

1. مقدمة:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في الحياة المعاصرة وخصوصاً في العقود الأخيرة من القرن الماضي نظراً لتعدد الحياة الاجتماعية والتسارع الحضاري الذي يوجب على الإنسان المعاصر اللحاق به ومواكبته ورصد التغييرات الهائلة التي مست كل نواحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، مما دفع بعض الباحثين إلى القول أن إنسان اليوم يعيش في عصر يتسم بالتعب والارهاق والعمل فوق القدرة على الاحتمال ومواقف كثيرة نو طبيعة ضاغطة (خنجر، 2018، صفحة 107).

لقد أدى التغير السريع في بيئة الأعمال إلى تفاقم ضغوط العمل، وانعكاسها سلباً على نفسية العامل وعلى صحته الجسدية والنفسية، فاستمرارها لمدة طويلة من الزمن يؤدي إلى آثار بعيدة المدى تتعلق بالرضا عن العمل من خلال تدني مستوى الأداء والكفاءة وسوء العلاقات الإنسانية بين الأفراد والتذمر والتغيب عن العمل.

يتعرض العاملون في مختلف المجالات لضغوط العمل، ومن هذه المجالات المجال الصحي، الذي يضم العديد منهم، وبالنظر لأهمية هذا المجال الذي يقدم الخدمة الصحية للمواطنين والتي تعد خدمة ضرورية ولا بد من الحرص على تأديتها بأحسن طريقة لأنها ترتبط بصحة الإنسان وحياته، ما يؤدي ببعض العاملين للشعور بالضغط نظراً للمسؤوليات الملقاة على عاتقهم ونظراً لخصوصية هذه الخدمة التي تتميز بأنها خدمة إنسانية بالدرجة الأولى، فيجب تقديمها بجودة وتأديتها بكفاءة عالية، ما يجعل من المؤسسات الصحية قادرة على الإستمرار والتميز على باقي المؤسسات المنافسة لها، فالحرص على أداء الخدمة الصحية من طرف مقدميها دون أخطاء أو تقصير يعد مدخلاً لتنافسية المؤسسات الصحية ونجاحها، الأمر الذي يوجب عليها الإهتمام بعمالها والتخفيف من الضغوط المهنية التي يشعرون بها، من خلال إدارة هذه الضغوط ومعرفة مصادرها والتقليل من آثارها.

1.1 إشكالية الدراسة وأسئلتها

تنبثق مشكلة الدراسة من التعرف على ضغوط العمل وأثرها في الخدمة الصحية المقدمة، من خلال الإجابة على التساؤل الجوهرية الذي يبرز إشكالية الدراسة: "ما أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية لعينة من الاطار الطبي وشبه الطبي للمبجوثين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في البونوي بولاية عنابة؟". وللإجابة عليه، تم طرح الاسئلة التالية:

– ما مستوى ضغوط العمل كما يراها المبجوثون بالمؤسسة محل الدراسة؟

- ما مستوى أداء الخدمة الصحية كما يراها المبحوثون بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل المتمثلة في كل من طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟

2.1 فرضيات الدراسة

- ❖ **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة. وتم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية، وهي كالاتي:
 - **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة مهام العمل في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل الاجتماعية في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
 - **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- 1.3 أهداف البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى:
- التعرف على مستوى ضغوط العمل بمختلف مصادره المتمثلة في الضغوط الناتجة عن طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية، وهذا لعينة من الطاقم الشبه طبي والطبي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني بولاية عنابة؛
 - تهدف الدراسة التعرف على مستوى أداء الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني بولاية عنابة لعينة من الطاقم الشبه طبي والطبي؛
 - التعرف على أثر ضغوط العمل وأثر أبعادها في أداء الخدمة الصحية للمبحوثين بالمؤسسة محل الدراسة؛
 - تقديم مقترحات للمسؤولين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

1. 4 أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة في:

– الأهمية العلمية: تبرز الأهمية العلمية للدراسة من خلال أهمية الموضوع، حيث تتناول ضغوط العمل بمختلف أبعادها، إذ يعد هذا الموضوع من المواضيع التي لا تزال محل بحث وانشغال المختصين لما له من تأثير في أداء المورد البشري وفي تحقيق أهداف المنظمة، كما تطرقت الدراسة لموضوع أداء الخدمة الصحية، الذي يعد من أهم المواضيع المتعلقة بدراسة فعالية الأداء بالمؤسسات الصحية.

– الأهمية العملية: تستمد الدراسة أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، فيما يتعلق بالتعرف على أثر ضغوط العمل لعينة من الطاقم الطبي والشبه طبي بمؤسسة البحث في أدائهم للخدمة الصحية، من خلال التعرف على مستوى الضغط الراجع لمحتوى مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية وأثره في أداء هذه الخدمة.

1. 5 الدراسات السابقة

أ- الدراسات المرتبطة بضغط العمل

– دراسة (زيدرة: 2018): بعنوان "الرقابة التنظيمية وعلاقتها بضغط العمل لدى العامل في المؤسسة". حاول الباحث التعرف على مسببات ضغوط العمل من خلال الرقابة التنظيمية بالتعرف على مؤشرات المتمثلة في نمط الإشراف، طبيعة القواعد والإجراءات البيروقراطية والرقابة بالمشاركة، بالإضافة إلى الكشف عن بعض أسباب زيادة الضغوط لدى العامل في المؤسسة وهذا من خلال اتباع أسلوب التحليل الكيفي (زيدرة، 2018)

– دراسة (عيشاوي وعوفي: 2020): بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين". استهدفت الدراسة (60) عاملا بديوان الترقية والتسيير العقاري بالجزائر العاصمة، من خلال استمارة أسئلة وزعت عليهم، بهدف التعرف على آثار ضغوط العمل على أدائهم والاطلاع على أسبابها ومصادرها. توصلت الدراسة لتسجيل أثر سلبي لضغوط العمل في أداء العاملين وهذا ما انعكس سلبا على مردوديتهم وعلى سلوكهم بالمؤسسة (عيشاوي و عوفي، 2020)

– دراسة (معر قوادري، حضري: 2021): بعنوان "تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي: دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف". هدفت لتحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي، من خلال استمارة وزعت على عينة عشوائية من عمال الوكالة بلغت (60) عاملا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي (معر قوادري و حضري، 2021)

ب- الدراسات المتعلقة بأداء الخدمة الصحية

- دراسة (أنساعد: 2010): بعنوان "رضا المرضى عن سياسة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف: دراسة ميدانية". هدفت الدراسة لتوصيف سياسة الخدمات لدى المستشفيات الخاصة، من خلال تحليل مستوى رضا المرضى، وكان من أهم نتائجها ادراج مجموعة من التوصيات لعلاج أوجه القصور والتخلص منها وتنمية أوجه القوى وتدعيمها وتأكيدا في سياسة الخدمات لدى هذه المستشفيات (أنساعد، 2010)
- (دراسة بن عيشي: 2017): بعنوان "أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة"، لمعالجة أهداف الدراسة أعد الباحث استمارة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من الفريق الإداري، الفريق الطبي وشبه طبي، والفريق المساعد والبالغ عددهم (100) مفردة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية وبين تحقيق رضا المرضى، كما أوصت بضرورة أن تهتم ادارة المستشفيات بآراء ومقترحات طالبي الخدمة عن مستوى الخدمة المقدمة (بن عيشي، 2017)
- دراسة (فرج حسن: 2021): بعنوان "دور مهارات التعامل مع المرضى فى تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية". هدفت الدراسة لقياس أثر مهارات التعامل المتمثلة في الإتصال اللفظي، الإتصال غير اللفظي، الإنصات والإقناع، على أبعاد جودة الخدمة الصحية، وهذا على (264) من المرضى المترددين على مستشفيات الجامعة. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي لجميع مهارات التعامل ما عدا مهارة الإتصال غير اللفظي (فرج حسن، 2021).

2. مدخل لضغوط العمل

تعد ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر التنظيمية المتفاقمة في السنوات الأخيرة، حيث يطلق عليها بعض الباحثين مصطلح "القاتل الصامت"، لما لها من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية، فعلى الإدارة الواعية أن تولي هذه الظاهرة جل اهتمامها للتخفيف من حدتها حتى يتمكن العاملون من أداء أعمالهم بفعالية وكفاءة.

1.2 مفهوم ضغوط العمل

تمثل ضغوط العمل تعبيرا عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة عوامل تسبب قلقا أو إزعاجا كعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا، حيث يشير تعريف الرابطة الوطنية للصحة

والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ضغط العمل يمثل الاستجابات الانفعالية والجسمية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقاته (مرنيز و بن الحاج، 2016، صفحة 122).

أصبحت ضغوط العمل جانبًا لا مفر منه من جوانب الحياة المهنية، فهي جزء متأصل في كل مهنة، حيث تؤثر على الأداء الوظيفي حسب كيفية إدراك العامل وحسب خبرته، باعتبارها ظاهرة ذاتية يتم التعبير عنها في إدراك الناس لعدم قدرتهم على التعامل مع متطلبات مواقف العمل (الطرش، 2021، صفحة 110)، فتظهر على شكل مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين، نتيجة عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية (مرنيز و بن الحاج، 2016، صفحة 122)

2.2 مستويات ضغوط العمل وآثارها السلبية

يوجد ثلاثة مستويات لضغوط العمل وهي (نعوم، 2015، صفحة 42):

- **المستوى المرتفع:** تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية للعامل، حيث يؤدي تراكم الضغوط إلى شعوره بعدم القدرة على اتمامها، مما يولد لديه شعوراً بالفشل وبالاحباط؛
 - **المستوى المقبول:** لا تؤثر كثيراً على العامل، إذ يبقى محافظاً على تركيزه وعلى قدرته على حل مشاكل العمل، وتعطيه نوعاً من التحدي والاستمتاع بانجاز مهام عمله؛
 - **المستوى المنخفض:** تؤثر على العامل وتشعره بالملل عند انجاز مهامه، وحتى يتجنبها لا بد له من معرفة حجم العمل الذي يناسب مقدرته على الانجاز.
- تتعرض ضغوط العمل سلباً على العامل، حيث تؤثر على رغبته في الأداء، وبما أنه يمثل أهم عناصر انتاج المنظمة والوسيلة المباشرة لتحقيق أهدافها، فإن تعرضه للضرر سيؤثر سلباً على أدائها العام. تتمثل أهم الآثار السلبية لضغوط العمل فيما يلي (زديرة، 2018، صفحة 1076):
- آثار نفسية: مثل القلق، الاكتئاب، اضطراب النوم، الملل، الإرهاق، العصبية... الخ؛
 - آثار سلوكية: كالميل للحوادث، الإدمان، الإفراط في التدخين، السلوك العدواني... الخ؛
 - آثار معرفية: كعدم المقدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز، اضطراب الذاكرة والنسيان؛
 - آثار فسيولوجية: زيادة ضربات القلب، ضغط الدم، جفاف الحلق، ارتفاع حرارة الجسم... الخ؛
 - آثار تنظيمية: كضعف الأداء، التغيب، عدم الرضا، العزلة، قلة الالتزام بالعمل... الخ.

2. 3 مصادر ضغوط العمل

تنتج ضغوط العمل من عدة مصادر ولها عدة مسببات، ومن بين أهم مصادرها نذكر:

- ❖ **طبيعة مهام العمل:** تؤثر طبيعة العمل على العامل وتكون مصدرا لشعوره بالضغط المهني، الذي يظهر كرد فعل نتيجة عدم قدرته على الوفاء بمتطلباته الوظيفية (حسين و سلامة، 2006، صفحة 22). وفيما يأتي أهم مصادر الراجعة لطبيعة مهام العمل:
 - درجة تنوع مهام العمل: فإثراء المهام يخفف من الملل الناتج عن التكرار؛
 - درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: زيادة حرية أداء طرق العمل يرفع مستوى التكيف معه؛
 - مدى إستخدام العامل لقدراته: كلما كان تصوره أن العمل الذي يقوم به يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عنه (بلخضر، 2015، صفحة 75)؛
 - عبء الدور: يقصد به مجموع المهام المسندة للعامل والتي قد تكون أكثر أو أقل من قدراته ومما يجب عليه انجازه (أبو بكر، 2008، صفحة 131)؛
 - صراع الدور: يمثل التعارض بين العامل ودوره لعدة أسباب كتداخل عمله مع واجباته العائلية، التبعية لأكثر من مشرف، عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة...الخ؛
 - غموض الدور: نتيجة عدة أسباب كالنقص في المعلومات أو عندما تكون متطلبات العمل غامضة مما يؤدي إلى الشعور بالتوتر (معمر قوادري و حضري، 2021، صفحة 806)
- ❖ **ظروف العمل المادية:** تلعب البيئة المادية للعمل دورا كبيرا في صنع الضغوط، ويقصد بها العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات (كباس، 2017، صفحة 188)، وهي عبارة عن مجموعة المتغيرات ذات التأثير الحالي والمحتمل على الأفراد والجماعات في العمل، ومن أمثلتها الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين، الضوضاء، الحرارة، البرودة الشديدة، وجود مواد كيميائية سامة، تلوث الهواء، مخاطر على أمن وسلامة الفرد...الخ
- ❖ **ظروف العمل الاجتماعية:** يتعرض الفرد لبعض الضغوط التي يكون مصدرها الجماعة التي يعمل معها، كالاتقار لتماسكها ودعمها والتنازع والصراع بين أفرادها من زملاء ورؤساء، بسبب اختلاف شخصياتهم وقيمهم ومستويات ادراكهم ودوافعهم، أو سعيا لتحقيق أهدافهم ومصالحهم الشخصية والحفاظ على الامتيازات المحققة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يفرض الانتماء إلى جماعة العمل تحقيق بعض مطالب وأهداف الجماعة (معمر قوادري و حضري، 2021، صفحة 807)

- ❖ **العوامل التنظيمية:** تتعلق بالضغوط الناتجة عن المنظمة ومختلف سياساتها، من بينها ما يأتي:
- نظام المشاركة في القرارات: حيث يعتبر العامل عدم مشاركته تجاهلاً له وعدم تقدير لذاته؛
 - نمط الاتصال: فمثلاً الاتصال المبني على الثقة المتبادلة يشكل عاملاً مهماً لتخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل (مرنيز و بن الحاج، 2016، صفحة 123)؛
 - السلامة والصحة المهنية: عدم توفر السلامة المهنية يعد مصدراً للضغوط ويولد الإحساس بعدم الأمان؛
 - نظام الأجور الحوافز: إن عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية من الأسباب المسؤولة عن الضغط المهني (مشعلي و محرز، 2018، صفحة 09)؛
 - فرص النمو الوظيفي: إن الافتقار لفرص النمو يتعارض مع طموحات العامل، فيؤدي للوقوع في الضغوط المهنية، إلى جانب بعض المصادر الأخرى مثل الخوف من الفشل في العمل الجديد أو العجز في مجارة التغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية؛
 - نظام تقييم الأداء: إن عدم وجود معايير منضبطة ومنطقية يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر الضغوط (زديرة، 2018، صفحة 1074)

3. مدخل للخدمة الصحية

تهدف المنظمات الصحية لتقديم أفضل خدماتها للمرضى، بإعتبارها أحد المداخل لتحقيق التميز في هذا المجال، والذي لا يتأتى إلا من خلال الوصول لرضا المستفيدين من خدماتها.

3. 1 مفهوم الخدمة الصحية وأهدافها

تتمثل الخدمة أي فعل أو أداء يقدمه أحد الأطراف إلى طرف آخر، وإنتاجها قد يكون أو لا يكون مقروناً بمنتج مادي (بن عيشي، 2017، صفحة 10)، فهي تعبر عن منتج غير ملموس يهدف إلى إشباع حاجة وتحقيق المنفعة للزبون (سيد، 1997، صفحة 200)، كما تتميز بخاصية عدم التملك مثل ما هو الحال للمنتجات المادية من سلع وبضائع، وهذا يعني إمكانية الانتفاع بها وتحقيق الرضا دون تملكها (بديسي و زويوش، 2011، صفحة 137).

تتمحور الخدمة الصحية حول النشاطات المتعلقة بصحة الفرد التي تحقق الرضا للمستفيد مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ (سيد، 1997، صفحة 200)، كما ينظر لها من زوايا متعددة، فمن المنظور المهني يقصد بها تقديم أفضل الخدمات الطبية وفقاً لأحدث التطورات

العلمية والمهنية، ويحكم هذه العملية ثلاثة نقاط تشمل أخلاقيات الممارسة الصحية، الخبرات ونوعيته، وإجراءات الخدمة الصحية، ومن منظور المستفيد ينظر لها من طريقة الحصول عليها وعلى نتائجها النهائية، أما من المنظور الإداري فتعني كيفية إستغلال الموارد المتوفرة والقدرة على جذب موارد جديدة لتغطية الإحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة، ويتضمن ذلك أهمية تقديم الخدمة الصحية في الوقت المناسب وبالتكلفة المقبولة والإهتمام بالتكاليف وترشيد استخدام الموارد (فرج حسن، 2021، صفحة 119).

إن السعى المستمر لتقديم أحسن الخدمات للمواطنين يهدف في المقام الأول إلى التركيز على أحد جوانب التنمية البشرية المستدامة، وبصفة عامة تهدف الخدمة الصحية إلى (فرج حسن، 2021، صفحة 119):

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين؛
- التميز في تقديم الخدمة الصحية من شأنه دعم رضا المستفيدين؛
- تعظيم مستوى الإنتاجية، من خلال الحفاظ على الحالة الصحية للمستفيدين؛
- تحسين وتنمية قنوات الإتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها؛
- كسب رضا وتأييد المستفيد من الخدمة الصحية المقدمة؛
- أهمية قياس آراء المستفيدين من الخدمة الصحية في مجال البحوث الإدارية.

3. 2 خصائص الخدمة الصحية وأنواعها

تتميز الخدمة الصحية بالخصائص الآتية (بديسي و زويوش، 2011، صفحة 140):

- الخدمات الصحية تقدم لكل أفراد المجتمع، بغض النظر عن مستوياتهم؛
- يشترط في الخدمات الصحية درجة عالية من الجودة لأنها مرتبطة بحياة الأفراد؛
- تتميز الخدمات الصحية بكونها مراقبة بشدة، حيث أنها تخضع للقوانين والتنظيمات الصادرة عن الدولة، وذلك فيما يتعلق بطبيعة الخدمات المقدمة وبكيفية تقديمها؛
- تتميز الخدمات الصحية بالاستمرارية وعدم القابلية للتأجيل؛
- تتطلب الخدمات الصحية الحضور الشخصي للمستفيد من أجل التشخيص والمعالجة؛
- يتحدد مستوى جودة الخدمات الصحية بدرجة أولى من قبل المستفيد، فدرجة التوافق بين جودتها وإدراك المريض لها هي المحدد لمستواها.

تتضمن الخدمة الصحية عدة أنواع تتمثل في (بن عيشي، 2017، صفحة 10):

- خدمات الإرتقاء بالصحة: تعنى ببناء سلوكيات صحية ايجابية، مثل الاهتمام بالغذاء المتوازن، ممارسة التمارين، التنقيف الصحي، النظافة الشخصية، الامتناع عن العادات الضارة...إلخ؛
 - خدمات الرعاية الصحية الشخصية: تشمل الخدمات في العيادات الخارجية، خدمات الرعاية طويلة الأجل في دور الرعاية، خدمات الصحة النفسية والتأهيلية في مراكز متخصصة؛
 - خدمات الصحة العامة: تشمل مكافحة الأمراض المعدية وصحة البيئة والتخلص من النفايات؛
 - الخدمات الاسعافية: تمثل خدمات السيارات المجهزة في المستشفيات وخدمات الاسعاف الجوي؛
- 3.3 أبعاد الخدمة الصحية**

- تتاول العديد من الباحثين عدة أبعاد للخدمة الصحية، ندرج في ما يأتي أهمها:
- الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح، أي العمل على تقليص مجال الخطأ؛
 - الإستجابة: تشير إلى سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة لمن يطلبها أو يحتاجها؛
 - الكفاءة: تعني القدرات التي يمتلكها من يقدم الخدمة والتي تضمن تقديمها بشكل متميز؛
 - القدرة على الوصول: يشير هذا البعد إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة؛
 - الإتصال: تعني تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح المقدمة للخدمة وكذا بين الأفراد العاملين، وبينهم وبين المرضى والمتعاملين الخارجيين من جهة أخرى؛
 - الأمان: يشير هذا البعد إلى إلمام العاملين بالمهام والوظائف الموكلة لهم، وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي مخاطر (بديسي و زويوش، 2011، صفحة 147)؛
 - الضمان: سمات مقدم الخدمة من معرفة وحسن المعاملة والحفاظ على خصوصية المستفيد؛
 - الملموسية: تشمل المعدات المادية والبشرية ومواد الاتصال والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة؛
 - التعاطف: أي درجة العناية بالمستفيد ووضع مصلحته في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المنظمة الصحية (الطويل، الجليلي، و رياض، 2010، صفحة 15، 18)

4. الدراسة الميدانية

4.1 منهج البحث المستخدم

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع بياناتها حيث تم الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بمتغيراتها، وميدانيا تم الاعتماد على الاستبيان وتحليله إحصائيا.

4.2 مجتمع وعينة الدراسة

تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبنوني بولاية عنابة، واستهدفت عينة قصدية تمثلت في الطاقم الطبي والشبه طبي والمقدر عددهم الإجمالي بـ

(366)، ليتم اختيار عينة عشوائية منهم مكونة من (75) مبحوثاً، وقد تم توزيع الإستمارات التي استرجع منها (61) إستمارة بنسبة رد تقدر بـ (81.33%)، وهي نسبة صالحة للدراسة الإحصائية.

4. 3 أداة الدراسة

تم استخدام استمارة تضم ثلاثة محاور، تعلق الأول بالخصائص الوظيفية والشخصية للعينة، أما الثاني فخصص لضغوط العمل وأبعاده المتمثلة في "محتوى مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية، والعوامل التنظيمية"، أما الثالث فخصص لمتغير أداء الخدمة الصحية. كما تم الاعتماد في المحورين الأخيرين على مقياس ليكرت الخماسي الذي يتوزع على خمس درجات تتراوح بين (5) درجات للموافقة بشدة، (4) للموافقة، (3) للمحايد، (2) لغير الموافق، (1) لغير الموافق بشدة، وتم تقييم المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين من خلال تقسيمه إلى ثلاث مجالات يمثل كل منها الدرجة الكلية لاتجاهاتهم فيما يتعلق بكل فقرة من فقرات الاستمارة، وقد تم تحديدها بإتباع الخطوات التالية (الرفاعي، 2012، صفحة 48):

- حساب المدى العام الذي يعبر عن الفرق بين أعلى درجة في المقياس واطل درجة أي $5-1=4$ ؛
- حساب طول كل فئة من خلال تقسيم المدى العام على عدد الفئات $4/3=1.33$ ؛
- إضافة القيمة 1.33 بدءاً من الدرجة الأولى للمقياس، ومنه فتفسير المتوسط الحسابي كالاتي:
 - من 1 إلى 2.33 يمثل درجة الموافقة المنخفضة؛
 - من 2.34 إلى 3.67 الموافقة المتوسطة؛
 - من 3.68 إلى 5.01 الموافقة المرتفعة.

4. 4 صدق الأداة وثباتها

للتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل الاتساق الداخلي وهو الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ- ألفا، وهذا لكل بعد من أبعاد الدراسة ويبين الجدول رقم (01) ذلك كالاتي:

الجدول 1: ثبات الإتساق الداخلي لأداة الدراسة حسب الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ-الفا

متغيرات الدراسة	الأبعاد	الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ
أبعاد ضغوط العمل	طبيعة مهام العمل	0.668
	ظروف العمل المادية	0.774
	ظروف العمل الاجتماعية	0.843
	عوامل تنظيمية	0.895
أداء الخدمة الصحية		0.874

الدرجة الكلية للاستمارة	0.770
-------------------------	-------

المصدر: من إعداد الباحثة إتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أن جميع معاملات الثبات أعلى من (0.60)، وهي النسبة المعتمدة في الدراسات الاجتماعية والمعبرة عن ثبات أداة الدراسة، وبالتالي فإن نسبة الثبات تعد مرتفعة حيث تم تسجيل (0.770) لجميع محاور الإستمارة، وبالتالي فإن الأداة صالحة للتحليل الإحصائي.

4. 5 أساليب التحليل الإحصائي

لابد من اختبار التوزيع الطبيعي للعينة، للتأكد من صحة أساليب القياس. وتم ذلك من خلال

معامل كولموجروف-سميرنوف Kolmogrov-Smirnov ، كالاتي:

الجدول 2: إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

معامل كولموجروف-سميرنوف		المتغير	المتغير
مستوى الدلالة	الإحصاءات	ابعاد المتغير	
*0.000	0.338	طبيعة مهام العمل	ضغوط العمل
*0.000	0.182	ظروف العمل المادية	
*0.000	0.179	ظروف العمل الاجتماعية	
*0.000	0.227	عوامل تنظيمية	
*0.000	0.238	أداء الخدمة الصحية	

دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05

من خلال الجدول يتضح بأن جميع أبعاد الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي حيث سجلت مستويات دلالة اقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يشير إلى وجود ارتباط غير مزيف بين أبعادها، وبالتالي فسيتم اعتماد أساليب الاحصاء المعلمي المناسب للتوزيع الطبيعي. وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss20 والإعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ-ألfa، للتأكد من ثبات أداة الدراسة وإتساقها؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة؛
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري بهدف معرفة مستوى توفر متغيرات الدراسة؛
- تحليل التباين للانحدار للتأكد من مدى صلاحية نموذج الدراسة؛
- الانحدار الخطي لمعرفة أثر ضغوط العمل بمختلف أبعادها في أداء الخدمة الصحية.

4. 6 نتائج الدراسة ومناقشتها

4. 6. 1 خصائص عينة الدراسة: الجدول رقم(03) يوضح خصائص المجتمع المدروس والمتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية كالاتي:

الجدول 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

متغيرات الدراسة	الابعاد	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	22	36.07
	أنثى	39	63.93
العمر	أقل من 30 سنة	09	14.75
	30-40 سنة	23	37.71
	41 - 50 سنة	13	21.31
	51 سنة فأكثر	16	26.23
المؤهل العلمي	تكوين متخصص	23	37.71
	جامعي	30	49.18
	دراسات عليا	08	13.11
المستوى الوظيفي	طبي	14	22.95
	شبه طبي	47	77.05
الأقدمية	أقل من 5سنوات	10	16.39
	5-10 سنوات	21	34.43
	11 - 16 سنة	23	37.70
	17 - 22 سنة	05	8.20
	أكثر من 22 سنة	02	3.28

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (03) أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور حيث مثلت (63.93%)، وبالنسبة لمتغير العمر فقد كانت أعلى نسبة للذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة بـ (37.71%)، أما متغير المؤهل العلمي فقد كانت أعلى نسبة للجامعيين، أما متغير الوظيفة تم

تسجيل نسبة (77.05%) لفئة الشبه طبي، أما متغير الأقدمية فقد كانت أعلى نسبة للذين تتراوح خبرتهم من 11-16 سنة بنسبة (37.70%).

4. 6. 2- الإجابة عن أسئلة الدراسة

- السؤال الأول: "ما مستوى ضغوط العمل حسب آراء المبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة"، سيتم الإجابة عليه من خلال دراسة مستوى توفر أبعاده.

الجدول 4: مستوى ضغوط العمل

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الاتجاه
طبيعة مهام العمل	3.75	0.902	1	مرتفع
ظروف العمل المادية	3.74	0.869	2	مرتفع
ظروف العمل الاجتماعية	3.65	0.829	4	متوسط
عوامل تنظيمية	3.71	0.882	3	مرتفع
ضغوط العمل	3.71	0.870	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يدرس الجدول أعلاه الإجابات المتعلقة بمتغير ضغوط مهام العمل، حيث سجل متوسطه الإجمالي درجة مرتفعة قدرت بـ (3.71)، كما يشير لارتفاع أغلب الأبعاد، إذ مثل بعد طبيعة مهام العمل المصدر الأكثر ارتفاعا في الضغوط، يليه كل من بعدي ظروف العمل المادية، العوامل التنظيمية وظروف العمل الاجتماعية، الأمر الذي ينذر بوجود مشكلة حقيقية ستؤثر على الصحة الجسدية والنفسية للعاملين مستقبلا.

- السؤال الثاني: مفاده "ما مستوى أداء الخدمة الصحية حسب آراء المبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية؟". للإجابة على هذا السؤال فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعباراته كآلاتي:

الجدول 5: مستوى الخدمة الصحية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه

مرتفع	0.922	3.76	يتم التعاون مع جميع المرضى وتسهيل اجراءات الخدمة
مرتفع	0.898	3.95	يتم خدمة جميع المرضى مهما كانت خلفيتهم أو انتماءاتهم
متوسط	0.870	3.46	تحرص المستشفى على الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي
مرتفع	0.912	3.72	تتم الاستجابة لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال
متوسط	0.865	3.17	هناك تبسيط لإجراءات الخدمة لضمان سهولة تقديمها
مرتفع	0.851	3.86	تتميز الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة (بون أخطاء)
مرتفع	0.932	3.71	هناك التزام بتقديم الخدمة الصحية في مواعيدها للمرضى
متوسط	0.951	3.45	تسلم نتائج الفحوصات وغيرها حسب المواعيد المحددة
مرتفع	0.914	3.89	هناك ثقة في مؤهلاتهم وقدرات القائمين على الخدمة الصحية
مرتفع	0.866	3.98	يتم المحافظة على سرية وخصوصية المستفيدين من الخدمة
متوسط	0.917	3.61	تتمتع المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
مرتفع	0.933	3.75	تحرص المستشفى على توظيف كفاءات متخصصة وذات مهارة
متوسط	0.954	3.02	تتوفر الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج
مرتفع	0.879	3.67	تتوفر أماكن ملائمة للإنتظار والاستقبال
متوسط	0.919	3.23	تتميز المعدات والأدوات الصحية بالحدثة
متوسط	0.908	3.38	هناك اهتمام كبير بالنظافة بما يحقق راحة المرضى
مرتفع	0.892	3.97	هناك تهتم لحاجات المرضى وحرص على تلبيةها
مرتفع	0.980	3.78	يتم مراعاة العادات والتقاليد عند التعامل مع المرضى
مرتفع	0.914	3.77	هناك رغبة لخدمة المرضى بكل روح الود والصدقة
متوسط	0.912	3.47	تضع المستشفى مصلحة المرضى في مقدمة اهتماماتها
متوسط	0.909	3.63	الدرجة الكلية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول إلى توفر متغير أداء الخدمة الصحية بمستوى متوسط، حيث تم تسجيل متوسط كلي قدر بـ (3.63)، وانحراف معياري (0.909) حيث عبر المبحوثون عن عدم توفر الحرص الكافي للرد على الاستفسارات والشكاوي، وعدم التبسيط الكافي لإجراءات الخدمة الصحية، بالإضافة لقلّة التجهيزات والأدوات الصحية وعدم حدّتها، وعدم الاهتمام الكافي بالنظافة، وحسبهم فإن على المشفى أن يركز أكثر على وضع مصلحة المرضى في مقدمة الأولويات.

4. 6. 3 اختبار فرضيات الدراسة: تم تحديد مستوى معنوية بقيمة 5% والمقصود منها درجة الإحتمال الذي ترفض به الفرضية إذا كانت قيمة المعنوية المحسوبة أقل أو يساوي مستوى المعنوية المعتمدة أي 0.05.

❖ اختبار الفرضية الرئيسية: مفادها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية حسب وجهة نظر المبحوثين". من أجل اختبار مدى صلاحيتها للدراسة تم إخضاعها لتحليل التباين للإنحدار، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 6: تحليل الإنحدار للتأكد من صلاحية الفرضية للدراسة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الإنحدار	1.560	1	12.85	*0.000
الخطأ	27.402	59		
المجموع	28.962	60		

* ذات دلالة عند مستوى أقل أو يساوي 0.05 ($R = 0.896$, $R^2 = 0.8028$)

يتبين من الجدول صحة النموذج فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية، إذ بلغ مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر لضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية، كما يتضح وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين ويتبين من خلال معامل التحديد أن ضغوط العمل تؤثر في أداء الخدمة الصحية بـ 80.28% من التباين في أداء الخدمة الصحية وهي قوة تأثيرية قوية.

– اختبار الفرضيات الفرعية: قسمت الفرضية الرئيسية إلى أربعة فرضيات فرعية والجدول التالي يلخص الاختبار:

الجدول 7: تحليل الإنحدار الخطي لإختبار الفرضيات الفرعية

الفرضيات	إختبار بعد	A	الخطأ المعياري	الدلالة T	النتيجة
الفرضية الاولى	طبيعية مهام العمل	0.123	0.096	*0.000	مرفوضة
الفرضية الثانية	ظروف العمل المادية	0.029	0.065	*0.000	مرفوضة
الفرضية الثالثة	ظروف العمل الاجتماعية	0.149	0.023	*0.000	مرفوضة
الفرضية الرابعة	عوامل تنظيمية	0.107	0.021	*0.000	مرفوضة

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل أو يساوي 0.05

تبين النتائج الإحصائية بالجدول أعلاه، أن كلا من أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية، تمارس أثرا ذو دلالة إحصائية في أداء الخدمة الصحية، حيث تم تسجيل قيم إحصائية تقدر بـ (0.000) لكل منهم وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبناءا على ذلك تقبل جميع الفرضيات الفرعية، ما يشير إلى وجود أثر لكل من طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية للمبجوثين بالمستشفى محل الدراسة.

5. نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج تسجيل مستوى مرتفع من ضغوط العمل ولكل من الأبعاد المتمثلة في طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية والعوامل التنظيمية، في حين سجل بعد ظروف العمل الاجتماعية مستوى متوسط؛
- أظهرت نتائج الدراسة توفر متغير أداء الخدمة الصحية بمستوى متوسط؛
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين ضغوط العمل وأداء الخدمة الصحية؛
- سجلت النتائج وجود أثر لضغوط العمل ولجميع أبعاده المتمثلة في طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

6. الخاتمة

- هدفت الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية لعينة من الطاقم الطبي وشبه الطبي بإحدى مستشفيات ولاية عنابة، من خلال دراسة أثر مصادر الضغوط المتمثلة في كل من طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية. كما توصلت الدراسة إلى نتائج أجابت عن أسئلتها واختبرت فرضياتها، حيث تم التوصل لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل ولجميع أبعادها في أداء الخدمة الصحية للمبجوثين على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبولوني بولاية عنابة، وخرجت الدراسة بالعديد من الإقتراحات، نوردتها فيما يأتي:
- ضرورة العمل على التقليل من مهام العمل التي كان لها الأثر الأكبر في تسجيل الضغوط، من خلال تحديد حجم ونوع العمل المناسب؛
- تحسين ظروف العمل المادية، حتى تنعكس على تسهيل تأدية العاملين لمهامهم؛

- تحسين العوامل التنظيمية، من خلال اعادة النظر في سياسات المشفى، خاصة ما تعلق بنظام الحوافز، فرص التطور المهني ونمط الإتصال؛
- تحسين ظروف العمل الاجتماعية، من خلال توطيد العلاقات بين العاملين، والتشجيع على الاتصال غير الرسمي، بالاضافة إلى الحرص على عدالة السياسات التنظيمية واعتماد معايير تقييم أداء عادلة وشفافة؛
- توفير أخصائيين نفسيين في المؤسسة الإستشفائية، للإستماع للعمال ومساعدتهم على تخطي شعورهم بالضغط؛
- تحسين الخدمة الصحية، بتوفير الامكانيات والتجهيزات الطبية الضرورية وتسهيل إجراءاتها؛
- ضرورة العمل على إدارة ضغوط العمل والبحث عن طرق للتخفيف من حدتها، حتى لا ينعكس ذلك على جودة الخدمة الصحية المقدمة.

6. قائمة المراجع:

- أكرم أحمد الطويل، آلاء حسيب الجليلي، وجميل وهاب رياض. إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 06، العدد 19، 2010.
- بلال مشعلي، وصالح محرز. مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها. الملتقى الوطني حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التمويل: المستشفيات نموذجا. 10 أفريل 2018. جامعة قلمة. قلمة. الجزائر.
- خمار زديرة. الرقابة التنظيمية وعلاقتها بضغوط العمل لدى العامل في المؤسسة. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة ورقلة. المجلد 10. العدد 03. 2018.
- رضوان أنساعد. رضا المرضى عن سياسة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة الشلف: دراسة ميدانية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. جامعة الشلف. المجلد 06. العدد 08. 2010.
- زينب خنجر. الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى معلمات رياض الأطفال. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية. جامعة الجزائر 03. المجلد 06. العدد 02. 2018.
- عبد العظيم حسين، ووعبد العظيم حسين سلامة. استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان، الأردن: دار الفكر. 2006.

- عفيف مرنيذ، وجلول عبد القادر بن الحاج. الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني: دراسة ميدانية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولايتي غليزان ومستغانم. مجلة التنمية البشرية. جامعة وهران 02. المجلد 01. العدد 06. 2016.
- علاء فرج حسن. دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. جامعة عين شمس بالقاهرة. المجلد 51. العدد 04. 2021.
- عمار بن عيشي. أبعاد جودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة مستشفيات ولاية بسكرة. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية. جامعة الجلفة. المجلد 03. العدد 01. 2017.
- غنيم أحمد الرفاعي. التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss. عمان، الاردن: دار الضياء للنشر والتوزيع. 2012.
- فؤاد نعوم. (2015). ضغوط العمل. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. جامعة الجزائر 02. العدد 05. 2015.
- فضيلة معمر قوادي، ودليلة حضري. تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف. مجلة معهد العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر 03. المجلد 24. العدد 01. 2021.
- فهيمة بديسي، وبلال زويوش. جودة الخدمات الصحية: الخصائص، الأبعاد والمؤشرات. مجلة الإقتصاد والمجتمع. جامعة قسنطينة 02. المجلد 07. العدد 07. 2011.
- محمد جاد الرب سيد. إدارة المنظمات الصحية والطبية. عمان، الأردن: دار النهضة. 1997.
- محمد لطرش. دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل. مجلة الاقتصاد والمالية. جامعة الشلف. المجلد 07. العدد 02. 2021.
- مسعودة بلخضر. تحفيز المورد البشري وأثره على الابداع بالمؤسسة: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية عنابة. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عنابة. الجزائر. 2015.
- مصطفى محمود أبو بكر. الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية. الإسكندرية، مصر. دار الجامعة. 2008.

- نشوان محمد كباس. ضغوط العمل التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في جامعة صنعاء. مجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية الرياضية والفنية. جامعة الجزائر 03. المجلد 11. العدد 02. 2017.
- وهيبة عيشاوي، ومصطفى عوفي. ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الانسانية. جامعة بسكرة. المجلد 20. العدد 01. 2020.